

RAPPORTO UNO

La soddisfazione
per i servizi di Unicoop
2024





Sommario

Premessa	5
-----------------------	----------

Le rilevazioni di gradimento (o soddisfazione) di utenti, committenti e operatori Unicoop 2024	6
---	----------

Questionari Utenti

Questionari Committenti

Questionari Operatori

Esiti dei Questionari 2024 tabella

Media degli esiti dei 3 questionari per servizio 2024 vs 2023 (tabella)

Esiti questionari Utenti per servizio 2024 vs 2023 (tabella)

Esiti questionari Committenti per servizio 2024 vs 2023 (tabella)

Esiti questionari Operatori per servizio 2024 vs 2023 (tabella)

Il nostro lavoro d'impresa	16
---	-----------

Progettualità ambito anziani	19
---	-----------

Valori e riferimenti culturali

Prassi e modalità di servizio

Servizi di assistenza domiciliare

Strutture residenziali e semiresidenziali

Progettualità ambito prima infanzia	23
--	-----------

I nostri valori di riferimento

Le nostre prassi e le modalità di servizio

Progettualità ambito servizi per persone con disabilità	27
--	-----------

I Centri Socio Riabilitativi Residenziali

Servizi di Inclusione scolastica



Allegati

Tabelle

Esiti questionari 2024
Esiti questionari utenti 2024
Esiti questionari committenti 2024
Esiti questionari operatori 2024

Report aggregati

Report Utenti Tutti Nidi 2024
Report Utenti Tutti SAD 1 semestre 2024
Report Utenti Tutti SAD 2 semestre 2024
Report Tutti Enti Committenti Unicoop 2024
Report Tutti Enti Committenti Nidi 2024
Report Tutti Istituti Scolastici x SIS 2024
Report Tutti Operatori Unicoop 2024
Report Tutti Operatori Nidi 2024
Report Tutti Operatori SAD 2024
Analisi Questionario Operatori 2024 e confronto con anni 21-23 DRU
Analisi Questionario Operatori NIDI 2024 e confronto con anni 21-23 DRU

Report per servizio **Utenti** / **Committenti** / **Operatori**

Comunità Alloggio per anziani LUGAGNANO
Comunità Alloggio per anziani FERRIERE
Centro Diurno per anziani BESURICA PIACENZA
Centro Diurno per anziani FACSAL PIACENZA
Casa di Riposo del FACSAL PIACENZA
Centro Socio Riabilitativo Residenziale A per disabili PIACENZA
Centro Socio Riabilitativo Residenziale B per disabili PIACENZA
Nido d'Infanzia BIRIBIMBO CASTEL SAN GIOVANNI
Nido d'Infanzia LE BIRBE CARPANETO
Nido d'Infanzia OH CHE BEL CASTELLO CASTELL'ARQUATO



Nido d'Infanzia del FACSAL PIACENZA
Nido d'Infanzia IL GIARDINO DEI COLORI PIACENZA
Nido d'Infanzia COCCO E DRILLI LUGAGNANO
Nido d'Infanzia MICRONIDO MORFASSO
Nido d'Infanzia L'OASI DI VIA OTTOLENGHI PIACENZA
Nido d'Infanzia MAGICA BULA GARIGA di PODENZANO
Nido d'Infanzia GIROGIROTONDO PONTE DELL'OLIO
Nido d'Infanzia SANT'EUFEMIA PIACENZA
Nido d'Infanzia LA STELLA MARINA SARMATO
Nido d'Infanzia LA CASA DI POLLICINO VERNASCA
Nido d'Infanzia L'ALBERO DEI SOGNI VIGOLZONE
Servizio Assistenza Domiciliare CALENDASCO
Servizio Assistenza Domiciliare CARPANETO
Servizio Assistenza Domiciliare FARINI
Servizio Assistenza Domiciliare GOSSOLENGO
Servizio Assistenza Domiciliare LUGAGNANO
Servizio Assistenza Domiciliare MORFASSO
Servizio Assistenza Domiciliare PIACENZA
Servizio Assistenza Domiciliare PONTE DELL'OLIO
Servizio Assistenza Domiciliare RIVERGARO
Servizio Assistenza Domiciliare SAN GIORGIO
Servizio Assistenza Domiciliare VIGOLZONE
Servizio di Quartiere PIACENZA
Servizio di Quartiere GOSSOLENGO
Servizio di Integrazione Scolastica CASTELL'ARQUATO
Servizio di Integrazione Scolastica PIACENZA
Servizio di Integrazione Scolastica ALTA VAL NURE
Servizio di Integrazione Scolastica UNIONE VAL NURE VAL CHERO
ALTRI SERVIZI
ORGANIZZAZIONE GENERALE



Premessa

Con questa pubblicazione presentiamo il **Rapporto Uno**, un documento che ha l'obiettivo di illustrare e commentare i risultati della rilevazione di gradimento che ogni anno Unicoop somministra a operatori, utenti e committenti.

Lo scorso anno abbiamo introdotto il Rapporto Zero, un primo passo nella raccolta ed elaborazione di questi dati, con l'obiettivo di valorizzarli rendendoli strumento operativo e concreto utile ad orientare il miglioramento e i progetti futuri.

Quest'anno abbiamo provato a fare un ulteriore passo in avanti.

I nostri questionari evidenziano percentuali di soddisfazione molto elevate e tra le ragioni di questi risultati spiccano la qualità dei progetti e la filosofia di lavoro che guidano i nostri servizi.

Per questo motivo abbiamo deciso di arricchire il documento con l'introduzione di tre schede progettuali, una per ogni settore in cui Unicoop lavora - anziani, infanzia, disabilità - nelle quali presentiamo i nostri valori, la nostra filosofia e le prassi operative che ci guidano.

Partiamo da qui. Da noi e dal nostro modo di vedere e vivere il lavoro.

Nei prossimi anni potremo approfondire ulteriori aspetti, come il ruolo delle persone e della loro professionalità, l'economia della nostra impresa o lo spirito innovativo e tutti quei fattori decisivi che possono fare la differenza sugli esiti dei questionari di gradimento.

Valentina Suzzani

Presidente



Le rilevazioni di gradimento (o soddisfazione) di utenti, committenti e operatori UNICOOP anno 2024

Ogni anno la Direzione di Unicoop somministra a **Utenti, Committenti, Operatori** uno o più **questionari di soddisfazione** allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione rispetto alla propria attività e ai servizi gestiti. Ciò avviene conformemente a quanto stabilito dal Sistema di Gestione Qualità aziendale certificato UNI EN ISO 9001, UNI 11034 e UNI PdR 125.

**Nel 2024 sono
stati distribuiti 1.522
questionari e ne sono
ritornati 876 (57,5%)**

Lo scopo primario di un Sistema Qualità è **l'attenzione al cliente**: soddisfare i requisiti dei clienti e cercare addirittura di eccedere le loro aspettative.

Comprendere le esigenze presenti e future degli Utenti e dei loro familiari, dei nostri Committenti e del Personale inteso come "cliente interno" contribuisce al successo e alla visione strategica di Unicoop, successo basato sulla **fiducia** che il cliente utente, committente e operatore sviluppa nei confronti del lavoro della cooperativa.

Nel 2024 sono stati distribuiti 1.522 questionari e ne sono ritornati 876 (57,5%).

In allegato al Rapporto 1 sono inserite le tabelle con tutti gli esiti **Utenti, Committenti, Operatori 2024**, i report aggregati, i report di tutti i questionari per singolo servizio e le relazioni annuali della Responsabile Risorse Umane

A seguire i dati macro del **2024**.



Questionari Utenti

Per rilevare il grado di soddisfazione di **utenti e familiari** sono stati predisposti **questionari specifici per tipologia di servizio** che mirano a indagare l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, ad individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le possibili aree di miglioramento.

Le domande dei questionari riguardano gli aspetti determinanti per l'erogazione e la qualità del servizio quali: l'accessibilità, la struttura (se pertinente), i rapporti con i familiari, il personale, l'orario, il progetto educativo-assistenziale, il pasto/mensa, la socializzazione e il tempo libero, la dignità della persona, l'ascolto e la partecipazione, il grado di coordinamento degli interventi (se pertinente).

I questionari somministrati per tipologia di servizio sono:

- Questionario di gradimento del Cliente/Utente **INFANZIA (Mod. 92.01);**
- Questionario di gradimento del Cliente/Utente **CENTRI DIURNI (Mod. 92.02);**
- Questionario di gradimento del Cliente/Utente **SAD e SERVIZIO QUARTIERE (Mod. 92.03);**
- Questionario di gradimento del Cliente/Utente **STRUTTURE RESIDENZIALI ANZIANI DISABILI (Mod.92.05);**
- Questionario di gradimento del Cliente/Utente **SERVIZIO SOSTEGNO SCOLASTICO (Mod. 92.06).**

È richiesto all'utente/familiare di valutare la **soddisfazione** e **quanto sono ritenuti adeguati i servizi offerti**.

La somministrazione avviene con invio del questionario su Moduli Google agli utenti e/o ai familiari via mail/whatsapp.

Per tutti i questionari **Utenti, Committenti, Operatori** la **scala di soddisfazione** è tarata sui **valori da 1 a 5**:

1=per niente/pessimo, 2=poco/scarso, 3=sufficiente/discreto, 4=abbastanza/buono, 5=molto/eccellente.

Utenti | ESITO 4,5 | Percentuale di SODDISFAZIONE 90%

- numero totale **servizi 38**
- numero totale **utenti 1389** (dato di dicembre 2024)
- numero totale questionari utenti **somministrati 1033**
- numero totale questionari utenti **ritornati 493 (48%)**
 - **STRUTTURE ANZIANI E DISABILI** somministrati 169 tornati 113 (67%) **esito 4.5 (90%)**
 - **NIDI** somministrati 319 tornati 208 (65%) **esito 4.6 (92%)**
 - **SAD e SQ** somministrati 494 tornati 145* (30%) **esito 4.4 (88%)**
 - **SOSTEGNI** somministrati 53 tornati 33 (62%) **esito 4.7 (94%)**



I nostri utenti sono soddisfatti dei servizi: gli esiti dei questionari Utenti ci dicono che il livello di soddisfazione è decisamente alto si attesta per la quasi totalità dei nostri servizi oltre l'80% di soddisfazione con esito medio (media ponderata) di 4.5 corrispondente ad una percentuale di soddisfazione del 90%.

Buoni i dati di ritorno dei questionari con percentuale di ritorno complessiva del 48% con punte del 67% per i questionari tornati da strutture anziani e CSRR.

Si segnala che il questionario Utenti non è stato somministrato agli utenti SIS Piacenza, Nido Il Giardino dei Colori, Nido Castel San Giovanni, Co-Housing, Custode Solidale per decisioni dei Committenti.

Questionari Committenti

Per rilevare il grado di soddisfazione degli **enti committenti** riguardo la gestione dei servizi, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le possibili aree di miglioramento è stato predisposto il **Questionario ENTE COMMITTENTE (Mod. 92.04)**. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni che indagano l'area commerciale/progettazione, l'erogazione del servizio, e la capacità di Unicoop di risoluzione di problemi / aree di miglioramento

La somministrazione avviene con invio del questionario su Moduli Google ai Responsabili dei servizi per gli tutti gli Enti Committenti via mail.

Annualmente viene inoltre somministrato a tutti i referenti di Istituto per i **Servizi di Integrazione Scolastica** il **Questionario ISTITUTO SCOLASTICO (Mod. 92.09)** suddiviso in 3 sezioni che indagano la soddisfazione rispetto: l'avvio del servizio, l'erogazione e la capacità di risoluzione dei problemi/aree di miglioramento.

Committenti | ESITO 4,7 | Percentuale di SODDISFAZIONE 94%

- numero totale **committenti 35**
- numero totale questionari committenti **somministrati 35**
- numero totale questionari committenti **ritornati 27 (77%)**
 - **STRUTTURE ANZIANI E DISABILI** somministrati 6 tornati 5 (83%) **esito 4.9 (98%)**
 - **NIDI** somministrati 13 tornati 11 (84%) **esito 4.7 (94%)**
 - **SAD e SQ** somministrati 12 tornati 7 (58%) **esito 4.3 (86%)**
 - **SOSTEGNI** somministrati 4 tornati 4 (100%) **esito 4.7 (94%)**

Istituti scolastici | ESITO 4,6 | Percentuale di SODDISFAZIONE 92%



I nostri committenti si fidano di noi: gli esiti dei questionari Committenti ci dicono che il livello di soddisfazione è molto alto si attesta per la quasi totalità dei nostri servizi tra l'85 e il 100% di soddisfazione con esito medio di 4.7 corrispondente ad una percentuale di soddisfazione del 94%. Dai suggerimenti e spunti di miglioramento dei committenti emerge una sollecitazione ad effettuare più momenti di verifica e valutazione e alla condivisione dei metodi di lavoro.

Questionari Operatori

Per rilevare il grado di soddisfazione dei **lavoratori** di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, i punti di criticità e le aree di miglioramento possibili viene somministrato annualmente a tutti gli operatori Unicoop il **Questionario OPERATORI (Mod 72.01)**.

Nel 2024 il questionario è stato revisionato e semplificato mantenendo la struttura generale ed inserendo la sezione D volta a monitorare la soddisfazione per le azioni legate alla parità di genere ed eventuale presenza di situazioni discriminatorie. Il questionario si compone di 4 sezioni: Operatore, Servizio, Fidelizzazione, Parità di Genere per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte, una al termine di ciascuna sezione, per esprimere commenti, note o osservazioni.

Per ogni domanda è richiesto all'operatore di valutare il grado di **soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale**.

La somministrazione avviene con invio del questionario su Moduli Google a tutti gli operatori di Unicoop via mail/whatsapp.

La scala di soddisfazione è tarata sui valori da 1 a 5 e per il **Questionario OPERATORI (Mod 72.01)** le domande contrassegnate da asterisco * hanno scala di valutazione invertita 5= per niente, 4= poco, 3=sufficiente, 2= abbastanza, 1 = molto.

Operatori | ESITO 4 | Percentuale di SODDISFAZIONE 80%

- numero totale operatori **429**
- numero totale questionari operatori somministrati **429**
- numero totale questionari operatori ritornati **332 (77%)**
 - **STRUTTURE ANZIANI E DISABILI** somministrati 109 tornati 95(87%) **esito 4 (80%)**
 - **NIDI** somministrati 101 tornati 87 (86%) **esito 4.1 (82%)**
 - **SAD e SQ** somministrati 75 tornati 59 (79%) **esito 3.7 (74%)**
 - **SOSTEGNI** somministrati 69 tornati 44 (78%) **esito 4.1 (82%)**

Emerge la difficoltà di reperimento di personale che stiamo affrontando



Parità di genere

La soddisfazione relativa alle azioni e buone prassi implementate nell'organizzazione è più che buona e pari al 86%

I nostri operatori sono soddisfatti? Rimandando all'analisi della direttrice Risorse Umane riguardo la soddisfazione degli operatori Unicoop (in allegato) si segnala un aumento della soddisfazione della voce inerente la retribuzione e le azioni di miglioramento retributivo.

Il clima registrato sui servizi non evidenzia criticità significative, tuttavia vale la pena interrogarsi circa alcune criticità esplicitate nei suggerimenti consultabili nel report TUTTI OPERATORI UNICOOP, nei singoli report di servizio e nella relazione in allegato.

Analizzando i suggerimenti emerge la difficoltà di reperimento di personale che stiamo affrontando negli ultimi anni e che purtroppo non garantisce una risposta organizzativa sempre soddisfacente. Per quanto riguarda la sezione D -Parità di genere-, la soddisfazione relativa alle azioni e buone prassi implementate nell'organizzazione è più che buona e pari al 86%.



Esito dei questionari 2024

SERVIZIO	UTENTI 2024 ESITO	COMITTEENTI 2024 ESITO	OPERATORI 2024 ESITO	MEDIA ESITI 3 QUESTIONARI 2024
C.A. LUGAGNANO	4,2	4,9	3,8	4,3
C.A. FERRIERE	4,8		4,3	4,6
CD BESURICA	4,4	4,8	4,1	4,4
CD FACSAL	4,6	4,8	3,8	4,4
CdR FACSAL	4,5		4,2	4,4
CSRR A	4,5	5	3,4	4,3
CSRR B	4,7	5	4,1	4,6
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI		4,4	4,1	4,3
NIDO CARPANETO	4,8		4,6	4,7
NIDO CASTELL'ARQUATO	4,4	4,3	3,5	4,1
NIDO FACSAL	4,8	5	4,6	4,8
NIDO IL GIARDINO DEI COLORI			4	4,0
NIDO LUGAGNANO	4,1		4,1	4,1
NIDO MORFASSO	4,8	5	4,1	4,6
NIDO OASI	4,7	4,9	4,4	4,7
NIDO PODENZANO	4,6	4,5	3,9	4,3
NIDO PONTE D. OLIO	4,4	4,6	4	4,3
NIDO SANT'EUFEMIA	4,6	5	4,1	4,6
NIDO SARMATO	4,6	4,4	4,7	4,6
NIDO VERNASCA	4,4	4,9	4,3	4,5
NIDO VIGOLZONE	4,8	4,8	3,3	4,3
SAD CALENDASCO	4,8	4,1	3,8	4,2
SAD CARPANETO	4,3	4,1	3,9	4,1
SAD FARINI	4,9		4,5	4,7
SAD GOSSOLENGO	3,8	4	3,2	3,7
SAD LUGAGNANO	4,7		3,7	4,2
SAD MORFASSO	4,8	4,8	3,4	4,3
SAD PIACENZA	4,3	4,2	3,6	4,0
SAD PONTE DELL'OLIO	4,7		4,6	4,7
SAD RIVERGARO	4,5	4,6	3,9	4,3
SAD SAN GIORGIO	3,8		3,6	3,7
SAD VIGOLZONE	4,3		3,2	3,8
SERV.QUARTIERE	4,2	4,6	4	4,3
SIS CASTELL'ARQUATO	4,9	4,3	3,9	4,4
SIS PIACENZA		4,9	4,3	4,6
SIS ALTA VAL NURE	4,8	4,8	3,8	4,5
SIS UNIONE VNURE VCHERO	4,7	4,6	3,9	4,4
ALTRI SERVIZI			4	4,0
ORGANIZZAZIONE GENERALE			4,2	4,2

STRUTTURE ANZIANI e DISABILI	4,5	4,9	4,0	4,5
NIDI tutti	4,6	4,7	4,1	4,5
SAD tutti	4,4	4,3	3,7	4,1
SIS tutti	4,7	4,7	4,1	4,5
TUTTI SERVIZI UNICOOP	4,5	4,7	4	4,4

LEGENDA:



NON SOMMINISTRABILE



Somministrato ma NON TORNATE RISPOSTE



Media degli esiti dei 3 questionari per servizio - 2024 vs 2023

SERVIZIO	MEDIA ESITI 3 QUESTIONARI 2024	2024 vs 2023	MEDIA ESITI 3 QUESTIONARI 2023
C.A. LUGAGNANO	4,3	↑	3,8
C.A. FERRIERE	4,6	↑	4,2
CD BESURICA	4,4	-	4,4
CD FACSAL	4,4	-	4,4
CdR FACSAL	4,4	-	4,4
CSRR A	4,3	↑	4,1
CSRR B	4,6	↑	4,5
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI	4,3	-	4,3
NIDO CARPANETO	4,7	↑	4,6
NIDO CASTELL'ARQUATO	4,1	↓	4,3
NIDO FACSAL	4,8	↑	4,4
NIDO IL GIARDINO DEI COLORI	4,0	↑	3,4
NIDO LUGAGNANO	4,1	↓	4,5
NIDO MORFASSO	4,6	-	4,6
NIDO OASI	4,7	↑	4,3
NIDO PODENZANO	4,3	↓	4,4
NIDO PONTE D. OLIO	4,3	-	4,3
NIDO SANT'EUFEMIA	4,6	-	4,6
NIDO SARMATO	4,6	↑	4,3
NIDO VERNASCA	4,5	↑	4,4
NIDO VIGOLZONE	4,3	↓	4,7
SAD CALENDASCO	4,2	↓	4,3
SAD CARPANETO	4,1	-	4,1
SAD FARINI	4,7	↓	4,8
SAD GOSSOLENGO	3,7	↓	3,8
SAD LUGAGNANO	4,2	↓	4,6
SAD MORFASSO	4,3	↓	4,6
SAD PIACENZA	4,0	↑	3,9
SAD PONTE DELL'OLIO	4,7	↓	4,9
SAD RIVERGARO	4,3	↓	4,4
SAD SAN GIORGIO	3,7	↓	4,2
SAD VIGOLZONE	3,8	↑	3,6
SERV.QUARTIERE	4,3	↓	4,4
SIS CASTELL'ARQUATO	4,4	↓	4,5
SIS PIACENZA	4,6	↓	4,7
SIS ALTA VAL NURE	4,5	↑	4,3
SIS UNIONE VNURE VCHERO	4,4	↑	4,3
ALTRI SERVIZI	4,0	↓	4,2
ORGANIZZAZIONE GENERALE	4,2	↓	4,3
STRUTTURE ANZIANI e DISABILI	4,5	↑	4,3
NIDI tutti	4,5	↑	4,4
SAD tutti	4,1	↓	4,3
SIS tutti	4,5	↑	4,4
TUTTI SERVIZI UNICOOP	4,4	-	4,4



Esiti questionari utenti per servizio 2024 vs 2023

SERVIZIO	UTENTI 2024 ESITO	2024 vs 2023	UTENTI 2023 ESITO
C.A. LUGAGNANO	4,2	↑	3,6
C.A. FERRIERE	4,8	↑	4,7
CD BESURICA	4,4	↑	4,3
CD FACSAL	4,6	↑	4,5
CdR FACSAL	4,5	↓	4,6
CSRR A	4,5	↓	4,6
CSRR B	4,7	↑	4,6
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI			
NIDO CARPANETO	4,8	↑	4,7
NIDO CASTELL'ARQUATO	4,4	↑	4,1
NIDO FACSAL	4,8	-	4,8
NIDO IL GIARDINO DEI COLORI			
NIDO LUGAGNANO	4,1	↓	4,6
NIDO MORFASSO	4,8	-	4,8
NIDO OASI	4,7	↑	4,6
NIDO PODENZANO	4,6	↓	4,7
NIDO PONTE D. OLIO	4,4	↓	4,5
NIDO SANT'EUFEMIA	4,6	↓	4,7
NIDO SARMATO	4,6	↑	4,4
NIDO VERNASCA	4,4	↓	4,5
NIDO VIGOLZONE	4,8	↓	4,9
SAD CALENDASCO	4,8	↑	4,1
SAD CARPANETO	4,3	-	4,3
SAD FARINI	4,9	-	4,9
SAD GOSSOLENGO	3,8		
SAD LUGAGNANO	4,7	↓	4,8
SAD MORFASSO	4,8	↑	4,7
SAD PIACENZA	4,3	↓	4,5
SAD PONTE DELL'OLIO	4,7	↓	4,9
SAD RIVERGARO	4,5	↓	4,7
SAD SAN GIORGIO	3,8	↓	4,6
SAD VIGOLZONE	4,3	↑	2,9
SERV.QUARTIERE	4,2	↓	4,3
SIS CASTELL'ARQUATO	4,9	↑	4,7
SIS PIACENZA			
SIS ALTA VAL NURE	4,8	↑	4,1
SIS UNIONE VNURE VCHERO	4,7	-	4,7
ALTRI SERVIZI			
ORGANIZZAZIONE GENERALE			
STRUTTURE ANZIANI e DISABILI	4,5	↑	4,4
NIDI tutti	4,6	-	4,6
SAD tutti	4,4	-	4,4
SIS tutti	4,7	↑	4,5
TUTTI SERVIZI UNICOOP	4,5	-	4,5

LEGENDA:



NON SOMMINISTRABILE



Somministrato ma NON TORNATE RISPOSTE



Esiti questionari committenti per servizio 2024 vs 2023

SERVIZIO	COMMITTENTI 2024 ESITO	2024 vs 2023	COMMITTENTI 2023 ESITO
C.A. LUGAGNANO	4,9	↑	4,3
C.A. FERRIERE			4,1
CD BESURICA	4,8	↓	4,9
CD FACSAL	4,8	↓	4,9
CdR FACSAL		-	
CSRR A	5	↑	4,3
CSRR B	5	-	5
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI	4,4	↓	4,6
NIDO CARPANETO			4,6
NIDO CASTELL'ARQUATO	4,3	↓	5
NIDO FACSAL	5	↑	4,4
NIDO IL GIARDINO DEI COLORI			
NIDO LUGAGNANO			4,8
NIDO MORFASSO	5	-	5
NIDO OASI	4,9	↑	4,3
NIDO PODENZANO	4,5	↓	4,7
NIDO PONTE D. OLIO	4,6		
NIDO SANT'EUFEMIA	5	↑	4,7
NIDO SARMATO	4,4	↑	4
NIDO VERNASCA	4,9	↑	4,3
NIDO VIGOLZONE	4,8	-	4,8
SAD CALENDASCO	4,1	-	4,1
SAD CARPANETO	4,1		
SAD FARINI			4,8
SAD GOSSOLENGO	4	-	4
SAD LUGAGNANO			4,8
SAD MORFASSO	4,8	↓	4,9
SAD PIACENZA	4,2	↑	3,8
SAD PONTE DELL'OLIO			4,9
SAD RIVERGARO	4,6		
SAD SAN GIORGIO			
SAD VIGOLZONE			
SERV.QUARTIERE	4,6	↓	4,8
SIS CASTELL'ARQUATO	4,3	↓	4,7
SIS PIACENZA	4,9	↓	5
SIS ALTA VAL NURE	4,8	-	4,8
SIS UNIONE VNURE VCHERO	4,6		
ALTRI SERVIZI			
ORGANIZZAZIONE GENERALE			
STRUTTURE ANZIANI e DISABILI	4,9	↑	4,6
NIDI tutti	4,7	↑	4,6
SAD tutti	4,3	↓	4,5
SIS tutti	4,7	↓	4,8
TUTTI SERVIZI UNICOOP	4,7	↑	4,6

LEGENDA:



NON SOMMINISTRABILE



Somministrato ma NON TORNATE RISPOSTE



Esiti questionari operatori per servizio 2024 vs 2023

SERVIZIO	OPERATORI 2024 ESITO	2024 vs 2023	OPERATORI 2023 ESITO
C.A. LUGAGNANO	3,8	↑	3,6
C.A. FERRIERE	4,3	↑	3,8
CD BESURICA	4,1	↑	4
CD FACSAL	3,8	↑	3,7
CdR FACSAL	4,2	-	4,2
CSRR A	3,4	↑	3,3
CSRR B	4,1	↑	3,8
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI	4,1	-	4,1
NIDO CARPANETO	4,6	↑	4,4
NIDO CASTELL'ARQUATO	3,5	↓	3,9
NIDO FACSAL	4,6	↑	4
NIDO IL GIARDINO DEI COLORI	4	↑	3,4
NIDO LUGAGNANO	4,1	-	4,1
NIDO MORFASSO	4,1	↑	3,9
NIDO OASI	4,4	↑	4,1
NIDO PODENZANO	3,9	↑	3,8
NIDO PONTE D. OLIO	4	↓	4,1
NIDO SANT'EUFEMIA	4,1	↓	4,2
NIDO SARMATO	4,7	↑	4,4
NIDO VERNASCA	4,3	↑	4,2
NIDO VIGOLZONE	3,3	↓	4,5
SAD CALENDASCO	3,8	↓	4,7
SAD CARPANETO	3,9	↑	3,8
SAD FARINI	4,5	-	4,5
SAD GOSSOLENGO	3,2	↓	3,5
SAD LUGAGNANO	3,7	↓	4,1
SAD MORFASSO	3,4	↓	4,2
SAD PIACENZA	3,6	↑	3,4
SAD PONTE DELL'OLIO	4,6	↓	4,9
SAD RIVERGARO	3,9	↓	4
SAD SAN GIORGIO	3,6	↓	3,8
SAD VIGOLZONE	3,2	↓	4,3
SERV.QUARTIERE	4	-	4
SIS CASTELL'ARQUATO	3,9	↓	4
SIS PIACENZA	4,3	-	4,3
SIS ALTA VAL NURE	3,8	-	3,8
SIS UNIONE VNURE VCHERO	3,9	-	3,9
ALTRI SERVIZI	4	↓	4,2
ORGANIZZAZIONE GENERALE	4,2	↓	4,3
STRUTTURE ANZIANI e DISABILI	4,0	↑	3,8
NIDI tutti	4,1	-	4,1
SAD tutti	3,7	↓	4,1
SIS tutti	4,1	↑	4
TUTTI SERVIZI UNICOOP	4	-	4



Il nostro lavoro d'impresa

La filosofia di lavoro di Unicoop è centrata sul miglioramento continuo.

Il nostro obiettivo è elevare progressivamente nel tempo la qualità dei nostri servizi e crediamo che questo sia strettamente correlato alla soddisfazione che registriamo in questo Rapporto Uno.

La filosofia di lavoro di Unicoop è centrata sul miglioramento continuo

Le ragioni che sostengono questa scelta di fondo sono molteplici.

Alcune sono radicate nella storia e nella cultura della nostra realtà, con riferimento ai valori fondamentali che ci hanno generato e che continuano a guidarci: l'importanza del servizio verso i più deboli e fragili della società, la centralità della persona e l'impegno verso la solidarietà e la giustizia sociale.

Ma non è tutto. L'esperienza e la professionalità accumulate in quasi 39 anni di lavoro hanno creato un capitale di competenze che non solo ci permette di affrontare e risolvere le sfide quotidiane, ma è in grado di generare quasi naturalmente un desiderio collettivo di ricerca e miglioramento.

La ragione più importante, tuttavia, è un'altra: Unicoop ha costruito sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie il proprio progetto d'impresa. E' su questi aspetti che abbiamo nel tempo modellato la nostra identità, il nostro valore competitivo, la ricerca di una differenza connotante e l'emancipazione di un'impresa che opera in un settore troppo spesso, ingiustamente, ritenuto residuale.

Tra di noi circola questa battuta: "Unicoop, quelli che lavorano bene!". E a ben guardare attorno a questo slogan possiamo raccontare le scelte fondamentali della nostra storia d'impresa, una realtà che ha fondato sulla qualità del lavoro, sul forte legame col territorio d'appartenenza e sulla partecipazione attiva dei soci la propria ragion d'essere.

Quindi come lavoriamo per il miglioramento continuo?

Primo: il miglioramento continuo richiede di avere una visione e una politica aziendale orientata alla qualità del lavoro

Nella conduzione di un'impresa come la nostra, prima di ogni altra cosa, è fondamentale saper immaginare e inseguire un futuro nel quale identificarsi, investendo le proprie energie e risorse sia ideali che concrete.

La nostra visione è sempre stata quella di un'impresa sociale capace di distinguersi grazie all'innovazione dei servizi, alla valorizzazione delle proprie risorse umane e ad un impegno concreto sul piano etico e della responsabilità sociale. Questo include una costante riflessione sui temi dei diritti, delle pari opportunità e della sostenibilità ambientale. Aspetti tutti interconnessi e indispensabili per garantire servizi di qualità.



Secondo: ogni anno un programma di risultati concreti da raggiungere

Scrivere un programma di risultati concreti da raggiungere significa possedere una vera e propria mappa che ci guida durante il cammino dell'anno

Dedichiamo l'inizio di ogni anno sociale alla programmazione attenta e precisa del nostro lavoro. Questo processo parte da un'analisi approfondita del contesto, dalla verifica dei risultati dell'anno precedente e dalla definizione dei nuovi obiettivi da raggiungere, alla luce della situazione economica e organizzativa.

Scrivere un programma di risultati concreti da raggiungere significa possedere una vera e propria mappa che ci guida durante il cammino dell'anno, con le tappe da percorrere e le risorse da attivare.

Grazie al supporto dei nostri Sistemi Qualità abbiamo affinato nel tempo una efficace metodologia di programmazione aziendale. Disponiamo oggi di strumenti di lavoro avanzati, che ci permettono di gestire al meglio documenti e dati complessi e che guidano con efficienza la nostra azione professionale.

Terzo: non solo il management, ma tutta la base sociale

Visione, obiettivi e programma annuale rappresentano per noi un patrimonio comune e condiviso da tutti, operatrici e operatori. Noi crediamo nella cooperazione come forma di partecipazione libera e interessata di tutta la base sociale al destino della propria impresa, anche al di là delle mansioni professionali di ciascuno. Per questa ragione dedichiamo tempo e risorse alla diffusione, al confronto e al coinvolgimento attivo di tutte le equipe di lavoro, creando un dialogo condiviso su politiche e programmi dell'anno. L'obiettivo è costruire quell'unità d'intenti che stimola e muove la forza e la volontà di oltre 400 persone. Chi lavora in Unicoop conosce bene il progetto e la direzione verso cui tende la cooperativa e sa come può contribuire nello specifico momento con il proprio impegno.

Quarto: relazioni intense con territorio e istituzioni

Per offrire servizi di welfare efficaci e di qualità noi riteniamo fondamentale l'appartenenza alla comunità sociale di riferimento.

Questo significa conoscere a fondo il territorio, ascoltare i bisogni e comprenderne le evoluzioni, individuare le possibilità e le risorse a disposizione, collaborare con le istituzioni e altri soggetti sociali per progettare soluzioni condivise. E non da ultimo occorre un legame affettivo e profondo con la propria terra, la propria gente e il luogo che si abita.

I nostri utenti, le loro famiglie, i committenti pubblici e privati devono poter sempre contare sulla pronta reperibilità e sulla presenza attiva dei responsabili e dei vertici di Unicoop. In fin dei conti il principio di sussidiarietà che attribuisce alle imprese sociali il ruolo di gestire servizi pubblici senza scopo di lucro, richiede come prima cosa quello di esserci, di saper interpretare il bisogno e di progettare una risposta concreta.



Quinto: umiltà di crescere, imparare dagli errori e non mollare mai

La filosofia del miglioramento continuo richiede atteggiamenti di disponibilità ad apprendere.

Serve l'umiltà di voler crescere fuggendo dalla presunzione di sentirsi già arrivati

Serve l'umiltà di voler crescere fuggendo dalla presunzione di sentirsi già arrivati e già capaci. In questo contesto l'errore rappresenta una preziosa opportunità che non va sprecata. Che si tratti di un errore riconosciuto in prima persona da operatrici e operatori, di un reclamo o di un suggerimento esterno, una nostra mancanza diventa un'importante occasione di riflessione e cambiamento.

A questo occorre aggiungere qualità fondamentali nel nostro lavoro come tenacia, motivazione personale e collettiva, resilienza e coraggio.

Unicoop sostiene questi valori credendo nel lavoro di equipe, perché nessuno si senta solo nella fatica quotidiana, e nella formazione permanente, che ogni anno realizziamo con importanti programmi strettamente connessi agli obiettivi aziendali.

Nessuna filosofia aziendale o strategia di lavoro funzionerebbe senza persone che ci credono e si impegnano

Abbiamo così descritto come Unicoop lavora per il miglioramento continuo.

Ma in conclusione occorre ricordare che nessuna filosofia aziendale o strategia di lavoro funzionerebbe senza persone che ci credono e si impegnano per queste. Ecco, forse, cosa fa la differenza: a chi fa parte di Unicoop è offerta la possibilità di credere in ciò che fa e amare il proprio lavoro. E quando questo accade la forza di una comunità professionale aumenta e i risultati desiderati diventano realizzabili.



Progettualità ambito anziani

Valori e riferimenti culturali

Nel corso degli ultimi decenni il ruolo degli anziani nella società, nonché il loro valore come essere umani, ha subito profonde modificazioni.

Prendersi cura degli anziani dovrebbe tornare ad essere uno degli obiettivi della società moderna

Col passaggio dalla civiltà contadina del passato alla società moderna, l'anziano ha infatti perso il ruolo di cardine della famiglia e detentore di conoscenze ed esperienze fondamentali da trasmettere alle nuove generazioni, per diventare sempre più un elemento di debolezza sia per le famiglie che per la società, per via delle sue fragilità fisiche e sempre più spesso anche mentali.

Il rapporto dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico, pubblicato il 18 Novembre 2024, intitolato "Uno sguardo alla sanità: Europa" fotografa uno scenario, per il prossimo decennio, interessato da un progressivo allungamento della vita media per il nostro paese, accompagnato al tempo stesso da un aumento delle malattie legate all'età, compreso il progressivo decadimento cognitivo. Pertanto, diviene di fondamentale importanza mettere al centro il principio di "benessere dell'invecchiamento".

Unicoop, in linea con i principi fondamentali che persegue e in virtù della propria intrinseca vocazione alla cura e tutela delle persone, impronta la propria *mission* all'assistenza delle persone anziane. Prendersi cura degli anziani dovrebbe tornare ad essere uno degli obiettivi della società moderna, con uno sguardo all'importanza di un invecchiamento in salute come diritto per tutti. Le condizioni che la vecchiaia impone creano nuove esigenze e necessità che vanno tenute bene in considerazione durante il processo di cura e presa in carico della persona anziana. Per questo, in Unicoop l'area degli interventi rivolti agli anziani offre servizi diversificati ma con principi di base fermi: attenzione nella cura della persona, professionalità, competenze ed innovazione.

Chi presta le cure ai soggetti fragili, infatti, ha la responsabilità del bene più prezioso di tutte le persone che gli sono state affidate: la qualità della vita intesa come insieme in cui convergono sia il benessere psicofisico sia la valorizzazione dei sentimenti e degli affetti della persona.



La filosofia che guida i servizi per gli anziani pone un forte accento sul rispetto, la dignità e l'autonomia degli individui. Per fare questo è fondamentale considerare non solo i bisogni fisici, ma anche quelli emotivi, sociali e psicologici. Pertanto, Unicoop ha definito una *roadmap* che comprende 5 principi cardine di seguito elencati e che sono priorità per la gestione di tutti i nostri servizi:

Risposte ai bisogni

Riuscire ad essere di aiuto per soddisfare i bisogni è essenziale per garantire il benessere delle persone; la soddisfazione dei bisogni dei singoli è per noi una priorità, per questo adottiamo da sempre una politica di ascolto rivolta non solo agli utenti ma anche agli operatori e ai committenti.

Cultura dell'empatia

Imparare a mettersi nei panni dell'altro è uno dei capisaldi di tutte le professioni di cura; comprendere lo stato d'animo, i comportamenti e le emozioni altrui sono uno dei principali valori che contraddistinguono il lavoro in Unicoop. Questo approccio al lavoro migliora le relazioni interpersonali e rafforza la fiducia.

Il potere della comunicazione

Una buona capacità comunicativa permette di lavorare bene ed erogare servizi di qualità; riteniamo importante utilizzare una comunicazione semplice, chiara ed efficace non solamente per quello che si dice dialogando con l'altro ma anche per come lo si dice, avendo come priorità uno stile comunicativo improntato sulla gentilezza e sull'empatia.

Formazione

Lo sviluppo professionale continuo permette agli operatori di aggiornarsi professionalmente e di acquisire nuove conoscenze e competenze trasversali e di essere competitivi nella propria professione. E' importante approfondire i concetti di cura e assistenza alla persona per fornire strumenti di intervento pratici. Inoltre, attraverso la raccolta dei fabbisogni formativi Unicoop rende partecipi tutti gli operatori coinvolgendoli nella stesura dei piani formativi per andare incontro alle nuove esigenze che vengono a crearsi sui singoli servizi

Cura

Dal Dizionario Italiano Sabatini Colletti: [cù-ra] s.f. Atteggiamento premuroso e costante verso qlcu. o qlco.

Un atteggiamento di premura e ascolto è un altro punto di forza che permette ad Unicoop di erogare servizi alla persona di qualità. Mostrare attenzione, essere disponibili e presenti contribuisce a costruire relazioni di fiducia e genera un clima di reciproca soddisfazione.



Prassi e modalità di servizio

La progettualità di Unicoop nell'ambito anziani si esplica a due livelli, strettamente legati al livello di indipendenza psicofisica dell'utente:
1. i servizi di assistenza domiciliare; e 2. le strutture residenziali.

Servizi di assistenza domiciliare

“Non posso che ringraziarla per il grande aiuto che mi danno le OSS, senza di loro sarei davvero in difficoltà. Loro poi mi ascoltano sempre, e io mi sento bene ”

— Sig.ra Francesca, utente SAD Rivergaro

Il Servizio di Assistenza Domiciliare rappresenta una risorsa fondamentale per migliorare la qualità della vita di molte persone. Grazie infatti ad un insieme di prestazioni organizzate e strutturate ad opera di personale qualificato viene fornito un supporto a persone che, a causa di malattie, disabilità o età avanzata, necessitano di aiuto a casa.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare rappresenta una risorsa fondamentale per migliorare la qualità della vita di molte persone

Questo servizio permette all'anziano di continuare a vivere tra i propri ricordi e affetti, senza essere privato di un servizio di cure necessarie per la sua condizione di salute. Sempre di più ci si rende conto di quanto la casa sia lo spazio di cura principale, dove l'anziano può essere assistito dal personale socio sanitario ma al contempo continuare a rimanere nel suo contesto sociale e familiare.

Unicoop gestisce 11 Servizi di Assistenza Domiciliare, 1 Servizio di Quartiere, 1 Servizio di Custode Solidale. Precisamente, SAD: 1 presso il Comune di Piacenza e 10 presso la Provincia di Piacenza, (n.3 comuni presso il Distretto di Ponente - Calendasco, Gossolengo e Rivergaro- e n° 7 Comuni presso il Distretto di Levante - San Giorgio P.no, Carpaneto P.no, Vigolzone, Farini, Ponte dell'Olio, Lugagnano, Morfasso), Servizio di Quartiere per la città di Piacenza e il Comune di Gossolengo, Servizio di Custode solidale per l'Alta Val Nure.

Nel complesso questi servizi vedono impiegati un totale di circa 80 operatori per 533 utenti e si concentrano su forme di aiuto di tipo socio assistenziale e/o sanitario, l'operatore socio sanitario che lavora nei SAD si occupa di aiuto nella preparazione dei pasti, aiuto nell'igiene personale dell'assistito, spese, commissioni e supporto psicologico/compagnia; diversamente chi lavora nel servizio di quartiere e nel servizio di custode solidale si occupa di spese, commissioni, accompagnamenti per visite mediche o esami e supporto sociale.

Tutti i servizi di tipo domiciliare sono capisaldi storici dell'assistenza agli anziani, servizi importanti per il welfare sociale.



Strutture residenziali e semiresidenziali

“Se in questo momento non ci foste voi.... come farei?”

— Familiare della Casa di Riposo del Facsal

Le nostre strutture non offrono solo cura e supporto ma anche un contesto sociale, culturale e strutturale che permette agli ospiti di stare bene

Quando i bisogni bio-psico-sociali e sanitari degli anziani non possono essere più soddisfatti al domicilio bisogna trovare per loro luoghi dove questi bisogni vengano accolti. Luoghi dove trovare una permanenza stabile o temporanea; questa necessità causa un distacco dalle abitudini e consuetudini a cui l'anziano era affezionato, nasce quindi in lui il bisogno di avere relazioni interpersonali significative tali da soddisfare i suoi bisogni di appartenenza, di stima, di amore e di affetto.

Unicoop gestisce 3 strutture per anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, una con sede a Piacenza denominata “Casa di Riposo del Facsal” e 2 Comunità Alloggio in Provincia di Piacenza, precisamente nei comuni di Lugagnano Val d'Arda e Ferriere; inoltre Unicoop si occupa della gestione di 2 Centri Diurni Accreditati per anziani non autosufficienti a Piacenza.

Nel complesso questi servizi al mese di Dicembre del 2024 hanno ospitato un totale di 142 utenti e impiegato 70 operatori. Il personale di Unicoop accogliendo l'ospite, ascoltandolo, sostenendo le persone a lui care e spesso sostituendosi a loro, ha l'importante compito di aiuto. Dal momento nel quale l'ospite fa ingresso nelle nostre strutture abbiamo la responsabilità primaria della buona riuscita del suo progetto di vita. Entrambe le tipologie di servizio hanno la l'obiettivo primario del rispetto dei valori dell'anziano, della sua memoria storica e culturale, con l'intenzione di assicurargli benessere, pianificando con lui e le persone a lui care ogni sua scelta, sviluppando con lui, quando le sue condizioni glielo permettono, vicinanza e affettività.

Casa di riposo e Centri Diurni sono due forme diverse di accoglienza che vanno a colmare bisogni di tipo differente ed esigenze specifiche. Le prime sono strutture di tipo residenziale che forniscono assistenza a lungo termine, gli anziani vivono nella struttura a tempo pieno e gli operatori sono sempre disponibili per fornire assistenza e cure in qualsiasi momento della giornata. E' un servizio che include i pasti, l'igiene personale, l'assistenza infermieristica, attività ricreative di animazione e di socializzazione. I Centri Diurni, invece, offrono un ambiente di supporto per gli anziani durante il giorno, permettendo loro di tornare a casa la sera, è quindi un tipo di servizio che fornisce assistenza a bisogni specifici durante le ore diurne, ad esempio igiene personale, somministrazione dei pasti, attività fisiche, laboratori di animazione e momenti di socializzazione.

Le nostre strutture non offrono solo cura e supporto ma anche un contesto sociale, culturale e strutturale che permette agli ospiti di stare bene. Il miglioramento continuo accomuna i nostri servizi, per permettere ad utenti ed operatori di vivere bene il tempo trascorso al loro interno. Una cultura ispirata alla bellezza in senso lato, e quindi orientata non solo agli spazi ma anche alle relazioni che in essi si instaurano, è un principio cardine su cui poggia il lavoro nei servizi residenziali.



Progettualità ambito prima infanzia

*“Lo strumento in educazione siamo noi.
È il nostro essere che muove tutte le cose”*

— cit.

Quando parliamo di Prima infanzia all'interno di Unicoop intendiamo:

- 14 nidi d'infanzia che ospitano bambini dai 3 mesi ai 3 anni, sparsi su tutta la provincia di Piacenza, da Morfasso a Piacenza, fino a Castelsangiovanni;
- 3 coordinatrici pedagogiche
- 2 coordinatrici organizzative
- 10 referenti
- 76 educatrici
- 437 bambini accolti
- 437 famiglie che usufruiscono dei nostri servizi

I nostri valori di riferimento

Qualità, passione, educazione in natura ed innovazione sono le parole che meglio rappresentano il nostro modo di lavorare e i valori che cerchiamo di sostenere. Crediamo infatti nella continua ricerca e sperimentazione di metodologie innovative ed efficaci nell'educazione dei bambini e nel coinvolgimento delle famiglie in questo percorso di crescita e di sviluppo.

La metodologia di lavoro che da alcuni anni cerchiamo di applicare si basa su un **approccio di tipo progettuale** che significa organizzare lo spazio del nido in maniera tale che possa offrire ai bambini molteplici stimoli ed esperienze e lasciare ad ogni bambino la libertà di decidere con cosa giocare senza forzature, con l'idea che non tutti i bambini debbano fare la stessa cosa nello stesso momento. Anche bambini di uguale età possono avere competenze e capacità diverse. Il nostro obiettivo non è quello di uniformarli, ma di far progredire ognuno secondo le sue caratteristiche che sono uniche e come tali devono essere rispettate.

**Non abbiamo
quasi più
nessun gioco
tradizionale**

Lavorare con questo approccio significa che le osservazioni, la documentazione, la predisposizione degli spazi, la cura dell'ambientamento, la gestione delle esperienze in piccolo gruppo, la partecipazione delle famiglie sono gli elementi fondanti del nostro agire.

Lavoriamo principalmente **con materiali informali, di riuso e di riciclo e materiali naturali**, che non nascono come giochi, ma nelle mani dei bambini si trasformano in base alla loro creatività e voglia di fare; utilizzandoli, manipolandoli ed osservandoli ne scopriranno le potenzialità. Saranno quindi utili per arricchire il loro modo di giocare e aumentare le loro competenze. **Non abbiamo quasi più nessun gioco tradizionale.**



Per sostenere l'utilizzo di questi materiali abbiamo aperto a settembre 2024 la **"Rudoteca"**, un piccolo emporio di riciclaggio creativo sull'esempio del centro REMIDA di Reggio Emilia, uno spazio destinato ad un uso interno alla cooperativa a cui tutti i nostri nidi possono portare materiale e prenderne per allestire gli spazi dei servizi.

Le teorie pedagogiche che sottendono al nostro lavoro fanno riferimento alle teorie psicologiche, pedagogiche e filosofiche. In particolare la nostra teoria di riferimento fa capo a: Bowlby, Vygotskij, Piaget, Bruner, Bronfenbrenner, Gardner.

Educatrici, bambini, famiglie: questi i tre ingredienti fondamentali del nostro lavoro. Sempre interconnessi tra loro, stretti da un legame virtuoso che ha un solo obiettivo: il benessere di tutti i soggetti.

Il settore infanzia di Unicoop non si limita però alla sola gestione dei servizi. Come diciamo da sempre il nostro obiettivo è quello di gestire servizi di qualità, ma anche di lavorare per la città affinché cresca una cultura pedagogica della prima infanzia.

A settembre 2024 abbiamo inaugurato il **Punto Infanzia**, uno spazio di lavoro per i coordinatori pedagogici, ma anche uno spazio aperto alla città (all'interno infatti si trova uno spazio allattamento a disposizione di tutte le mamme e i papà che transitano in centro e hanno bisogno di un punto di appoggio per allattare o cambiare il pannolino). L'obiettivo a lungo termine del punto infanzia è quello di diventare un **hub pedagogico**: un luogo infatti a disposizione della città nel quale diffondere conoscenza, cultura a tutti sulla prima infanzia. Il 2025 sarà l'anno nel quale promuoveremo un calendario di iniziative per iniziare ad impostare questo lavoro e dove inizieremo a farci conoscere.

Le nostre prassi e le modalita' di servizi

*"I bambini nel tempo potrebbero dimenticare il tuo volto,
il tuo nome, ciò che hai detto loro. Ma non dimenticheranno
mai come li hai fatti sentire"*

— Silvia Iaccarino

Il nostro lavoro educativo si concentra nei primi 3 anni del bambino, anni nei quali si gettano le basi delle conoscenze, delle competenze e dello sviluppo del pensiero di ogni persona.

La qualità dei nostri servizi si basa su alcune prassi che si continuano a consolidare nel tempo, ma che non possono essere ritenute immutabili. L'innovazione e la qualità, secondo noi passano proprio attraverso la continua ricerca, il continuo movimento di pensieri e progettualità che ci permettono il miglioramento costante.



Proviamo ad identificare quelli che a nostro parere oggi sono i più forti:

14 Nidi unici e tutti diversi: nessuno dei nostri servizi è uguale all'altro, ne vogliamo che lo sia. I nostri servizi sono sparsi su tutto il territorio provinciale, collocati in luoghi e territori molto diversi tra loro. Mantenere una propria unicità, un proprio stile significa osservare le caratteristiche di quel luogo e offrire un servizio che sia il più rispondente possibile ai bisogni e alle esigenze di quel paese, di quelle famiglie, di quei bambini. Ognuno quindi mantiene caratteristiche proprie ma con un filo rosso che li unisce tutti: l'approccio educativo utilizzato.

La ricerca costante della bellezza: da alcuni anni i nostri nidi hanno messo in atto un percorso di rigenerazione che ha l'obiettivo di creare con le risorse e gli spazi a disposizione spazi esteticamente ed educativamente belli, stimolanti e affascinanti per i bambini che all'interno passano tante ore della loro giornata. Stare in uno spazio bello, curato, pensato aiuta il bambino a vivere esperienze costruttive, ad osservare, a conoscere, a porsi domande. Il costante dialogo tra gli spazi interni e gli spazi esterni dei nostri nidi arricchisce ulteriormente il panorama di esperienze e ricerche che i bambini possono compiere.

Le persone fanno la differenza: i nostri servizi alla prima infanzia hanno una grandissima fortuna: nessuno lavora mai da solo. L'importanza e la potenza del gruppo di lavoro aiutano ad affrontare le difficoltà, ad elaborare nuovi pensieri, nuove idee ed innovazioni sui servizi. Dobbiamo però anche essere molto onesti: lavorare in gruppo è molto faticoso e difficile soprattutto se abbiamo idee diverse, se faticiamo a trovare un'armonia che faccia stare bene tutti. Unicoop sta lavorando in maniera massiccia sui gruppi di lavoro più in difficoltà, promuovendo supervisioni con psicologi, incontri di equipe con la direzione, lavori mirati da parte dei coordinatori pedagogici. Dall'altro lato è necessaria la disponibilità da parte di tutti a cambiare ciò che non funziona, a mettersi costantemente in gioco con un solo e grande obiettivo: il benessere. I nostri educatori, tutti, devono poter recarsi al lavoro sereni di trovare un ambiente amico e non ostile, arricchente e non demoralizzante. Il benessere degli educatori è il benessere dei bambini e delle loro famiglie.

**I nidi sono di tutti,
soprattutto delle
comunità nei quali
hanno sede**

Il valore della gentilezza: stiamo costantemente lavorando affinché non ci si dimentichi mai dell'importanza che hanno le parole, i gesti, gli atteggiamenti rivolti ai bambini, ai colleghi, alle famiglie. La qualità del nostro lavoro passa prima di tutto da qui ed è importante continuare a rinnovare questi pensieri portandoli all'attenzione di ognuno.

La costante apertura all'altro: tutti i nostri nidi svolgono un costante lavoro di collaborazione con le amministrazioni locali, le realtà territoriali presenti nei comuni in cui hanno sede, i responsabili comunali dei servizi. Perché i nidi sono di tutti, soprattutto delle comunità nei quali hanno sede ed è fondamentale per offrire servizi di qualità, che la nostra offerta risponda al bisogno e al desiderio dei nostri committenti. In concreto questo significa far conoscere il nostro pensiero, a volte anche differente da quello del nostro committente per far aprire lo sguardo, per dare la possibilità al servizio di innovarsi, di crescere di cambiare nel tempo.



L'altro è anche **la famiglia**: accoglierla per noi significa farsi carico dei bisogni, dei desideri, delle aspettative delle famiglie e attraverso la professionalità del personale dare risposte concrete, visibili, di benessere. Accogliere le famiglie significa aprirsi al nuovo, ai dubbi, alle domande e alle aspettative. Accogliere per noi è dialogo, scambio con l'altro, trasparenza e rispetto.

In questi ultimi anni si sono moltiplicati e differenziati i modi di fare ed essere famiglia, con un aumento di nuclei diversamente configurati. Oggi le famiglie sono più plurali nei modi di costruire relazioni, con differenze legate a scelte culturali, etiche, personali che chiedono rispetto e attenzione. Nei nostri Nidi lavoriamo per accrescere la cultura del riconoscimento e del valore della differenza anche in questa dimensione.

L'innovazione digitale entra al nido: da due anni abbiamo implementato la piattaforma digitale Unikids che è ormai diventata strumento di lavoro per tutte le nostre educatrici. Abbiamo eliminato completamente la stampa su carta dai nidi a favore di una documentazione più organizzata, facilmente accessibile e fruibile. Abbiamo dato l'opportunità a tutti i nostri genitori di consultare diari giornalieri e progettuali direttamente dalla smartphone, di avere un archivio di foto del proprio bambino che racconta durante tutte l'anno le esperienze che fa al nido. Di poter accedere a cedolini di pagamento e fatture in maniera semplice ed efficace. È perfetto? No ma abbiamo già realizzato uno strumento davvero efficace che nel tempo potrà essere migliorato e perfezionato. E che solo Unicoop ha. Siamo la prima realtà piacentina ad aver pensato a questo.

“L'educazione è la cura dell'anima”

— Luigina Mortari



Progettualità ambito servizi per persone con disabilità

In Unicoop esistono due diverse tipologie di servizi rivolte alle persone con disabilità: i Centri Socio Riabilitativi Residenziali e i Servizi di inclusione scolastica.

I Centri Socio Riabilitativi Residenziali

I Centri Socio Riabilitativi Residenziali (CSRR) sono strutture socio-assistenziali e socio-riabilitative per persone adulte con disabilità non autonome o che non riescono a essere costantemente assistite dalla propria famiglia.

Ogni CSRR può ospitare fino ad un massimo di 15 persone e in aggiunta, esistono n.2 posti a disposizione per situazioni di emergenza che dovessero accadere nel comune di Piacenza. All'interno dei centri lavorano circa 35 operatori tra O.S.S., educatori ed educatrici, infermiere, fisioterapista, ausiliarie e coordinatrici.

Assicurare ai nostri ospiti il benessere e la miglior qualità di vita possibile

Il lavoro di tutti gli operatori all'interno dei CSRR è interamente rivolto ad assicurare ai nostri ospiti il benessere e la miglior qualità di vita possibile, garantendo a ciascuno di loro la possibilità di co-costruire un proprio percorso di vita, basato sul principio dell'autodeterminazione e secondo le proprie potenzialità.

Per fare questo, l'intera nostra équipe diviene strumento a supporto ed integrazione delle abilità e delle fragilità di ciascun ospite affinché loro abbiano sempre a disposizione risorse e strumenti per poter esprimere bisogni, desideri e potersi sentire parte della realtà che li circonda.

Garantire questo, significa per noi nel nostro lavoro assicurare:

Interventi educativi ed assistenziali individualizzati basati sulla valutazione dei bisogni, delle capacità e necessità di sostegno della persona e volti all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle loro reali autonomie e competenze; importante per noi è una costante e attenta osservazione dei nostri ospiti, una osservazione quotidiana, nei momenti strutturati di attività ma anche nello scorrere delle loro giornate con noi, per poter cogliere i loro cambiamenti e garantire così nel tempo, quella personalizzazione necessaria al loro progetto di vita.

Un contesto relazionale positivo e soddisfacente che possa favorire la costruzione e il mantenimento di legami significativi all'interno dei CSRR (la loro "casa"); i nostri ospiti sono i padroni di casa del Centro, lo abitano stabilmente, per molti di loro è il luogo dove vivono le loro più importanti relazioni amicali, relazioni significative costruite in anni di convivenza; per i nuovi ospiti, invece, un clima accogliente e amicale facilita il loro inserimento all'interno della comunità.



Un lavoro inclusivo e facilitante la socializzazione e la comunicazione all'interno del contesto sociale di riferimento con tutti gli interlocutori protagonisti come noi, del progetto di vita dei nostri ospiti. Essere piacentini, lavorare da sempre sul nostro territorio ci ha permesso di costruire nel tempo con gli altri soggetti che operano nei servizi, collaborazioni stabili, che contribuiscono a qualificare il nostro lavoro: Comune, Azienda Usl, famiglie, centri diurni, associazioni di volontariato, scuole, sono tutti soggetti attivi e coinvolti.

Valorizzazione dei nostri operatori che da sempre consideriamo il nostro primo e più importante capitale sociale. Supportiamo i nostri operatori attraverso una valorizzazione delle loro competenze che integriamo con piani di formazione permanente, un percorso di supervisione annuale, ascolto e sostegno durante momenti individuali dedicati a loro per un confronto o per affrontare difficoltà che stanno vivendo, disponibilità di ambienti, strumenti e attrezzature adeguati al loro lavoro. E' emersa dal questionario operatori del CSRR A una criticità che è stata presa in carico con un rinforzo di interventi a favore dell'equipe di lavoro.

Valorizzazione delle famiglie dei nostri ospiti cercando di costruire una relazione di fiducia che permetta loro di affidarsi al centro riconoscendo in noi operatori degli interlocutori affidabili, competenti, che hanno a cuore la cura dei loro familiari. Costruire questa relazione significa un costante coinvolgimento, uno scambio continuo di comunicazioni e informazioni tra noi operatori e i familiari. È questo importante e delicato lavoro che permette alle famiglie la loro reale partecipazione nei progetti individualizzati, nella quotidianità dei loro familiari e in tutti gli eventi che all'interno dei CSRR sottolineano momenti significativi (compleanni, feste di natale, incontri dedicati).

Ambienti e spazi pensati a favore dei nostri ospiti: la riqualificazione dei centri avvenuta negli ultimi due anni ci ha permesso di poter ripensare e riqualificare gli spazi rendendoli più funzionali ed adeguati alle necessità degli ospiti e alla progettazione educativa dei CSRR; godere di ambienti gradevoli e accoglienti, favorisce un clima di maggior benessere per gli ospiti e per gli operatori.



Servizi di Inclusione scolastica

**Il nostro supporto
contribuisce
alla crescita e
all'educazione di
centinaia di alunni**

Sono i servizi svolti a supporto di 250 alunni con disabilità certificata residenti sul territorio di Piacenza e Provincia. Coinvolgono circa 70 scuole/istituti comprensivi tra Piacenza, San Giorgio, Carpaneto, Vigolzone, Castell'Arquato, Ponte dell'Olio, Bettola, Farini e Ferriere, Morfasso e Vernasca.

Nei servizi scolastici dove operiamo lavorano circa 80 operatori che lavorano in rete con le altre agenzie educative coinvolte.

Il loro intervento ha come obiettivo principale quello di offrire il benessere degli alunni, la positiva inclusione scolastica e lo sviluppo di tutte le loro potenzialità, principalmente nelle aree dell'autonomia, della relazione e della comunicazione, attraverso la personalizzazione degli interventi assistenziali ed educativi.

E' così che il nostro supporto contribuisce alla crescita e all'educazione di centinaia di alunni!

L'inclusione sociale e scolastica per noi ha come punto di partenza il riconoscimento dell'uguaglianza di ogni alunno, indipendentemente dal suo funzionamento globale e come traguardo il conseguimento dell'equità come possibilità di accesso alle risorse.

Il raggiungimento degli obiettivi del nostro lavoro è garantito da:

- **Massima personalizzazione delle progettazioni individuali** a partire dall'analisi delle informazioni e dei dati raccolti in fase di osservazione e orientate alle caratteristiche di ciascun alunno e del contesto, in accordo con il Progetto di Vita;

- **Attenzione e cura degli operatori** attraverso il continuo ascolto dei loro bisogni, il supporto tecnico costante, la formazione permanente, la valorizzazione del loro ruolo e delle loro competenze;

- **Quotidiano confronto e condivisione** con tutti gli interlocutori e agenzie educative presenti sul territorio (scuola, ausl, famiglia, centri educativi, servizi educativi domiciliari, associazioni sportive, centri privati specialistici);

- **Dotazione di strumentazioni, ausili e attrezzature** a favore di operatori e alunni in risposta a specifiche esigenze/emergenze che dovessero occorrere.



Negli ultimi anni, sul Servizio di Inclusione Scolastica del Comune di Piacenza è stata introdotta una tipologia organizzativa innovativa basata sull'assegnazione a ciascuna scuola di un'équipe stabile di personale educativo assistenziale e di un monte ore settimanale complessivo. Questa nuova modalità, definita "di plesso", si traduce in una maggior stabilità retributiva per gli operatori, occasioni di lavoro condiviso e integrato tra i colleghi, valorizzazione delle singole professionalità operanti in sinergia all'interno della scuola.

L'esito dei questionari pervenuti e descritti sottolinea l'efficacia del nostro metodo fino ad ora intrapreso e la conferma della necessità di proseguire nella direzione tracciata.

Allegati

Tabelle

TABELLE

ESITI QUESTIONARI 2024

SERVIZIO	UTENTI 2024 ESITO	COMMITTEN 2024 ESITO	OPERATORI 2024 ESITO	MEDIA ESITI 3 QUESTIONARI 2024
C.A. LUGAGNANO	4,2	4,9	3,8	4,3
C.A. FERRIERE	4,8		4,3	4,6
CD BESURICA	4,4	4,8	4,1	4,4
CD FACSAL	4,6	4,8	3,8	4,4
CdR FACSAL	4,5		4,2	4,4
CSRR A	4,5	5	3,4	4,3
CSRR B	4,7	5	4,1	4,6
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI		4,4	4,1	4,3
NIDO CARPANETO	4,8		4,6	4,7
NIDO CASTELL'ARQUATO	4,4	4,3	3,5	4,1
NIDO FACSAL	4,8	5	4,6	4,8
NIDO IL GIARDINO DEI COLORI			4	4,0
NIDO LUGAGNANO	4,1		4,1	4,1
NIDO MORFASSO	4,8	5	4,1	4,6
NIDO OASI	4,7	4,9	4,4	4,7
NIDO PODENZANO	4,6	4,5	3,9	4,3
NIDO PONTE D. OLIO	4,4	4,6	4	4,3
NIDO SANT'EUFEMIA	4,6	5	4,1	4,6
NIDO SARMATO	4,6	4,4	4,7	4,6
NIDO VERNASCA	4,4	4,9	4,3	4,5
NIDO VIGOLZONE	4,8	4,8	3,3	4,3
SAD CALENDASCO	4,8	4,1	3,8	4,2
SAD CARPANETO	4,3	4,1	3,9	4,1
SAD FARINI	4,9		4,5	4,7
SAD GOSSOLENGO	3,8	4	3,2	3,7
SAD LUGAGNANO	4,7		3,7	4,2
SAD MORFASSO	4,8	4,8	3,4	4,3
SAD PIACENZA	4,3	4,2	3,6	4,0
SAD PONTE DELL'OLIO	4,7		4,6	4,7
SAD RIVERGARO	4,5	4,6	3,9	4,3
SAD SAN GIORGIO	3,8		3,6	3,7
SAD VIGOLZONE	4,3		3,2	3,8
SERV.QUARTIERE	4,2	4,6	4	4,3
SIS CASTELL'ARQUATO	4,9	4,3	3,9	4,4
SIS PIACENZA		4,9	4,3	4,6
SIS ALTA VAL NURE	4,8	4,8	3,8	4,5
SIS UNIONE VNURE VCHERO	4,7	4,6	3,9	4,4
ALTRI SERVIZI			4	4,0
ORGANIZZAZIONE GENERALE			4,2	4,2
STRUTTURE ANZIANI e DISABILI	4,5	4,9	4,0	4,5
NIDI tutti	4,6	4,7	4,1	4,5
SAD tutti	4,4	4,3	3,7	4,1
SIS tutti	4,7	4,7	4,1	4,5
TUTTI SERVIZI UNICOOP	4,5	4,7	4	4,4
LEGENDA:	NON SOMMINISTRABILE			
	somministrato ma NON TORNATE RISPOSTE			

ESITI QUESTIONARI UTENTI 2024

SERVIZIO	Q. SOMMINISTRATI	Q. RICEVUTI	UTENTI ESITO	VOCI INSODDISFATTE	argomenti voci NON soddisfatte
C.A. LUGAGNANO	24	13	4,2		
C.A. FERRIERE	9	4	4,8		
CD BESURICA	26	21	4,4		
CD FACSAL	29	25	4,6		
CdR FACSAL	54	31	4,5		
CSRR A	13	9	4,5		
CSRR B	14	10	4,7		
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI					
NIDO CARPANETO	27	17	4,8		
NIDO CASTELL'ARQUATO	15	13	4,4		
NIDO FACSAL	43	17	4,8		
NIDO IL GIARDINO DEI COLORI					
NIDO LUGAGNANO	14	11	4,1		
NIDO MORFASSO	7	4	4,8		
NIDO OASI	44	34	4,7		
NIDO PODENZANO	52	21	4,6		
NIDO PONTE D. OLIO	23	15	4,4		
NIDO SANT'EUFEMIA	39	25	4,6		
NIDO SARMATO	17	9	4,6		
NIDO VERNASCA	12	10	4,4		
NIDO VIGOLZONE	24	24	4,8		
SAD CALENDASCO	8	4	4,8*		
SAD CARPANETO	20	8	4,3*		
SAD FARINI	9	7	4,9*		
SAD GOSSOLENGO	15	8	3,8*		
SAD LUGAGNANO	17	13	4,7*		
SAD MORFASSO	8	3	4,8*		
SAD PIACENZA	157	59	4,3*		
SAD PONTE DELL'OLIO	15	10	4,7*		
SAD RIVERGARO	34	6	4,5*		
SAD SAN GIORGIO	9	4	3,8*		
SAD VIGOLZONE	9	4	4,3*		
SERV.QUARTIERE	193	21	4,2		
SIS CASTELL'ARQUATO	8	6	4,9		
SIS PIACENZA					
SIS ALTA VAL NURE	9	5	4,8		
SIS UNIONE VNURE VCHERO	36	22	4,7		
ALTRI SERVIZI					
ORGANIZZAZIONE GENERALE					
STRUTTURE ANZIANI e DISAB	169	113	4,5	media ponderata	
NIDI tutti	319	200	4,6	media ponderata	
SAD tutti	301	145	4,4*	media ponderata	
SIS tutti	53	33	4,7	media ponderata	
TUTTI SERVIZI UNICOOP	1033	493	4,5	media ponderata	
LEGENDA:	NON SOMMINISTRABILE		* MEDIA QUEST 1 E 2 SEMESTRE 2024		
	SOMMINISTRATO MA NON TORNATE RISPOSTE				

ESITI QUESTIONARI COMMITTENTI 2024

SERVIZIO	Q. COMMITTENTE ESITO	VOCI INSODDISFATTE	argomenti voci NON soddisfatte
C.A. LUGAGNANO	4,9		
C.A. FERRIERE			
CD BESURICA	4,86		
CD FACSAL	4,86		
CdR FACSAL			
CSRR A	5		
CSRR B	5		
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI	4,4		
NIDO CARPANETO			
NIDO CASTELL'ARQUATO	4,3		
NIDO FACSAL	5		
NIDO IL GIARDINO DEI COLORI			
NIDO LUGAGNANO			
NIDO MORFASSO	5		
NIDO OASI	4,9		
NIDO PODENZANO	4,5		
NIDO PONTE D. OLIO	4,6		
NIDO SANT'EUFEMIA	5	committente del committente	
NIDO SARMATO	4,4		
NIDO VERNASCA	4,9	compilato 2 volte	
NIDO VIGOLZONE	4,8		
SAD CALENDASCO	4,1		
SAD CARPANETO	4,1		
SAD FARINI			
SAD GOSSOLENGO	4		
SAD LUGAGNANO			
SAD MORFASSO	4,8		
SAD PIACENZA	4,2		
SAD PONTE DELL'OLIO			
SAD RIVERGARO	4,6		
SAD SAN GIORGIO			
SAD VIGOLZONE			
SERV.QUARTIERE	4,6		
SIS CASTELL'ARQUATO	4,3		
SIS PIACENZA	4,9		
SIS ALTA VAL NURE	4,86		
SIS UNIONE VNURE VCHERO	4,6		
ALTRI SERVIZI			
ORGANIZZAZIONE GENERALE			
STRUTTURE ANZIANI e DISABILI tutti COMMITT	4,9		
NIDI tutti COMITT	4,7		
SAD tutti COMITT	4,3		
SIS tutti COMMITT	4,7		
TUTTI COMMITTENTI	4,7		
LEGENDA:	NON SOMMINISTRABILE		
	IN CORSO O NON TORNATE RISPOSTE		

ESITI QUESTIONARI OPERATORI 2024

SERVIZIO	N OPERATORI DEL SERVIZIO	Q. ricevuti	ESITO Q. OPERATORI	VOCI INSODDISFATTE	argomenti voci NON soddisfatte
C.A. LUGAGNANO	22	22	3,8		
C.A. FERRIERE	5	3	4,3		
CD BESURICA	9	7	4,1		
CD FACSAL	11	10	3,8		
CdR FACSAL	28	24	4,2		
CSRR A	18	15	3,4	voci 6, 8, 9	ricerca soluzioni nel gruppo di lavoro, retribuzione
CSRR B	16	14	4,1	voce 8	retribuzione
NIDO CASTEL SAN GIOVANNI	5	5	4,1		
NIDO CARPANETO	6	5	4,6		
NIDO CASTELL'ARQUATO	6	4	3,5		
NIDO FACSAL	9	11	4,6		
NIDO IL GIARDINO DEI COLORI	5	7	4	8	retribuzione
NIDO LUGAGNANO	4	4	4,1	8,9,16	retribuzione
NIDO MORFASSO	3	3	4,1	2	mezzi e risorse disponibili
NIDO OASI	10	9	4,4		
NIDO PODENZANO	12	10	3,9		
NIDO PONTE D. OLIO	6	7	4		
NIDO SANT'EUFEMIA	8	8	4,1		
NIDO SARMATO	5	5	4,7		
NIDO VERNASCA	3	2	4,3		
NIDO VIGOLZONE	5	6	3,3	6,7,10,11,12,15,17	clima relazionale interno gruppo di lavoro
SAD CALENDASCO	1	1	3,8	13	
SAD CARPANETO	4	2	3,9		
SAD FARINI	1	1	4,5		
SAD GOSSOLENGO	2	1	3,1	4,8,9,10,14,21	RETRIBUZIONE E VALORIZZAZIONE
SAD LUGAGNANO	2	2	3,7		
SAD MORFASSO	1	1	3,4	8,9,11,14,18	RETRIBUZIONE E DESIDERIO CAMBIO LAVORO
SAD PIACENZA	47	42	3,6		
SAD PONTE DELL'OLIO	3	2	4,6		
SAD RIVERGARO	3	3	3,9	8	RETRIBUZIONE
SAD SAN GIORGIO	2	2	3,6	1,2,3, 9	CHIAREZZA OBIETTIVI, CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI
SAD VIGOLZONE	2	2	3,1	2,6,9,10,14,17	RISORSE, GRUPPO LAVORO, DESIDERIO CAMBIO LAVORO
SERV.QUARTIERE	4	3	4	14	desiderio di cambiare lavoro
SIS CASTELL'ARQUATO	2	2	3,9	8	retribuzione
SIS PIACENZA	50	35	4,3		
SIS ALTA VAL NURE	6	6	3,8	8	retribuzione
SIS UNIONE VNURE VCHERO	21	19	3,9	8	retribuzione
ALTRI SERVIZI	9	3	4		
ORGANIZZAZIONE GENERALE	32	21	4,2		
TUTTI OPERATORI STRUTTURE ANZIANI	109	95	4,0		
TUTTI OPERATORI NIDI	101	87	4,1		
TUTTI OPERATORI SAD	75	59	3,7		
TUTTI OPERATORI SOSTEGNI	69	44	4,1		
TUTTI OPERATORI UNICOOP	429	332	4		



Allegati

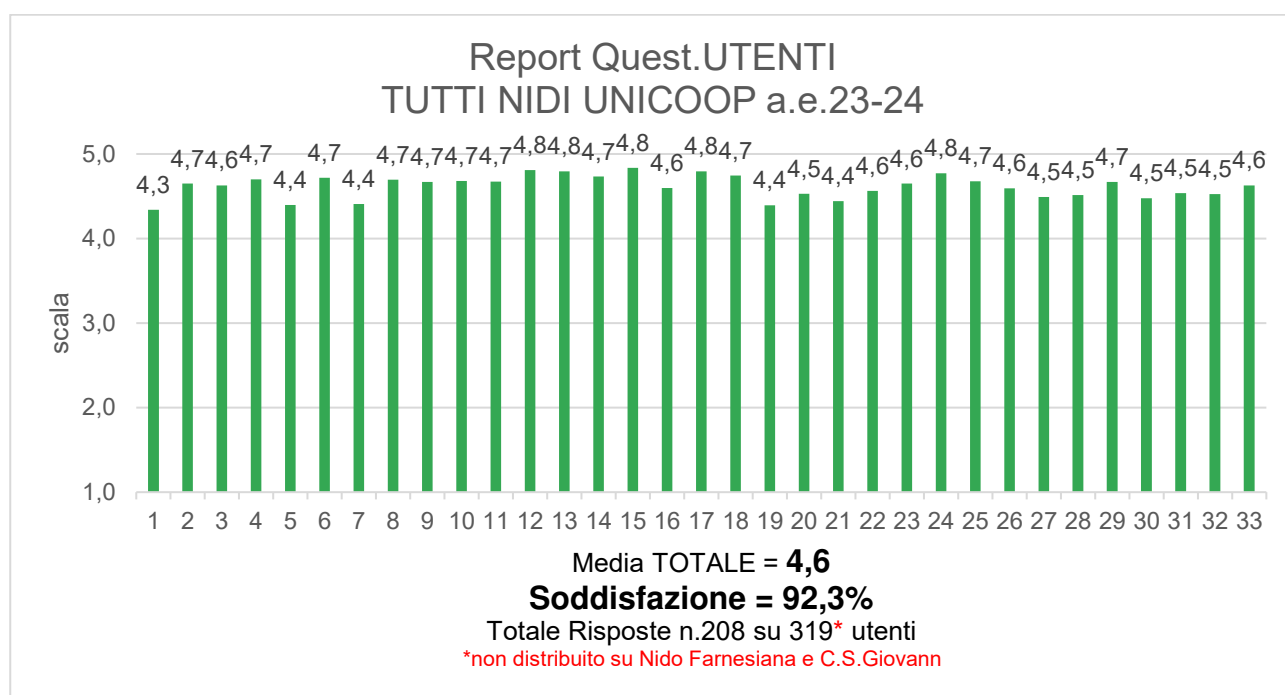
Report aggregati

Report Questionario UTENTI TUTTI NIDI UNICOOP 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

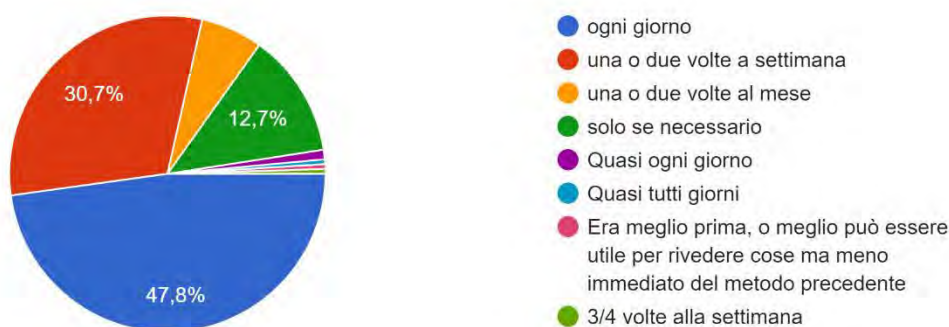


DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.3
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.7
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.6
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.7
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.4
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.7
7. Lo spazio esterno è adeguato?	4.4
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.7
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.7
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.7
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.7
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.8
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.8
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.7
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.8
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.6
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.8
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.7
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.4
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.5
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.4
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.6
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.6
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.8
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.7
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.6
27. E' soddisfatto del Menù?	4.5
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.5
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.7
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.5
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.5
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.5
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.6
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

205 risposte



35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

NIDO MORFASSO

NESSUNO

NIDO LUGAGNANO

Non dover inserire ogni giorno utente e password, e selezionare il mio unico figlio sarebbe gradito.

Sarebbe più comodo consultare il registro tramite un'applicazione che permette di accedere con più frequenza senza dover inserire ogni volta le credenziali ecc

Creare app

NIDO FACSAL-PIACENZA

Facile da utilizzare

All'inizio abbiamo avuto qualche difficoltà nell'inserire i documenti

NIDO PONTE DELL'OLIO

A versione app sarebbe di più facile fruizione

Qualche foto giornaliera

Nel calendario dell'applicazione non sono presenti i giorni di chiusura della struttura

Unikids è molto utile per quando riguarda la parte amministrativa/burocratica però non deve sostituire, a mio parere, la comunicazione tra genitori ed educatrice per quanto riguarda le attività quotidiane al momento della consegna del bambino in fine giornata

condivido l'idea di utilizzo della piattaforma per la gestione delle pratiche burocratiche, non per le info giornalieri sulle attività dei bambini. compilare questi form per ogni bambino richiede molto più tempo alle educatrici rispetto a prima e non può comunque sostituire la comunicazione verbale dei genitori con le stesse.

NIDO VERNASCA

Il lavoro svolto da Voi è impeccabile... sono molto tranquilla nel sapere che mia figlia possa passare del tempo in struttura a sperimentare e imparare tante cose.

NIDO SARMATO

Sarebbe interessante aver in anticipo il menù del giorno dopo.

NIDO VIGOLZONE

Preferisco le comunicazioni su WhatsApp. Ho problemi con unikids. Non sono abbastanza tecnologica

Accesso via App

Rendere più facile la modifica dei moduli inseriti come ad esempio l'aggiunta di persone che possono andare a prendere il bambino

Possibilità di creare un'app dedicata per semplificare la consultazione anche da cellulare

NIDO CARPANETO

NESSUNO

NIDO PODENZANO

Creare una nuova sezione con indicati il numero di cambi completi (maglietta, body, pantaloni) presenti al nido

Cambiare disposizione dei menu per avere più in evidenza le info giornalieri

Se si trasformasse in app sarebbe molto più funzionale

Affiancamento a tabella tradizionale esposta che nel quotidiano era immediata e più rapida.

Anticipo inoltre dell'orario di compilazione.

Maggiori dettagli eventualmente da inserire sul trascorso della giornata

Affiancamento a tabella tradizionale

NIDO OASI – PIACENZA

Per quanto mi riguarda funziona benissimo non ho migliorie da proporre

MI PIACEREBBE CHE VENISSE INSERTITA LE ATTIVITÀ PROPOSTE DURANTE LA GIORNATA

Sarebbe comoda un'applicazione

No per me è perfetto

Indicare la durata del riposo giornaliero dei bambini e, grossomodo, gli orari. Indicare l'uscita/attività della mattina.

Riprogettare l'interfaccia

NIDO CASTELL'ARQUATO

Non è immediato.per trovare documenti di vario tipo si deve ricercare molto a volte trovando i documenti in sezioni poco chiare

Non funziona la creazione del link sulla Homepage del device (almeno con Apple)

Il link ai foto personale che funziona altrimenti togliere il pulsante che fa solo confusione

Inserimento dei dati rispetto al singolo bambino in modo adeguato è corretto

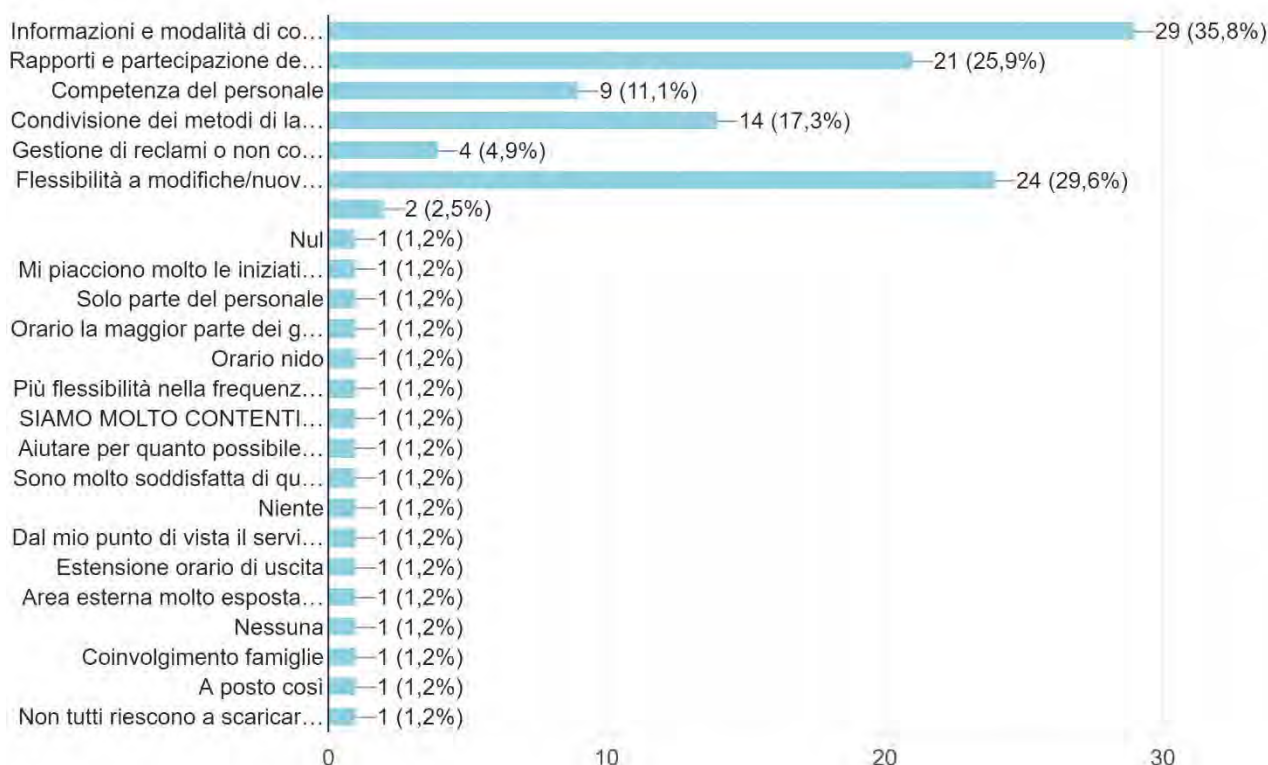
NIDO S.EUFEMIA- PIACENZA

Possibilità di Memorizzare credenziali di accesso da mobile

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

36. SUGGERIMENTI: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)

81 risposte



Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami**NIDO MORFASSO****NESSUNO****NIDO LUGAGNANO**

Sono molto contenta e soddisfatta di tutti i servizi e del personale del nido. la difficoltà, per una questione organizzativa, è quella di dover comunicare settimanalmente l'esigenza di far dormire il bambino il pomeriggio e non poter decidere di volta in volta, rendendo una possibilità a favore delle famiglie in un svantaggio. le rette non emesse regolarmente (non si sa mai quando arrivano) non consentono una gestione del pagamento regolare

NIDO FACSAL-PIACENZA

Siamo stati molto contenti del nido

Sono felicissima dell'esperienza che abbiamo vissuto quest'anno. Il personale è preparatissimo

NIDO PONTE DELL'OLIO

Proporrei allungamento dell' orario di chiusura sino alle 17,30 per agevolare le famiglie che lavorano. Inoltre le modalità di graduatoria non tengono conto di alcune variabili considerate invece nei comune limitrofi come Vigolzone; andrebbero considerati più fattori come presenza disabilità, lavoro su turni, distanza dal lavoro ecc. il comune di Vigolzone per esempio considera questi aspetti e l'isee è utile solo per la definizione della retta, non è considerato criterio di punteggio per la graduatoria di ammissione. Per quanto riguarda tutto il resto del servizio sono pienamente soddisfatta, per questo credo che tutte le famiglie che necessitano debbano avere la possibilità di frequentare questa struttura fiore all'occhiello per la comunità di Pontedell'olio.

"È stata un'esperienza molto bella, di crescita sia per Leonardo che per noi genitori, è come essere a casa.

Il nido è il primo ambiente scolastico che frequentano i nostri bimbi, e trovare delle persone così dolci, comprensive e pazienti è raro. Grazie "

"Le educatrici sono state meravigliose. Ogni altro suggerimento sminuirebbe il loro lavoro che in realtà è stato molto valido e ha creato un ambiente sicuro, sereno e stimolante. "

Non potrei essere più soddisfatta. Suggerirei solo, il venerdì, di poter far vedere ai genitori anche quel che rimane dei cambi che rimangono nelle scatole all'asilo, così da poter sapere esattamente cosa manca o semplicemente per poterli lavare e poi riportarli completi il lunedì seguente.

NIDO VERNASCA

Trovo che la proporzione tra spazio e bambini sia inadeguata. Lo spazio nanne e' lo stesso del gioco. Non ho apprezzato per niente la gestione del comune che ha avviato la ristrutturazione dell'edificio senza preavviso, comunicazioni e che ha compromesso gli spazi con odori, polveri e rumori non accettabili. Uscite d'emergenza e sicurezza del cantiere opinabili e nessun adeguamento sulla retta .

Le maestre sono bravissime e mi dispiacerà salutarle alla fine di quest'anno. Per me l'unica nota negativa è l'orario ma è un problema Italiano non di questo asilo in particolare causato anche dai continui tagli alla scuola quindi so che non è "causa" vostra ma è l'unico aspetto negativo che mi sento di segnalare. Per il resto non posso fare altro che ringraziarvi!

Come detto in riunione, non ritengo accettabile che bambini di età fino ai 3 anni abbiano accesso a materiale che possa essere ingerito (tappi, sassi, catenella del portachiavi...), sia che si tratti di materiale utilizzato nel corso delle attività strutturate, sia che si tratti di materiale a disposizione per il gioco libero.

NIDO SARMATO

Suggeriamo di aumentare i giorni di apertura per venire ulteriormente incontro alle esigenze delle famiglie che non sempre dispongono di giorni di ferie extra (ad esempio durante le lunghe vacanze di Natale / Pasqua / ponti), tenendo come chiusura solo il mese di agosto ed i giorni rossi di calendario

La nostra esperienza è stata molto positiva.

NIDO VIGOLZONE

la struttura è straordinaria e le educatrici sono speciali

Noi siamo solo molto contenti che la nostra bimba abbia passato due bellissimi anni.

Trovo che il nido di vigolzone sia formato da persone molto competenti. Un grazie sincero per tutto quello che stanno facendo per mio figlio

Le educatrici svolgono un lavoro meraviglioso dedicando tempo, cura, dedizione e pensiero sia ai bambini che ai genitori con proposte Interessanti, complesse e arricchenti. Siamo molto felici che siano state loro ad accompagnarci in questo anno educativo. Si vede il tanto lavoro che c'è dietro ad ogni proposta. In particolare grazie per ogni uscita dei bimbi, per il progetto di biblioteca, per tutto il pensiero dietro al percorso progettuale e per il percorso pensato per noi genitori. Mi scuso per il ritardo nella compilazione del questionario. Grazie

"Migliorare lo spazio esterno con maggiori zone ombreggiate e alberi grandi Poder fare la notte dei racconti all' aperto, in periodo estivo o simili"

EDUCATRICI BRAVISSIME, VOLENTEROSE, PROPOSITIVE, MERITEVOLI; LAVORANO CON PASSIONE!

NIDO CARPANETO

Grazie di cuore a tutte per il prezioso servizio dato

Magari per gestire più bambini anche di diverse età, potrebbe essere utile fare più gruppi, anche con pochi bambini, per dividere le diverse attività in base alle esigenze e età. Ma capisco che si fa il possibile con il personale disponibile.

Io posso solo dire che sn molto soddisfatta del lavoro verso a mia figlia ... grazie

L'unica nota riguarda l'orario di apertura e di chiusura del nido. Si dice ch esiste la possibilità di anticipo e posticipo ma in realtà poi non è mai possibile nonostante ci siano delle richieste

Vorrei ringraziarvi di cuore ❤️ per il vostro lavoro.

NIDO PODENZANO

Rispettare menù settimanale

"Mi sarei aspettato una maggiore attenzione alle attività outdoor, anche in inverno. Purtroppo le rette sono molto alte, quasi inaccessibili anche per due genitori lavoratori. Suggerirei una maggiore cura degli spazi esterni, con tagli prato più frequenti, in modo da rendere il giardino accessibile in ogni stagione."

"In merito al punto 2. mi era stato detto che le rette sarebbero Rimaste invariate ed è stato poi comunicato che sarebbero aumentate solo alla riunione generale di agosto. So che la responsabilità non è delle educatrici né della coordinatrice, però avrei gradito sapere dell'aumento già in sede di iscrizione. In generale mi ritengo molto soddisfatta del personale e della Proposta educativa. "

Pienamente soddisfatti di tutto il personale dell'asilo

In generale sono comunque molto soddisfatto

Elevata competenza e attenzione da parte delle educatrici verso i piccoli e nei rapporti con i genitori della sezione lattanti

Complimenti da parte mia il lavoro viene svolto in ottimo modo dalle maestre

Siamo molto soddisfatti del servizio offerto.

NIDO OASI - PIACENZA

Il menù deciso dal comune lo ritenevo più bilanciato prima dei cambiamenti subiti a metà anno

L'orario standard sarebbe comodo fosse fino alle 16.30/ 17.

E un nido meraviglioso che ci abbiamo lasciato un pezzo del nostro cuore ❤️

Per me e tutto apposto

Tutto perfetto

"Ci piacerebbe che venissero potenziati i Momenti di condivisione con le famiglie e di partecipazione. I pochi momenti che ci sono stati sono stati significativi, partecipati e per noi importanti, ma troppi pochi. Ci piacerebbe poter avere più materiale fotografico e video delle esperienze significative fatte al nido che noi valutiamo non sufficienti. Le foto selezionate e caricate mensilmente devono a nostro parere essere scelte cercando di mostrare tutti i bambini in egual misura.

Ci teniamo a ringraziare le educatrici per lo straordinario lavoro fatto con nostro figlio. Al nido anche noi genitori ci siamo sempre sentiti ""a casa"" in un ambiente accogliente, sereno con persone competenti che sanno osservare, vedere e raccontare ogni bambino nelle sue mille sfaccettature"

Trovarei più semplice per le famiglie se le foto fossero date a fine anno su chiavetta

E' stata un'esperienza di crescita straordinaria per nostro figlio. Non potevamo chiedere di più.

"Siamo stati contentissimi di questo anno insieme, e siamo allo stesso tempo "dispiaciuti" perchè [REDACTED] è stata accettata in un asilo comunale...

Lo scrivo tra virgolette perchè nonostante il fattore economico sicuramente importante, dovremo rifare l'inserimento, e [REDACTED] si ritroverà compagni ed educatrici nuovi.

Un abbraccio GRANDE a tutto lo Staff, in particolare a E [REDACTED], A [REDACTED], M [REDACTED], S [REDACTED] e a C [REDACTED] (la fantastica intrattenitrice dell'ora della pappa).

Brave tutte, ci mancherete tanto!!!"

Il nido Oasi funziona molto bene e l'esperienza è stata molto bella per noi e molto utile per A [REDACTED]. Grazie a tutti!

NIDO CASTEL'ARQUATO

Nulla da aggiungere. Personale attento e appassionato ed ambiente adeguato alla fruizione dei bimbi

Terrei un po' più curata l'area esterna

NIDO S.EUFEMIA- PIACENZA

Sono molto contenta di come mio figlio si trova al nido, va volentieri ed è contento quando vede le sue maestre. Sono molto contenta delle informazioni che ricevo di come vanno le sue giornate e del aiuto che ho ricevuto nel suo percorso e dei consigli ricevuti.

Talvolta alcune difficoltà di incastro orario per uscita/impegni del resto della famiglia

Personalmente siamo molto soddisfatti di come stanno operando le educatrici e del clima che c'è lì!

io prolungherei di un'oretta l'orario pomeridiano per garantire più gioco ed interazione a mio figlio

Piacenza 16.07.2024

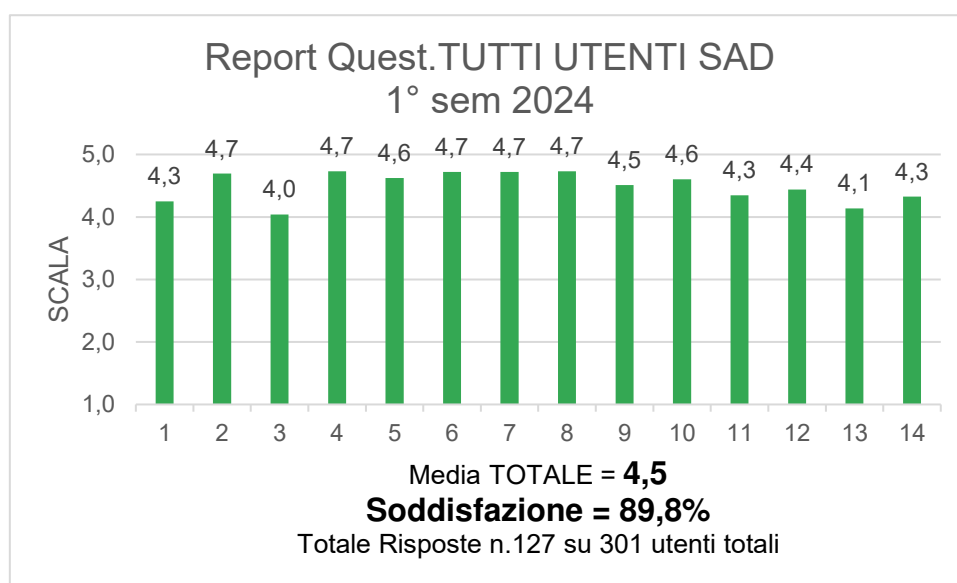
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI TUTTI SAD 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.3
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.7
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4.0
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.7
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.6
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.7
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.7
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.7
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.5
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.6
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.3
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.4
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.1
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.3

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.

**VEDI
SOTTO****Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami****SAD PONENTE*****SAD CALENDASCO***

-Desidero esprimere la mia soddisfazione per la signora.ra a [REDACTED] (?) indicatami dalla dott.sa p [REDACTED] anch'essa molto disponibile assistente sociale del comune di calendasco Che fa anche più del suo dovere e mi comunica sempre la situazione della paziente

SAD GOSSOLENGO

-La sig riferisce che andiamo molto bene ed è molto soddisfatta del nostro servizio

-Tutto bene

SAD RIVERGARO

-Per il momento il servizio è adeguato

-Per adesso non ho niente da dire. Sono contenta servizio ha cominciato da poco

-Poter contare su operatori che siano sempre motivati a svolgere questo particolare servizio

-Non ho niente da dire, sono contenta già così

-Non ho niente da dire.

-Sono contentissima

SAD PIACENZA

-Vorrebbe aumento di ore

-Vorrebbe più ore

-A volte l'intervento è troppo tardi

-Vorrei essere avvisata dall'ufficio quando c'è qualche cambiamento su orari o cambio di assistente, come avveniva una volta, grazie.

-Soddisfatta del servizio svolto.

-Io sono molto. Soddisfatta, non vedo necessità di cambiamenti

-Nessuno reclamo, contentissima del servizio e delle operatori, più anche dei coordinatori

-Se possibile vorrei anticipare l'orario della mattina(10.30-11.30) e posticipare l'orario del pomeriggio(17.30-18.30). Grazie mille

-Mi sento contenta con il servizio, il servizio di domenica chiedo più puntualità.

-Non voglio fare il bagno settimanale con 2 operatori

-Tutto bene.

-E' senz'altro un significativo aiuto alla gestione di mia sorella in quelle che sono le sue necessità.

-Si sente ascoltata, e le sue richieste sono sempre prese in considerazione.

-Mi dispiace tanto orario di domenica, troppo tardi. Anche i coordinatori non ci avvisano cambiamento della assistenza di riferimento...

-Organizzare bene gli orari sopra tutto per le sostituzioni e del personale adeguato.

-Contenta del servizio niente da dire

-Di essere avvisata quando viene una sostituita, e che sia in grado di fare il suo lavoro e il suo orario....

-Gradirei essere informata ogni volta che c'è un cambiamento di assistente e comunicare il nome di chi viene. Grazie

-Ogni volta che cambia il operatore.non avvisano. La comunicazione è importante!!!

-"A mio parere manca la comunicazione e la giusta organizzazione da parte dei referenti ,sia con le operatrici che con gli utenti.

Quasi sempre ho ricevuto il servizio di sostituzione della mia oss abituale da operatrici molto incompetenti, irrispettose, prive di delicatezza, sia fisica che morale.

La mancanza di comunicazione da parte dei referenti con noi utenti è quasi del tutto assente, non si viene quasi mai avvisati delle modifiche sia di orari che delle sostituzioni. Lo trovo oltre che irrispettoso molto invadente, riferito alla privacy. C'è molto da migliorare. Le nuove operatrici dovrebbero essere assegnate e ben istruite in base alle esigenze degli utenti. Ritrovarsi con un operatore che non riesce nemmeno a organizzarsi su come svolgere l'igiene e non capire le esigenze necessarie non è affatto bello, anzi lo trovo umiliante e ignobile."

-NN

-Una volta stabilito un orario preferiremmo che non subisse variazioni. Durante i giorni festivi alcune assistenti non sono adeguate. Raccomandare loro di non sprecare detersivi e curare di più l'igiene di tutto il materiale che toccano.

SAD LEVANTE

SAD CARPANETO

-Nessun reclamo

-Niente da indicare

SAD FARINI

NESSUNO

SAD LUGAGNANO

-Le operatrici sanitarie M■■■■ e G■■■■ sono veramente competenti,brave, disponibili, empatiche..insomma meravigliose e insostituibili !

SAD MORFASSO**NESSUNO****SAD PONTE DELL'OLIO**

- Sono molto contento.
- Niente da segnalare... va' bene così..
- Sono molto contenta.
- Avrei necessità di mezza ora in più la sera. Ovviamente quando sarà possibile
- Ndr
- Ndr
- Sono molto contenta

SAD SAN GIORGIO

- Per ora siamo soddisfatti del servizio SaD
- Gli operatori non sono tutti uguali, alcuni più disponibili di altri

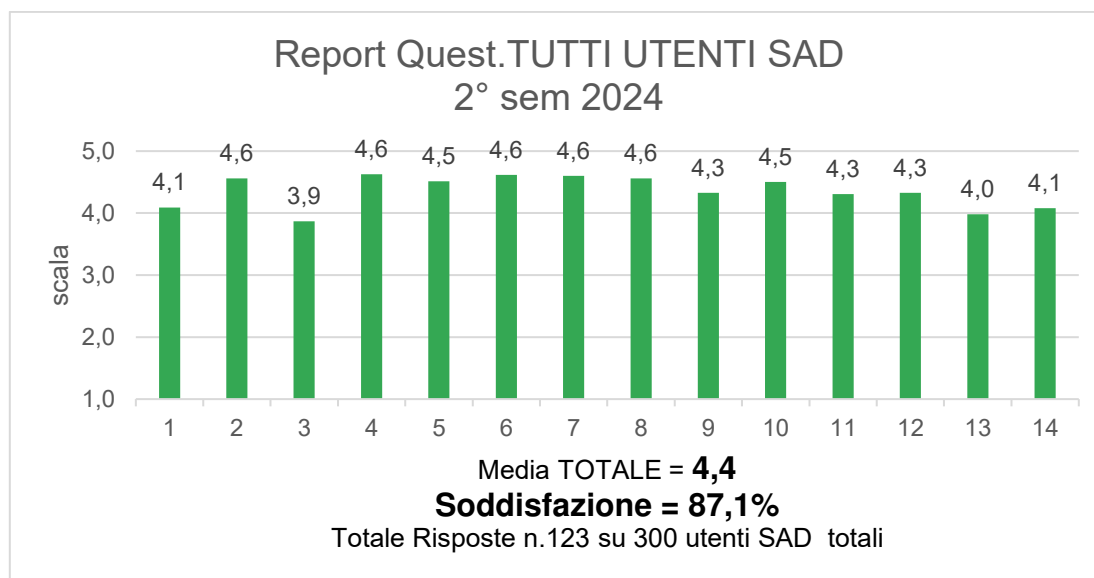
SAD VIGOLZONE

- Avevo chiesto di spostare l'assistenza verso mezzogiorno per la preparazione del pranzo poiché il familiare non è assolutamente in grado di prepararlo, faccio notare che la persona è titolare di una pensione minima ed il sacrificio per coprire tale servizio è pesante.
- l'unica nota negativa riguarda l'orario del servizio in quanto troppo presto (6,30 del mattino)

Report Questionario UTENTI TUTTI SAD 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.1
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.6
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	3.9
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.6
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.5
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.6
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.6
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.6
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.3
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.3
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.3
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.0
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.1
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD PONENTE

SAD CALENDASCO

-Percorso iniziato da poco ma con già ottimi risultati l'assistente molto empatica ed efficiente in grado di stabilire un buon rapporto con l'utente (mia madre) più che soddisfatta!

-La oss di calendasco si è dimostrata da subito di grande affidabilità. È una persona molto disponibile. Le poche volte assente per problemi personali ha avvertito per tempo ed abbiamo preso insieme i dovuti accorgimenti. Ha un ottimo grado di empatia sia con la zia che con me. La soddisfazione è completa tanto da aver chiesto alla dott.pilato (assistente sociale di calendasco) se non era possibile incrementare il servizio. Notizie comunicate anche al giudice in occasione della mia nomina ad Amministratore. Tanto Le dovevo alla signora A [REDACTED].

SAD GOSSOLENGO

NESSUNO

SAD RIVERGARO

NESSUNO

SAD PIACENZA

-Determinò servizio positivo ed adeguato alla mia situazione.

-Per adesso sono soddisfatta del servizio

-Sono pienamente soddisfatto. Grazie a tutti/e

-"Di avvisare quando si sono cambiamenti Sono soddisfatta del servizio "

-Mantenere il orario

-"Continua ad esserci, da parte dei coordinatori, la solita mancanza di comunicazione con noi utenti. Non vengono riferiti i cambiamenti degli orari e delle sostituzioni, e spesso le sostitute non vengono fornite delle chiavi di casa. Le sostituzioni vengono sempre svolte da personale non adeguato che non è in grado di svolgere il servizio di igiene adeguatamente per la mia persona e per la mia condizione fisica, non riescono a comprendere le consegne, o non le ascoltano con attenzione, sulle modalità di come bisogna svolgere l'igiene per la mia persona. Infine trovo che sia inutile fare questi questionari perché in 3 anni non è mai cambiato nulla.Peace!"

-Grazie siete tutti molto gentili

-Aggiungere alla scelta Un Buono o più che buono, sufficiente è limitato.grazie

-Chiedo di essere avvisato sempre in caso se OSS titolare assente di avvisare in tempo. Per il resto sono contento. Grazie a tutti Voi.

-Vorrei essere informata chi viene quando nn ci sn le solite domiciliari

-Servizio molto buono

- Mancano comunicazioni in riguardo ai cambiamenti dell'orario e della assistente.
- "L'orario degli interventi alle 7 non va bene, poi non ci sono comunicazioni al riguardo dei cambiamenti dell'orario. "
- A volte l'assistente è molto frettolosa nel servizio per andare. ()
- N.N.
- Vorrei essere informato meglio quando chiedo l'uso della macchina e sul orario per le visite mediche.
- Non sono avvisato quando cambia assistente e orari
- Gradirei avere il servizio del mattino un po più presto. E il servizio del pomeriggio un po più tardi.
- Vorrei almeno essere avvisata quando ci sono Cambiamenti
- Voglio essere informato della sostituzione dell'assistente
- Per mantenere positivo il punto di riferimento familiare: L. fantastica, M. una di famiglia. Non Aggiungo altro. B. per il suo benessere psicofisico avrebbe bisogno di continuità nella presenza di operatori fissi che conoscano le abitudini, il carattere, il mod di coinvolgerlo nelle abitudini quotidiane seguendone la personalità. Rispetto alle domande 2 dipende da chi viene, 3 w. molto bene, 4 operatore sostituito per niente, 5 è stata tolta l'operatrice M. reale punto di riferimento della famiglia. molto contenti di L. e W. . 8 A volte difficoltà con "Sostegno"
- Alcune operatrici sono molto brave e disponibili, altre meno.
- purtroppo 1 ora alla volta (anche se con 2 assistenti operanti) mi sembra spesso insufficiente, costringendo le operatrici ad agire in fretta con zero spazio per la nostra comunicazione reciproca. A me le operatrici sembrano veramente sature nell'ora di lavoro ordinario. Meritano Incentivi.
- In considerazione dell'efficienza degli operatori e della collaborazione dei coordinatori richiederei un incremento di ore.
- CHIAMARE QUANDO CI SONO LE SOSTITUZIONI IN QUANTO L'ORARIO VARIA SENZA PREAVVISO E NON SI PRESENTA NESSUNO.
- L'assistente sociale nn comunica e nn si impegna a rispettare l'orario richiesto del mezzogiorno...cercando di distribuire le ore buche ad altri bisognosi nella zona ...di conseguenza la OSS deve anticipare il servizio ed è sempre lei che si preoccupa di comunicare gli anticipi

SAD LEVANTE

SAD CARPANETO

NESSUNO

SAD FARINI

NESSUNO

SAD LUGAGNANO

- L'unica Assistente è G. le altre avrebbero bisogno di ripetere il corso per assistente

-L'assistente è veramente in gamba, svolge le sue mansioni con grande umanità e competenza. Sono molto contento ed anche mia madre novanta novenne.

-Il personale è preparato e molto cortese

-Le domiciliari Monica e Giuliana sono il top. Le altre non hanno modo. in più usufruisco il servizio pasto che non è per niente buono.

-Già segnalato al referente (questionario firmato)

SAD MORFASSO

NESSUNO

SAD PONTE DELL'OLIO

-Va tutto bene così...

SAD SAN GIORGIO

NESSUNO

SAD VIGOLZONE

NESSUNO

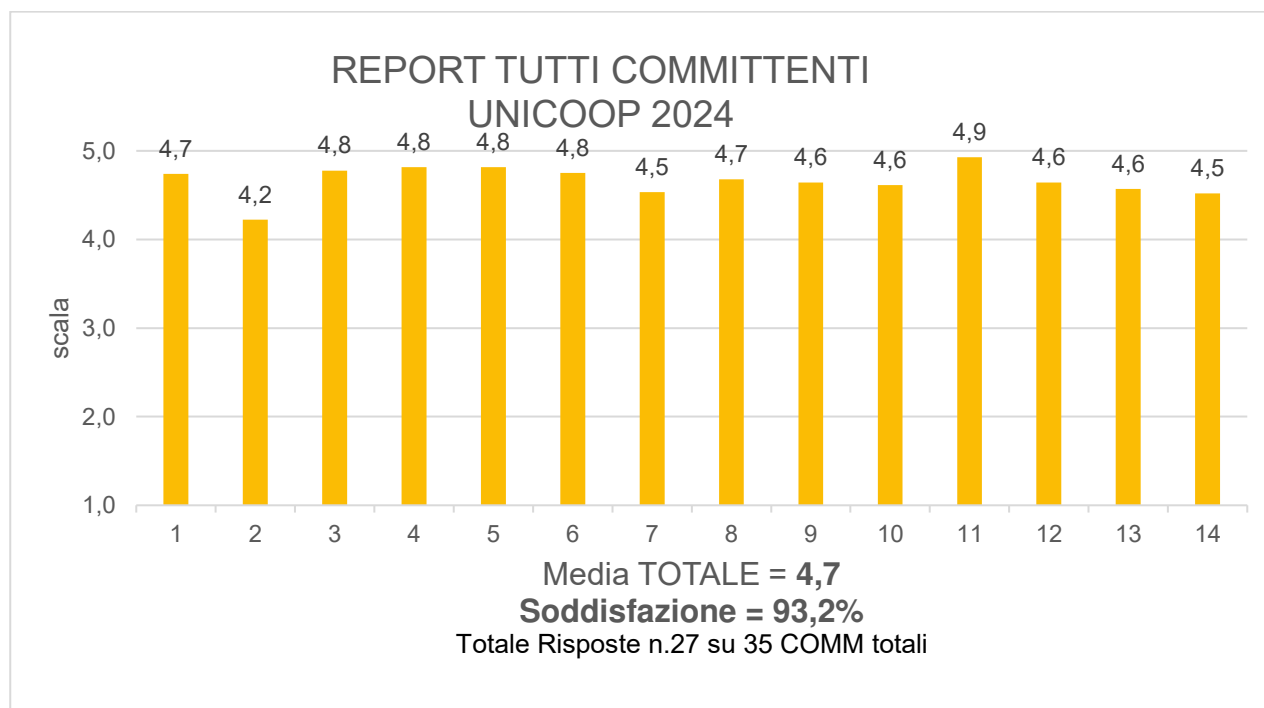
Report Questionario TUTTI ENTI COMMITTENTI 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

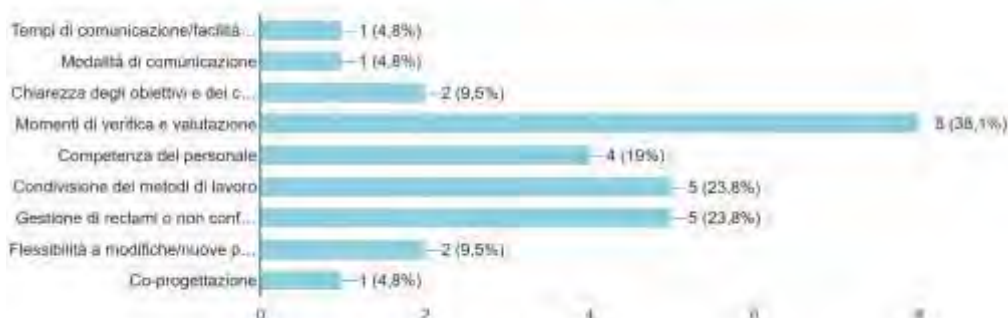


SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE	Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE	
1. Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?		4.7
2. Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?		4.2
3. Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?		4.8
4. Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?		4.8
5. Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?		4.8
Sezione EROGAZIONE SERVIZIO		
6. Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?		4.8
7. Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?		4.5
8. Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?		4.7
9. Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?		4.6
10. Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?		4.6
11. Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?		4.9
12. Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?		4.6
Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO		
13. Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?		4.6
14. Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?		4.5
15. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)		VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		VEDI SOTTO

15. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)

21 risposte



Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Nulla da segnalare

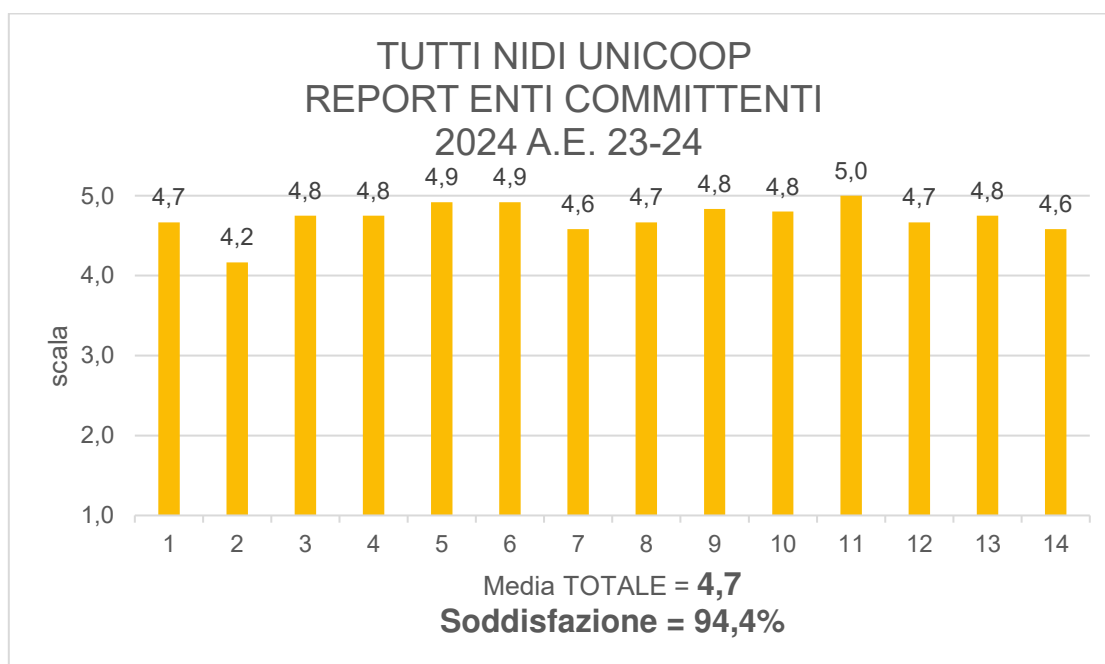
Report Questionario TUTTI ENTI COMMITTENTI NIDI 2024 AE23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



Risposte da Committenti Nidi: Facsal, Oasi, SEufemia, Podenzano, Vigolzone, Ponte dell'Olio, Castell'Arquato, Vernasca, Morfasso, Sarmato, Castel San Giovanni. (Non tornate risposte Carpaneto, Lugagnano)

SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

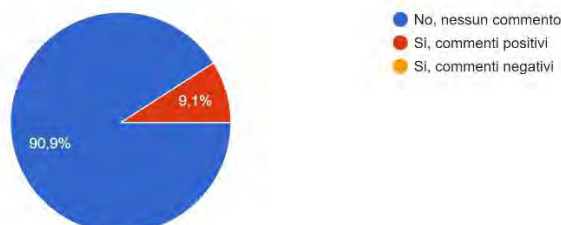
Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	VEDI GRAFICO SOTTO
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	VEDI GRAFICO SOTTO

1. Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto?



Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?

11 risposte



DOMANDE	Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?
Sezione EROGAZIONE SERVIZIO	
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?
Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO	
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti	

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	0
Modalità di comunicazione	0
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
Momenti di verifica e valutazione	3
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro	4
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	1
Co-progettazione	1

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 02.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario TUTTI ISTITUTI SCOLASTICI SIS PIACENZA E PROVINCIA 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente - Istituto Scolastico - riguardo il servizio gestito, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : A) AVVIO DEL SERVIZIO. B) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. C) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI / AREE DI MIGLIORAMENTO

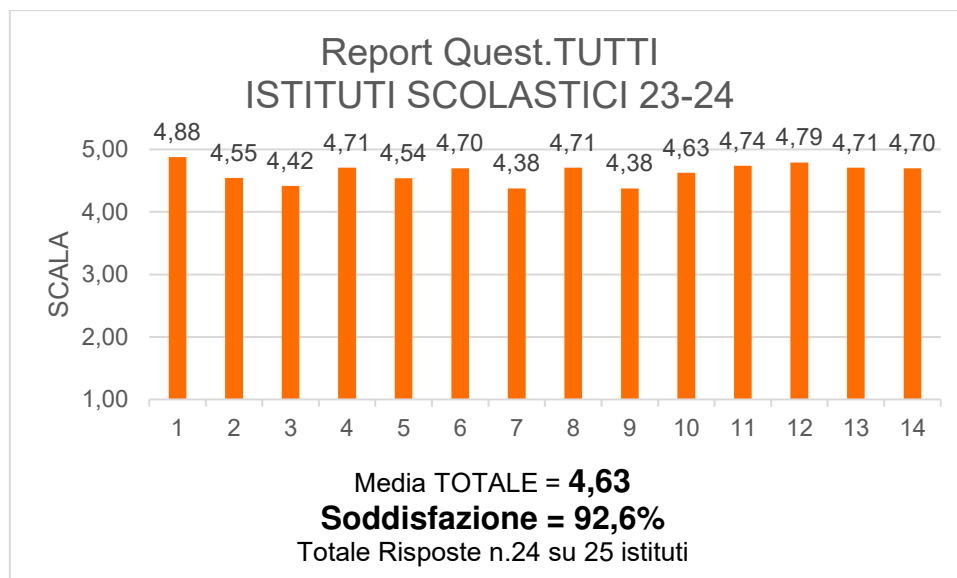
Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

CHI HA RISPOSTO e per quale Servizio di Integrazione Scolastica:

IC DELLA VAL NURE		SOSTEGNI SIS ALTA VAL NI
Istituto Comprensivo C		SOSTEGNI SIS CASTELL'AR
Plesso De Amicis del		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Istituto Superiore "Rair		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Scuola infanzia/primari		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Liceo Respighi		SOSTEGNI SIS PIACENZA
I.I.S. "G.D. ROMAGNO		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Secondaria di primo gr		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Scuola secondaria di p		SOSTEGNI SIS PIACENZA
ISII Marconi		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Secondo circolo didatt		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Liceo Colombini Piacen		SOSTEGNI SIS PIACENZA
ALBERONI, II CIRCLO		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Quinto Circolo	Vittorino da Feltre	SOSTEGNI SIS PIACENZA
Italo Calvino sede Don		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Liceo M. Gioia		SOSTEGNI SIS PIACENZA
3° Circolo		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Scuola Calvino - sede		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Settimo Circolo, Piacen		SOSTEGNI SIS PIACENZA
LICEO ARTISTICO		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Ottavo Circolo Didattic		SOSTEGNI SIS PIACENZA
Liceo M. Gioia		SOSTEGNI SIS VALNURE V
ISTITUTO COMPRESN		SOSTEGNI SIS VALNURE V
IC "G. Parini" di Poder		SOSTEGNI SIS VALNURE V

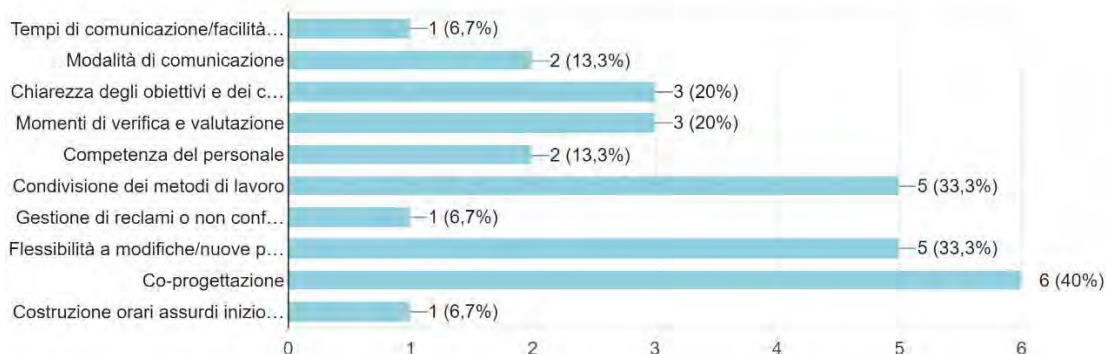


DOMANDE	
1. Ritiene adeguata la predisposizione degli interventi nella fase di avvio del servizio da parte del/dei coordinatore/i?	4.88
2. Ritiene adeguato il livello di flessibilità degli operatori sull'avvio del servizio (es. costruzione piano orari settimanale)?	4.55
3. Considera adeguati l'individuazione degli operatori in relazione ai singoli minori?	4.42
4. Considera adeguata la competenza e cortesia degli operatori di Unicoop/ATI con cui viene in contatto la sua organizzazione?	4.71
5. Considera adeguate le azioni di contenimento del turn-over degli operatori in atto nella cooperativa?	4.54
6. Considera adeguata l'integrazione degli operatori di Unicoop/ATI, con la sua organizzazione e/o con altri servizi gestiti dalla sua organizzazione	4.70
7. Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop/ATI riguardo i propri compiti e responsabilità?	4.38
8. Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop/ATI, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	4.71
9. Considera adeguata la condivisione dei metodi di lavoro con docenti ed altri operatori;	4.38
10. Considera adeguati Il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop/ATI che intervengono nel servizio.	4.63
11. Considera adeguata la tempestività e flessibilità nella gestione delle sostituzioni?	4.74
12. Considera adeguata la comunicazione del Coordinatore Unicoop/ATI con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione?	4.79
13. Considera adeguata la capacità di Unicoop/ATI nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	4.71
14. Considera adeguata la capacità di Unicoop/ATI nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	4.70
15. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	Vedi sotto
Sezione C: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	Vedi sotto

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

15. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)

15 risposte



Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-**Sarebbe auspicabile che l'autorizzazione del servizio degli operatori fuori dall'Istituto ma almeno sul Comune di Piacenza possa essere richiesta dalla referente sostegno direttamente alla cooperativa.

*sarebbe molto positivo avere un ""fondo uscite didattiche"" per gli studenti non autonomi che partecipano alle ""gite"" di più giorni.

* sarebbe positivo poter avere un incontro iniziale e una verifica finale sulle modalità di gestione del servizio nell'istituto con gli educatori e referente Unicoop." (██████████ Ist. Raineri Marcora)

-INDIVIDUARE PIU' RISORSE COMPETENTI DA ADATTARE AGLI ALUNNI DIFFICILI (██████████ Ist. Romagnosi)

-Mi sento di dire che gli operatori in linea di massima sono disponibili, cooperano e alcuni sono motivati e propositivi. (██████████ Scuola Dante-Carducci)

-Le problematiche emerse durante l'anno, come sostituzioni in caso di malattia anche prolungata, sono state risolte in tempi brevi, con collaborazione e disponibilità (██████████ Settimo Circolo Piacenza)

- COMPLESSA LA GESTIONE DELLE USCITE DIDATTICHE SUL TERRITORIO (██████████ e ██████████ Liceo Cassinari)

-Costruzione orari assurdi inizio anno (██████████ Ottavo Circolo Piacenza)

- È molto importante riuscire a far partecipare gli operatori ad alcuni momenti strutturati di programmazione, soprattutto nella fase iniziale di progettazione e pianificazione degli interventi. (██████████ IC Parini di Podenzano)

Report Questionario TUTTI OPERATORI UNICOOP 2024

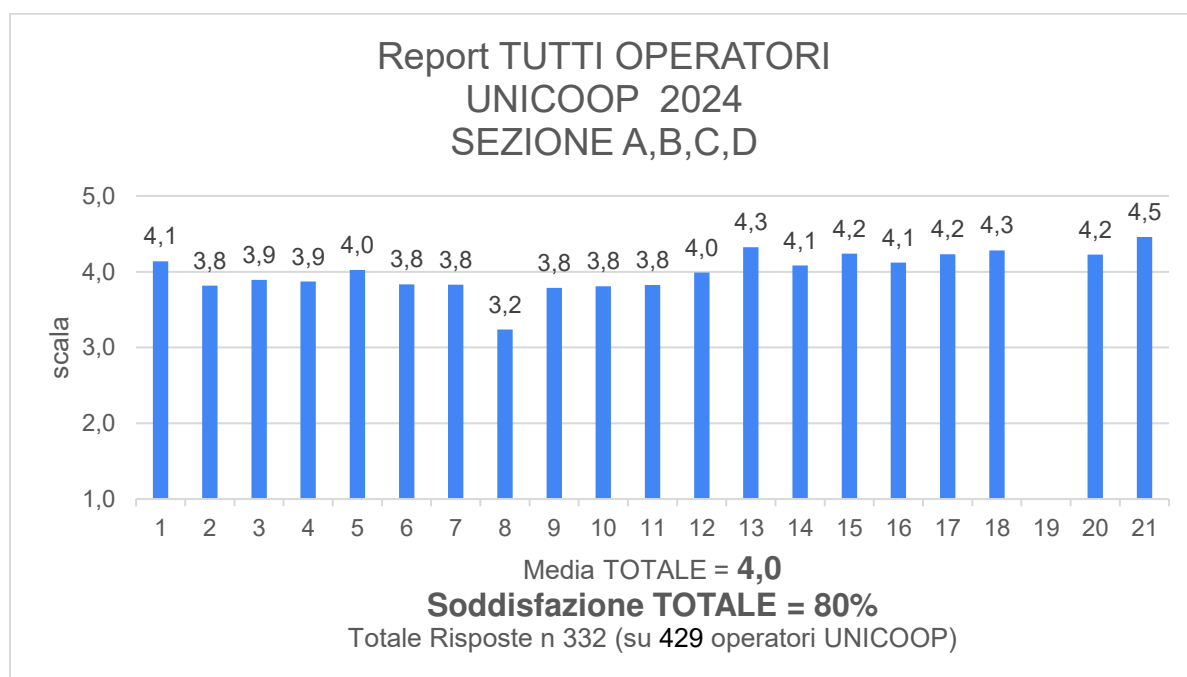
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

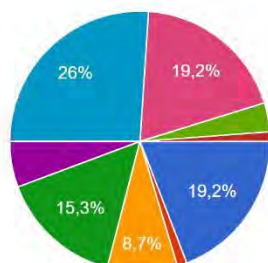
Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media = 3.8	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.1
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.8
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.9
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.9
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.0
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.8
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.8
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.2
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.8
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media= 4.0	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.8
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.8
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.0
13. Disinteresse per il lavoro*	4.3
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.1
15. Aggressività e nervosismo*	4.2
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media= 4.2	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.1
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.2
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.3
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=4.3	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.2
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.5

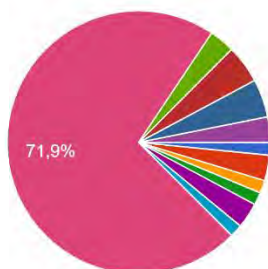
Servizi:
334 risposte



- SAD (Servizio Assistenza Domiciliare)
- SERVIZIO QUARTIERE
- CSR (Centro Socio Riabilitativo Residenziale Disabili)
- STRUTTURA RESIDENZIALE ANZIANI
- CENTRO DIURNO ANZIANI
- NIDO D'INFANZIA
- SOSTEGNO SCOLASTICO
- ORGANIZZAZIONE GENERALE
- ALTRI SERVIZI

SAD (64 risposte)

Quale SAD?
64 risposte

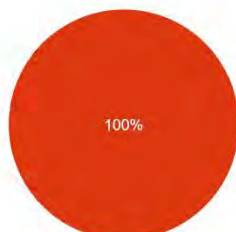


- SAD CALENDASCO
- SAD CARPANETO
- SAD FARINI
- SAD GOSSOLENGO
- SAD LUGAGNANO
- SAD MORFASSO
- SAD PIACENZA
- SAD PONTE DELL'OLIO

▲ 1/2 ▼

SERVIZIO QUARTIERE (4 risposte)

Quale Servizio di quartiere?
4 risposte

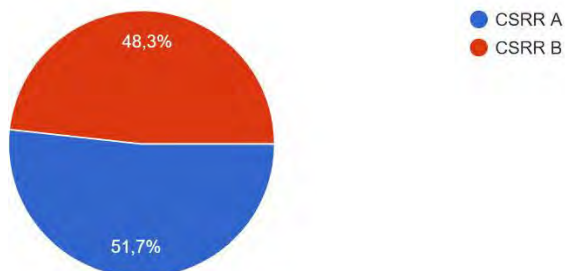


- SQ GOSSOLENGO
- SQ PIACENZA

CSRR (29 risposte)

Quale CSRR?

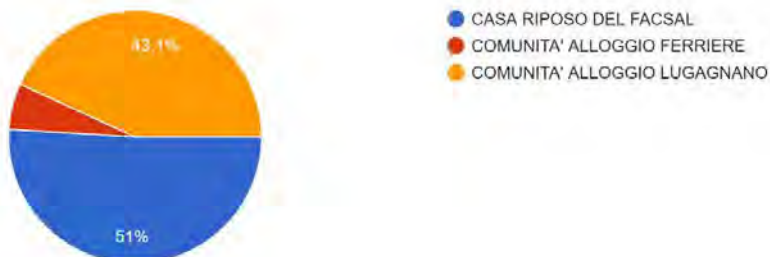
29 risposte



STRUTTURA ANZIANI (51 risposte)

Quale Struttura?

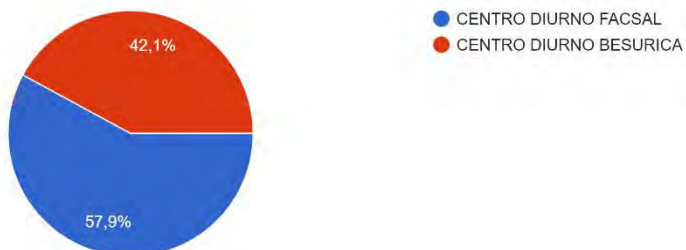
51 risposte



CENTRO DIURNO ANZIANI (19 risposte)

Quale Centro Diurno?

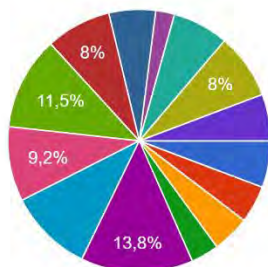
19 risposte



NIDO D'INFANZIA (87 risposte)

Quale Nido?

87 risposte



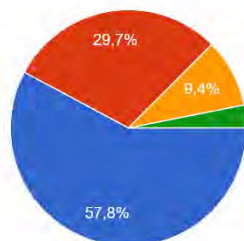
- NIDO LE BIRBE - CARPANETO
- NIDO OH CHE BEL CASTELLO - CA...
- NIDO COCCO E DRILLI - LUGAGNA...
- NIDO - MORFASSO
- NIDO DEL FACSAL - PIACENZA
- NIDO OASI - PIACENZA
- NIDO SANT'EUFEMIA - PIACENZA
- NIDO MAGICA BULA - PODENZANO

1/2

SOSTEGNO SCOLASTICO (64 risposte)

Quale servizio di sostegno scolastico?

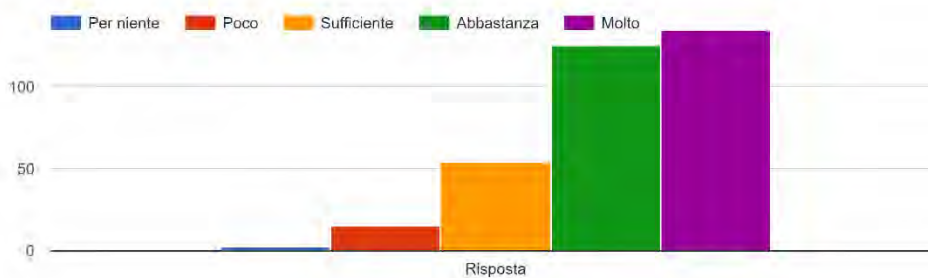
64 risposte



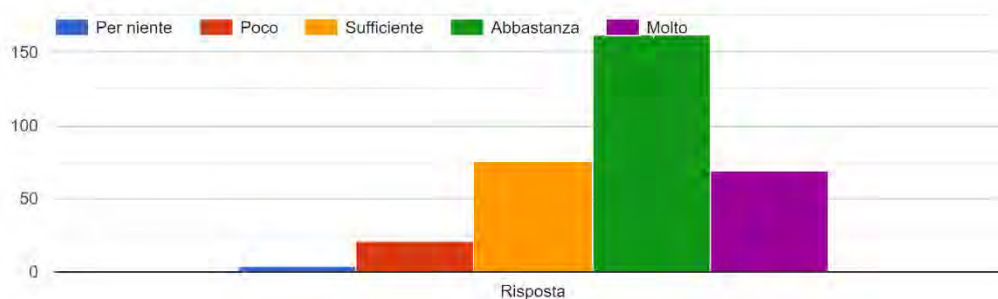
- SIS PIACENZA
- SOSTEGNI VALNURE VALCHERO
- SOSTEGNI ALTA VAL NURE
- SOSTEGNI CASTELL'ARQUATO

DOMANDE SEZIONE A

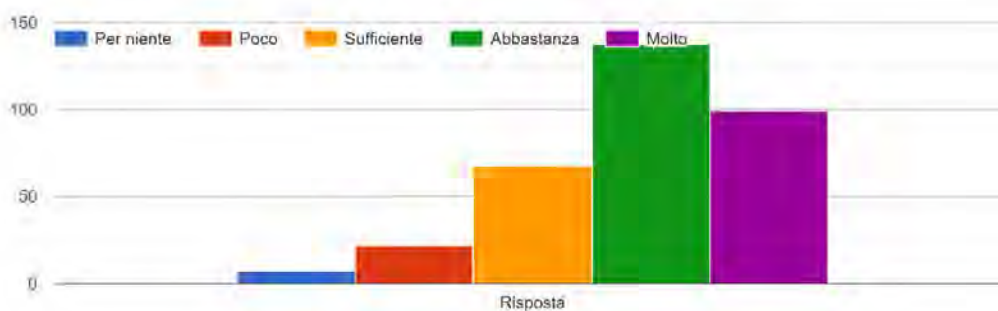
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?



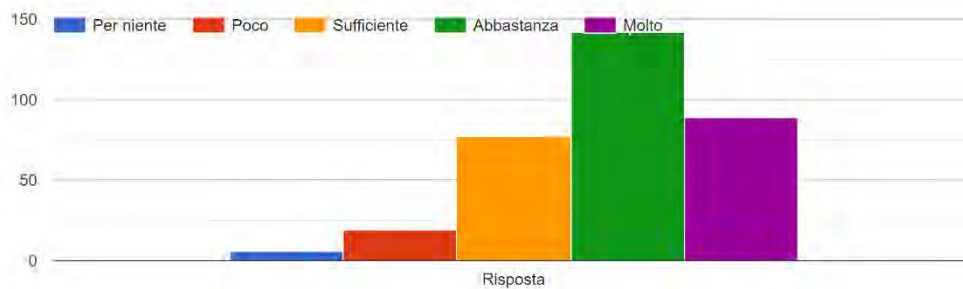
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?



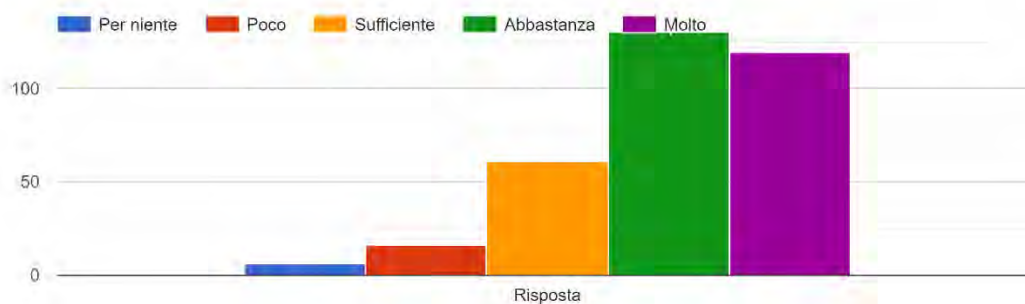
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?



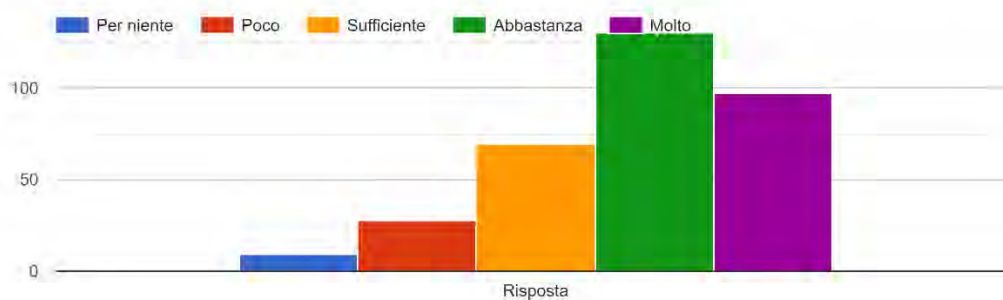
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?



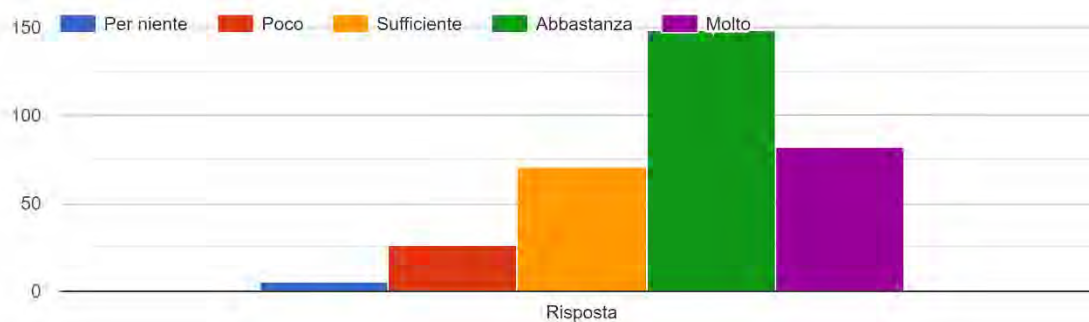
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?



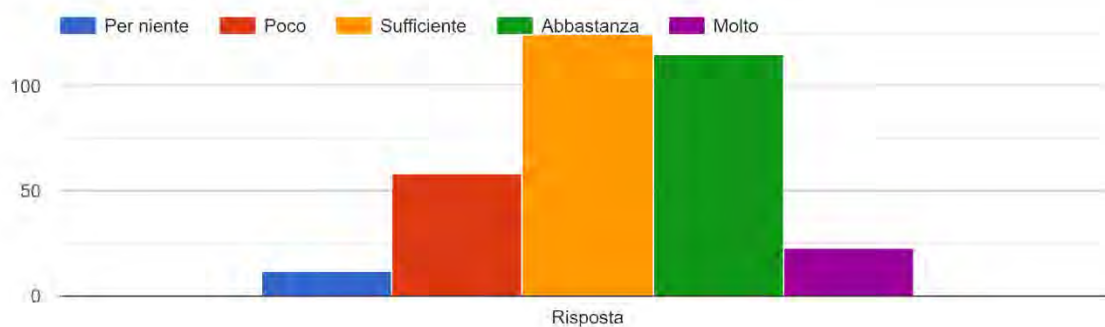
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?



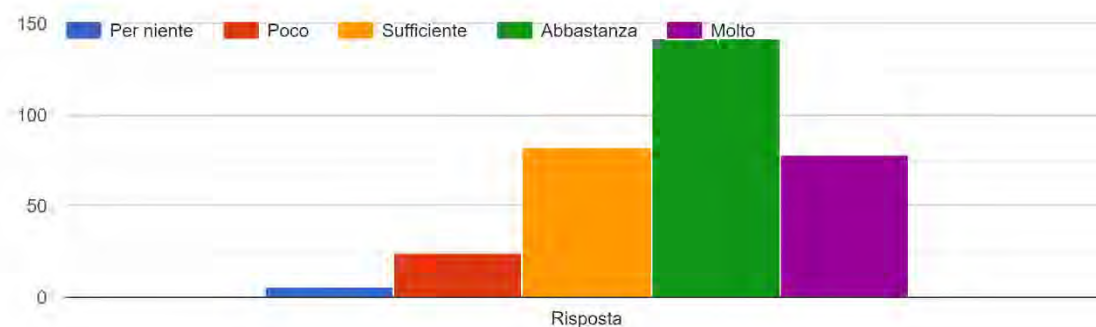
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?



8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?



9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?



SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

ALTRI SERVIZI

"VALORIZZARE I GIUSTI MERITI... POTENZIARE LE RISORSE E PERSONALE X LAVORARE MEGLIO PER AVERE SOSTITUZIONE PER DARE LE ADEGUATE ATTENZIONI AI BAMBINI"

CENTRI DIURNI

Gli strumenti messi a disposizione in questo caso i pulmini non sono affatto adeguati, troppo spesso sono guasti creando così grande disagio.

È necessario il maggior coinvolgimento possibile dei lavoratori

CSRR

Con il nuovo contratto, dato che le ore pagate non sempre ci sono, a volte bisogna saltare i riposi per poterle accumulare e non va bene. Altro punto da definire, essendo turnista, non si capisce perché durante la malattia la domenica non è pagata

Con il nuovo contratto si lavora solo per garantirsi le 156 ore retribuite senza opportunità di pagamento di straordinario

"Con questo nuovo tipo di contratto si lavora solo per raggiungere le ore, non c'è più possibilità di straordinari per cui nessuna retribuzione in più. Lavori per accantonare ore per i mesi che non c'è ne saranno abbastanza, ma alla fine si è sempre fermi al punto di partenza "

Necessità di avere una figura Jolly che sia tale in maniera da garantire uno pieno e ottimale svolgimento del piano lavorativo (Oss e Edu). Al momento il ruolo di jolly (causa carenza di personale) si ritrova spesso a coprire turni e ciò in situazioni di emergenza richiede che altri operatori rientrino in servizio per fronteggiare tale carenza (con riposi che slittano , doppi turni ...)

Poco soddisfatta per la mancanza dei 15' per la vestizione in busta paga

NIDI

I problemi si devono affrontare subito con fermezza e decisione, posticipare non è salutare per nessuno .

Credo si debba puntare ad una formazione costante sull' equipe educativa, relativa al saper lavorare in gruppo e riflettere sul ruolo dell' educatore e l' importanza che ha questo ruolo, per confrontarsi sempre su quale strada intraprendere.

Riguardare le ore assegnate per le pulizie in quanto ci sono molti bambini e non c'è abbastanza tempo ad esempio la distribuzione dei pasti e la pulizia

Nonostante sia molto soddisfatta dell'impegno da parte della dirigenza riguardo alla definizione dei termini contrattuali e al loro continuo adeguamento e miglioramento, ritengo tuttavia che lo stipendio non sia ancora coerente con le responsabilità che il lavoro di educatrice al nido comporta.

Abbiamo un problema cronico con la stampante che nel corso degli ultimi due anni ci ha fatto perdere tempo e pazienza

Non ho suggerimenti

ORGANIZZAZIONE GENERALE

Viste le difficoltà economiche in cui versa il nostro settore, è difficile poter fare meglio, indico due suggerimenti. Il primo è di prevedere una formazione ai coordinatori, formazione ad hoc, e il secondo è di valorizzare l'aspetto della reperibilità dei coordinatori. Non subito, una volta stabilizzate le risorse economiche, ma un pensiero va rivolto.

Propongo supervisione per il gruppo di coordinatori svolto da professionisti esterni e formazione specifica per il ruolo ricoperto

SAD

"sodisfatta de lavorare in unicoop e potere dare mio aiuto alle persone bisognose "

Nessuna

Più valore al nostro lavoro, retribuzione in base al nostro lavoro di più un contributo per manutenzione delle macchine

a chi usa la propria auto per lavorare dare un piccolo incentivo

Avere una propria aria di lavoro e non andare de un posto al altro distruggendo la propria machina è consumando venzina inutile, per esempio se sei a San sepolcro o in via patriotti o in tante altre arie fare tutte le tue ore 6 o 7 li parcheggi e ti fai i giro de li utenti e tenendo anche in conto la collega che abita più vicino, e non andare di un estremo al altro.

Non sono d'accordo con il così detto banca ore, decisione al parere, presa dal Sindacato unitamente con la Cooperativa che non è per niente favorevole al dipendente.

"Manca il passaggio di consegna. Maggiore Informazioni al nuovo personale del servizio domiciliare. "

Se lavoro male in il domiciliare senza letti sanitari senza sollevatore ed tante scomodità in più rischio delle salute nostra

Penso sia corretto avere un incontro settimanale con assistenti sociali x obiettivi ad ogni singolo utente x una collaborazione migliore tra colleghi soprattutto x jolly.

Il piano di lavoro del operatore deve essere più adeguato alla nostra difficoltà di spostamenti!!!

Turni sono organizzati male

Ho voluto dire tutta la verità. Mio servizio non può essere soddisfacente. Mancano utenti , con 38h di contratto fare quasi 0 . Per le critiche e problematiche sul singolo utente coordinatori non possono aiutare perché non prendano nessuna responsabilità devo sempre rivolgersi agli assistenti sociali per questo motivo un operatore deve subire a volte mesi trattamenti non idonei. Con la banca ore con le ore mancati sul mio servizio devo subire perdite in denaro se non la recupero le ore. Ci sono incongruenze visivi sul sad piacenza. Sembra c'è da inserire una marea di persone che hanno bisogno nostro servizio e abbiamo parlato nella riunione, invece nella realtà poco lavoro, più di un svezamento ad ogni singolo piano con uscita per un ora di lavoro. Ho segnalato e ho pregato di avere piano tutto mio, invece non è così. Facciamo sostituzioni ferie estivi. È mancano le ore lo stesso. Ho chiesto trasferimento per le mie problematiche di salute, non avuto nessun riscontro.

Poter fare i corsi online .

Sono fortunata aver trovato il mio lavoro alla Unicoop

Questo lavoro mi da delle soddisfazione a livello umano e professionale con un team che funziona in tutta l'attività organizzativa essendo una risorsa in più per potere lavorare meglio.

Purtroppo nelle riunioni sento sempre parlare di Unicoop come una grande famiglia, pronta ad ascoltare per migliorare il lavoro sia x la cooperativa che per le persone che ci lavorano, mantenendo un alto standard di servizio anche per gli utenti, ma poi in concreto non vedo nulla di tutto questo, se non per pochi eletti. Se uno segnala casi in cui gli operatori lavorano senza gli ausili, nulla cambia, ma questo mette a rischio sia

l'utente che l'operatore, ed è quindi inutile stupirsi poi delle tante malattie... Confrontandoci tra colleghe, si scopre che c'è chi fa addirittura straordinari rispetto al proprio contratto e chi invece è al di sotto dello stesso. Forse bisognerebbe mettere mano ai piani e distribuire in modo più omogeneo le ore, invece noto che si preferisce lasciare tutto così, ma questo non migliora né la situazione degli operatori, né della cooperativa stessa, che si vede costretta a fare assunzioni e a pagare straordinari...

SOSTEGNI

"Aumentare ore formazione Svolgere con maggior frequenza riunioni d'equipe"

Nulla di particolare

Manca la figura "educatore di plesso" nel bando del comune in cui lavoro

Tempi per lavorare in equipe

STRUTTURE RESIDENZIALI ANZIANI

No

Devono esserci leggi uguali a tutte non discriminazioni, farmi lavorare come le altre e non 1 ora al giorno, farmi lavorare di domenica perché io sono disponibile

Niente

Niente di particolare

Nulla

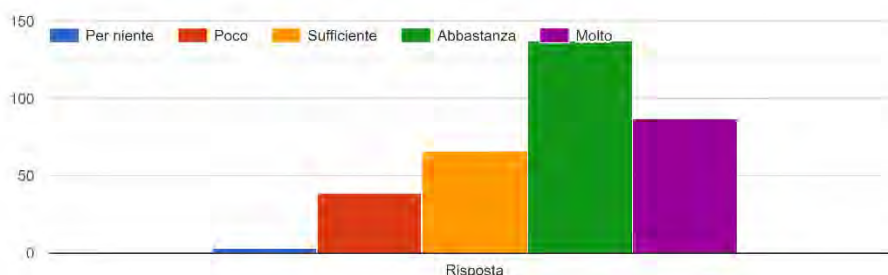
Nulla

Segnalo da qui un errore nella numerazione delle domande per salto del numero 10 nel modulo google form per cui rispetto a quanto riportato nel grafico il numero della domanda è -1

DOMANDE SEZIONE B

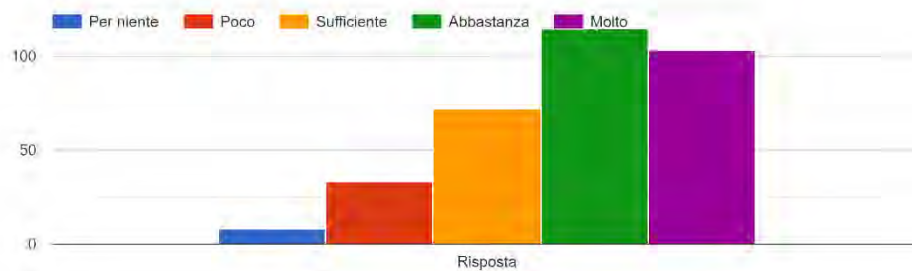
Domanda n 10

11. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione



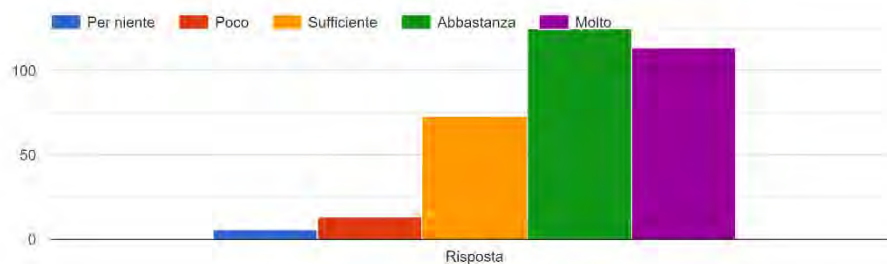
Domanda n 11

12. Sensazione di far parte di una squadra



Domanda n 12

13. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro



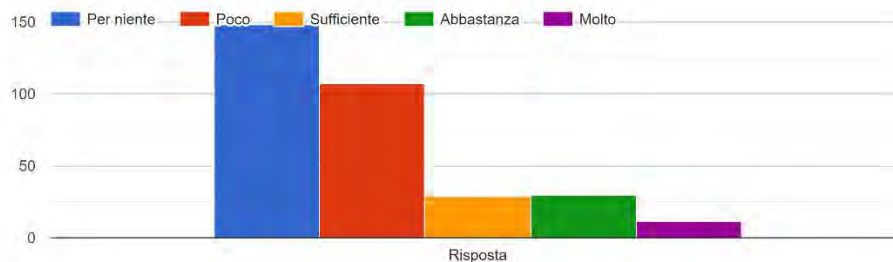
Domanda n 13

14. Disinteresse per il lavoro*

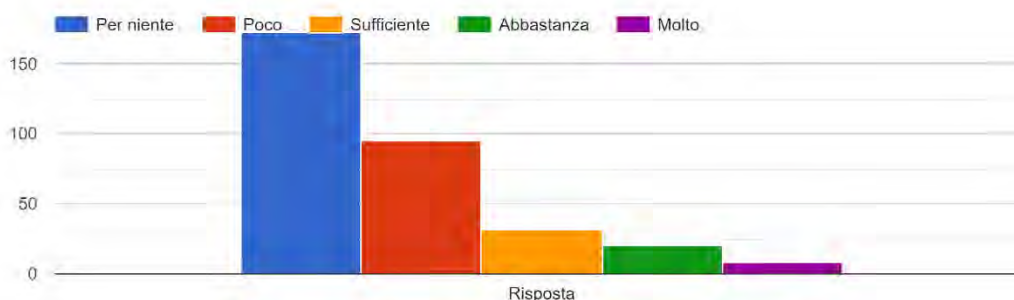


Domanda n 14

15. Desiderio di cambiare lavoro*


Domanda n 15

16. Aggressività e nervosismo*


SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.
ALTRI SERVIZI

"La mia collega va in ansia e rifiuta se deve fare qualsiasi cosa diversa dal solito In tutti questi anni ho sostenuto una situazione che al momento non è migliorata e mi ha mandata in crisi in mia assenza"

CD

La supervisione da parte dello psicoterapeuta deve essere aperta almeno una volta all'anno alla coordinatrice o al responsabile del personale

CSRR NULLA

NIDI

"11-12: per certe occasioni c'è forte unione e coesione, ma nella quotidianità capita che alcune coppie restino chiuse escludendo il resto del gruppo. Nonostante la cosa sia stata messa in luce, non c'è sempre stata condivisione. Di base, trovo normali certe dinamiche, essendo soprattutto la nostra una equipe numerosa. Poter esprimere la propria individualità in una equipe è essenziale perché snaturare i componenti del gruppo pone in una posizione di appiattimento e mediocrità. Al contrario incoraggiare l'individualismo, in una certa misura, può portare dei vantaggi perché significa avere la possibilità di cogliere il meglio di ogni elemento, arricchendosi le une e le altre, oltre che il servizio. Credo poi che saper scendere a compromessi non significa affatto essere arrendevoli, piuttosto significa essere persone disposte a non vedere le cose in unico modo e favorire apertura. Confronto. Scambio. Scambio credo sia la parola chiave.

13-14: C'è chi manifesta interesse e impegno per il proprio lavoro e chi meno, dichiarando di voler cambiare lavoro ."

Con nervosismo intendo stanchezza

Troppa diversità di principi educativi e di modo di percepire la cura , di coltivare le relazioni hanno contribuito a creare un clima non sereno. Il non ascolto e la non comunicazione le cause principali del malessere vissuto

Nella risposta 16 riscontro nervosismo e fatica

Il lavoro di educatrice in un servizio per l'infanzia necessita sicuramente di grande volontà e passione, strumenti indispensabili per svolgerlo al meglio; credo sia normale avere momenti di stanchezza e sconcerto ma non ho mai pensato di lasciar perdere perché è un lavoro che amo.

In merito al cambiare lavoro, solo se potessi ricoprire un ruolo di coordinamento per il quale ho il titolo adeguato

La mia insoddisfazione non riguarda il lavoro che svolgo e amo ma bensì vedere la mancanza di professionalità e competenza in alcune colleghe

Non ho suggerimenti

Credo che sia necessaria più incisività nei confronti di quegli operatori che non lavorano bene: è necessario chiamare chiaramente per nome chi sbaglia e in che cosa sbaglia, in modo che chi è in buona fede possa migliorare, e chi non lo è non possa più nascondersi nella massa. La soddisfazione degli operatori non passa solo attraverso una retribuzione migliore, ma anche attraverso la serenità sul posto di lavoro, per permettere a chi vuol lavorare bene e in un certo modo di poterlo fare, evitando lo spegnersi di ogni entusiasmo

ORGANIZZAZIONE GENERALE NULLA**SAD**

Sempre importante la informazione sul utente e colleghe dentro di nostro servizio lavorativo

Niente

Più collaborazioni tra colleghi di lavoro.

Ci vorrebbe più collaborazione e rispetto

Motivare li operatore, eceliendo il migliore operatore del hanno e darle un premio! E ogni tanto i capi fere un rinfresco per conoscere suoi operatori e così creare più empatia fra tutti conoscere il altro ti fa sentire parte de la stessa famiglia e per tanto impegnasi di più è non essere solo un numero per che come si sa la unione fa la forza ma se vince con il cuore con i sentimenti perché questi avvicinano e la freddezza allontana.

Dopo le sostituzione si lavora il doppio?

Ndr

Le consegne delle colleghe.... deve essere obbligatorio scritta....

Osservo che non c'è più interesse di passare consegna (picchiassima collega passa consegna). Non ha interesse di chiedere e molto meno di passare consegna. E per la chiave del utente, qualcuno sa che è bisogno prendere e non si move (niente telefonate...) nulla.

Con gli utenti che abbiamo non solo nervosismo . Come possibile che SAD accetta pulizie da parte di oss quando presenti famigliari sane di mente ? Noi non abbiamo studiato per essere ausiliaria. Stiamo diventando donne delle pulizie domestiche. Logico che prima puoi ogni uno di noi vuole cambiare lavoro.

Essere più coscenti che lavoriamo con utenti che hanno bisogno del nostro aiuto.

Mi sento far parte di questo gruppo già che mi hanno accolto bene, che mi aiuta a eseguire il mio lavoro con empatia e professionalità di cui mi prendo cura.

Mi ripeto, le segnalazioni fatte dagli operatori in merito a situazioni lavorative, dovrebbero essere prese più in considerazione.

SOSTEGNI

Trovo discrepanza tra colleghe di Unicoop rispetto alle altre cooperative

Nulla

Manca lo scambio tra colleghe per eventuali progetti e sostegno morale.

Incontri fra il teem in cui si lavora

No

STRUTTURE RESIDENZIALI ANZIANI

Rimane sempre molto difficile la cooperazione con cooperativa e comune. Spesso le segnalazioni che vengono fatte al comune non vengono prese in considerazione

Spostamento sezione cucina

Niente

Più concentrazione

Nulla

Nulla

DOMANDE SEZIONE C

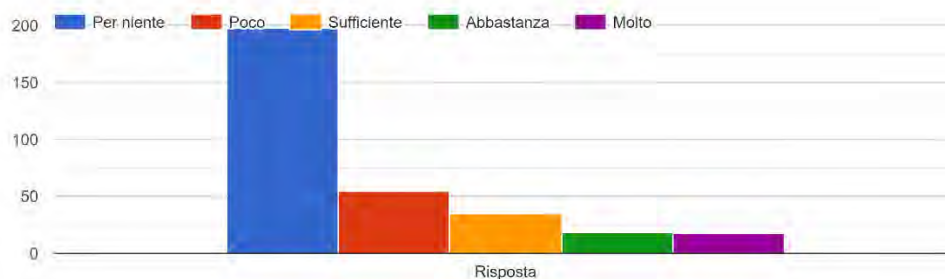
Domanda n 16

17. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa



Domanda n 17

18. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*



Domanda n 18

19. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa



SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**ALTRI SERVIZI****CD**

Per il momento non mi vengono in mente miglioramenti urgenti da effettuare tranne che per i pulmini. Un miglioramento potrebbe essere una formazione per gli operatori di tutti e 3 i servizi coinvolti in ABI

Va bene così.....

Non so come, ma le difficoltà dei singoli non devono mai ricadere sul gruppo. Maggiore presa di posizione da parte di chi coordina

CSRR

Una Turnazione corretta

NIDI

"17. Io personalmente non, e vorrei sottolineare il non, vorrei assolutamente cambiare servizio, per più motivi. Motivi sia personali organizzativi famigliari, che per il servizio stesso dove credo di poter imparare e crescere professionalmente.

Più strettamente personali: per me questo posto è un riferimento e un punto fermo. Uno tra i pochi. "

Equipe con la presenza di supervisor indispensabili in ogni servizio

Ascoltare e provvedere di conseguenza a possibili difficoltà all'interno di un gruppo di lavoro senza minimizzare le problematiche che anno dopo anno si ripresentano. Essendo un lavoro ad alto rischio e con una grande responsabilità bisognerebbe assicurarsi che il personale lavori bene e abbia le giuste competenze e non semplicemente un pezzo di carta.

Non ho suggerimenti

Credo che talvolta ci siano operatori che ricoprono un ruolo per il quale non sono tagliati perché hanno atteggiamenti più adatti ad altre fasce d'età

ORGANIZZAZIONE GENERALE

Unicoop lavora bene e cerca sempre di migliorare, quando ci sarà la possibilità economica, se possibile, verificare la valorizzazione del personale tramite corsi di aggiornamento professionale e/o incentivi. Anche l'ipotesi di creare competenze ed esportarle in altri contesti.

Servirebbero parcheggi convenzionati per agevolare lo spostamento e il lavoro del personale d'ufficio

SAD

Sodisfata

Niente

Inerente alla numero 19 non ho spuntato niente perché per quanto mi riguarda è tutto perfetto così. 🧐👍

Qualche controllo in più su come viene svolto il lavoro lo farei....

Ascolto alle assistenti

Avere la macchina aziendale sarebbe un bel passo.

Ogni volta che cambia operatore...avvisare chi è operatore di servizio...

Organizzazione del turno (mattina o pomeriggio, non spessato). Così organizziamo nostra vita lavorativa e privata.

Sviluppare e facilitare nel sistema informatico per aumentare più informazioni con rispetto a lavoro e aggiornamenti.

Penso che all' inizio di un nuovo caso o di un passaggio di consegne, debbano sempre essere presenti oltre che all'operatore anche il coordinatore di riferimento, sia x stabilire fin dall'inizio delle regole ed evitare così successivi fraintendimenti. Così come andrebbero ripristinate le regole sui passaggi di consegne, gli affiancamenti e le comunicazioni agli utenti in caso di cambiamenti orari e/o di operatore

SOSTEGNI

Rapporti tra colleghi: nel senso di creare piu' occasioni di scambio, confronto e formazione reciproca sfruttando le competenze di ciascuno

Migliorare e garantire l'assistenza in caso di danni a oggetti personali durante l'attività lavorativa

Nn saprei cosa segnalare per me va bene così

Nulla

STRUTTURE RESIDENZIALI ANZIANI

"Turno notte" si rende indispensabile, sia per la sicurezza del personale e soprattutto degli ospiti, la presenza di 1 infermiera .

Niente

La doppia notte è faticosa, fisicamente e psicologicamente

Nulla

Nulla

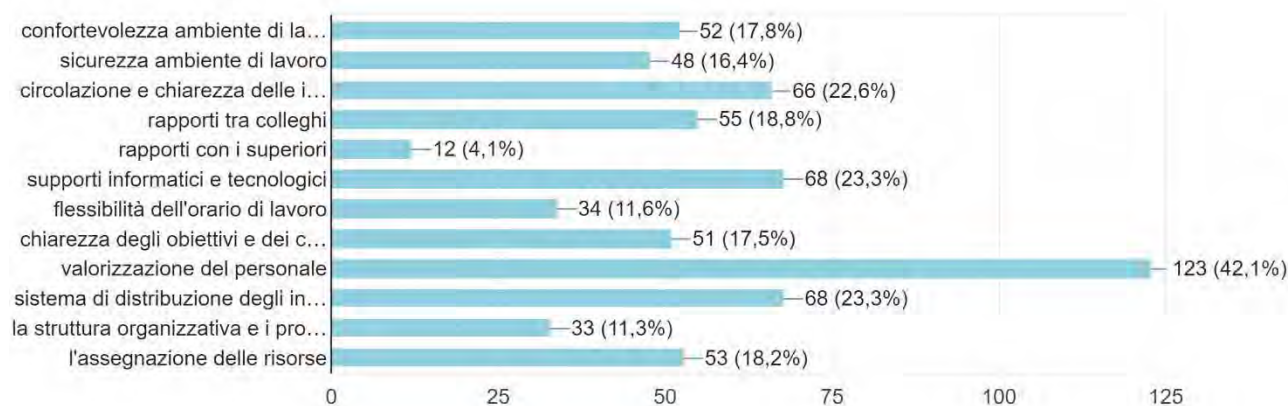
La criticità maggiore è la doppia notte con un solo riposo e la presenza di una sola operatrice che deve vigilare su cinque piani 54 ospiti

Nulla

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

20. Suggerimenti:

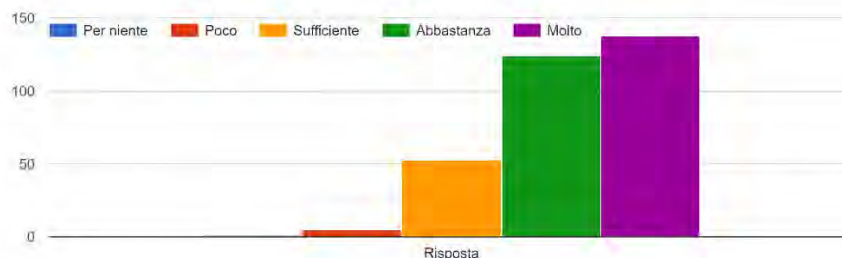
292 risposte



DOMANDE SEZIONE D *PARITA' DI GENERE*

Domanda n 20

21. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?



Domanda n 21

22. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*



SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.**ALTRI SERVIZI**

Collaborazione

CD

Intervenire immediatamente non appena si rilevassero delle incongruenze a riguardo

CSRR

Non identificare nel ruolo degli uomini solo competenze tecniche o basiche ma riconoscere loro capacità di azione educativa in vari ambiti. In questa maniera uomo e donna hanno parità e non identificate nel ruolo della " donna " quale fonte di maggiore concretezza, conoscenza

NIDI

"21.-"Comportamenti discriminatori diretti". Durante l'anno alcune situazioni critiche, ma senza nessun tipo di conseguenza sugli utenti, sono state gestite in modo a mio parere non corretto, mettendomi in difficoltà e facendomi sentire poco rispettata e discriminata da alcuni superiori. In particolare è stato presunto che le cause di questi disguidi non fossero da imputare ad una scorretta organizzazione e comunicazione sugli orari del servizio, ma a miei presunti e infondati problemi personali, i quali avrebbero interferito con il mio comportamento a Lavoro. Frasi dirette, non le ho trovate appropriate. Questo ed altri episodi simili hanno portato alla nascita di tensioni, nonostante io abbia provato a parlare e confrontarmi con la mia coordinatrice. Sono episodi che mi hanno fatta sentire discriminata e poco rispettata."

Mantenersi disponibili all'ascolto qualora emergessero problematiche specifiche

Basterebbe più meritocrazia indipendentemente dal titolo di studio

Non ho suggerimenti

ORGANIZZAZIONE GENERALE

Unicoop è attentissima alla parità di genere.

SAD

Non ho suggerimenti in quanto trovo che la nostra cooperativa sia avanti già tantissimo sulla Parità di Genere. 🙌🙏

Collaborazione di tutti

"Incrementare le ore al personale che li manca di tempo "

Ndr

Mancano OSS maschile. Ci sono utenti che meglio essere un maschio fare assistenza.

Non avuto nessun esperienza di questo tipo.Come scritto prima ci sono troppe differenze di trattamento.

SOSTEGNI

Sicurezza, rapporti, chiarezza, valorizzazione.

Non saprei

Colmare il divario di genere nel mercato del lavoro

STRUTTURE RESIDENZIALI ANZIANI

Siamo tutti uguali nn ci sono preferenze x nessuno...

Voglio lavorare ho bisogno di lavorare non di fare 1 ora al giorno. Parità di mansioni uguali per tutti

Niente

Piacenza 31.07.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario TUTTI OPERATORI NIDI UNICOOP 2024

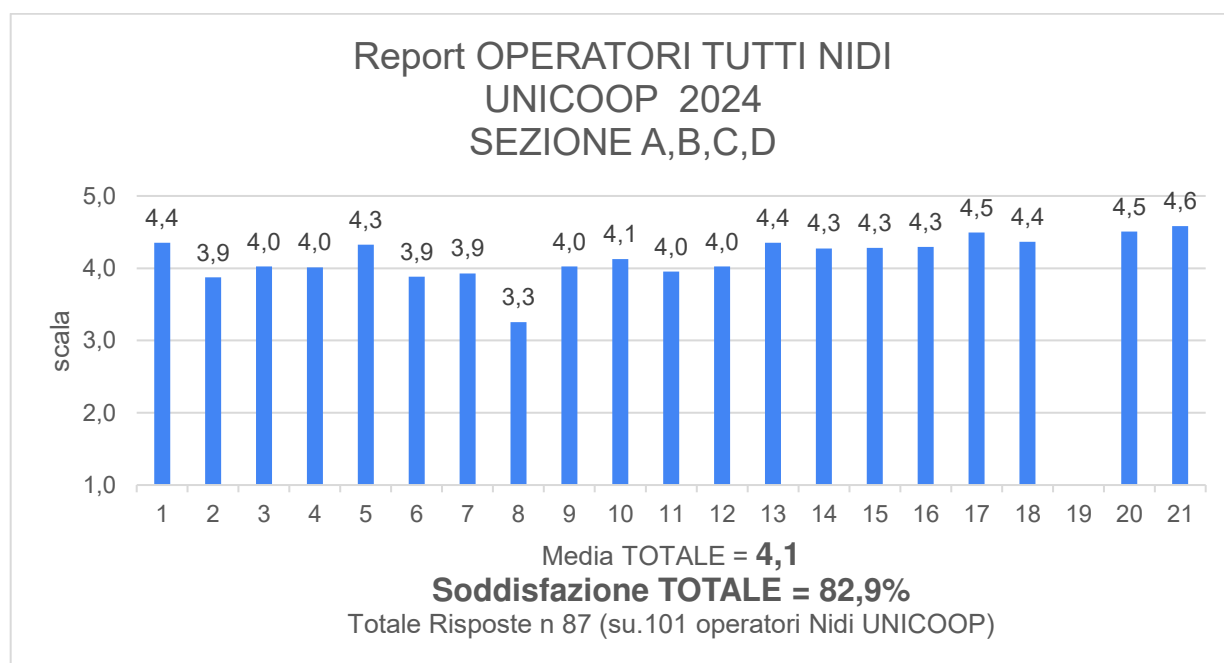
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media = 4.0	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.4
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.9
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.0
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.0
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.3
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.9
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.9
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.3
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media= 4.2	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.1
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.0
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.0
13. Disinteresse per il lavoro*	4.4
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.3
15. Aggressività e nervosismo*	4.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media= 4.4	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.3
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.4
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=4.5	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.5
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.6

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**NIDO VIGOLZONE**

I problemi si devono affrontare subito con fermezza e decisione, posticipare non è salutare per nessuno .

NIDO CARPANETO

Riguardare le ore assegnate per le pulizie in quanto ci sono molti bambini e non c'è abbastanza tempo ad esempio la distribuzione dei pasti e la pulizia

NIDO PODENZANO

Nonostante sia molto soddisfatta dell'impegno da parte della dirigenza riguardo alla definizione dei termini contrattuali e al loro continuo adeguamento e miglioramento, ritengo tuttavia che lo stipendio non sia ancora coerente con le responsabilità che il lavoro di educatrice al nido comporta.

NIDO OASI

Abbiamo un problema cronico con la stampante che nel corso degli ultimi due anni ci ha fatto perdere tempo e pazienza

NIDO S EUFEMIA

Credo si debba puntare ad una formazione costante sull' equipe educativa, relativa al saper lavorare in gruppo e riflettere sul ruolo dell' educatore e l' importanza che ha questo ruolo, per confrontarsi sempre su quale strada intraprendere.

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**NIDO C.S.GIOVANNI**

Con nervosismo intendo stanchezza

NIDO VIGOLZONE

Troppa diversità di principi educativi e di modo di percepire la cura , di coltivare le relazioni hanno contribuito a creare un clima non sereno. Il non ascolto e la non comunicazione le cause principali del malessere vissuto

NIDO PODENZANO

"11-12: per certe occasioni c'è forte unione e coesione, ma nella quotidianità capita che alcune coppie restino chiuse escludendo il resto del gruppo. Nonostante la cosa sia stata messa in luce, non c'è sempre stata condivisione. Di base, trovo normali certe dinamiche, essendo soprattutto la nostra una equipe numerosa. Poter esprimere la propria individualità in una equipe è essenziale perché snaturare i componenti del gruppo pone in una posizione di appiattimento e mediocrità. Al contrario incoraggiare l'individualismo, in una certa misura, può portare dei vantaggi perché significa avere la possibilità di cogliere il meglio di ogni elemento, arricchendosi le une e le altre, oltre che il servizio. Credo poi che saper scendere a compromessi non significa affatto essere arrendevoli, piuttosto significa essere persone disposte a non vedere le cose in

unico modo e favorire apertura. Confronto. Scambio. Scambio credo sia la parola chiave. Il lavoro di educatrice in un servizio per l'infanzia necessita sicuramente di grande volontà e passione, strumenti indispensabili per svolgerlo al meglio; credo sia normale avere momenti di stanchezza e sconforto ma non ho mai pensato di lasciar perdere perché è un lavoro che amo.

13-14: C'è chi manifesta interesse e impegno per il proprio lavoro e chi meno, dichiarando di voler cambiare lavoro ."

In merito al cambiare lavoro, solo se potessi ricoprire un ruolo di coordinamento per il quale ho il titolo adeguato

La mia insoddisfazione non riguarda il lavoro che svolgo e amo ma bensì vedere la mancanza di professionalità e competenza in alcune colleghe

Credo che sia necessaria più incisività nei confronti di quegli operatori che non lavorano bene: è necessario chiamare chiaramente per nome chi sbaglia e in che cosa sbaglia, in modo che chi è in buona fede possa migliorare, e chi non lo è non possa più nascondersi nella massa. La soddisfazione degli operatori non passa solo attraverso una retribuzione migliore, ma anche attraverso la serenità sul posto di lavoro, per permettere a chi vuol lavorare bene e in un certo modo di poterlo fare, evitando lo spegnersi di ogni entusiasmo

NIDO S EUFEMIA

Nella risposta 16 riscontro nervosismo e fatica

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NIDO PODENZANO

"17. Io personalmente non, e vorrei sottolineare il non, vorrei assolutamente cambiare servizio, per più motivi . Motivi sia personali organizzativi famigliari, che per il servizio stesso dove credo di poter imparare e crescere professionalmente. Più strettamente personali: per me questo posto è un riferimento e un punto fermo. Uno tra i pochi. "

Ascoltare e provvedere di conseguenza a possibili difficoltà all'interno di un gruppo di lavoro senza minimizzare le problematiche che anno dopo anno si ripresentano . Essendo un lavoro ad alto rischio e con una grande responsabilità bisognerebbe assicurarsi che il personale lavori bene e abbia le giuste competenze e non semplicemente un pezzo di carta.

Credo che talvolta ci siano operatori che ricoprono un ruolo per il quale non sono tagliati perché hanno atteggiamenti più adatti ad altre fasce d'età

NIDO VIGOLZONE

Equipe con la presenza di supervisori indispensabili in ogni servizio

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	10
2sicurezza ambiente di lavoro	6
3circolazione e chiarezza delle informazioni	10
4rapporti tra colleghi	22
5rapporti con i superiori	5
6supporti informatici e tecnologici	31
7flessibilità dell'orario di lavoro	9
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	10
9valorizzazione del personale	36
10sistema di distribuzione degli incentivi	19
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	6
12l'assegnazione delle risorse	15

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NIDO C.S.GIOVANNI

Mantenersi disponibili all'ascolto qualora emergessero problematiche specifiche

NIDO PODENZANO

"21.-"Comportamenti discriminatori diretti". Durante l'anno alcune situazioni critiche, ma senza nessun tipo di conseguenza sugli utenti, sono state gestite in modo a mio parere non corretto, mettendomi in difficoltà e facendomi sentire poco rispettata e discriminata da alcuni superiori. In particolare è stato presunto che le cause di questi disguidi non fossero da imputare ad una scorretta organizzazione e comunicazione sugli orari del servizio, ma a miei presunti e infondati problemi personali, i quali avrebbero interferito con il mio comportamento a Lavoro. Frasi dirette, non le ho trovate appropriate. Questo ed altri episodi simili hanno portato alla nascita di tensioni, nonostante io abbia provato a parlare e confrontarmi con la mia coordinatrice. Sono episodi che mi hanno fatta sentire discriminata e poco rispettata."

Basterebbe più meritocrazia indipendentemente dal titolo di studio

Piacenza 01.08.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario TUTTI OPERATORI SAD UNICOOP 2024

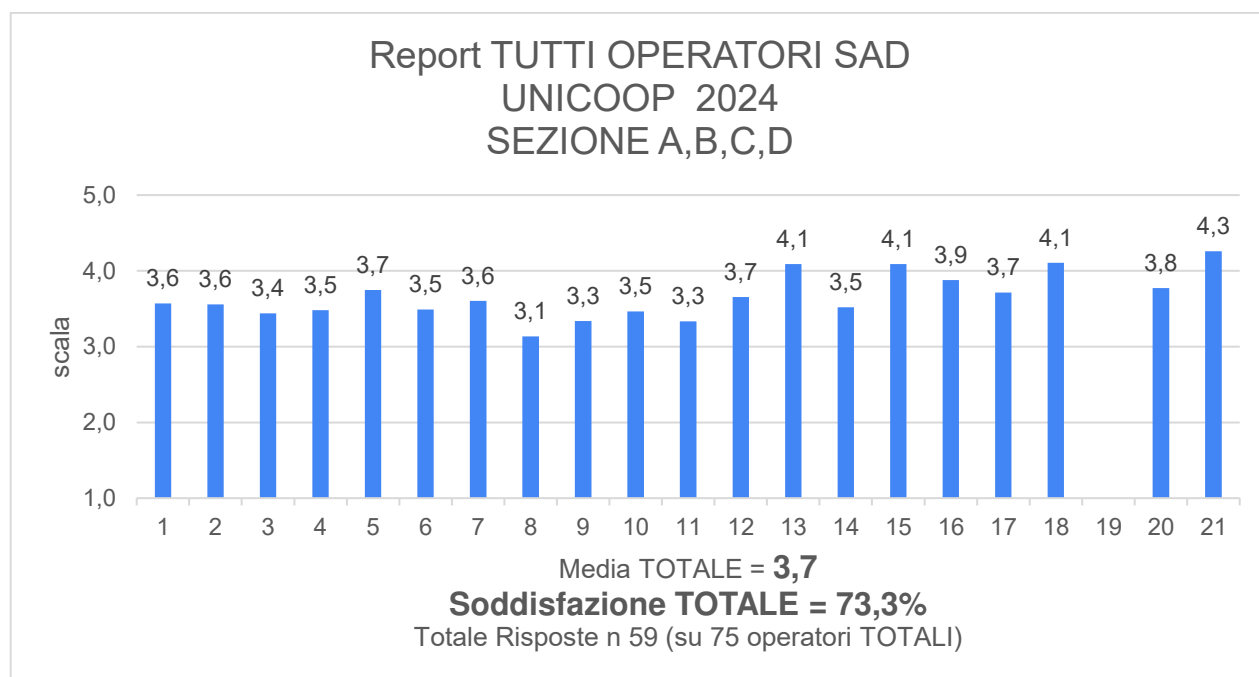
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media = 3.5	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	3.6
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.6
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.4
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.5
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.7
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.5
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.6
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.1
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media= 3.7	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.5
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.7
13. Disinteresse per il lavoro*	4.1
14. Desiderio di cambiare lavoro*	3.5
15. Aggressività e nervosismo*	4.1
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media= 3.9	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.9
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3.7
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.1
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=4.0	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3.8
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.3

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**SAD LEVANTE****SAD LUGAGNANO**

-a chi usa la propria auto per lavorare dare un piccolo incentivo

SAD MORFASSO

-Poter fare i corsi online .

SAD PONTE DELL'OLIO

-non sono d'accordo con il così detto banca ore, decisione al parere, presa dal Sindacato unitamente con la Cooperativa che non è per niente favorevole al dipendente.

SAD S. GIORGIO

-Penso sia corretto avere un incontro settimanale con assistenti sociali x obiettivi ad ogni singolo utente x una collaborazione migliore tra colleghi soprattutto x jolly.

SAD PIACENZA

-"sodisfatta de lavorare in unicoop e potere dare mio aiuto alle persone bisognose "

-Nessuna

-Avere una propria aria di lavoro e non andare de un posto al altro distruggendo la propria machina è consumando venzina inutile, per esempio se sei a San sepolcro ho in via patriotti ho in tante altre arie fare tutte le tue ore 6 ho 7 li parcheggi e ti fai i giro de li utenti e tenendo anche in conto la collegache abita più vicino, e non andare di un estremo al altro.

-"Manca il passaggio di consegna. Maggiore Informazioni al nuovo personale del servizio domiciliare. "

-Se lavoro male en il domiciliare senza letti sanitari senza sollevatore ed tante scomodità in più rischio delle salute nostra

-Il piano di lavoro del operatore deve essere più adeguato alla nostra difficoltà di spostamenti!!!

-Turni sono organizzati male

-Ho voluto dire tutta la verità. Mio sevizio non può essere soddisfacente. Mancano utenti, con 38h di contratto fare quasi 0 . Per le critiche e problematiche sul singolo utente coordinatori non possono aiutare perché non prendano nessuna responsabilità devo sempre rivolgersi agli assistenti sociali per questo motivo un operatore deve subire a volte mesi trattamenti non idonei. Con la banca ore con le ore mancati sul mio servizio devo subire perdite in denaro se non la recupero le ore. Ci sono incongruenze visivi sul sad piacenza. Sembra c'è da inserire una marea di persone che hanno bisogno nostro servizio e abbiamo parlato nella riunione, invece nella realtà poco lavoro, più di un svezamento ad ogni singolo piano con uscita per un ora di lavoro. Ho segnalato e ho pregato di avere piano tutto mio, invece non è così. Facciamo sostituzioni ferie

estivi . È mancano le ore lo stesso. Ho chiesto trasferimento per le mie problematiche di salute , non avuto nessun riscontro.

-Sono fortunata aver trovato il mio lavoro alla Unicoop

-Questo lavoro mi da delle soddisfazione a livello umano e professionale con un team che funziona in tutta l'attività organizzativa essendo una risorsa in più per potere lavorare meglio.

-Purtroppo nelle riunioni sento sempre parlare di Unicoop come una grande famiglia, pronta ad ascoltare per migliorare il lavoro sia x la cooperativa che per le persone che ci lavorano, mantenendo un alto standard di servizio anche per gli utenti, ma poi in concreto non vedo nulla di tutto questo, se non per pochi eletti. Se uno segnala casi in cui gli operatori lavorano senza gli ausili, nulla cambia, ma questo mette a rischio sia l'utente che l'operatore, ed è quindi inutile stupirsi poi delle tante malattie... Confrontandoci tra colleghe, si scopre che c'è chi fa addirittura straordinari rispetto al proprio contratto e chi invece è al di sotto dello stesso. Forse bisognerebbe mettere mano ai piani e distribuire in modo più omogeneo le ore, invece noto che si preferisce lasciare tutto così, ma questo non migliora né la situazione degli operatori, né della cooperativa stessa, che si vede costretta a fare assunzioni e a pagare straordinari...

SAD PONENTE

SAD GOSSOLENGO

-Più valore al nostro lavoro, retribuzione in base al nostro lavoro di più un contributo per manutenzione delle macchine

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

SAD LEVANTE

SAD LUGAGNANO

- Ci vorrebbe più collaborazione e rispetto

SAD PIACENZA

-Sempre importante l'informazione sul utente e colleghe dentro di nostro servizio lavorativo

-Niente

-Più collaborazioni tra colleghi di lavoro.

-Motivare li operatore, scegliendo il migliore operatore dell'anno e darle un premio! E ogni tanto i capi fare un rinfresco per conoscere suoi operatori e così creare più empatia fra tutti conoscere il altro ti fa sentire parte de la stessa famiglia e per tanto impegnasi di più è non essere solo un numero per che come si sa la unione fa la forza ma se vince con il cuore con i sentimenti perché questi avvicinano e la freddezza allontana.

-Dopo le sostituzione si lavora il doppio?

-Le consegne delle colleghe.... deve essere obbligatorio scritta.....

-Osservo che non c'è più interesse di passare consegna (pochissime collega passa consegna). Non ha interesse di chiedere e molto meno di passare consegna. E per la chiave del utente, qualcuno sa che è bisogno prendere e non si move (niente telefonate...) nulla.

-Con gli utenti che abbiamo non solo nervosismo . Come possibile che SAD accetta pulizie da parte di oss quando presenti famigliari sane di mente ? Noi non abbiamo studiato per essere ausiliaria. Stiamo diventando donne delle pulizie domestiche. Logico che prima puoi ogni uno di noi vuole cambiare lavoro.

-Essere più coscenti che lavoriamo con utenti che hanno bisogno del nostro aiuto.

-Mi sento far parte di questo gruppo già che mi hanno accolto bene, che mi aiuta a eseguire il mio lavoro con empatia e professionalità di cui mi prendo cura.

-Mi ripeto, le segnalazioni fatte dagli operatori in merito a situazioni lavorative, dovrebbero essere prese più in considerazione.

SAD PONENTE

SAD GOSSOLENGO

-Più valore al nostro lavoro, retribuzione in base al nostro lavoro di più un contributo per manutenzione delle macchine

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

SAD LEVANTE

SAD PONTE DELL'OLIO

-Inerente alla numero 20 non ho spuntato niente perché per quanto mi riguarda è tutto perfetto così. 😊🦄

SAD PIACENZA

- Sodisfata

-Niente

- Ascolto alle assiste

-Ogni volta che cambia operatore...avvisare chi è operatore di servizio...

-Organizzazione del turno (mattina o pomeriggio, non spessato). Così organizziamo nossa vita lavorativa e privata.

-Sviluppare e facilitare nel sistema informatico per aumentare più informazioni con rispetto a lavoro e aggiornamenti.

-Penso che all' inizio di un nuovo caso o di un passaggio di consegne, debbano sempre essere presenti oltre che all'operatore anche il coordinatore di riferimento, sia x stabilire fin dall'inizio delle regole ed evitare così

successivi fraintendimenti. Così come andrebbero ripristinate le regole sui passaggi di consegne, gli affiancamenti e le comunicazioni agli utenti in caso di cambiamenti orari e/o di operatore

SAD PONENTE

SAD GOSSOLENGO

-Più valore al nostro lavoro, retribuzione in base al nostro lavoro di più un contributo per manutenzione delle macchine

SAD RIVERGARO

-Avere la macchina aziendale sarebbe un bel passo.

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	7
2sicurezza ambiente di lavoro	18
3circolazione e chiarezza delle informazioni	17
4rapporti tra colleghi	11
5rapporti con i superiori	3
6supporti informatici e tecnologici	6
7flessibilità dell'orario di lavoro	11
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	14
9valorizzazione del personale	20
10sistema di distribuzione degli incentivi	11
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	6
12l'assegnazione delle risorse	2

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

SAD PIACENZA

-Collaborazione di tutti

-"Incrementare le ore al personale che li manca di tempo "

[REDACTED]

-Mancano OSS maschile. Ci sono utenti che meglio essere un maschio fare assistenza.

-Non avuto nessun esperienza di questo tipo.

-Come scritto prima ci sono troppe differenze di trattamento.

Piacenza 16.09.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Analisi questionario operatori anno 2024 e confronto dei valori ai questionari operatori con gli anni 2021 -2023

Il processo gestione delle risorse umane e formazione di UNICOOP lavora principalmente su due binari: la motivazione, la competenza e la consapevolezza del personale, da un alto; l'individuazione delle necessità formative, la loro pianificazione e la valutazione dell'efficacia delle azioni formative intraprese, dall'altro.

Una volta all'anno viene chiesto a tutto il personale della cooperativa di compilare il [QUESTIONARIO OPERATORI \(MOD 72.01\)](#) per monitorare la motivazione e la soddisfazione.

Il questionario è uno strumento partecipativo utile per capire quale direzione percorrere per migliorare l'impegno a difesa dei diritti dei lavoratori.

Analisi QUESTIONARIO OPERATORI del 2024 e confronto con il triennio 2021-2023. Nella Tabella che segue vengono fornite alcune informazioni relative al questionario OPERATORI di quest' anno e il raffronto con gli ultimi tre anni.. **Nell'anno corrente il questionario è stato revisionato e semplificato: è stata mantenuta la struttura generale, alcune domande della sezione A sono state accorpate/eliminate in quanto ridondanti; è stata inserita la sezione D volta a monitorare le azioni di parità di genere ed eventuale presenza di situazioni discriminatorie. E' possibile tuttavia procedere ad un'analisi dei dati poiché la formulazione adottata consente un raffronto. Si riporta la percentuale di soddisfazione per ciascun item.**

CONFRONTO QUESTIONARI OPERATORI 2021-2023 (in grigio le domande modificate ed eliminate dal 2024)	Domande modificate nell'anno 2024 in contenuto (in grigio) o numero	2024	2023	2022	2021
Media Generale		76	79,3	82,3	81,6
SEZIONE A (operatore) media		76	76	79,6	78,8
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?		82	82	83,6	83,2
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?		76	76	78,6	77,6
3. Sei soddisfatto del numero, puntualità e accuratezza delle informazioni che ti giungono?	3. Sei soddisfatto della modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali al personale	78	80	82,6	81,8

4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui l'organizzazione trova soluzioni adeguate ai problemi che deve affrontare?			76	80,6	80,4
5. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?			76	80,4	79,8
6. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	78	78	81,2	79,2
7. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui sono definiti ruoli organizzativi e compiti lavorativi?			78	80	79,4
8. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	80	80	81,8	82
9. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	76	76	78,8	80,2
10. Coerenza da parte dei superiori gerarchici tra azioni intraprese e obiettivi dichiarati?			80	82	81,2
11. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	76	76	81	78,4
12. Sei soddisfatta/o dell'efficacia comunicativa della cooperativa?			82	84,8	83,4
13. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	64	56	63,4	64
14. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	76	70	75,4	73,8
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.			0		-
SEZIONE B (servizio media)			82	84,9	84,4
15. Soddisfazione per la propria organizzazione			76	79,2	77,6
16. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	76	78	80,6	79,4
17. Sensazione di far parte di una squadra	11. Sensazione di far parte di una squadra	76	76	78,6	78,8
18. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	80	80	82,4	81,2

19. Insofferenza nell'andare al lavoro*			84	86,2	86,4
20. Disinteresse per il lavoro*	13. Disinteresse per il lavoro*	86	90	92,8	92,8
21. Desiderio di cambiare lavoro*	14. Desiderio di cambiare lavoro*	82	82	84,6	85,2
22. Risentimento verso l'organizzazione*			86	89,2	88,6
23. Aggressività e nervosismo*	15. Aggressività e nervosismo*	84	88	90,8	89,8
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.					-
SEZIONE C (fidelizzazione) media		84	86	86,9	86,6
24. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	82	82	85	82,8
25. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	84	88	87,4	87
26. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	86	86	88,4	90
SEZIONE D (parità di genere) Media		86			
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di Parità di Genere		84			
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione		90			

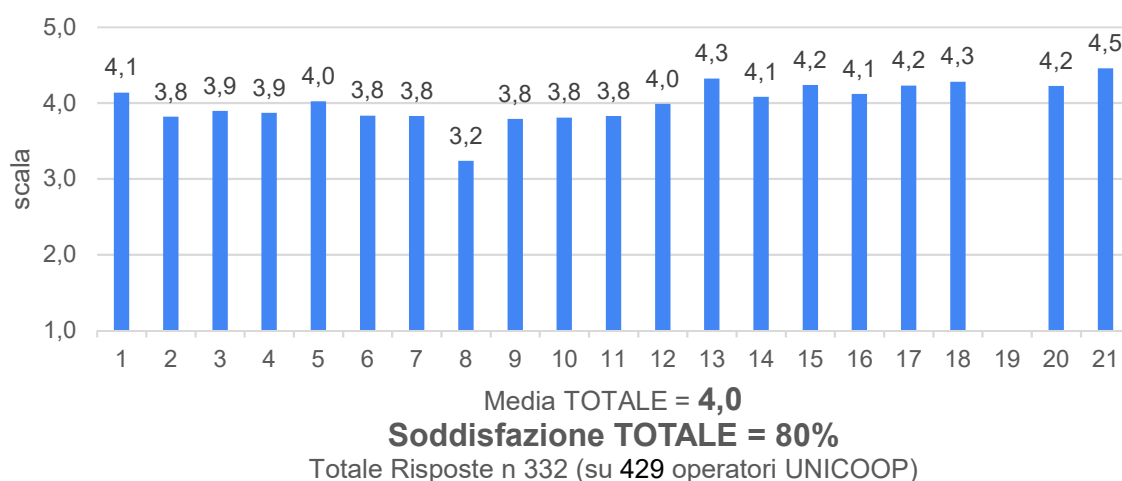
I criteri di elaborazione e accettabilità del questionario sono riportati sul retro dell'originale e tarati annualmente nel corso del riesame direzionale per valutare i limiti di accettabilità e la validità degli item utilizzati.

Complessivamente la % di soddisfazione è diminuita di 3 punti percentuale e si assesta attorno ad una percentuale poco inferiore a 80%.

Si segnala un aumento della soddisfazione della voce inerente la retribuzione e le azioni implementate di miglioramento retributivo.

Il clima registrato sui servizi non dà evidenza di criticità significative, tuttavia vale la pena interrogarsi circa alcune criticità organizzative, esplicitate nella sezione suggerimenti, che è possibile consultare nella parte finale della relazione.

Report TUTTI OPERATORI UNICOOP 2024 SEZIONE A,B,C,D



B)SUGGERIMENTI registrati dal vari servizi

SEZIONE A, B, C: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

CENTRI DIURNI

- ✓ Segnalazione in merito ai pulmini che non sono ritenuti adeguati
- ✓ La supervisione , almeno una volta all'anno, deve essere aperta alla coordinatrice o al responsabile del personale

CSRR

- ✓ Criticità circa istituto banca ore
- ✓ Tempi di vestizione: si chiede il riconoscimento dei 15 minuti per turno
- ✓ Assenza di figura jolli "pura" per carenza di personale, ciò comporta la chiamata in servizio nei giorni di riposo.

NIDI

- ✓ Formazione costante sull'équipe educativa
- ✓ Sensibilizzare al confronto e allo scambio nel gruppo di lavoro
- ✓ Richiesta di incisività da parte del coordinatore nei confronti degli operatori che non lavorano bene
- ✓ Richiesta di ascolto e di prevenire difficoltà all'interno del gruppo di lavoro senza minimizzare le problematiche
- ✓ Problema con la stampante
- ✓ Aumentare le ore di pulizia

ORGANIZZAZIONE GENERALE

- ✓ *Formazione/supervisione per i coordinatori e valorizzare reperibilità dei coordinatori*
- ✓ *Parcheggi convenzionati per agevolare lo spostamento e il lavoro del personale d'ufficio*

SAD

- ✓ *Rimborso per utilizzo e usura auto*
- ✓ *Istituto banca ore*
- ✓ *Migliorare l'organizzazione dei turni e delle modalità di passaggio di consegne*
- ✓ *Più riunioni con le Assistenti sociali*
- ✓ *Distribuire le ore di lavoro in modo equo tra tutti i colleghi*
- ✓ *Una figura segnala il fatto che non è previsto dal profilo erogare prestazione di aiuto domestico*

SOSTEGNI

- ✓ *Svolgere con maggiori frequenza riunioni di équipe*
- ✓ *Migliorare e garantire l'assistenza in caso di danni ad oggetti personali durante l'attività lavorativa*

STRUTTURE RESIDENZIALI ANZIANI

- ✓ *Nel turno di notte si rende indispensabile la figura dell'infermiera*
- ✓ *E' faticosa la doppia notte e la presenza di una sola operatrice che deve vigilare su 54 ospiti*

I suggerimenti e le criticità segnalate nei singoli servizi sono stati condivisi in occasione della riunione di Direzione del 21 Ottobre 2024 e verranno valutate possibili azioni di miglioramento.

Si precisa che nell'anno i miglioramenti retributivi sono dovuti a applicazione rinnovo del CCNL, mantenimento delle azioni migliorative dell'Accordo sindacale e introduzione istituto banca ore che garantisce una retribuzione stabile e il riconoscimento delle maggiorazioni del 15% o 27% nel mese in cui sono state maturate.

Le criticità maggiori relative alla banca ore si registrano in quei servizi (servizi di assistenza domiciliare e di integrazione scolastica) soggetti a modifiche dei piani di lavoro per le intrinseche caratteristiche del servizio.

Dall'analisi dei suggerimenti emerge inoltre la difficoltà di reperimento di personale che stiamo vivendo negli ultimi anni e che purtroppo non garantisce una risposta organizzativa sempre soddisfacente.

Per quanto riguarda infine la **sezione D – Parità di genere**, la soddisfazione relativa alle azioni di buone prassi implementate nell'organizzazione è più che buona e pari al 86%. Per quanto riguarda invece i suggerimenti pervenuti, segnale da CSRR: *“Non identificare nel ruolo degli uomini solo competenze tecniche o basiche ma riconoscere loro capacità di educazione educativa in vari ambiti. In questa maniera uomo e donna hanno parità e non identificate nel ruolo della “donna” quale fonte di maggiore concretezza, conoscenza”*; SAD: *“Mancano OSS maschili. Ci sono utenti che meglio essere un maschio a fare assistenza”*. SOSTEGNI: *“Colmare il divario di genere nel mercato del lavoro”*.

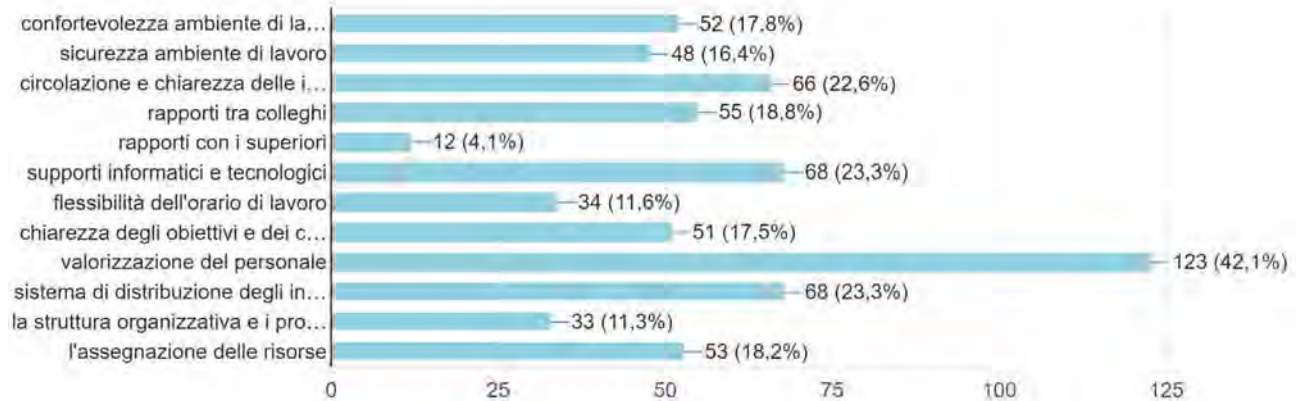
Si riportano infine le indicazioni ricevute circa le priorità d'intervento da soddisfare nell'organizzazione.

Domanda n 27 SUGGERIMENTI

N. risposte

20. Suggerimenti:

292 risposte



Piacenza, 17.10.2024

Alessandra Materassi

Analisi questionario operatori nido anno 2024 e confronto dei valori ai questionari operatori nido con gli anni 2021 -2023

Il processo gestione delle risorse umane e formazione di UNICOOP lavora principalmente su due binari: la motivazione, la competenza e la consapevolezza del personale, da un lato; l'individuazione delle necessità formative, la loro pianificazione e la valutazione dell'efficacia delle azioni formative intraprese, dall'altro.

Una volta all'anno viene chiesto a tutto il personale della cooperativa di compilare il [QUESTIONARIO OPERATORI \(MOD 72.01\)](#) per monitorare la motivazione e la soddisfazione.

Il questionario è uno strumento partecipativo utile per capire quale direzione percorrere per migliorare l'impegno a difesa dei diritti dei lavoratori.

Analisi QUESTIONARIO OPERATORI NIDO del 2024 e confronto con il triennio 2021-2023. Nella Tabella che segue vengono fornite alcune informazioni relative al questionario OPERATORI NIDO di quest'anno e il raffronto con gli ultimi tre anni.. **Nell'anno corrente il questionario è stato revisionato e semplificato: è stata mantenuta la struttura generale, alcune domande della sezione A sono state accorpate/eliminate in quanto ridondanti; è stata inserita la sezione D volta a monitorare le azioni di parità di genere ed eventuale presenza di situazioni discriminatorie. E' possibile tuttavia procedere ad un'analisi dei dati poiché la formulazione adottata consente un raffronto. Si riporta la percentuale di soddisfazione per ciascun item.**

CONFRONTO QUESTIONARI OPERATORI 2021-2023 (in grigio le domande modificate ed eliminate dal 2024)	Domande modificate nell'anno 2024 in contenuto (in grigio) o numero	2024	2023	2022	2021
Media Generale		82	81,5	83,7	85,2
SEZIONE A (operatore) media		80	78	80	82,4
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?		88	86	85	87.6
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?		78	76	76,4	77.6
3. Sei soddisfatto del numero, puntualità e accuratezza delle informazioni che ti giungono?	3. Sei soddisfatto della modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali al personale	80	82	83,8	85.6

4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui l'organizzazione trova soluzioni adeguate ai problemi che deve affrontare?			76	78,6	83.0
5. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?			76	79,8	83.4
6. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	80	82	82,2	82.4
7. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui sono definiti ruoli organizzativi e compiti lavorativi?			78	80	83.4
8. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	86	86	84,4	84.6
9. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	78	82	82	84.6
10. Coerenza da parte dei superiori gerarchici tra azioni intraprese e obiettivi dichiarati?			80	80,6	85.6
11. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	78	78	80,6	82.2
12. Sei soddisfatta/o dell'efficacia comunicativa della cooperativa?			84	85	86.2
13. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	66	52	62,8	66.8
14. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	80	72	78,6	79.4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.			0		-
SEZIONE B (servizio media)		84	84	87,4	88
15. Soddisfazione per la propria organizzazione			78	81,2	81.6
16. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	82	82	83	84.0
17. Sensazione di far parte di una squadra	11. Sensazione di far parte di una squadra	80	78	81,6	85.0
18. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	80	82	86,4	86.8

19. Insofferenza nell'andare al lavoro*			88	89,8	89.8
20. Disinteresse per il lavoro*	13. Disinteresse per il lavoro*	88	92	92,6	94.0
21. Desiderio di cambiare lavoro*	14. Desiderio di cambiare lavoro*	86	86	89,8	87.0
22. Risentimento verso l'organizzazione*			86	89,8	90.4
23. Aggressività e nervosismo*	15. Aggressività e nervosismo*	86	90	92,8	93.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.			0		-
SEZIONE C (fidelizzazione) media		88	88	89,6	90
24. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	86	84	86	86.8
25. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	90	94	93,4	91.2
26. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	88	88	89,4	91.8
SEZIONE D (parità di genere) Media		90			
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di Parità di Genere		90			
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione		92			

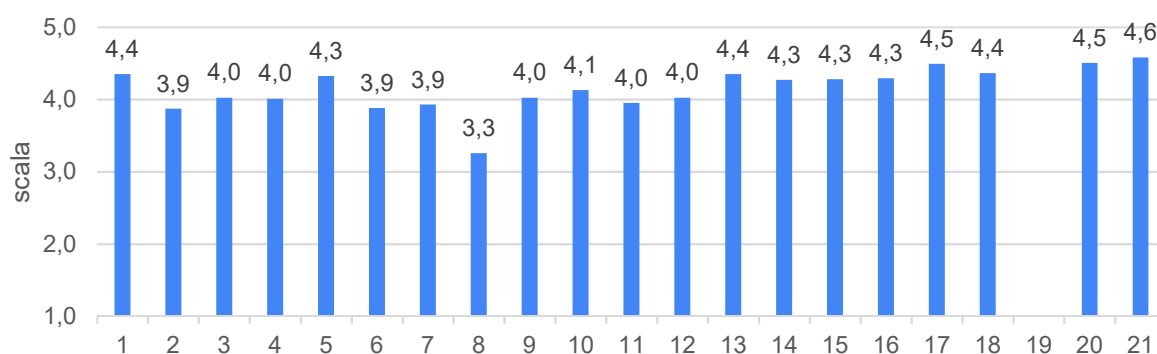
I criteri di elaborazione e accettabilità del questionario sono riportati sul retro dell'originale e tarati annualmente nel corso del riesame direzionale per valutare i limiti di accettabilità e la validità degli item utilizzati.

Complessivamente la % di soddisfazione è stabile e più che buona.

Si segnala un aumento della soddisfazione della voce inerente la retribuzione e le azioni implementate di miglioramento retributivo.

Il clima registrato sui servizi non dà evidenza di criticità tuttavia vale la pena interrogarsi circa alcuni suggerimenti, che è possibile consultare nella parte finale della relazione.

Report OPERATORI TUTTI NIDI UNICOOP 2024 SEZIONE A,B,C,D



Media TOTALE = **4,1**

Soddisfazione TOTALE = 82,9%

Totale Risposte n 87 (su: 90.. operatori Nidi UNICOOP)

B)SUGGERIMENTI registrati

SEZIONE A, B, C: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NIDI

- ✓ *Formazione costante sull'équipe educativa*
- ✓ *Sensibilizzare al confronto e allo scambio nel gruppo di lavoro*
- ✓ *Richiesta di incisività da parte del coordinatore nei confronti degli operatori che non lavorano bene*
- ✓ *Richiesta di ascolto e di prevenire difficoltà all'interno del gruppo di lavoro senza minimizzare le problematiche*
- ✓ *Problema con la stampante*
- ✓ *Aumentare le ore di pulizia*
- ✓ *La retribuzione non è adeguata alla responsabilità richiesta al ruolo.*

I suggerimenti e le criticità segnalate nei singoli servizi sono stati condivisi in occasione della riunione di Direzione del 21 Ottobre 2024 e verranno valutate possibili azioni di miglioramento.

Si precisa che nell'anno i miglioramenti retributivi sono dovuti a applicazione rinnovo del CCNL, mantenimento delle azioni migliorative dell'Accordo sindacale e introduzione istituto banca ore che garantisce una retribuzione stabile e il riconoscimento delle maggiorazioni del 15% o 27% nel mese in cui sono state maturate.

Per quanto riguarda infine la **sezione D – Parità di genere**, la soddisfazione relativa alle azioni di buone prassi implementate nell'organizzazione è molto buona e pari al 90%. Per quanto riguarda invece i suggerimenti pervenuti, segnalo quanto riportato da un'educatrice del Nido di Podenzano: "21.- "Comportamenti discriminatori diretti". Durante l'anno alcune situazioni critiche, ma senza nessun tipo di conseguenza sugli utenti, sono state gestite in modo a mio parere non corretto, mettendomi in difficoltà e

facendomi sentire poco rispettata e discriminata da alcuni superiori. In particolare è stato presunto che le cause di questi disagi non fossero da imputare ad una scorretta organizzazione e comunicazione sugli orari del servizio, ma a miei presunti e infondati problemi personali, i quali avrebbero interferito con il mio comportamento a Lavoro. Frasi dirette, non le ho trovate appropriate. Questo ed altri episodi simili hanno portato alla nascita di tensioni, nonostante io abbia provato a parlare e confrontarmi con la mia coordinatrice. Sono episodi che mi hanno fatta sentire discriminata e poco rispettata."

Si riportano infine le indicazioni ricevute circa le priorità d'intervento da soddisfare nell'organizzazione.

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

N. risposte

1confortevolezza ambiente di lavoro	10
2sicurezza ambiente di lavoro	6
3circolazione e chiarezza delle informazioni	10
4rapporti tra colleghi	22
5rapporti con i superiori	5
6supporti informatici e tecnologici	31
7flessibilità dell'orario di lavoro	9
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	10
9valorizzazione del personale	36
10sistema di distribuzione degli incentivi	19
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	6
12l'assegnazione delle risorse	15

Piacenza, 17.10.2024

Alessandra Materassi



Allegati

Report per servizio

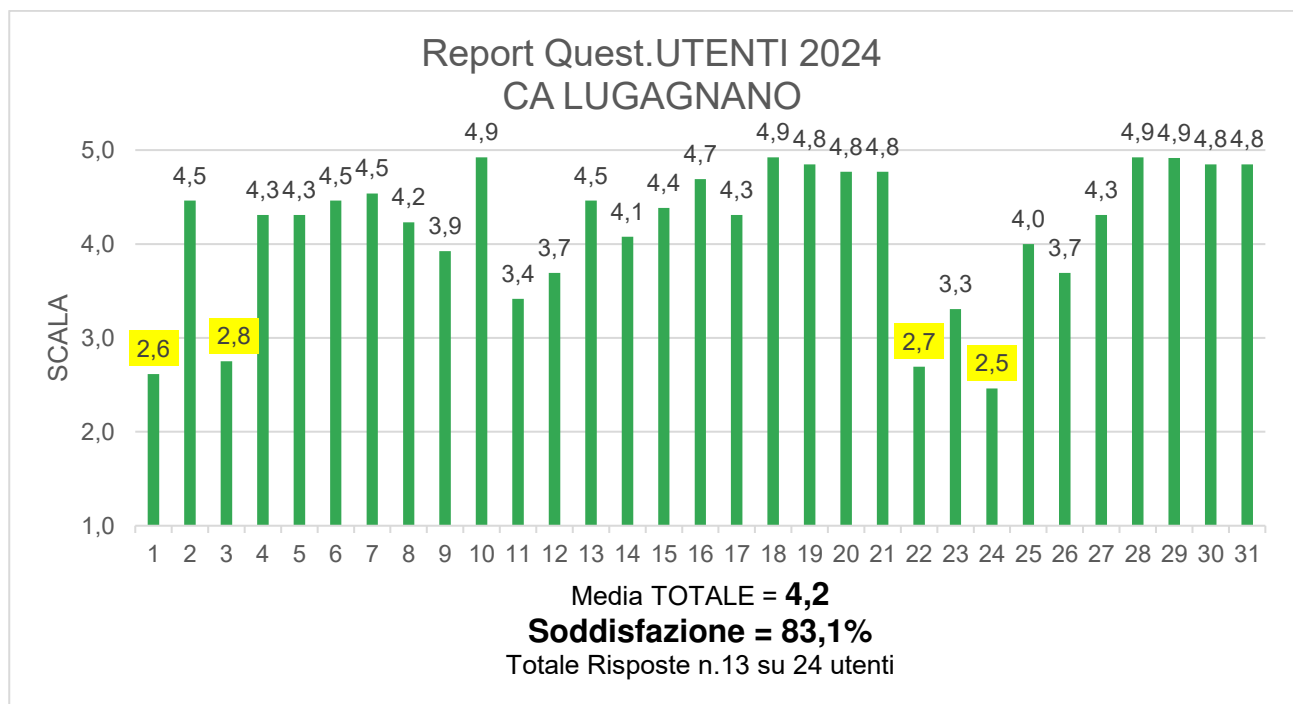
Utenti / Committenti / Operatori

Report Questionario UTENTI CA LUGAGNANO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	%sodd
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento della domanda di ammissione, sui servizi offerti, sul funzionamento e sulle modalità organizzative del servizio / struttura?	2.6
2. Ritiene adeguato Il modo in cui è stato accolto all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)	4.5
3. Ritiene adeguate le informazioni ricevute all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)?	2.8
4. Ritiene adeguata la cura e l'aspetto degli arredi presenti?	4.3
5. Ritiene adeguata la quantità e la personalizzazione degli spazi individuali a disposizione?	4.3
6. Ritiene adeguata la temperatura e la ventilazione degli ambienti?	4.5
7. Ritiene adeguata la pulizia e l'igiene dei locali?	4.5
8. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.2
9. Ritiene adeguate le attrezzature rispetto ai bisogni assistenziali degli ospiti? [	3.9
10. Lo spazio esterno è adeguato?	4.9
11. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il coordinatore responsabile del servizio?	3.4
12. E' soddisfatto della disponibilità del personale a fornire informazioni ai familiari? [	3.7
13. E' soddisfatto dello scambio e della comunicazione con gli operatori socio-sanitari e/o educatori?	4.5
14. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il personale infermieristico (rispondere alla domanda solo se infermiere previsto nel servizio)?	4.1
15. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.4
16. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.7
17. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.3
18. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.9
19. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche e/o d'emergenza da parte del personale? (se capitato)	4.8
20. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori)?	4.8
21. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori e familiari.....)?	4.8
22. E' soddisfatto della realizzazione di iniziative per l'integrazione del servizio/ struttura nel territorio?	2.7
23. E' soddisfatto delle uscite e accompagnamenti all'esterno della struttura (mercato, passeggiate..)?	3.3
24. Ritiene adeguate le attività di animazione, ricreative e di svago proposte?	2.5
25. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.0
26. E' soddisfatto del Menù?	3.7
27. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.3
28. Ritiene rispettate le sue/vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.9
29. Ritiene adeguato il rispetto della sua/vostra riservatezza e del pudore?	4.9
30. E' soddisfatto del rapporto umano con il personale della struttura?	4.8
31. E' soddisfatto delle modalità di gestione del percorso di cura e di assistenza a Lei rivolte?	4.8
32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
33. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)**N. risposte**

Informazioni e Modalità di comunicazione	10
Rapporti e partecipazione delle famiglie	3
Competenza del personale	2
Condivisione dei metodi di lavoro e del PAI/PEI	6
Gestione di reclami o non conformità	2
Flessibilità a modifiche	1

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

-Uscite,gite

-Fare piu' uscite,organizzare piu' attivita'

-Organizzare piu' gite e uscite

-Uscire maggiormente,avere qualche dolce in piu',ricevere piu' frutta,organizzare pomeriggi di danza liscio,organizzare gite

-Cambierei il menu' per esempio no tonno la sera perche' pesante da digerire,non minestrina ogni sera,ragu' plu' spesso e meno polpettone.

Piacenza 14.11.2024

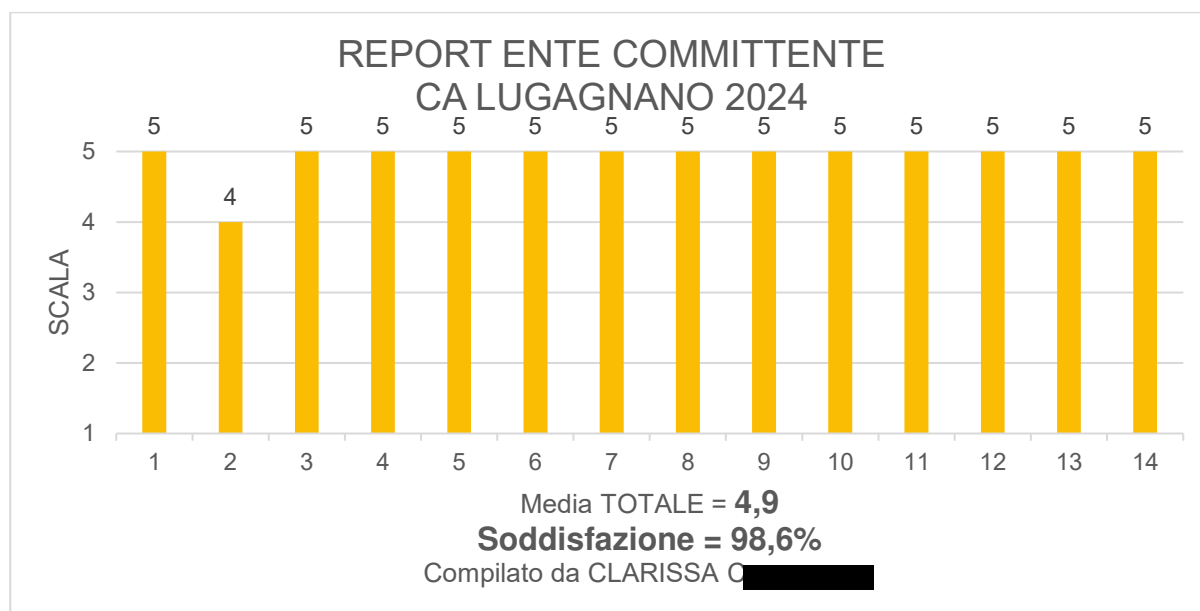
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE CA LUGAGNANO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE	Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?
Sezione EROGAZIONE SERVIZIO	
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?
Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO	
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti	

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 03.12.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario TUTTI OPERATORI CA LUGAGNANO 2024

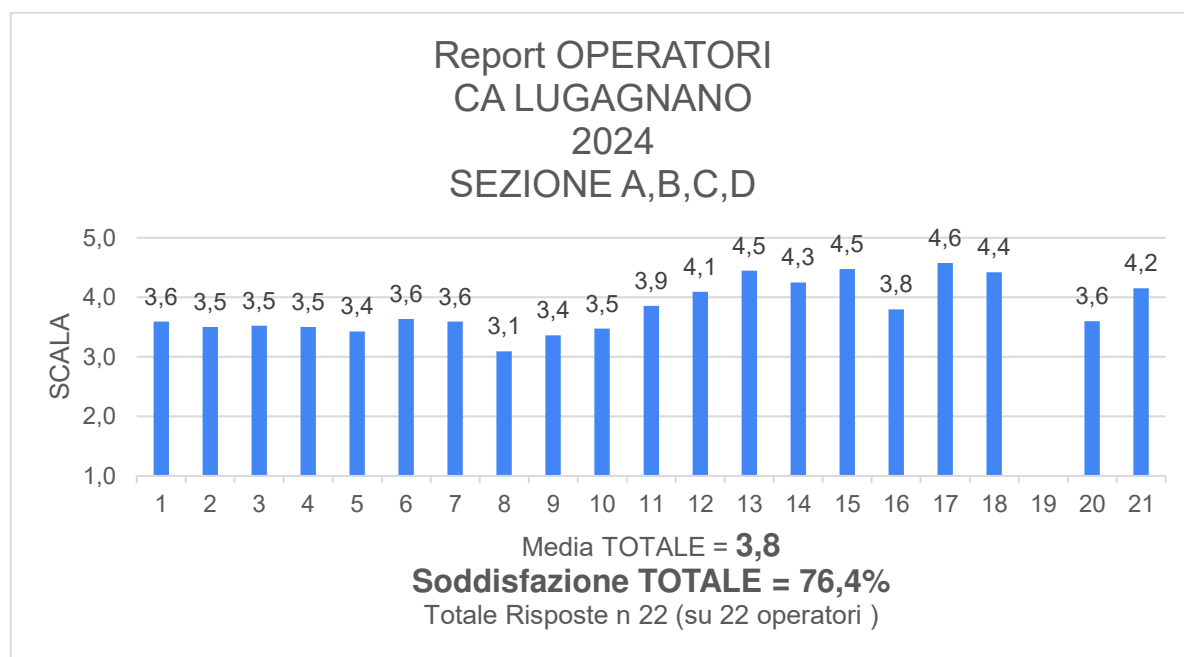
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	3.6
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.5
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.5
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.4
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.6
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.6
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.1
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.5
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.9
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.1
13. Disinteresse per il lavoro*	4.5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.3
15. Aggressività e nervosismo*	4.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.8
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.6
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.4
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3.6
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.2

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Devono esserci leggi uguali a tutte non discriminazioni, farmi lavorare come le altre e non 1 ora al giorno, farmi lavorare di domenica perché io sono disp

-Niente di particolare

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Spostamento sezione cucina

-Rimane sempre molto difficile la cooperazione con cooperativa e comune. Spesso le segnalazioni che vengono fatte al comune non vengono prese in considerazione

-Più concentrazione

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

Nessuno

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	11
2sicurezza ambiente di lavoro	11
3circolazione e chiarezza delle informazioni	3
4rapporti tra colleghi	3
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	0
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	4
9valorizzazione del personale	9
10sistema di distribuzione degli incentivi	5
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	1
12l'assegnazione delle risorse	4

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

-Voglio lavorare ho bisogno di lavorare non di fare 1 ora al giorno. Parità di mansioni uguali per tutti

-Siamo tutti uguali nn ci sono preferenze x nessuno...

Piacenza 13.11.2024

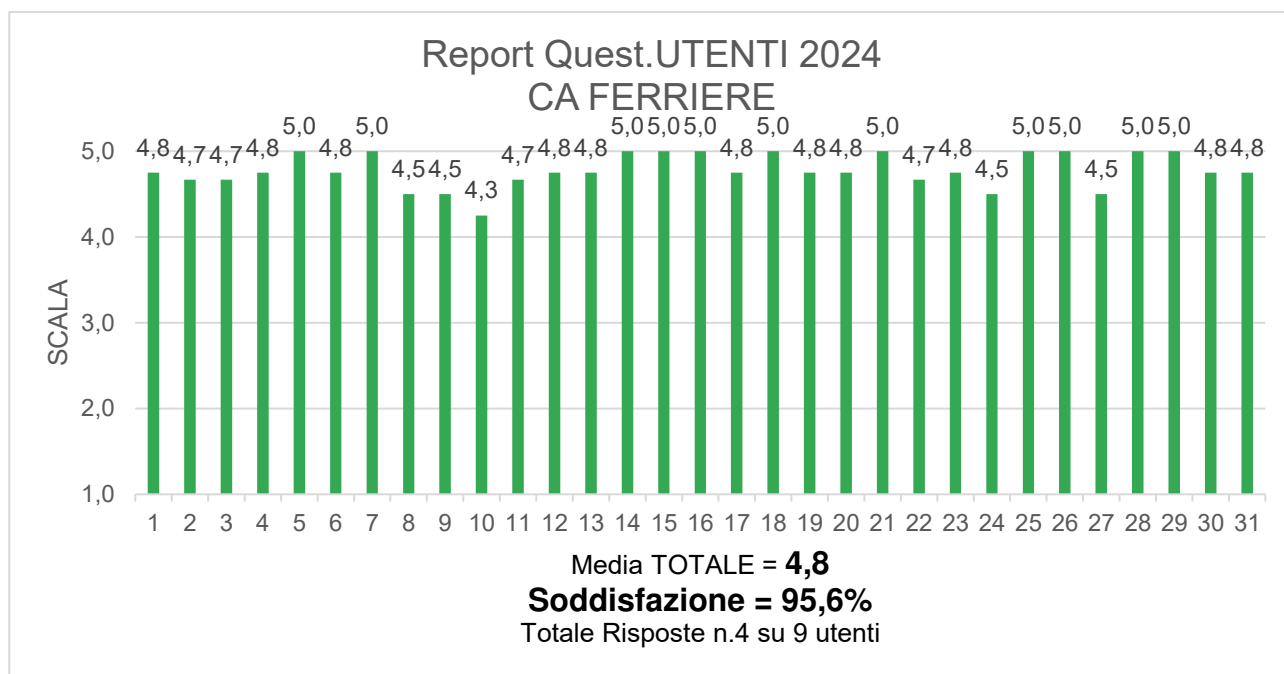
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI CA FERRIERE 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	%sodd
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento della domanda di ammissione, sui servizi offerti, sul funzionamento e sulle modalità organizzative del servizio / struttura?	4.8
2. Ritiene adeguato Il modo in cui è stato accolto all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)	4.7
3. Ritiene adeguate le informazioni ricevute all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)?	4.7
4. Ritiene adeguata la cura e l'aspetto degli arredi presenti?	4.8
5. Ritiene adeguata la quantità e la personalizzazione degli spazi individuali a disposizione?	5
6. Ritiene adeguata la temperatura e la ventilazione degli ambienti?	4.8
7. Ritiene adeguata la pulizia e l'igiene dei locali?	5
8. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.5
9. Ritiene adeguate le attrezzature rispetto ai bisogni assistenziali degli ospiti? [	4.5
10. Lo spazio esterno è adeguato?	4.3
11. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il coordinatore responsabile del servizio?	4.7
12. E' soddisfatto della disponibilità del personale a fornire informazioni ai familiari? [	4.8
13. E' soddisfatto dello scambio e della comunicazione con gli operatori socio-sanitari e/o educatori?	4.8
14. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il personale infermieristico (rispondere alla domanda solo se infermiere previsto nel servizio)?	5
15. Ritiene adeguata la competenza del personale?	5
16. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	5
17. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.8
18. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	5
19. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche e/o d'emergenza da parte del personale? (se capitato)	4.8
20. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori)?	4.8
21. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori e familiari.....)?	5
22. E' soddisfatto della realizzazione di iniziative per l'integrazione del servizio/ struttura nel territorio?	4.7
23. E' soddisfatto delle uscite e accompagnamenti all'esterno della struttura (mercato, passeggiate..)?	4.8
24. Ritiene adeguate le attività di animazione, ricreative e di svago proposte?	4.5
25. E' soddisfatto della qualità del cibo?	5
26. E' soddisfatto del Menù?	5
27. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.5
28. Ritiene rispettate le sue/vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5
29. Ritiene adeguato il rispetto della sua/vostra riservatezza e del pudore?	5
30. E' soddisfatto del rapporto umano con il personale della struttura?	4.8
31. E' soddisfatto delle modalità di gestione del percorso di cura e di assistenza a Lei rivolte?	4.8
32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
33. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)**N. risposte**

Informazioni e Modalità di comunicazione	0
Rapporti e partecipazione delle famiglie	0
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del PAI/PEI	0
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche	0

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

-Sono molto soddisfatto

Piacenza 14.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario TUTTI OPERATORI CA FERRIERE 2024

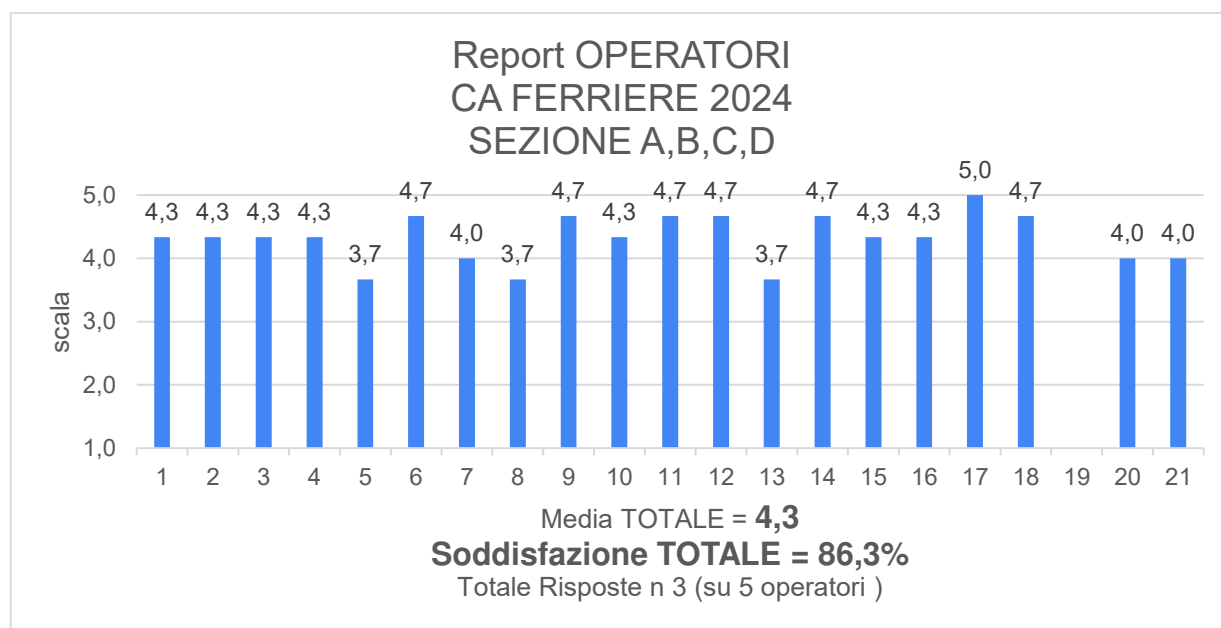
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adequazione delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.3
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.3
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.3
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.3
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.7
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.7
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.7
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.7
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.3
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.7
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.7
13. Disinteresse per il lavoro*	3.7
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.7
15. Aggressività e nervosismo*	4.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.3
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.7
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

nessuno

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

nessuno

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

nessuno

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	2
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	2
7flessibilità dell'orario di lavoro	1
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	0
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	0

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

nessuno

Piacenza 13.11.2024

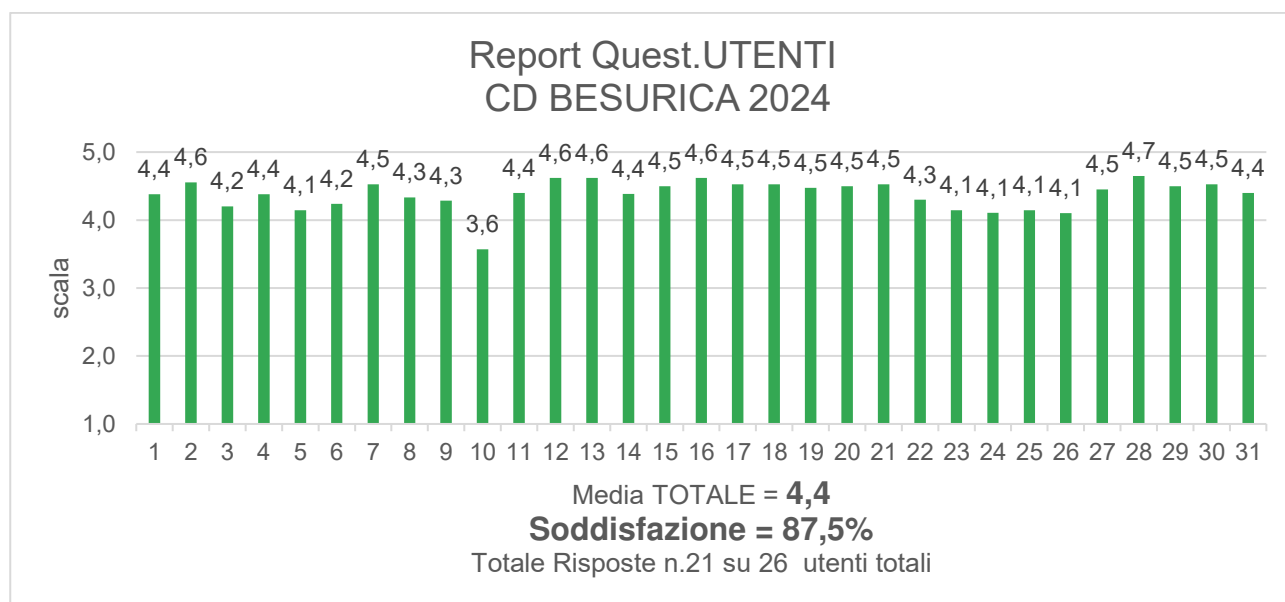
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI CD BESURICA 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento della domanda di ammissione, sui servizi offerti, sul funzionamento e sulle modalità organizzative del servizio / struttura?	4.4
2. Ritiene adeguato Il modo in cui è stato accolto all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)	4.6
3. Ritiene adeguate le informazioni ricevute all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)?	4.2
4. Ritiene adeguata la cura e l'aspetto degli arredi presenti?	4.4
5. Ritiene adeguata la quantità e la personalizzazione degli spazi individuali a disposizione?	4.1
6. Ritiene adeguata la temperatura e la ventilazione degli ambienti?	4.2
7. Ritiene adeguata la pulizia e l'igiene dei locali?	4.5
8. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.3
9. Ritiene adeguate le attrezzature rispetto ai bisogni assistenziali degli ospiti? [	4.3
10. Lo spazio esterno è adeguato?	3.6
11. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il coordinatore responsabile del servizio?	4.4
12. E' soddisfatto della disponibilità del personale a fornire informazioni ai familiari? [	4.6
13. E' soddisfatto dello scambio e della comunicazione con gli operatori socio-sanitari e/o educatori?	4.6
14. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il personale infermieristico (rispondere alla domanda solo se infermiere previsto nel servizio)?	4.4
15. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.5
16. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.6
17. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.5
18. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.5
19. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche e/o d'emergenza da parte del personale? (se capitato)	4.5
20. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori)?	4.5
21. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori e familiari.....)?	4.5
22. E' soddisfatto della realizzazione di iniziative per l'integrazione del servizio/ struttura nel territorio?	4.3
23. E' soddisfatto delle uscite e accompagnamenti all'esterno della struttura (mercato, passeggiate..)?	4.1
24. Ritiene adeguate le attività di animazione, ricreative e di svago proposte?	4.1
25. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.1
26. E' soddisfatto del Menù?	4.1
27. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.5
28. Ritiene rispettate le sue/vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.7
29. Ritiene adeguato il rispetto della sua/vostra riservatezza e del pudore?	4.5
30. E' soddisfatto del rapporto umano con il personale della struttura?	4.5
31. E' soddisfatto delle modalità di gestione del percorso di cura e di assistenza a Lei rivolte?	4.4
32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
33. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

N. risposte

Informazioni e Modalità di comunicazione	2
Rapporti e partecipazione delle famiglie	1
Competenza del personale	3
Condivisione dei metodi di lavoro e del PAI/PEI	2
Gestione di reclami o non conformità	1
Flessibilità a modifiche	4

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

- Maggior attività motoria guidata

Piacenza 12.07.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE CD BESURICA 2024

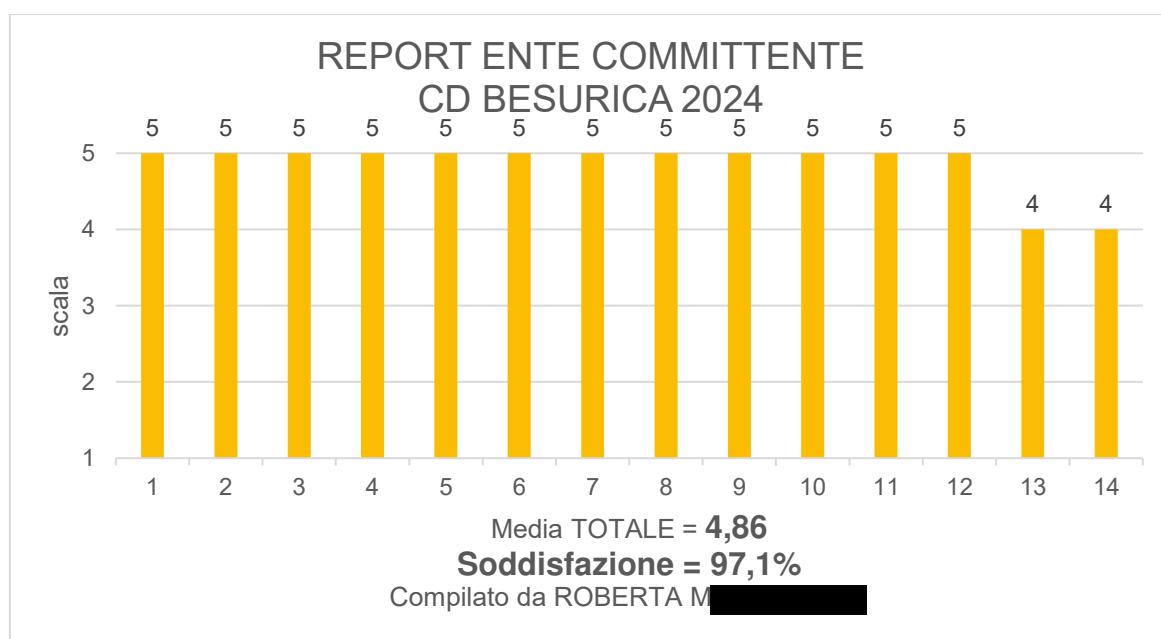
Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	X
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 22.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI CENTRO DIURNO BESURICA 2024

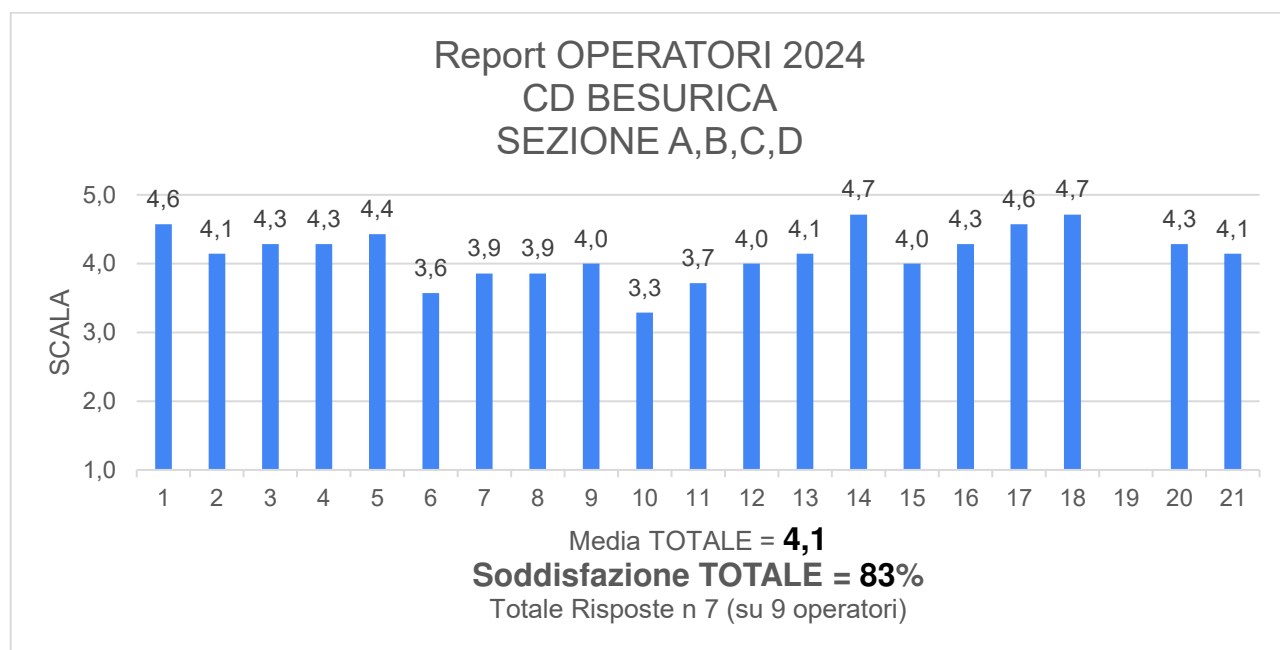
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.6
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.1
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.3
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.3
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.4
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.6
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.9
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.9
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.3
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.7
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.0
13. Disinteresse per il lavoro*	4.1
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.7
15. Aggressività e nervosismo*	4.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.3
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.6
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.7
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.3
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.1

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-nessuno

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

- nessuno

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-nessuno

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	1
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	1
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	2

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

- nessuno

Piacenza 21.10.2024

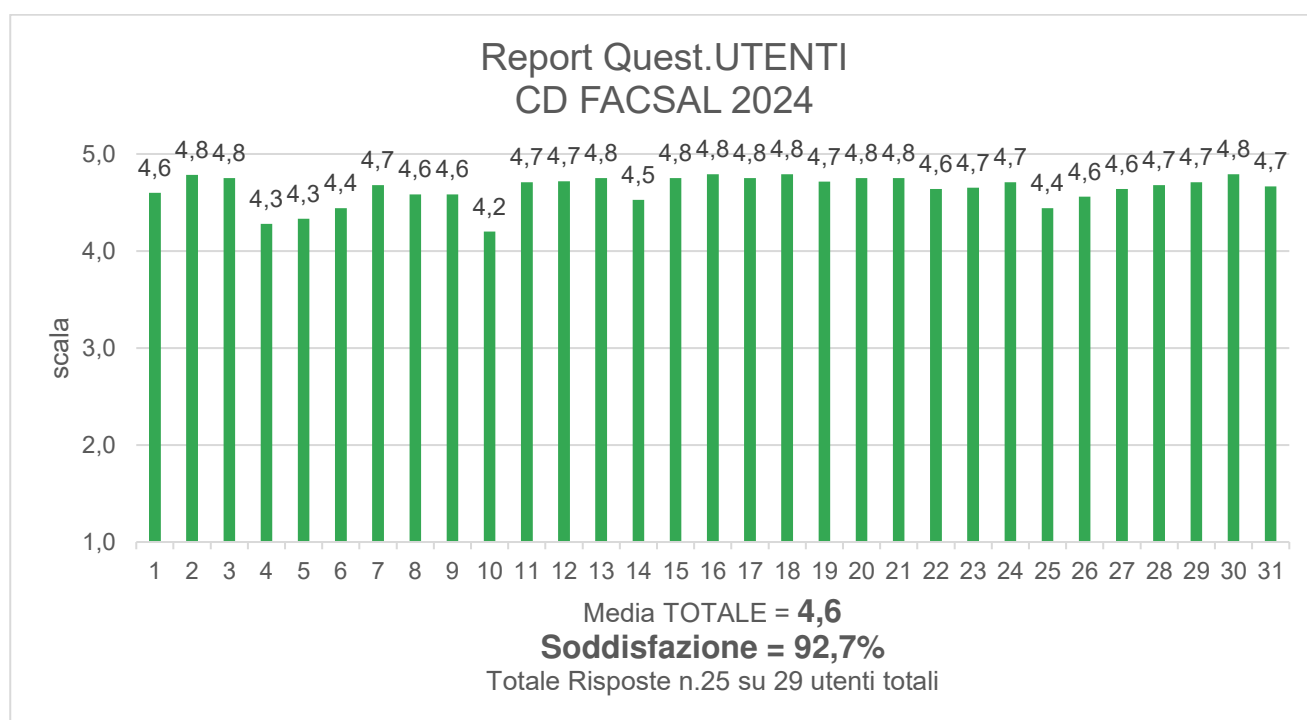
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI CD FACSAL 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento della domanda di ammissione, sui servizi offerti, sul funzionamento e sulle modalità organizzative del servizio / struttura?	4.6
2. Ritiene adeguato Il modo in cui è stato accolto all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)	4.8
3. Ritiene adeguate le informazioni ricevute all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)?	4.8
4. Ritiene adeguata la cura e l'aspetto degli arredi presenti?	4.3
5. Ritiene adeguata la quantità e la personalizzazione degli spazi individuali a disposizione?	4.3
6. Ritiene adeguata la temperatura e la ventilazione degli ambienti?	4.4
7. Ritiene adeguata la pulizia e l'igiene dei locali?	4.7
8. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.6
9. Ritiene adeguate le attrezzature rispetto ai bisogni assistenziali degli ospiti? [	4.6
10. Lo spazio esterno è adeguato?	4.2
11. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il coordinatore responsabile del servizio?	4.7
12. E' soddisfatto della disponibilità del personale a fornire informazioni ai familiari? [	4.7
13. E' soddisfatto dello scambio e della comunicazione con gli operatori socio-sanitari e/o educatori?	4.8
14. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il personale infermieristico (rispondere alla domanda solo se infermiere previsto nel servizio)?	4.5
15. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.8
16. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.8
17. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.8
18. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.8
19. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche e/o d'emergenza da parte del personale? (se capitato)	4.7
20. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori)?	4.8
21. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori e familiari.....)?	4.8
22. E' soddisfatto della realizzazione di iniziative per l'integrazione del servizio/ struttura nel territorio?	4.6
23. E' soddisfatto delle uscite e accompagnamenti all'esterno della struttura (mercato, passeggiate..)?	4.7
24. Ritiene adeguate le attività di animazione, ricreative e di svago proposte?	4.7
25. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.4
26. E' soddisfatto del Menù?	4.6
27. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.6
28. Ritiene rispettate le sue/vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.7
29. Ritiene adeguato il rispetto della sua/vostra riservatezza e del pudore?	4.7
30. E' soddisfatto del rapporto umano con il personale della struttura?	4.8
31. E' soddisfatto delle modalità di gestione del percorso di cura e di assistenza a Lei rivolte?	4.7
32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
33. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)**N. risposte**

Informazioni e Modalità di comunicazione	1
Rapporti e partecipazione delle famiglie	3
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del PAI/PEI	2
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche	1

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

- Frequenza di pochi mesi....quindi non saprei ...
- Sono molto soddisfatta della gestione e della cura e professionalità che viene impiegata
- Complessivamente tutto ottimo. Eventuali miglorie sul periodo di riposo pomeridiano e qualcosa sul cibo in termini di quantità.
- Non ho suggerimenti da dare, mi manca un feedback da parte di mia suocera che, una volta uscita, non ricorda cosa ha fatto.
- Possibilità di cambiare l'orario di trasporto del pulmino per il ritorno a casa del pomeriggio.

Piacenza 15.07.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE CD FACSAL2024

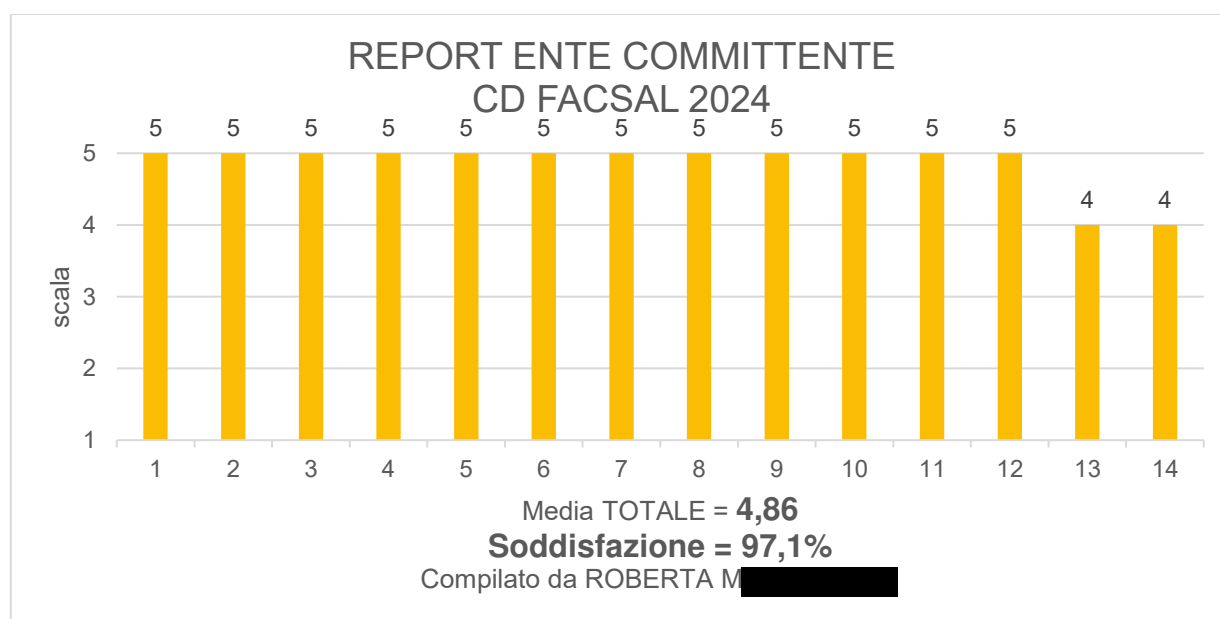
Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	X
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 22.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI CENTRO DIURNO FACSAL 2024

Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.2
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.3
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.1
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.7
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.0
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.7
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.5
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.1
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.8
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.5
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.4
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.6
13. Disinteresse per il lavoro*	4.3
14. Desiderio di cambiare lavoro*	3.7
15. Aggressività e nervosismo*	3.8
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.9
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3.5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.2
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.2
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.3

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Gli strumenti messi a disposizione in questo caso i pulmini non sono affatto adeguati, troppo spesso sono guasti creando così grande disagio.

-È necessario il maggior coinvolgimento possibile dei lavoratori

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-La supervisione da parte dello psicoterapeuta deve essere aperta almeno una volta all'anno alla coordinatrice o al responsabile del personale

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Per il momento non mi vengono in mente miglioramenti urgenti da effettuare tranne che per i pulmini. Un miglioramento potrebbe essere una formazione per gli operatori di tutti e 3 i servizi coinvolti in ABI

-Va bene così.....

-Non so come, ma le difficoltà dei singoli non devono mai ricadere sul gruppo. Maggiore presa di posizione da parte di chi coordina

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	2
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	2
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	2
7flessibilità dell'orario di lavoro	1
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	5
10sistema di distribuzione degli incentivi	2
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	2

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

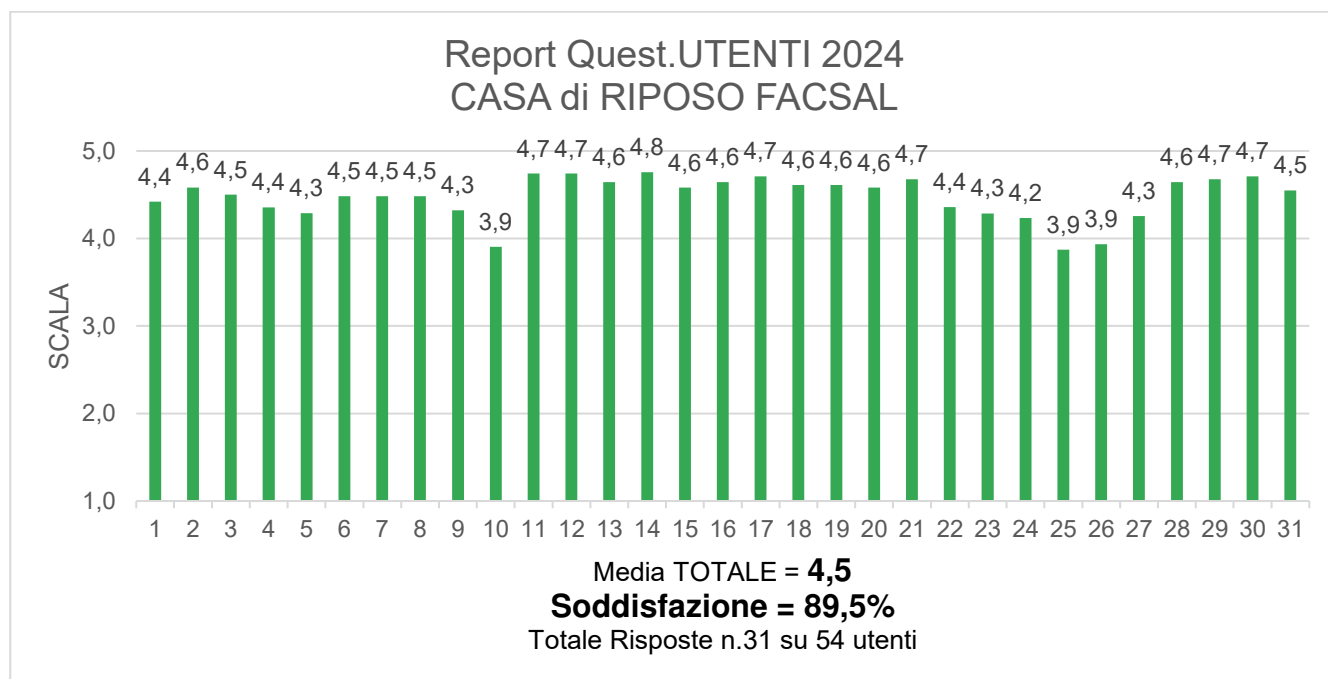
-Intervenire immediatamente non appena si rilevassero delle incongruenze a riguardo

Report Questionario UTENTI CASA RIPOSO FACSAL 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	%sodd
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento della domanda di ammissione, sui servizi offerti, sul funzionamento e sulle modalità organizzative del servizio / struttura?	4.4
2. Ritiene adeguato Il modo in cui è stato accolto all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)	4.6
3. Ritiene adeguate le informazioni ricevute all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)?	4.5
4. Ritiene adeguata la cura e l'aspetto degli arredi presenti?	4.4
5. Ritiene adeguata la quantità e la personalizzazione degli spazi individuali a disposizione?	4.3
6. Ritiene adeguata la temperatura e la ventilazione degli ambienti?	4.5
7. Ritiene adeguata la pulizia e l'igiene dei locali?	4.5
8. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.5
9. Ritiene adeguate le attrezzature rispetto ai bisogni assistenziali degli ospiti? [	4.3
10. Lo spazio esterno è adeguato?	3.9
11. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il coordinatore responsabile del servizio?	4.7
12. E' soddisfatto della disponibilità del personale a fornire informazioni ai familiari? [	4.7
13. E' soddisfatto dello scambio e della comunicazione con gli operatori socio-sanitari e/o educatori?	4.6
14. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il personale infermieristico (rispondere alla domanda solo se infermiere previsto nel servizio)?	4.8
15. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.6
16. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.6
17. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.7
18. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.6
19. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche e/o d'emergenza da parte del personale? (se capitato)	4.6
20. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori)?	4.6
21. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori e familiari.....)?	4.7
22. E' soddisfatto della realizzazione di iniziative per l'integrazione del servizio/ struttura nel territorio?	4.4
23. E' soddisfatto delle uscite e accompagnamenti all'esterno della struttura (mercato, passeggiate..)?	4.3
24. Ritiene adeguate le attività di animazione, ricreative e di svago proposte?	4.2
25. E' soddisfatto della qualità del cibo?	3.9
26. E' soddisfatto del Menù?	3.9
27. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.3
28. Ritiene rispettate le sue/vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.6
29. Ritiene adeguato il rispetto della sua/vostra riservatezza e del pudore?	4.7
30. E' soddisfatto del rapporto umano con il personale della struttura?	4.7
31. E' soddisfatto delle modalità di gestione del percorso di cura e di assistenza a Lei rivolte?	4.5
32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
33. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)**N. risposte**

Informazioni e Modalità di comunicazione	2
Rapporti e partecipazione delle famiglie	2
Competenza del personale	2
Condivisione dei metodi di lavoro e del PAI/PEI	1
Gestione di reclami o non conformità	1
Flessibilità a modifiche	0

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

- Grazie di cuore per quello che fate. Per me siete più di una famiglia.
- Manca lavaggio biancheria
- Non ho risposto alle domande tempo libero in quanto l'ospite partecipa poco per sua volontà ma ritengo siano valide e interessanti quelle proposte
- Si può sempre migliorare
- Cucina e attività ricreative
- Gestione cucina
- Attività ludiche per il pomeriggio
- Ripristinare al più presto la sala refettorio comune, migliorare la qualità dei pasti.
- Il papà sta bene con voi ed è felice questo è l'importante
- Sarebbe bello, a mio parere, ripristinare il momento della mensa pre-covid. Sarebbe sufficiente che, anche solo il pranzo, venisse consumato dagli utenti tutti insieme nel salone comune.

Report Questionario OPERATORI CASA RIPOSO FACSAL 2024

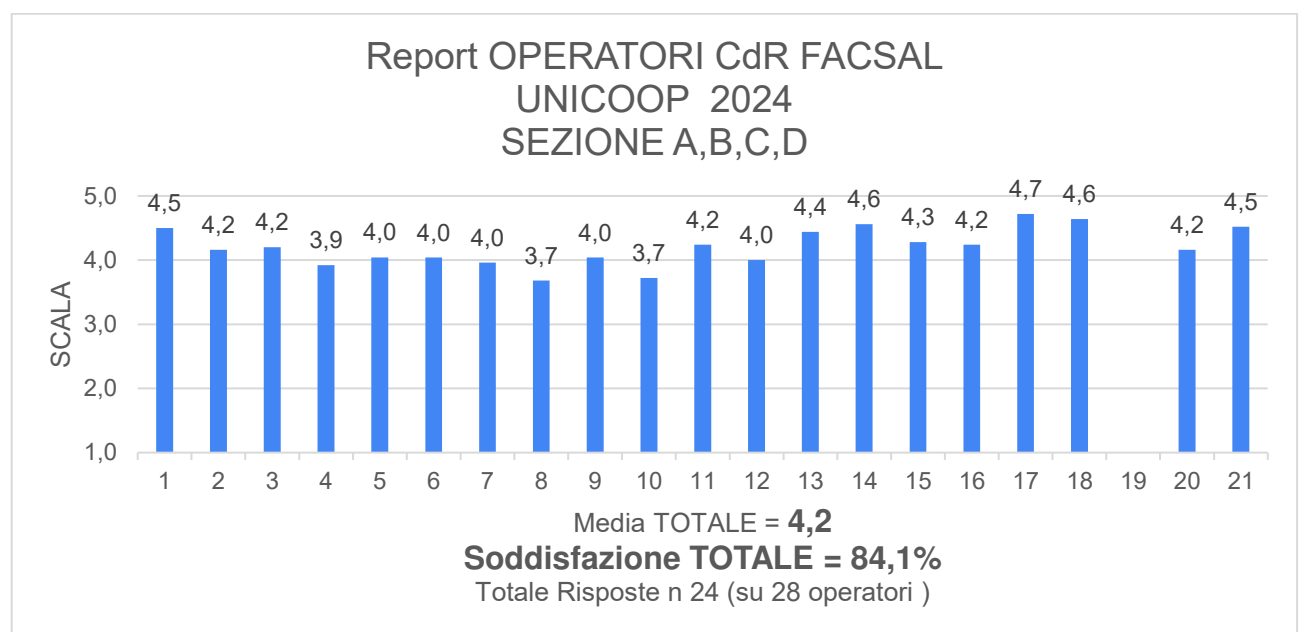
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.5
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.2
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.2
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.9
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.0
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.0
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.0
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.7
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.7
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.2
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.0
13. Disinteresse per il lavoro*	4.4
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.6
15. Aggressività e nervosismo*	4.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.2
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.7
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.6
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.2
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Niente

-Nulla

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Niente

-Nulla

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Niente

- "Turno notte" si rende indispensabile, sia per la sicurezza del personale e soprattutto degli ospiti, la presenza di 1 infermiera .

- La criticità maggiore è la doppia notte con un solo riposo e la presenza di una sola operatrice che deve vigilare su cinque piani 54 ospiti

-Nulla

-La doppia notte è faticosa, fisicamente e psicologicamente

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1 confortevolezza ambiente di lavoro	3
2 sicurezza ambiente di lavoro	3
3 circolazione e chiarezza delle informazioni	6
4 rapporti tra colleghi	5
5 rapporti con i superiori	1
6 supporti informatici e tecnologici	3
7 flessibilità dell'orario di lavoro	1
8 chiarezza degli obiettivi e dei compiti	2
9 valorizzazione del personale	5
10 sistema di distribuzione degli incentivi	0
11 la struttura organizzativa e i processi di lavoro	3
12 l'assegnazione delle risorse	0

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

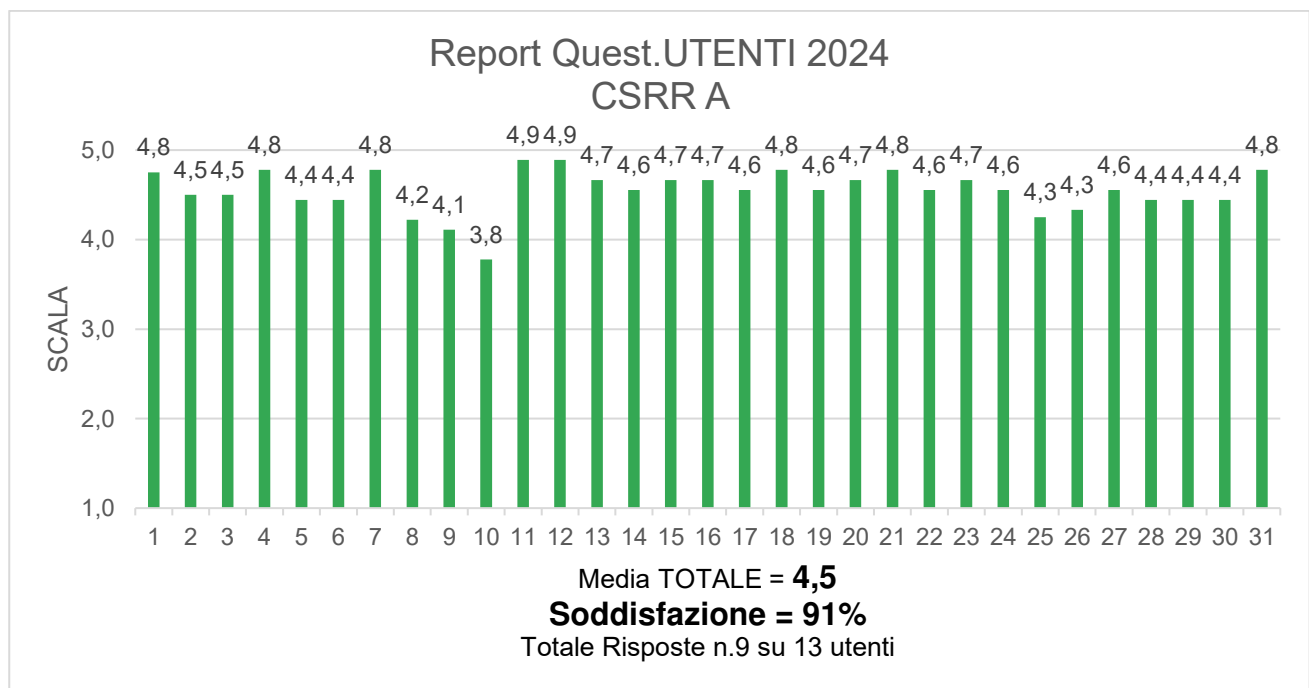
-Niente

Report Questionario UTENTI CSRR A 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	%sodd
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento della domanda di ammissione, sui servizi offerti, sul funzionamento e sulle modalità organizzative del servizio / struttura?	4.8
2. Ritiene adeguato Il modo in cui è stato accolto all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)	4.5
3. Ritiene adeguate le informazioni ricevute all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)?	4.5
4. Ritiene adeguata la cura e l'aspetto degli arredi presenti?	4.8
5. Ritiene adeguata la quantità e la personalizzazione degli spazi individuali a disposizione?	4.4
6. Ritiene adeguata la temperatura e la ventilazione degli ambienti?	4.4
7. Ritiene adeguata la pulizia e l'igiene dei locali?	4.8
8. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.2
9. Ritiene adeguate le attrezzature rispetto ai bisogni assistenziali degli ospiti? [	4.1
10. Lo spazio esterno è adeguato?	3.8
11. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il coordinatore responsabile del servizio?	4.9
12. E' soddisfatto della disponibilità del personale a fornire informazioni ai familiari? [	4.9
13. E' soddisfatto dello scambio e della comunicazione con gli operatori socio-sanitari e/o educatori?	4.7
14. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il personale infermieristico (rispondere alla domanda solo se infermiere previsto nel servizio)?	4.6
15. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.7
16. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.7
17. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.6
18. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.8
19. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche e/o d'emergenza da parte del personale? (se capitato)	4.6
20. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori)?	4.7
21. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori e familiari.....)?	4.8
22. E' soddisfatto della realizzazione di iniziative per l'integrazione del servizio/ struttura nel territorio?	4.6
23. E' soddisfatto delle uscite e accompagnamenti all'esterno della struttura (mercato, passeggiate..)?	4.7
24. Ritiene adeguate le attività di animazione, ricreative e di svago proposte?	4.6
25. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.3
26. E' soddisfatto del Menù?	4.3
27. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.6
28. Ritiene rispettate le sue/vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.4
29. Ritiene adeguato il rispetto della sua/vostra riservatezza e del pudore?	4.4
30. E' soddisfatto del rapporto umano con il personale della struttura?	4.4
31. E' soddisfatto delle modalità di gestione del percorso di cura e di assistenza a Lei rivolte?	4.8
32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
33. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)**N. risposte**

Informazioni e Modalità di comunicazione	3
Rapporti e partecipazione delle famiglie	0
Competenza del personale	4
Condivisione dei metodi di lavoro e del PAI/PEI	0
Gestione di reclami o non conformità	1
Flessibilità a modifiche	0

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

-Maggiore attenzione agli aspetti di riabilitazione motoria (ginnastica, fisioterapia)

-Ho selezionato le due opzioni sopra (Informaz. Modalità di Comunicazione e Competenza del personale) solo perché sono aree che possono essere migliorate sempre in generale e penso siano quelle fondamentali su cui continuare a lavorare.

Piacenza 04.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE CSRR A 2024

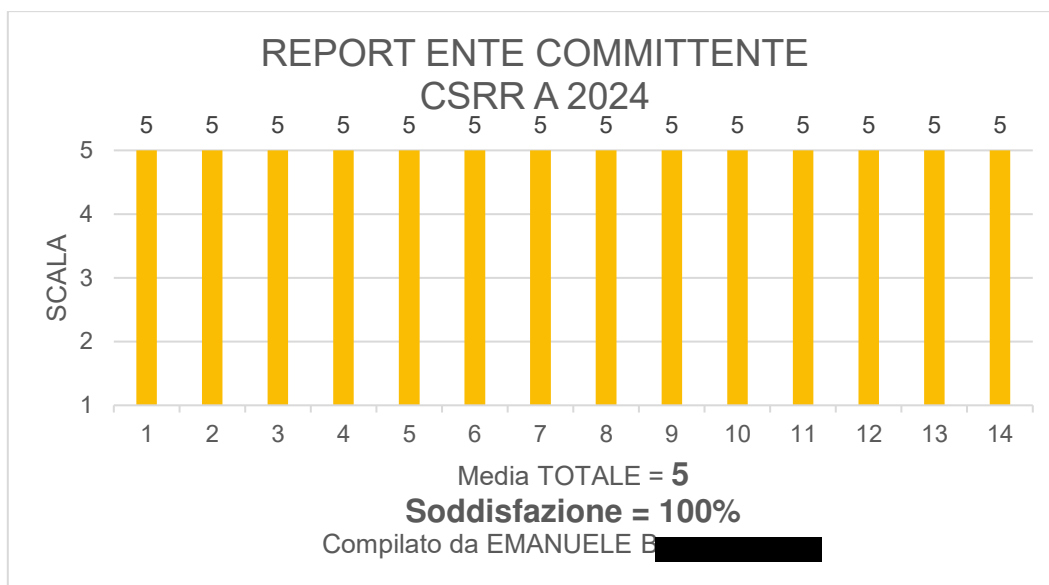
Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE	Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?
Sezione EROGAZIONE SERVIZIO	
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?
Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO	
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti	

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	X
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	X
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NULLA DA SEGNALARE

Piacenza 03.12.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI CSRR A 2024

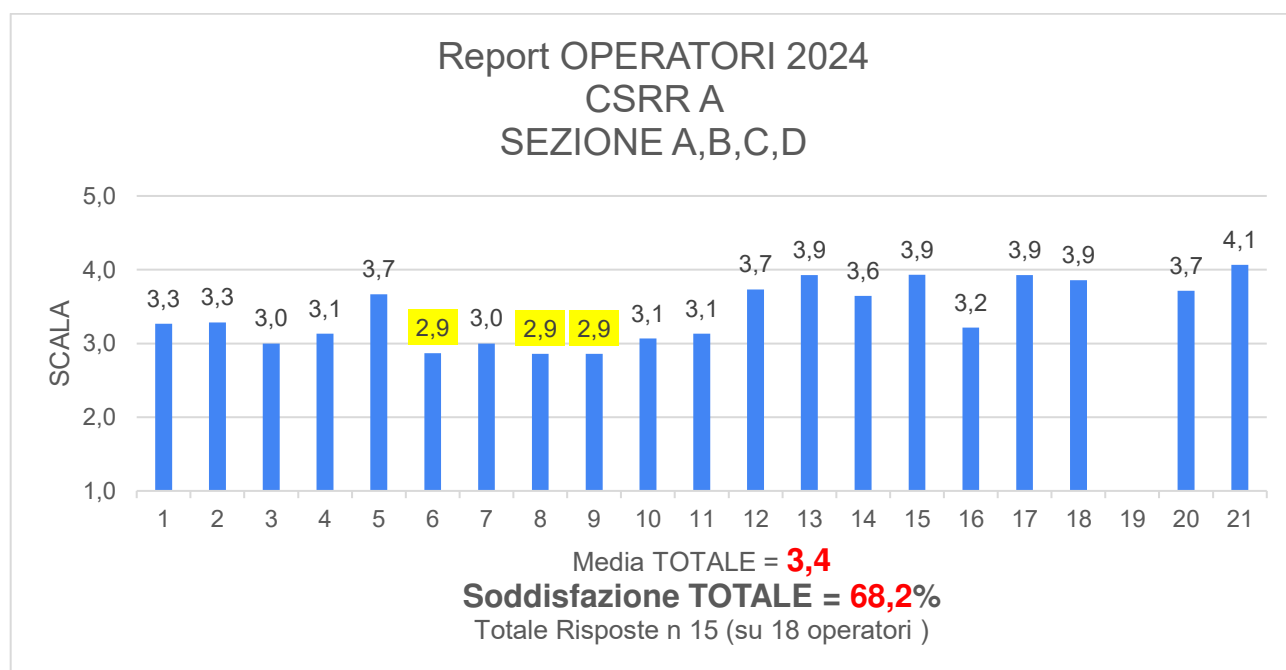
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adequatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	3.3
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.3
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.0
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.1
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.7
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	2.9
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.0
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	2.9
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	2.9
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.1
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.1
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.7
13. Disinteresse per il lavoro*	3.9
14. Desiderio di cambiare lavoro*	3.6
15. Aggressività e nervosismo*	3.9
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.2
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3.9
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	3.9
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3.7
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.1

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Poco soddisfatta per la mancanza dei 15' per la vestizione in busta paga

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	1
2sicurezza ambiente di lavoro	3
3circolazione e chiarezza delle informazioni	7
4rapporti tra colleghi	4
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	0
7flessibilità dell'orario di lavoro	2
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	8
9valorizzazione del personale	7
10sistema di distribuzione degli incentivi	2
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	2
12l'assegnazione delle risorse	1

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

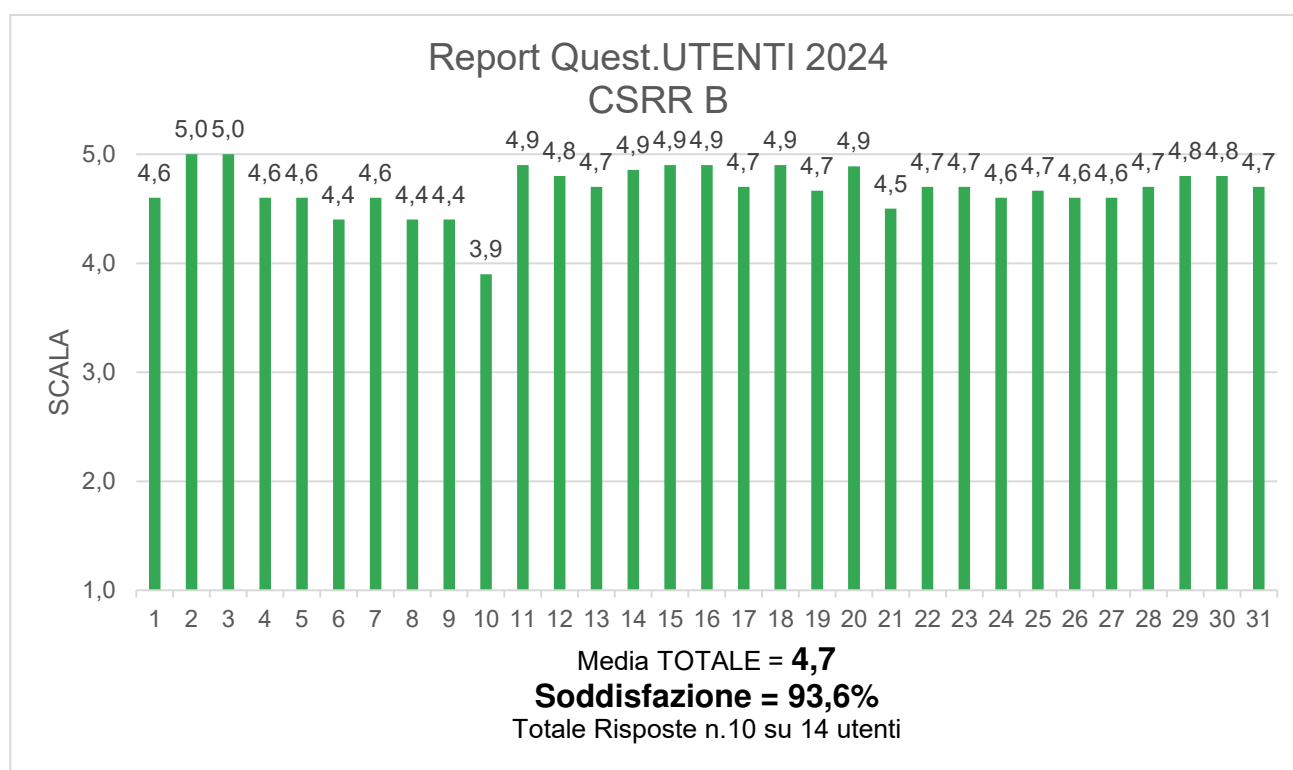
NESSUNO

Report Questionario UTENTI CSRR B 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	%sodd
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento della domanda di ammissione, sui servizi offerti, sul funzionamento e sulle modalità organizzative del servizio / struttura?	4.6
2. Ritiene adeguato Il modo in cui è stato accolto all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)	5.0
3. Ritiene adeguate le informazioni ricevute all'arrivo (compilare solo se in struttura da meno di sei mesi)?	5.0
4. Ritiene adeguata la cura e l'aspetto degli arredi presenti?	4.6
5. Ritiene adeguata la quantità e la personalizzazione degli spazi individuali a disposizione?	4.6
6. Ritiene adeguata la temperatura e la ventilazione degli ambienti?	4.4
7. Ritiene adeguata la pulizia e l'igiene dei locali?	4.6
8. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.4
9. Ritiene adeguate le attrezzature rispetto ai bisogni assistenziali degli ospiti? [	4.4
10. Lo spazio esterno è adeguato?	3.9
11. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il coordinatore responsabile del servizio?	4.9
12. E' soddisfatto della disponibilità del personale a fornire informazioni ai familiari? [	4.8
13. E' soddisfatto dello scambio e della comunicazione con gli operatori socio-sanitari e/o educatori?	4.7
14. E' soddisfatto dei momenti di confronto fra ospite/familiari e il personale infermieristico (rispondere alla domanda solo se infermiere previsto nel servizio)?	4.9
15. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.9
16. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.9
17. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.7
18. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.9
19. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche e/o d'emergenza da parte del personale? (se capitato)	4.7
20. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori)?	4.9
21. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente (rapporti fra operatori e familiari.....)?	4.5
22. E' soddisfatto della realizzazione di iniziative per l'integrazione del servizio/ struttura nel territorio?	4.7
23. E' soddisfatto delle uscite e accompagnamenti all'esterno della struttura (mercato, passeggiate..)?	4.7
24. Ritiene adeguate le attività di animazione, ricreative e di svago proposte?	4.6
25. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.7
26. E' soddisfatto del Menù?	4.6
27. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.6
28. Ritiene rispettate le sue/vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.7
29. Ritiene adeguato il rispetto della sua/vostra riservatezza e del pudore?	4.8
30. E' soddisfatto del rapporto umano con il personale della struttura?	4.8
31. E' soddisfatto delle modalità di gestione del percorso di cura e di assistenza a Lei rivolte?	4.7
32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
33. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

32. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)**N. risposte**

Informazioni e Modalità di comunicazione	0
Rapporti e partecipazione delle famiglie	1
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del PAI/PEI	2
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche	1

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

-Tutto ok. Noi parenti non abbiamo mai avuto nessun tipo di problema, e siamo soddisfatti di tutto ciò che concerne l'andamento della struttura

-Fargli fare attività di nuoto in piscina e coinvolgerlo in più attività possibili che possano essergli gradite evitando che si isoli più del dovuto.

Piacenza 04.10.2024

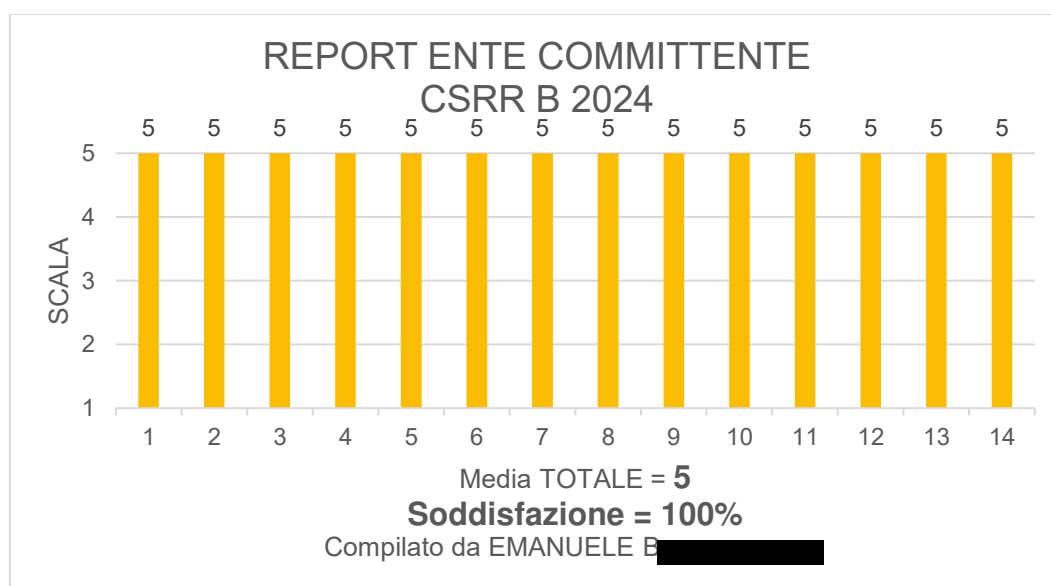
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE CSRR B 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE	Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?
Sezione EROGAZIONE SERVIZIO	
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?
Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO	
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti	

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	X
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	X
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NULLA DA SEGNALARE

Piacenza 03.12.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI CSRR B 2024

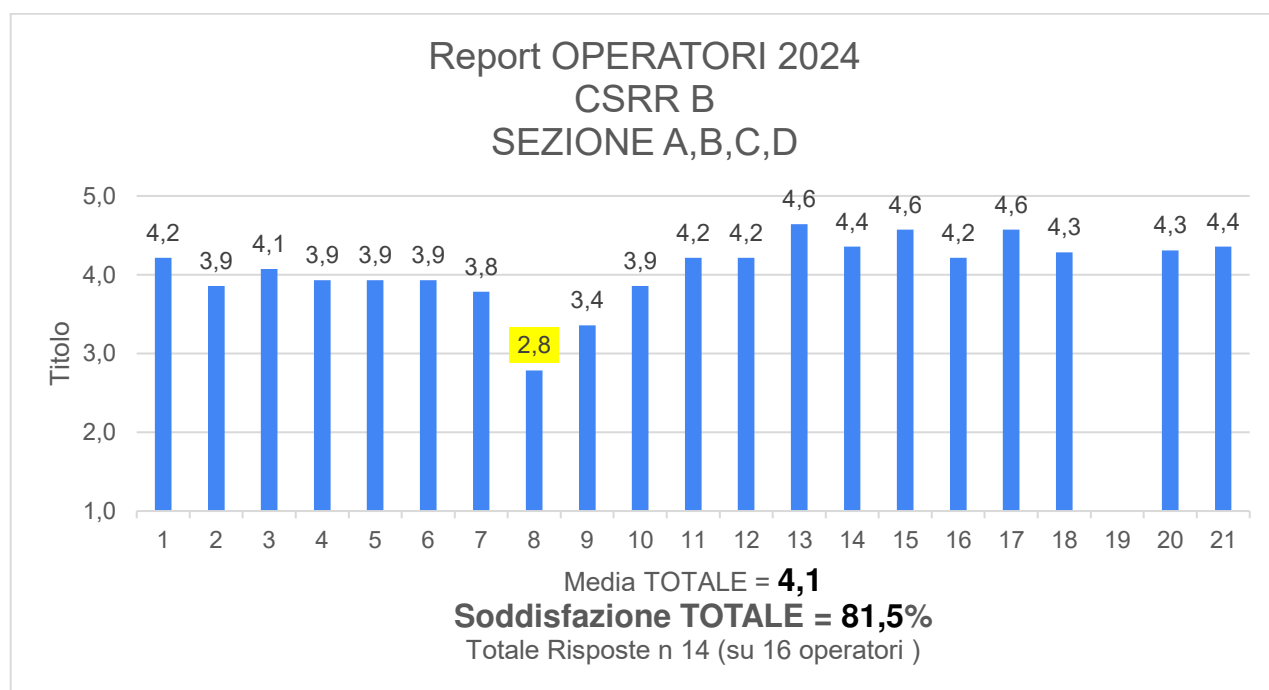
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adequatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.2
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.9
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.1
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.9
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.9
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.9
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.8
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	2.8
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.9
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.2
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.2
13. Disinteresse per il lavoro*	4.6
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.4
15. Aggressività e nervosismo*	4.6
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.2
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.6
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.3
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.3
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.4

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Con il nuovo contratto, dato che le ore pagate non sempre ci sono, a volte bisogna saltare i riposi per poterle accumulare e non va bene. Altro punto da definire, essendo turnista, non si capisce perché durante la malattia la domenica non è pagata

-Con il nuovo contratto si lavora solo per garantirsi le 156 ore retribuite senza opportunità di pagamento di straordinario

-"Con questo nuovo tipo di contratto si lavora solo per raggiungere le ore, non c'è più possibilità di straordinari per cui nessuna retribuzione in più. Lavori per accantonare ore per i mesi che non c'è ne saranno abbastanza, ma alla fine si è sempre fermi al punto di partenza "

-Necessità di avere una figura Jolly che sia tale in maniera da garantire uno pieno e ottimale svolgimento del piano lavorativo (Oss e Edu). Al momento il ruolo di jolly (causa carenza di personale) si ritrova spesso a coprire turni e ciò in situazioni di emergenza richiede che altri operatori rientrino in servizio per fronteggiare tale carenza (con riposi che slittano, doppi turni ...)

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

nessuno

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Una Turnazione corretta

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	1
2sicurezza ambiente di lavoro	1
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	1
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	0
7flessibilità dell'orario di lavoro	1
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	8
10sistema di distribuzione degli incentivi	3
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	2
12l'assegnazione delle risorse	5

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

-Non identificare nel ruolo degli uomini solo competenze tecniche o basiche ma riconoscere loro capacità di azione educativa in vari ambiti. In questa maniera uomo e donna hanno parità e non identificate nel ruolo della “donna “ quale fonte di maggiore concretezza, conoscenza

Piacenza 04.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

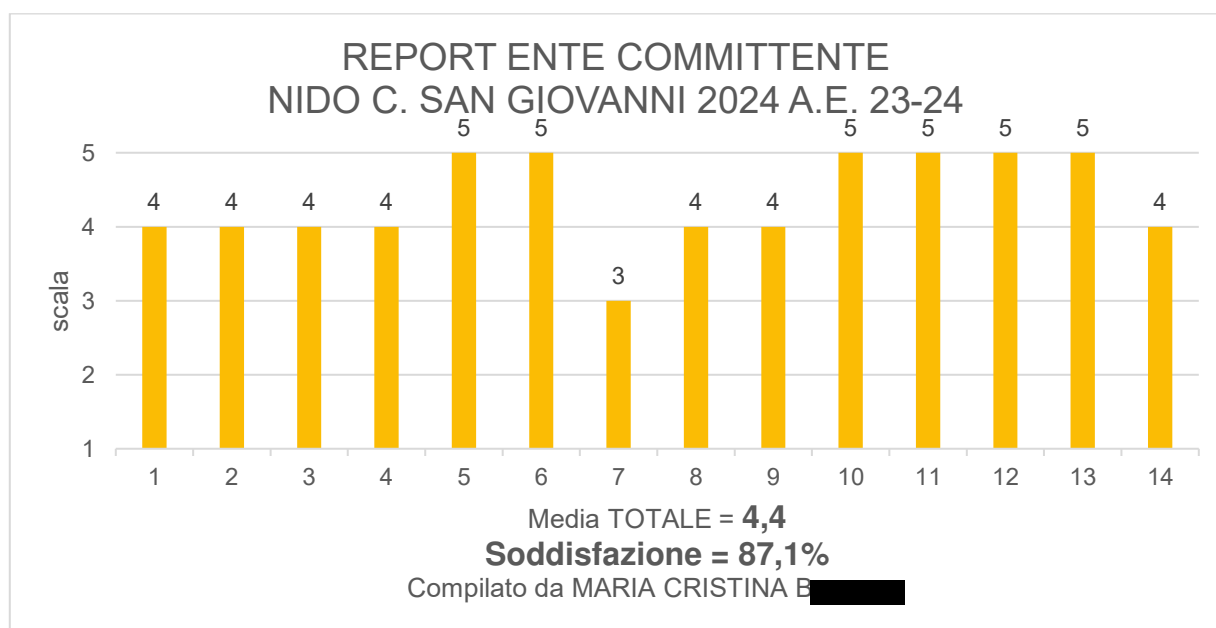
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO C.SAN GIOVANNI 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	NON PERTINENTE
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	NON PERTINENTE

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO C.S.GIOVANNI 2024

Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.4
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.2
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.2
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.2
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.6
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.8
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.2
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.6
13. Disinteresse per il lavoro*	4.4
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.6
15. Aggressività e nervosismo*	3.6
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.4
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.2
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.4
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.8
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.8

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

Con nervosismo intendo stanchezza

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	3
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	0
7flessibilità dell'orario di lavoro	1
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	2
10sistema di distribuzione degli incentivi	1
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	2

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

Mantenersi disponibili all'ascolto qualora emergessero problematiche specifiche

Piacenza 11.11.2024

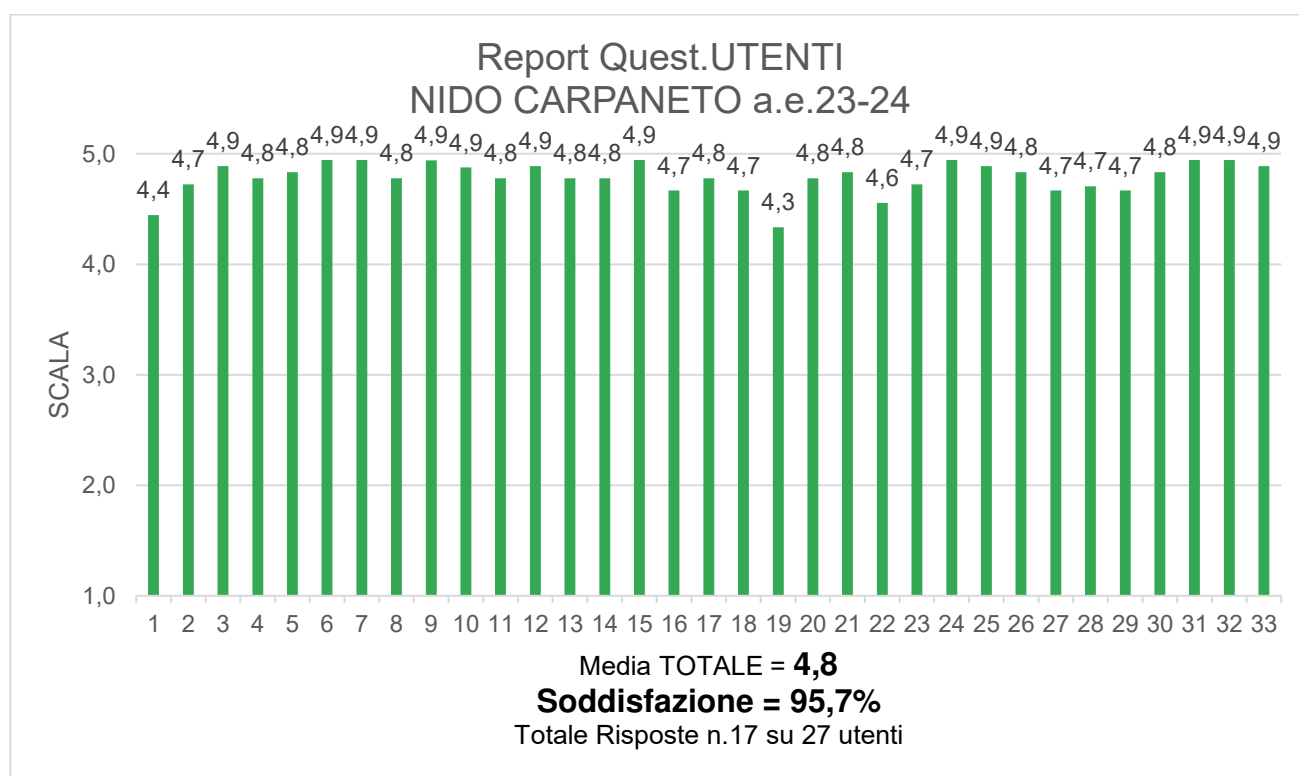
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO CARPANETO 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.4
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.7
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.9
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.8
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.8
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.9
7. Lo spazio esterno è adeguato?	4.9
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.8
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.9
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.9
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.8
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.9
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.8
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.8
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.9
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.7
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.8
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.7
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.3
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.8
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.8
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.8
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.6
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.7
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.9
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.8
27. E' soddisfatto del Menù?	4.7
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.7
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.7
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.8
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.9
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.9
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.9
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	12
Una o due volte a settimana	4
Una o due volte al mese	1
Solo se necessario	1
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

NESSUNO

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	2
Rapporti e partecipazione delle famiglie	1
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	1
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	2

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SIAMO MOLTO CONTENTI DI TUTTO

Aiutare per quanto possibile nel mio caso A■■■■, a pulirsi meglio quando va in bagno 😊 Grazie di cuore a tutte per il prezioso servizio dato

Magari per gestire più bambini anche di diverse età, potrebbe essere utile fare più gruppi, anche con pochi bambini, per dividere le diverse attività in base alle esigenze e età. Ma capisco che si fa il possibile con il personale disponibile.

Io posso solo dire che sn molto soddisfatta del lavoro verso a mia figlia ... grazie

Sono molto soddisfatta di quello che viene comunicato

L'unica nota riguarda l'orario di apertura e di chiusura del nido. Si dice ch esiste la possibilità di anticipo e posticipo ma in realtà poi non è mai possibile nonostante ci siano delle richieste

Vorrei ringraziarvi di cuore ❤️ per il vostro lavoro.

Piacenza 13.08.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO CARPANETO 2024

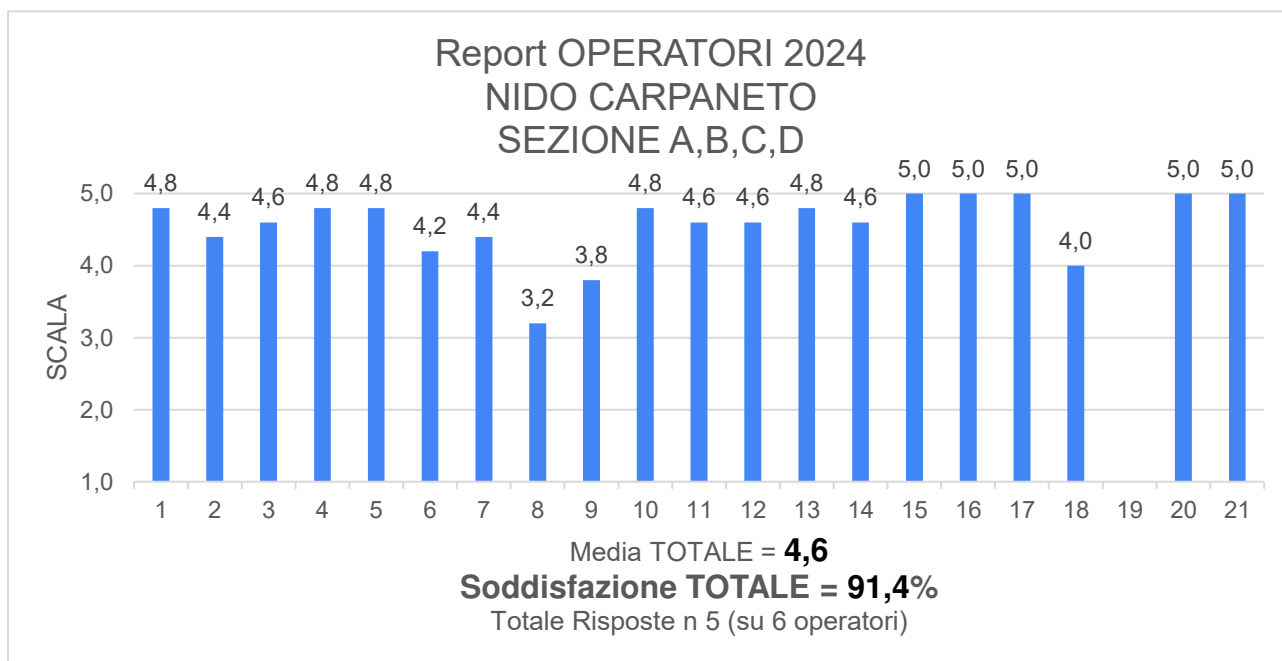
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.8
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.4
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.6
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.8
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.8
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.2
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.4
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.2
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.8
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.8
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.6
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.6
13. Disinteresse per il lavoro*	4.8
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.6
15. Aggressività e nervosismo*	5.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	5.0
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	5.0
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.0
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	5.0
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	5.0

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Riguardare le ore assegnate per le pulizie in quanto ci sono molti bambini e non c'è abbastanza tempo ad esempio la distribuzione dei pasti e la pulizia

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**NESSUNO****SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.****NESSUNO****Domanda n 19 SUGGERIMENTI**

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	1
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	4
7flessibilità dell'orario di lavoro	1
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	2
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	0

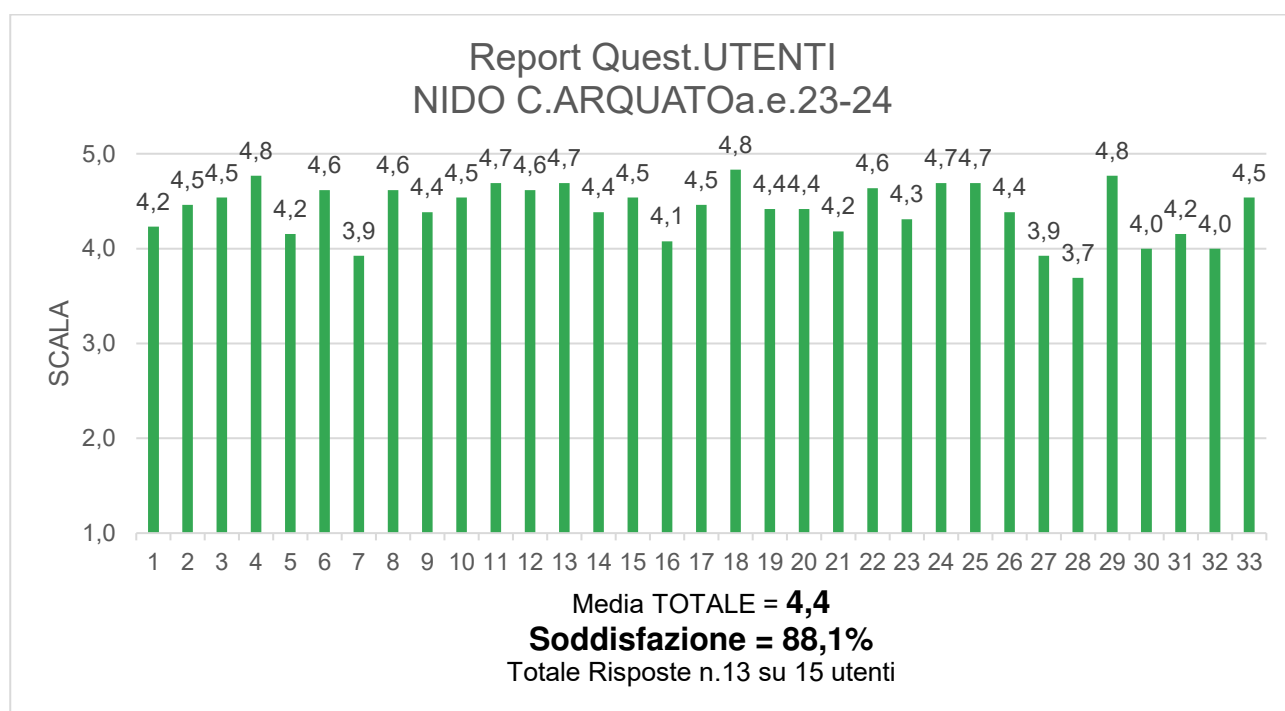
SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.**NESSUNO**

Report Questionario UTENTI NIDO C.ARQUATO 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.2
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.5
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.5
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.8
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.2
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.6
7. Lo spazio esterno è adeguato?	3.9
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.6
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.4
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.5
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.7
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.6
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.7
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.4
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.5
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.1
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.5
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.8
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.4
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.4
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.2
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.6
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.3
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.7
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.7
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.4
27. E' soddisfatto del Menù?	3.9
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	3.7
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.8
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.0
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.2
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.0
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.5
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	6
Una o due volte a settimana	3
Una o due volte al mese	0
Solo se necessario	2
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

Non è immediato. per trovare documenti di vario tipo si deve ricercare molto a volte trovando i documenti in sezioni poco chiare

Non funziona la creazione del link sulla Homepage del device (almeno con Apple)

Il link ai foto personale che funziona altrimenti togliere il pulsante che fa solo confusione

Inserimento dei dati rispetto al singolo bambino in modo adeguato è corretto

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	4
Rapporti e partecipazione delle famiglie	2
Competenza del personale	2
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	0
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	0

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

Nulla da aggiungere. Personale attento e appassionato ed ambiente adeguato alla fruizione dei bimbi

Terrei un po' più curata l'area esterna

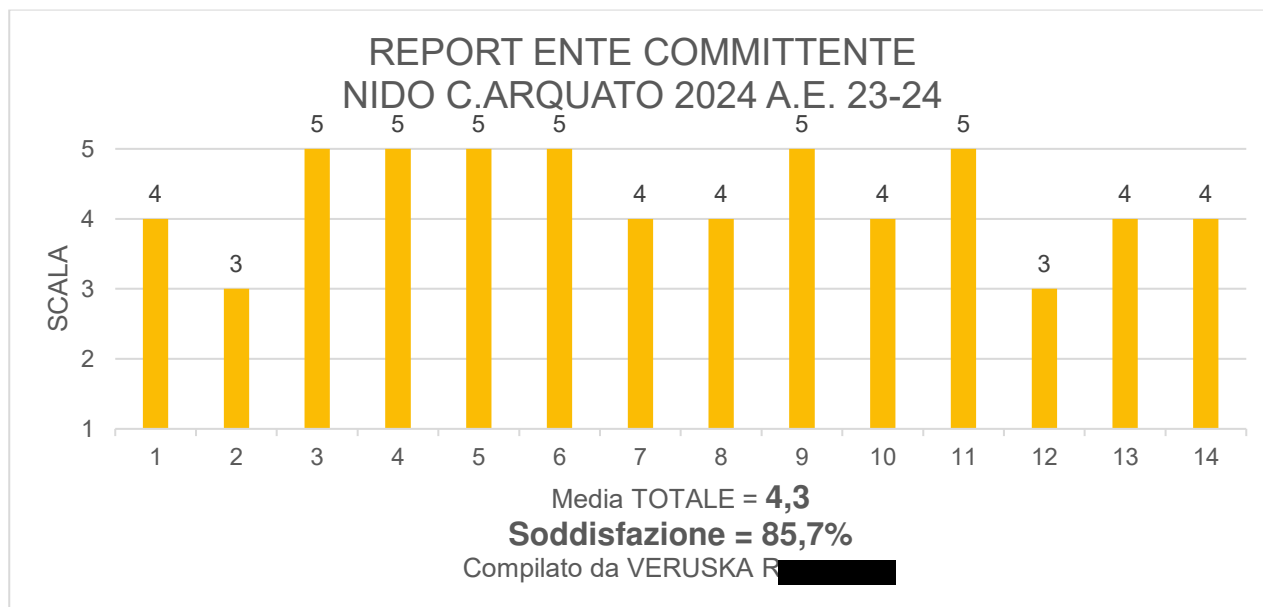
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO C.ARQUATO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	5
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	No, Nessun commento

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	X
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO C.ARQUATO 2024

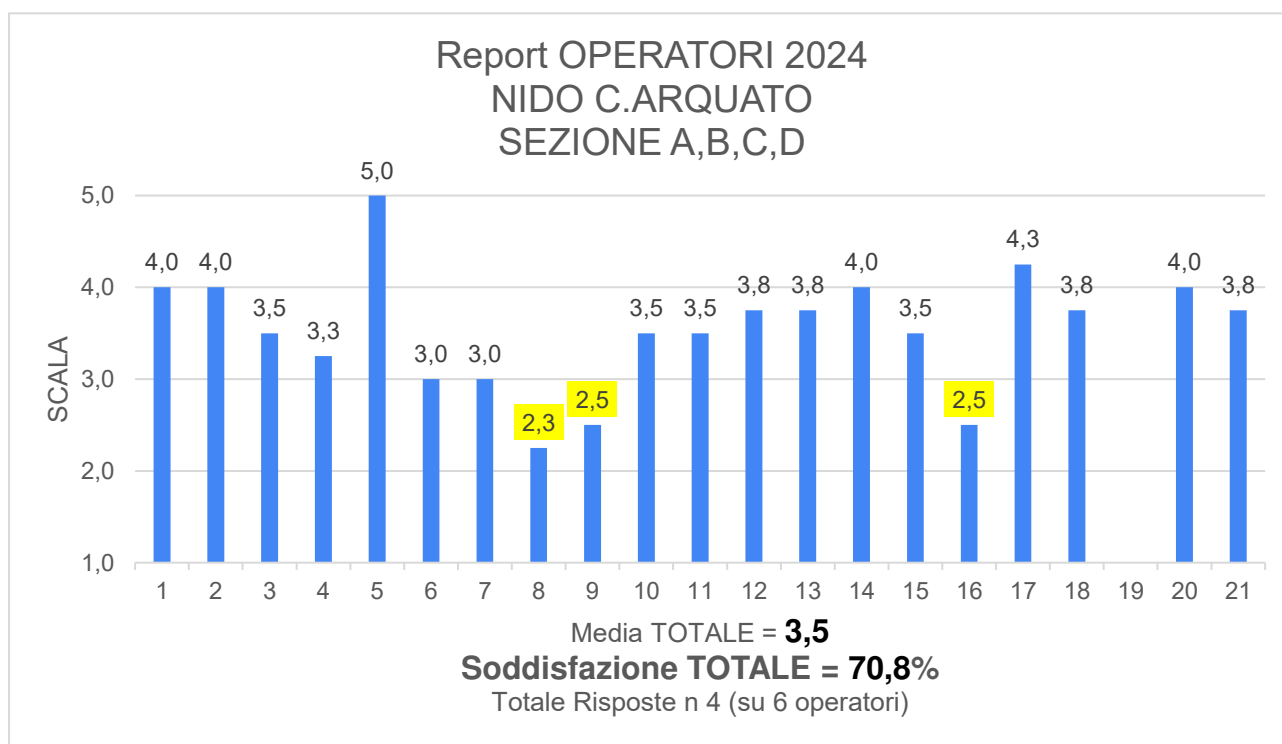
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.3
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	2.3
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	2.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.5
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.5
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.8
13. Disinteresse per il lavoro*	3.8
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.0
15. Aggressività e nervosismo*	3.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	2.5
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.3
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	3.8
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	3.8

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	1
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	4
10sistema di distribuzione degli incentivi	3
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	2
12l'assegnazione delle risorse	1

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 11.11.2024

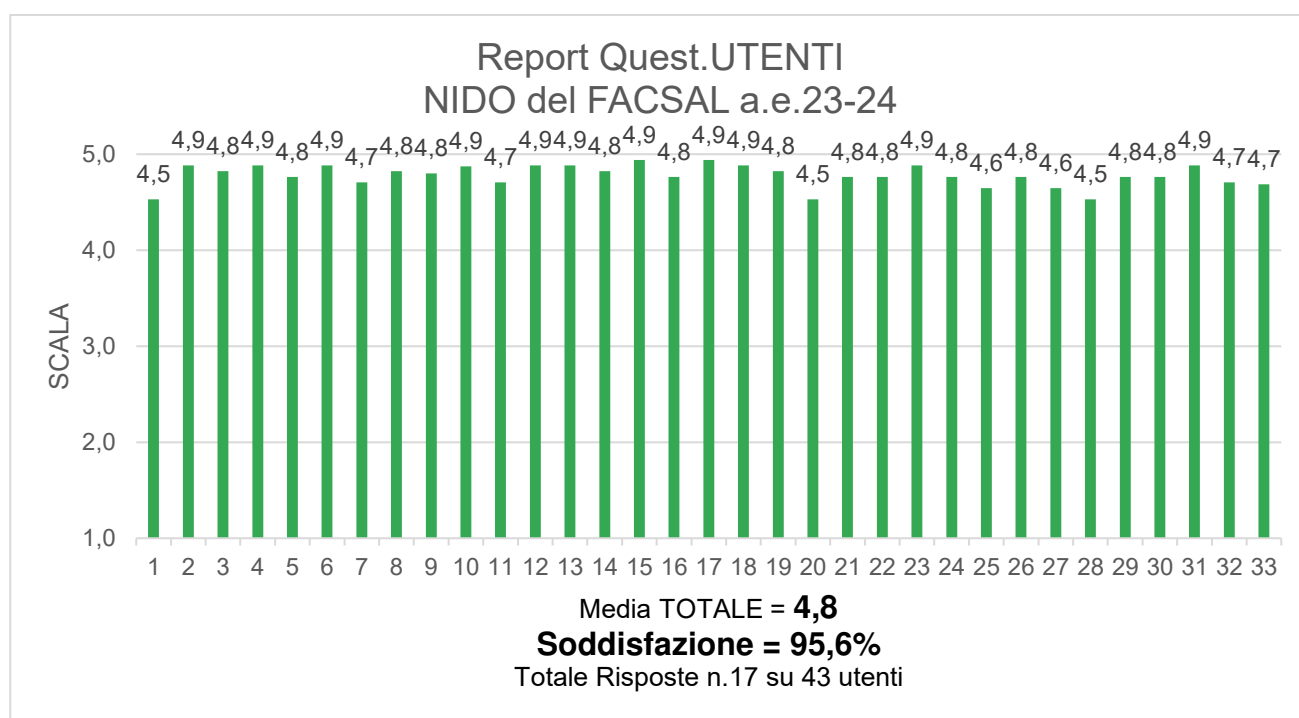
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO FACSAL 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.5
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.9
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.8
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.9
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.8
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.9
7. Lo spazio esterno è adeguato?	4.7
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.8
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.8
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.9
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.7
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.9
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.9
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.8
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.9
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.8
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.9
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.9
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.8
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.5
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.8
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.8
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.9
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.8
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.6
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.8
27. E' soddisfatto del Menù?	4.6
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.5
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.8
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.8
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.9
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.7
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.7
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	8
Una o due volte a settimana	7
Una o due volte al mese	1
Solo se necessario	1
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

Facile da utilizzare

All'inizio abbiamo avuto qualche difficoltà nell'inserire i documenti

Affiancamento a tabella tradizionale

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	1
Rapporti e partecipazione delle famiglie	2
Competenza del personale	2
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	1
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	2

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

Siamo stati molto contenti del nido

Sono felicissima dell'esperienza che abbiamo vissuto quest'anno. Il personale è preparatissimo

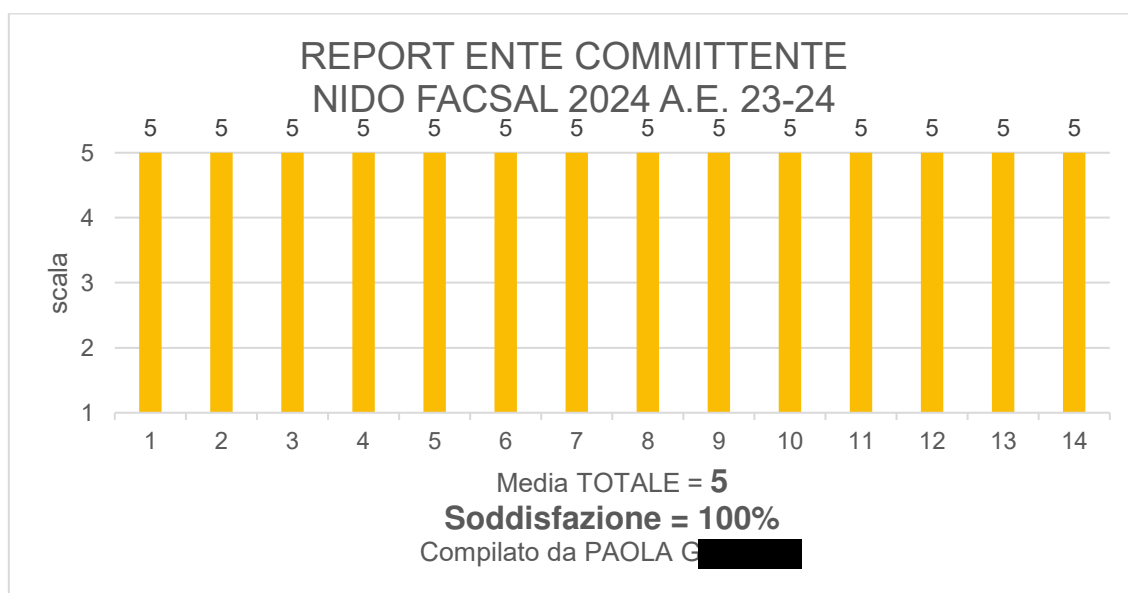
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO FACSAL 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	4
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	No, nessun commento

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	X
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO FACSAL 2024

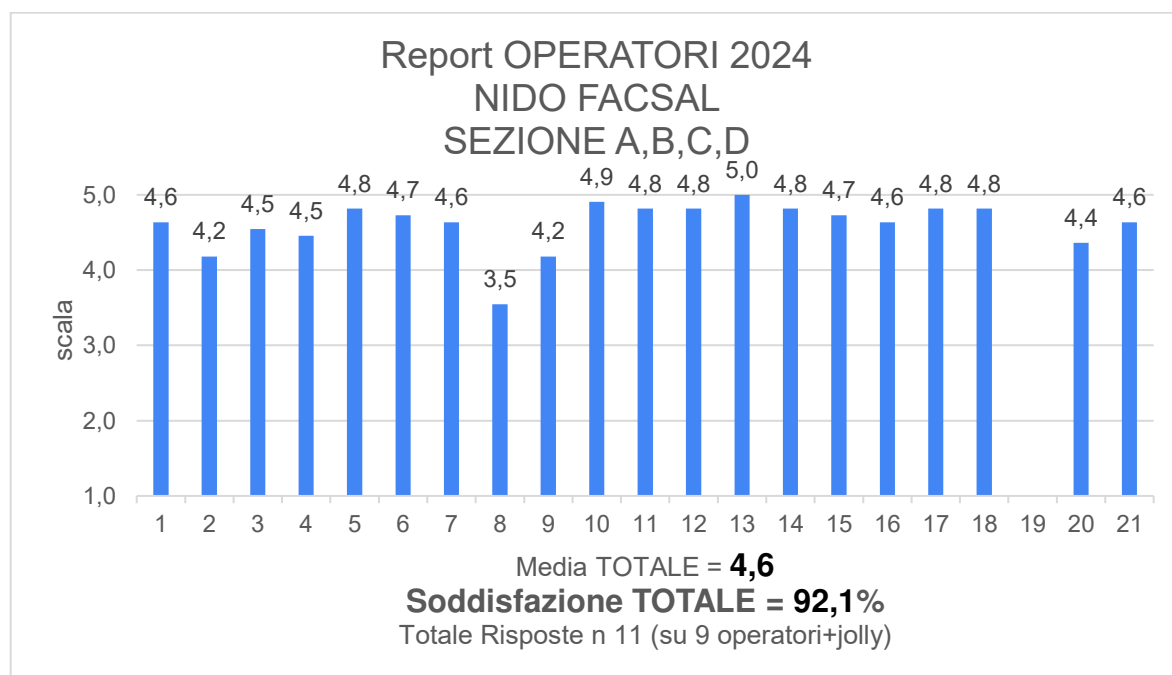
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.6
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.2
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.5
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.8
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.7
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.6
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.5
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.2
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.9
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.8
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.8
13. Disinteresse per il lavoro*	5.0
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.8
15. Aggressività e nervosismo*	4.7
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.6
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.8
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.8
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.6

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	1
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	4
7flessibilità dell'orario di lavoro	1
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	4
10sistema di distribuzione degli incentivi	3
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	5

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Report Questionario OPERATORI NIDO IL GIARDINO DEI COLORI 2024

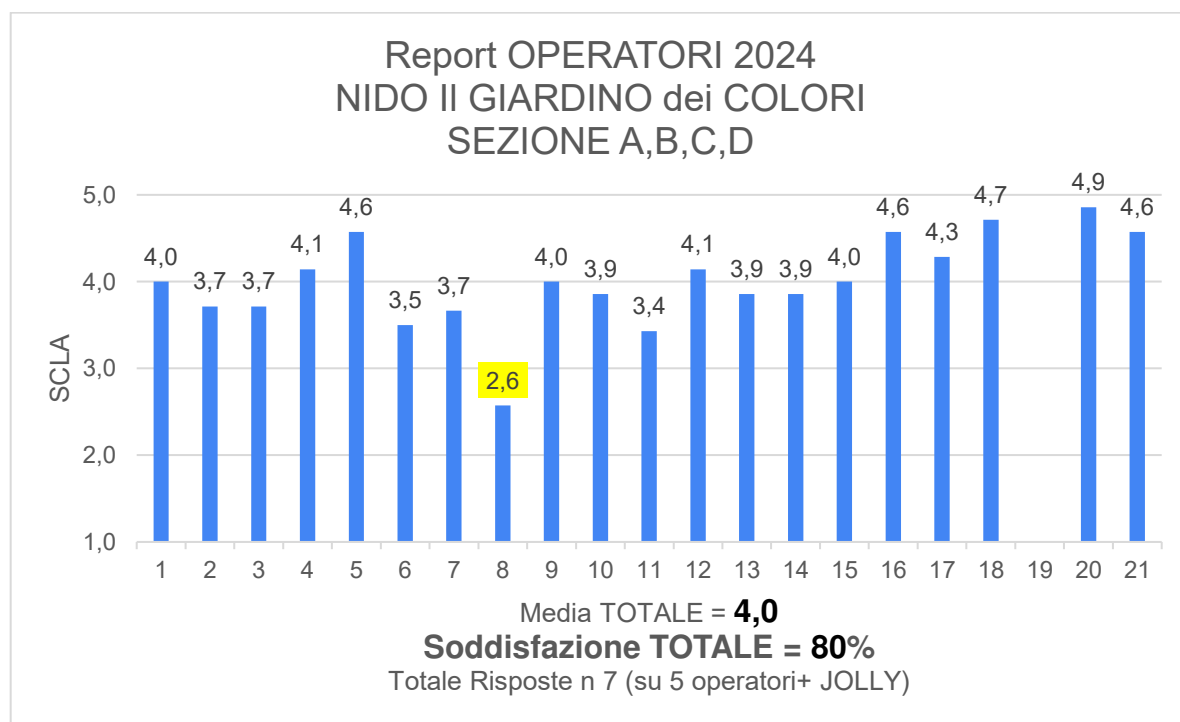
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.7
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.7
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.1
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.6
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.5
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.7
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	2.6
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.9
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.4
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.1
13. Disinteresse per il lavoro*	3.9
14. Desiderio di cambiare lavoro*	3.9
15. Aggressività e nervosismo*	4.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.6
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.3
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.7
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.9
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.6

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	1
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	3
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	2
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	5
10sistema di distribuzione degli incentivi	1
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	3

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 11.11.2024

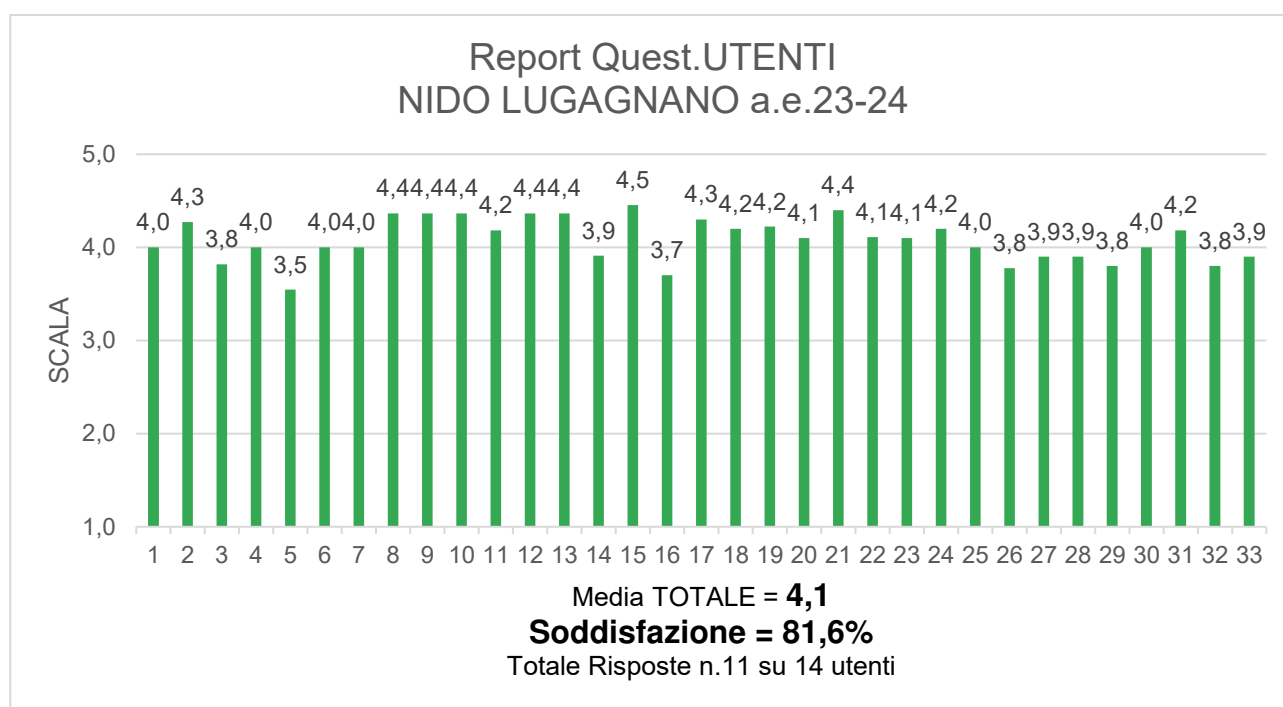
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO LUGAGNANO 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.0
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.3
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	3.8
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.0
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	3.5
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.0
7. Lo spazio esterno è adeguato?	4.0
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.4
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.4
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.4
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.2
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.4
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.4
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	3.9
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.5
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	3.7
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.3
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.2
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.2
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.1
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.4
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.1
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.1
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.2
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.0
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	3.8
27. E' soddisfatto del Menù?	3.9
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	3.9
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	3.8
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.0
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.2
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	3.8
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	3.9
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	2
Una o due volte a settimana	5
Una o due volte al mese	2
Solo se necessario	1
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

Non dover inserire ogni giorno utente e password, e selezionare il mio unico figlio sarebbe gradito.

Sarebbe più comodo consultare il registro tramite un'applicazione che permette di accedere con più frequenza senza dover inserire ogni volta le credenziali ecc

Creare app

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	4
Rapporti e partecipazione delle famiglie	2
Competenza del personale	2
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	0
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	2

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

Sono molto contenta e soddisfatta di tutti i servizi e del personale del nido. la difficoltà, per una questione organizzativa, è quella di dover comunicare settimanalmente l'esigenza di far dormire il bambino il pomeriggio e non poter decidere di volta in volta, rendendo una possibilità a favore delle famiglie in un svantaggio. le rette non emesse regolarmente (non si sa mai quando arrivano) non consentono una gestione del pagamento regolare

Report Questionario OPERATORI NIDO LUGAGNANO 2024

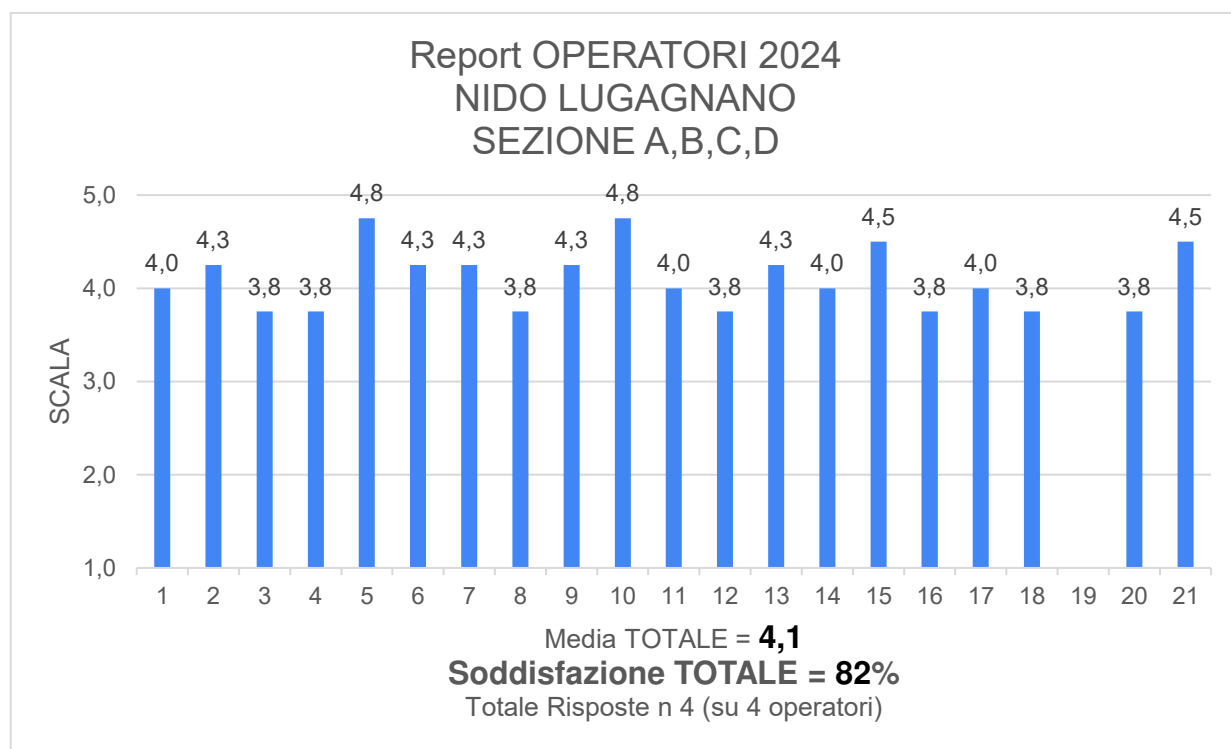
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.3
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.8
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.8
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.8
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.3
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.3
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.8
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.8
11. Sensazione di far parte di una squadra	4
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.8
13. Disinteresse per il lavoro*	4.3
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4
15. Aggressività e nervosismo*	4.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.8
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	3.8
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3.8
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	2
2sicurezza ambiente di lavoro	1
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	2
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	1
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	0

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 11.11.2024

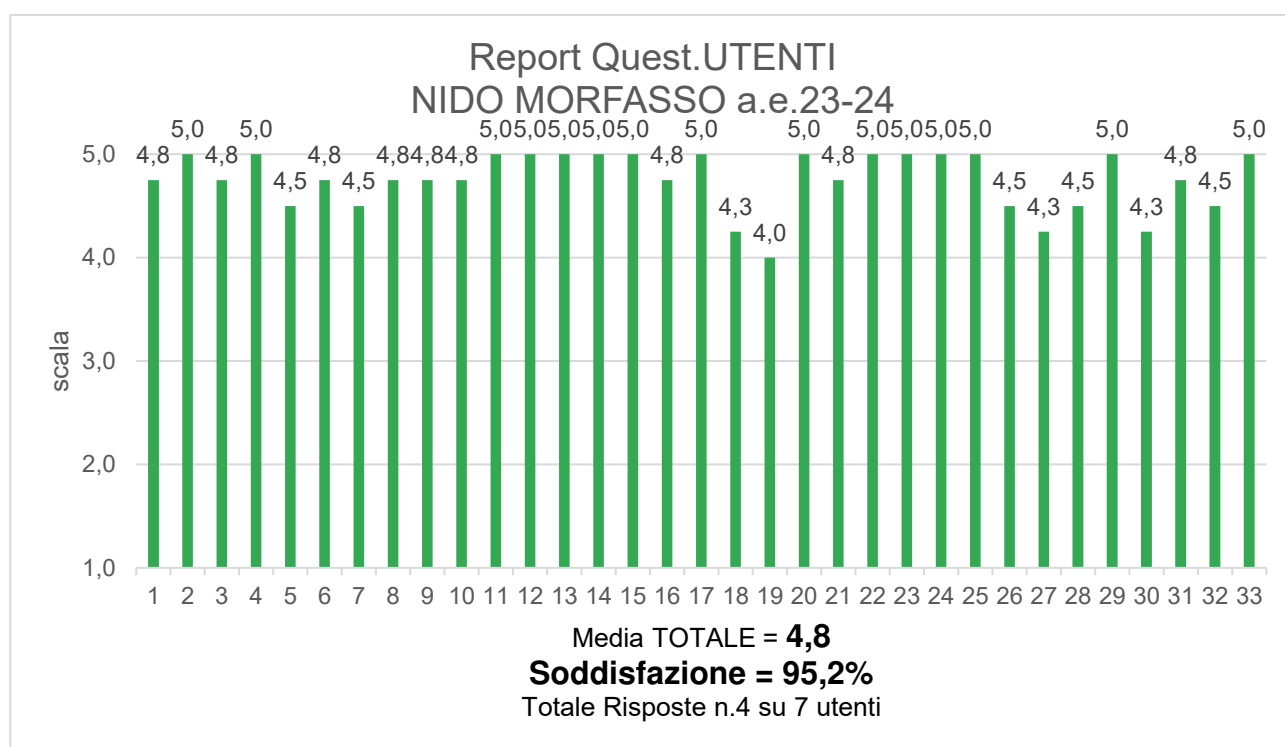
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO MORFASSO 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.8
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	5.0
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.8
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	5.0
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.5
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.8
7. Lo spazio esterno è adeguato?	4.5
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.8
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.8
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.8
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	5.0
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	5.0
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	5.0
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	5.0
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	5.0
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.8
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	5.0
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.3
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.0
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	5.0
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.8
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	5.0
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	5.0
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	5.0
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	5.0
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.5
27. E' soddisfatto del Menù?	4.3
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.5
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	5.0
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.3
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.8
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.5
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	5.0
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	3
Una o due volte a settimana	1
Una o due volte al mese	0
Solo se necessario	0
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

NESSUNO

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	0
Rapporti e partecipazione delle famiglie	1
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	0
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	1

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

NESSUNO

Piacenza 14.08.2024

Arlene Zioni (RGQ)

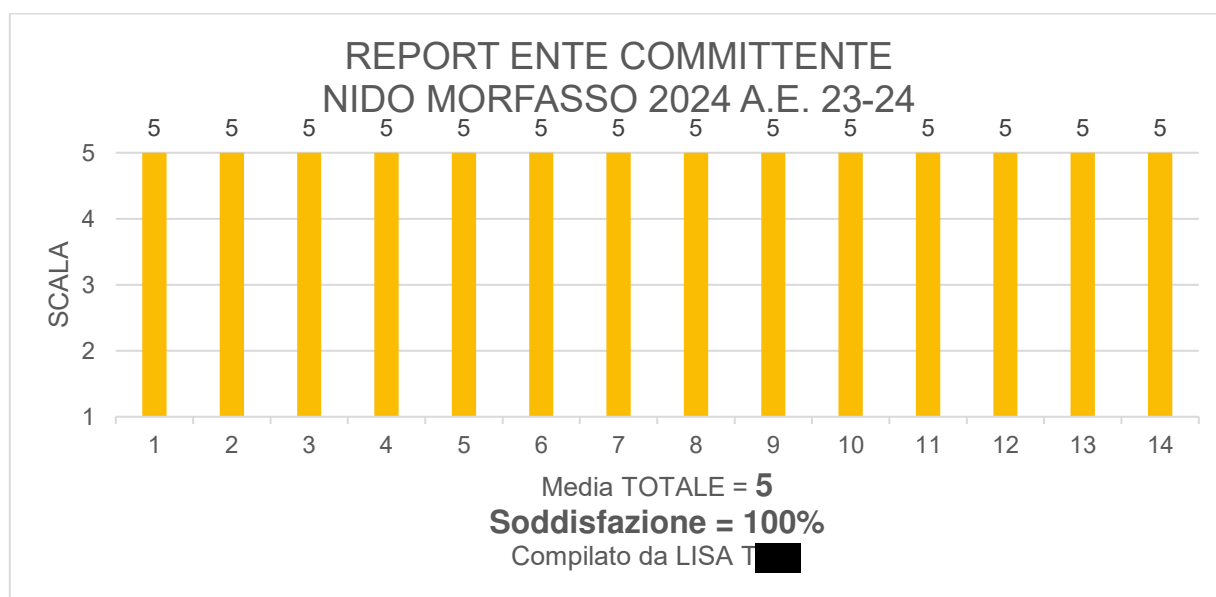
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO MORFASSO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	No, nessun commento

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	x
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	x
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO MORFASSO 2024

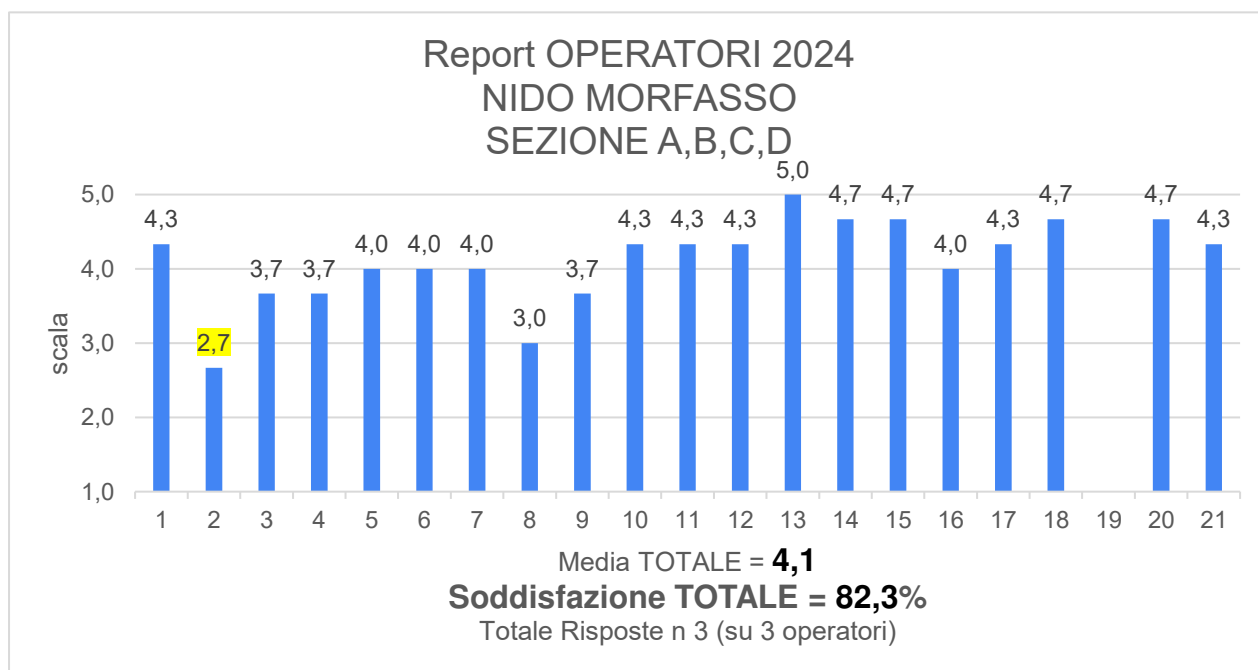
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.3
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	2.7
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.7
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.7
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.7
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.3
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.3
13. Disinteresse per il lavoro*	5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.7
15. Aggressività e nervosismo*	4.7
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.3
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.7
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.7
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.3

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	2
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	2
10sistema di distribuzione degli incentivi	2
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	1
12l'assegnazione delle risorse	0

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 11.11.2024

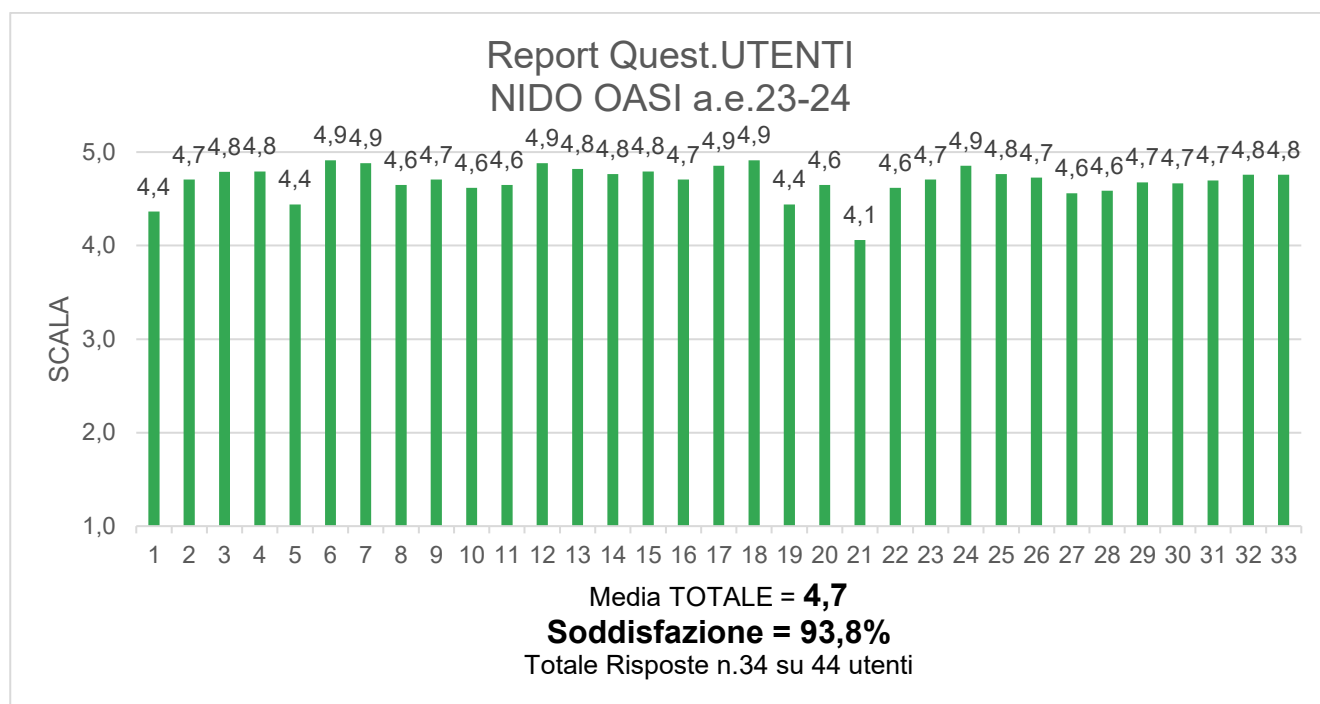
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO OASI 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.4
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.7
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.8
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.8
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.4
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.9
7. Lo spazio esterno è adeguato?	4.9
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.6
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.7
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.6
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.6
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.9
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.8
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.8
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.8
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.7
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.9
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.9
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.4
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.6
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.1
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.6
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.7
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.9
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.8
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.7
27. E' soddisfatto del Menù?	4.6
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.6
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.7
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.7
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.7
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.8
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.8
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	17
Una o due volte a settimana	10
Una o due volte al mese	2
Solo se necessario	5
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

Per quanto mi riguarda funziona benissimo non ho migliorie da proporre

MI PIACEREBBE CHE VENISSE INSERTITA LE ATTIVITÀ PROPOSTE DURANTE LA GIORNATA

Non tutti riescono a scaricare le foto

Sarebbe comoda un'applicazione

No per me è perfetto

Indicare la durata del riposo giornaliero dei bambini e, grossomodo, gli orari. Indicare l'uscita/attività della mattina.

Riprogettare l'interfaccia

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	3
Rapporti e partecipazione delle famiglie	5
Competenza del personale	1
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	1
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	3

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

Dal mio punto di vista il servizio offerto è veramente di alto livello non individuo tra le risposte proposte aree da migliorare

Il menù deciso dal comune lo ritenevo più bilanciato prima dei cambiamenti subiti a metà anno

L'orario standard sarebbe comodo fosse fino alle 16.30/ 17.

E un nido meraviglioso che ci abbiamo lasciato un pezzo del nostro cuore ❤️

Per me e tutto apposto

Tutto perfetto

"Ci piacerebbe che venissero potenziati i Momenti di condivisione con le famiglie e di partecipazione. I pochi momenti che ci sono stati sono stati significativi, partecipati e per noi importanti, ma troppi pochi. Ci piacerebbe poter avere più materiale fotografico e video delle esperienze significative fatte al nido che noi valutiamo non sufficienti. Le foto selezionate e caricate mensilmente devono a nostro parere essere scelte cercando di mostrare tutti i bambini in egual misura.

Ci teniamo a ringraziare le educatrici per lo straordinario lavoro fatto con nostro figlio. Al nido anche noi genitori ci siamo sempre sentiti ""a casa"" in un ambiente accogliente, sereno con persone competenti che sanno osservare, vedere e raccontare ogni bambino nelle sue mille sfaccettature"

Trovarei più semplice per le famiglie se foto fossero date a fine anno su chiavetta

E' stata un'esperienza di crescita straordinaria per nostro figlio. Non potevamo chiedere di più.

"Siamo stati contentissimi di questo anno insieme, e siamo allo stesso tempo "dispiaciuti" perchè [REDACTED] è stata accettata in un asilo comunale...

Lo scrivo tra virgolette perchè nonostante il fattore economico sicuramente importante, dovremo rifare l'inserimento, e [REDACTED] si ritroverà compagni ed educatrici nuovi.

Un abbraccio GRANDE a tutto lo Staff, in particolare a E [REDACTED], A [REDACTED], M [REDACTED], S [REDACTED] e a C [REDACTED] (la fantastica intrattenitrice dell'ora della pappa).

Brave tutte, ci mancherete tanto!!!"

Il nido Oasi funziona molto bene e l'esperienza è stata molto bella per noi e molto utile per Arianna. Grazie a tutti!

Piacenza 13.08.2024

Arlene Zioni (RGQ)

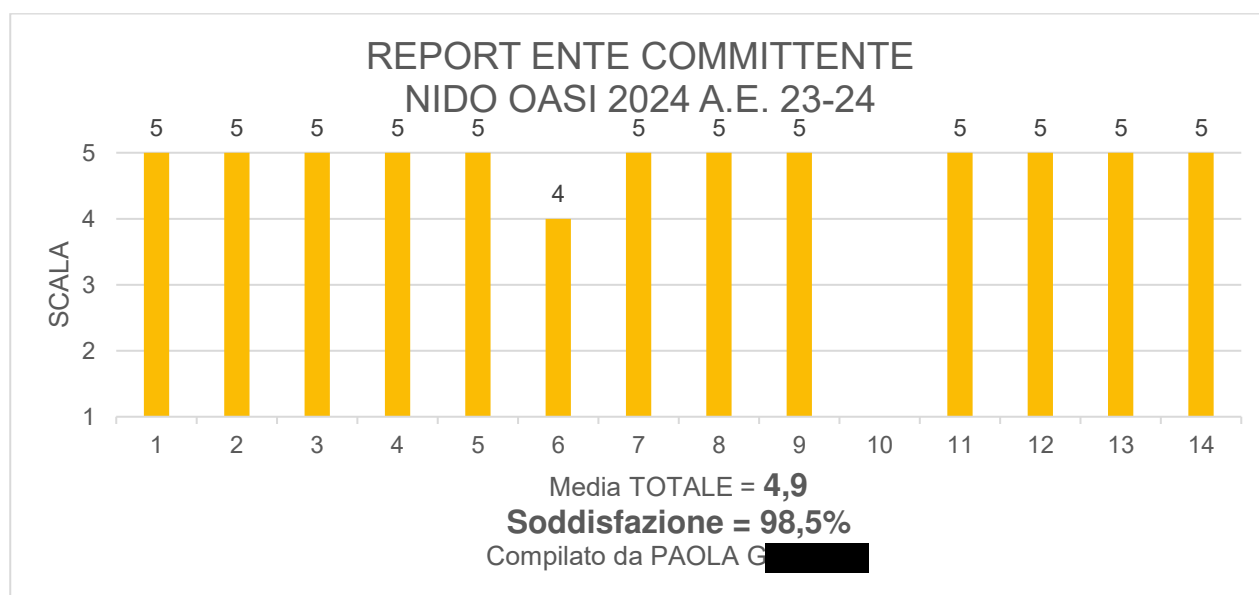
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO OASI 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	X
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO OASI 2024

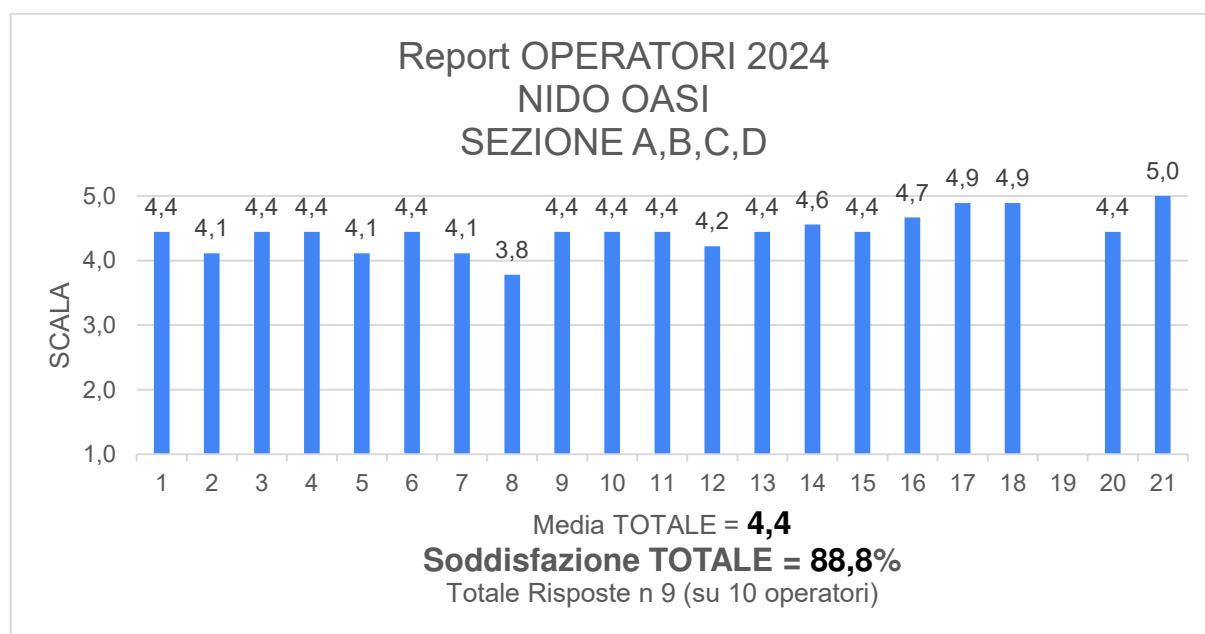
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.4
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.1
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.4
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.4
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.1
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.4
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.1
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.8
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.4
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.4
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.2
13. Disinteresse per il lavoro*	4.4
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.6
15. Aggressività e nervosismo*	4.4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.7
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.9
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.9
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	5.0

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Abbiamo un problema cronico con la stampante che nel corso degli ultimi due anni ci ha fatto perdere tempo e pazienza

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**NESSUNO****SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.****NESSUNO****Domanda n 19 SUGGERIMENTI**

1confortevolezza ambiente di lavoro	2
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	7
7flessibilità dell'orario di lavoro	2
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	0
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	1
12l'assegnazione delle risorse	1

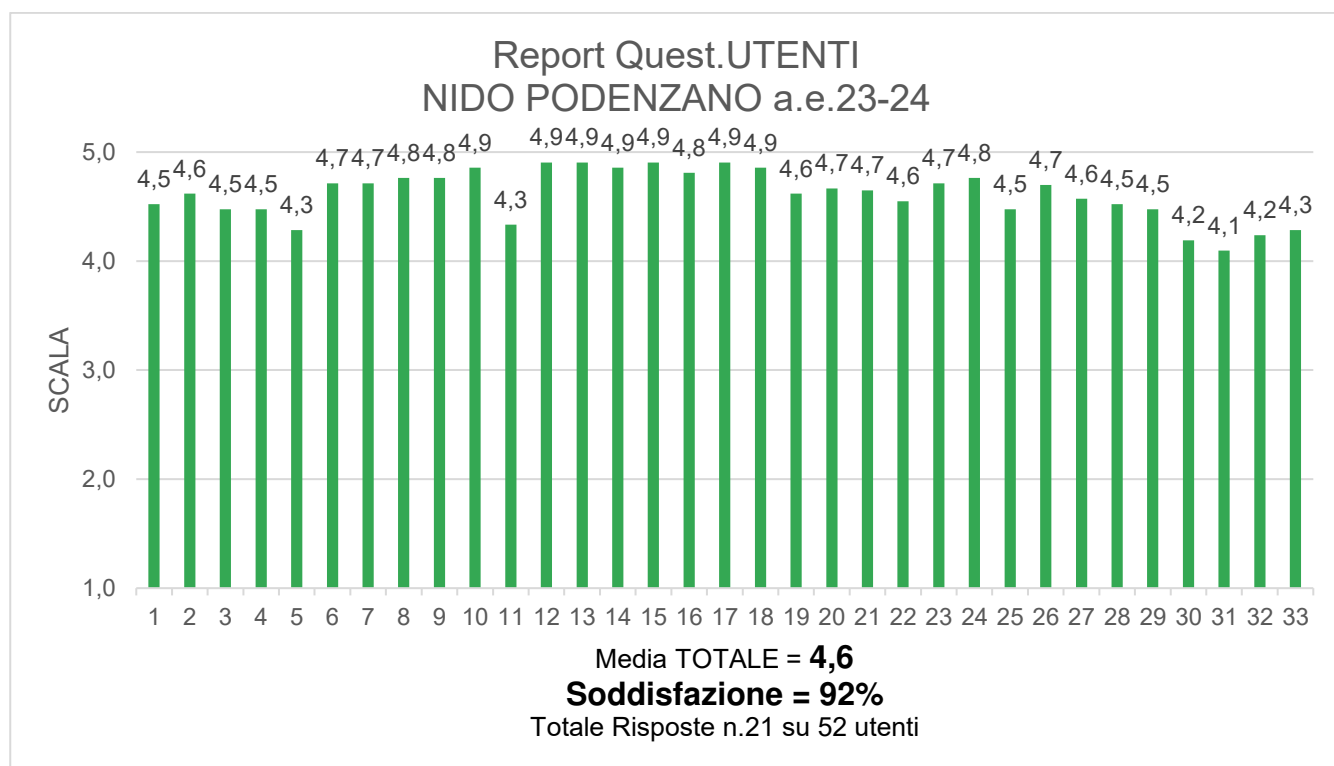
SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.**NESSUNO**

Report Questionario UTENTI NIDO PODENZANO 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.5
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.6
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.5
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.5
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.3
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.7
7. Lo spazio esterno è adeguato?	4.7
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.8
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.8
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.9
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.3
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.9
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.9
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.9
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.9
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.8
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.9
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.9
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.6
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.7
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.7
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.6
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.7
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.8
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.5
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.7
27. E' soddisfatto del Menù?	4.6
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.5
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.5
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.2
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.1
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.2
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.3
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	12
Una o due volte a settimana	6
Una o due volte al mese	1
Solo se necessario	1
Altro	

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

Creare una nuova sezione con indicati il numero di cambi completi (maglietta, body, pantaloni) presenti al nido

Cambiare disposizione dei menu per avere più in evidenza le info giornaliere

Se si trasformasse in app sarebbe molto più funzionale

Era meglio prima, o meglio può essere utile per rivedere cose ma meno immediato del metodo precedente

Affiancamento a tabella tradizionale esposta che nel quotidiano era immediata e più rapida. Anticipo inoltre dell'orario di compilazione. Maggiori dettagli eventualmente da inserire sul trascorso della giornata

Affiancamento a tabella tradizionale

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	4
Rapporti e partecipazione delle famiglie	1
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	1
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	2

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

Rispettare menù settimanale

"Mi sarei aspettato una maggiore attenzione alle attività outdoor, anche in inverno. Purtroppo le rette sono molto alte, quasi inaccessibili anche per due genitori lavoratori. Suggerirei una maggiore

cura degli spazi esterni, con tagli prato più frequenti, in modo da rendere il giardino accessibile in ogni stagione."

Mi piacciono molto le iniziative proposte coinvolgendo i genitori, se ce ne fossero di più sarei felice, anche se capisco che è impegnativo per il personale.

"In merito al punto 2. mi era stato detto che le rette sarebbero Rimaste invariate ed è stato poi comunicato che sarebbero aumentate solo alla riunione generale di agosto. So che la responsabilità non è delle educatrici né della coordinatrice, però avrei gradito sapere dell'aumento già in sede di iscrizione. In generale mi ritengo molto soddisfatta del personale e della Proposta educativa. "

Pienamente soddisfatti di tutto il personale dell'asilo

In generale sono comunque molto soddisfatto

Più flessibilità nella frequenza dei mesi estivi. Elevata competenza e attenzione da parte delle educatrici verso i piccoli e nei rapporti con i genitori della sezione lattanti

Complimenti da parte mia il lavoro viene svolto in ottimo modo dalle maestre

Siamo molto soddisfatti del servizio offerto.

Piacenza 14.08.2024

Arlene Zioni (RGQ)

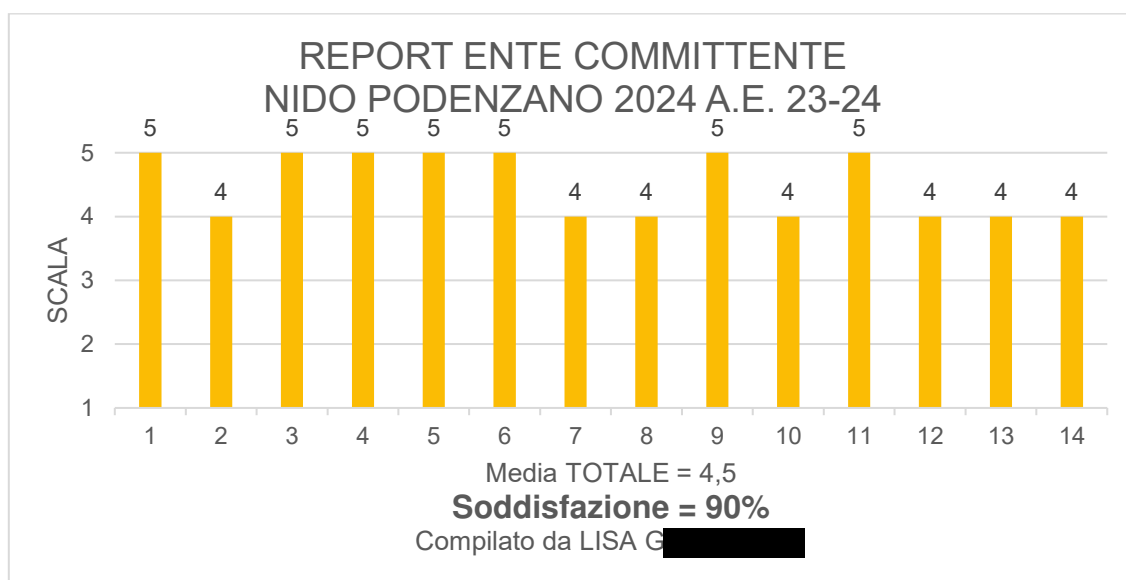
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO PODENZANO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	5
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	No, nessun commento

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO PODENZANO 2024

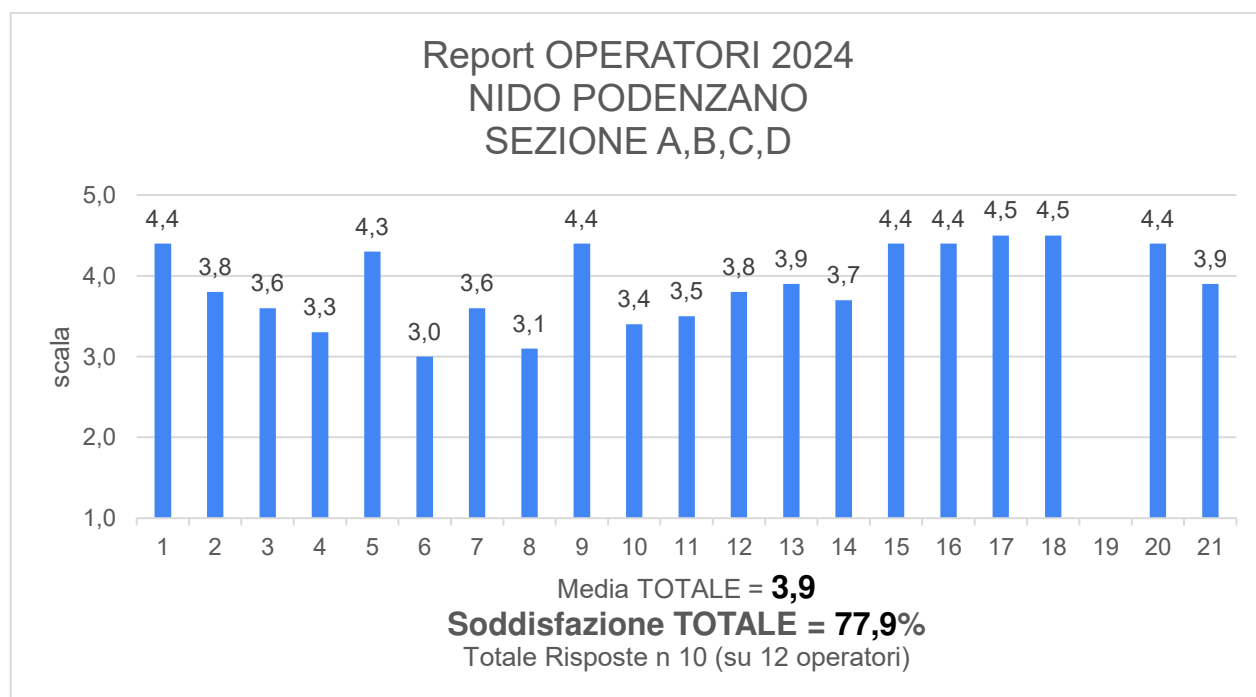
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.4
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.8
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.6
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.3
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.3
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.0
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.6
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.1
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.4
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.5
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.8
13. Disinteresse per il lavoro*	3.9
14. Desiderio di cambiare lavoro*	3.7
15. Aggressività e nervosismo*	4.4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.4
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.5
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	3.9

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Nonostante sia molto soddisfatta dell'impegno da parte della dirigenza riguardo alla definizione dei termini contrattuali e al loro continuo adeguamento e miglioramento, ritengo tuttavia che lo stipendio non sia ancora coerente con le responsabilità che il lavoro di educatrice al nido comporta.

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-"11-12: per certe occasioni c'è forte unione e coesione, ma nella quotidianità capita che alcune coppie restino chiuse escludendo il resto del gruppo. Nonostante la cosa sia stata messa in luce, non c'è sempre stata condivisione. Di base, trovo normali certe dinamiche, essendo soprattutto la nostra una equipe numerosa. Poter esprimere la propria individualità in una equipe è essenziale perché snaturare i componenti del gruppo pone in una posizione di appiattimento e mediocrità. Al contrario incoraggiare l'individualismo, in una certa misura, può portare dei vantaggi perché significa avere la possibilità di cogliere il meglio di ogni elemento, arricchendosi le une e le altre, oltre che il servizio. Credo poi che saper scendere a compromessi non significa affatto essere arrendevoli, piuttosto significa essere persone disposte a non vedere le cose in unico modo e favorire apertura. Confronto. Scambio. Scambio credo sia la parola chiave. Il lavoro di educatrice in un servizio per l'infanzia necessita sicuramente di grande volontà e passione, strumenti indispensabili per svolgerlo al meglio; credo sia normale avere momenti di stanchezza e sconcerto ma non ho mai pensato di lasciar perdere perché è un lavoro che amo.

13-14: C'è chi manifesta interesse e impegno per il proprio lavoro e chi meno, dichiarando di voler cambiare lavoro ."

In merito al cambiare lavoro, solo se potessi ricoprire un ruolo di coordinamento per il quale ho il titolo adeguato

La mia insoddisfazione non riguarda il lavoro che svolgo e amo ma bensì vedere la mancanza di professionalità e competenza in alcune colleghe

Credo che sia necessaria più incisività nei confronti di quegli operatori che non lavorano bene: è necessario chiamare chiaramente per nome chi sbaglia e in che cosa sbaglia, in modo che chi è in buona fede possa migliorare, e chi non lo è non possa più nascondersi nella massa. La soddisfazione degli operatori non passa solo attraverso una retribuzione migliore, ma anche attraverso la serenità sul posto di lavoro, per permettere a chi vuol lavorare bene e in un certo modo di poterlo fare, evitando lo spegnersi di ogni entusiasmo

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

"17. Io personalmente non, e vorrei sottolineare il non, vorrei assolutamente cambiare servizio, per più motivi . Motivi sia personali organizzativi famigliari, che per il servizio stesso dove credo di poter imparare e crescere professionalmente. Più strettamente personali: per me questo posto è un riferimento e un punto fermo. Uno tra i pochi. "

Ascoltare e provvedere di conseguenza a possibili difficoltà all'interno di un gruppo di lavoro senza minimizzare le problematiche che anno dopo anno si ripresentano . Essendo un lavoro ad alto rischio e con

una grande responsabilità bisognerebbe assicurarsi che il personale lavori bene e abbia le giuste competenze e non semplicemente un pezzo di carta.

Credo che talvolta ci siano operatori che ricoprono un ruolo per il quale non sono tagliati perché hanno atteggiamenti più adatti ad altre fasce d'età

Domanda n **19** SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	2
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	4
4rapporti tra colleghi	3
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	5
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	4
10sistema di distribuzione degli incentivi	2
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	1

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

"21.-"Comportamenti discriminatori diretti". Durante l'anno alcune situazioni critiche, ma senza nessun tipo di conseguenza sugli utenti, sono state gestite in modo a mio parere non corretto, mettendomi in difficoltà e facendomi sentire poco rispettata e discriminata da alcuni superiori. In particolare è stato presunto che le cause di questi disguidi non fossero da imputare ad una scorretta organizzazione e comunicazione sugli orari del servizio, ma a miei presunti e infondati problemi personali, i quali avrebbero interferito con il mio comportamento a Lavoro. Frasi dirette, non le ho trovate appropriate. Questo ed altri episodi simili hanno portato alla nascita di tensioni, nonostante io abbia provato a parlare e confrontarmi con la mia coordinatrice. Sono episodi che mi hanno fatta sentire discriminata e poco rispettata."

Basterebbe più meritocrazia indipendentemente dal titolo di studio

Piacenza 11.11.2024

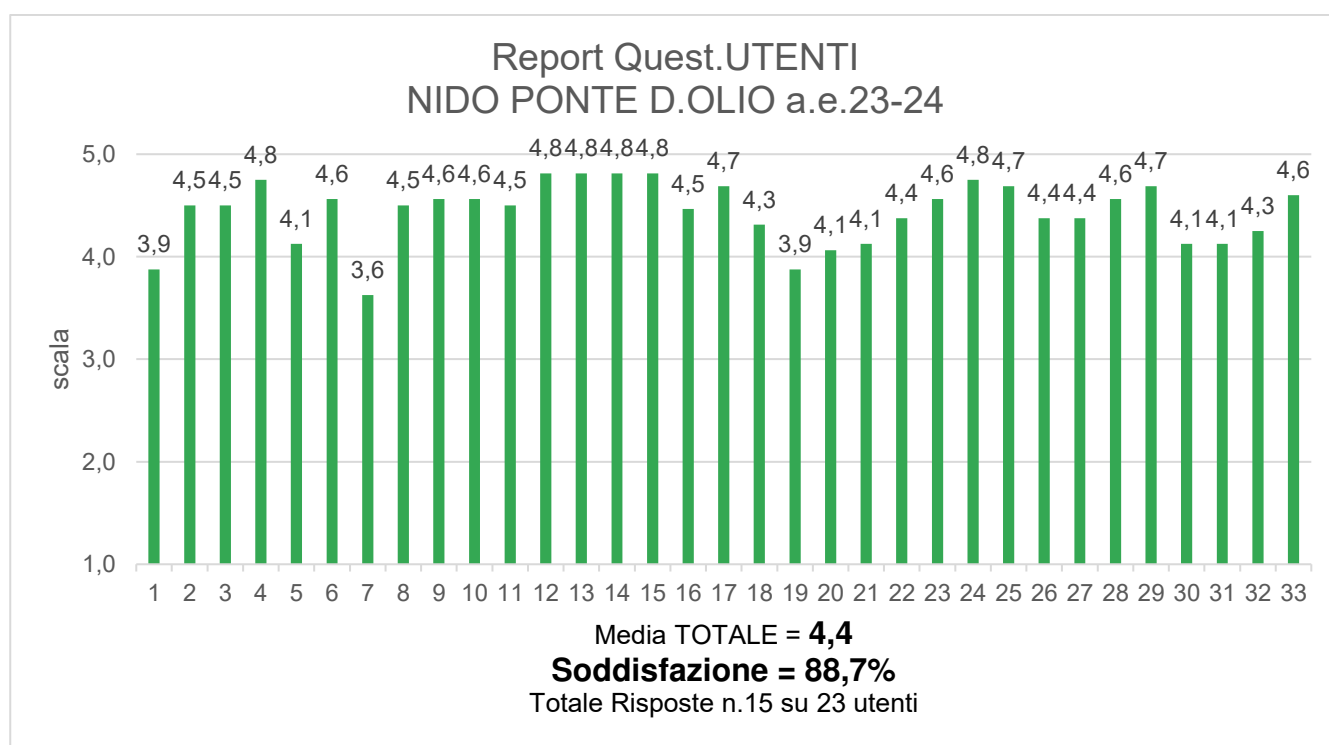
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO PONTE D.OLIO 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	3.9
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.5
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.5
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.8
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.1
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.6
7. Lo spazio esterno è adeguato?	3.6
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.5
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.6
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.6
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.5
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.8
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.8
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.8
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.8
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.5
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.7
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.3
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	3.9
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.1
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.1
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.4
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.6
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.8
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.7
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.4
27. E' soddisfatto del Menù?	4.4
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.6
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.7
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.1
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.1
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.3
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.6
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	7
Una o due volte a settimana	7
Una o due volte al mese	0
Solo se necessario	1
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

A versione app sarebbe di più facile fruizione

Qualche foto giornaliera

Nel calendario dell'applicazione non sono presenti i giorni di chiusura della struttura

Unikids è molto utile per quando riguarda la parte amministrativa/burocratica però non deve sostituire, a mio parere, la comunicazione tra genitori ed educatrice per quanto riguarda le attività quotidiane al momento della consegna del bambino in fine giornata

condivido l'idea di utilizzo della piattaforma per la gestione delle pratiche burocratiche, non per le info giornaliere sulle attività dei bambini. compilare questi form per ogni bambino richiede molto più tempo alle educatrici rispetto a prima e non può comunque sostituire la comunicazione verbale dei genitori con le stesse.

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	3
Rapporti e partecipazione delle famiglie	1
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	1
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	3

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

Proporrei allungamento dell' orario di chiusura sino alle 17,30 per agevolare le famiglie che lavorano. Inoltre le modalità di graduatoria non tengono conto di alcune variabili considerate invece nei comune limitrofi come Vigolzone; andrebbero considerati più fattori come presenza disabilità, lavoro su turni, distanza dal lavoro ecc. il comune di Vigolzone per esempio considera questi aspetti e l'isee è utile solo per la definizione della retta, non è considerato criterio di punteggio per la graduatoria di ammissione. Per quanto riguarda tutto il resto del servizio sono pienamente soddisfatta, per questo

credo che tutte le famiglie che necessitano debbano avere la possibilità di frequentare questa struttura fiore all'occhiello per la comunità di Pontedell'olio.

"È stata un'esperienza molto bella, di crescita sia per Leonardo che per noi genitori, è come essere a casa.

Il nido è il primo ambiente scolastico che frequentano i nostri bimbi, e trovare delle persone così dolci, comprensive e pazienti è raro. Grazie "

"Le educatrici sono state meravigliose. Ogni altro suggerimento sminuirebbe il loro lavoro che in realtà è stato molto valido e ha creato un ambiente sicuro, sereno e stimolante. "

Non potrei essere più soddisfatta. Suggestirei solo, il venerdì, di poter far vedere ai genitori anche quel che rimane dei cambi che rimangono nelle scatole all'asilo, così da poter sapere esattamente cosa manca o semplicemente per poterli lavare e poi riportarli completi il lunedì seguente.

Piacenza 13.08.2024

Arlene Zioni (RGQ)

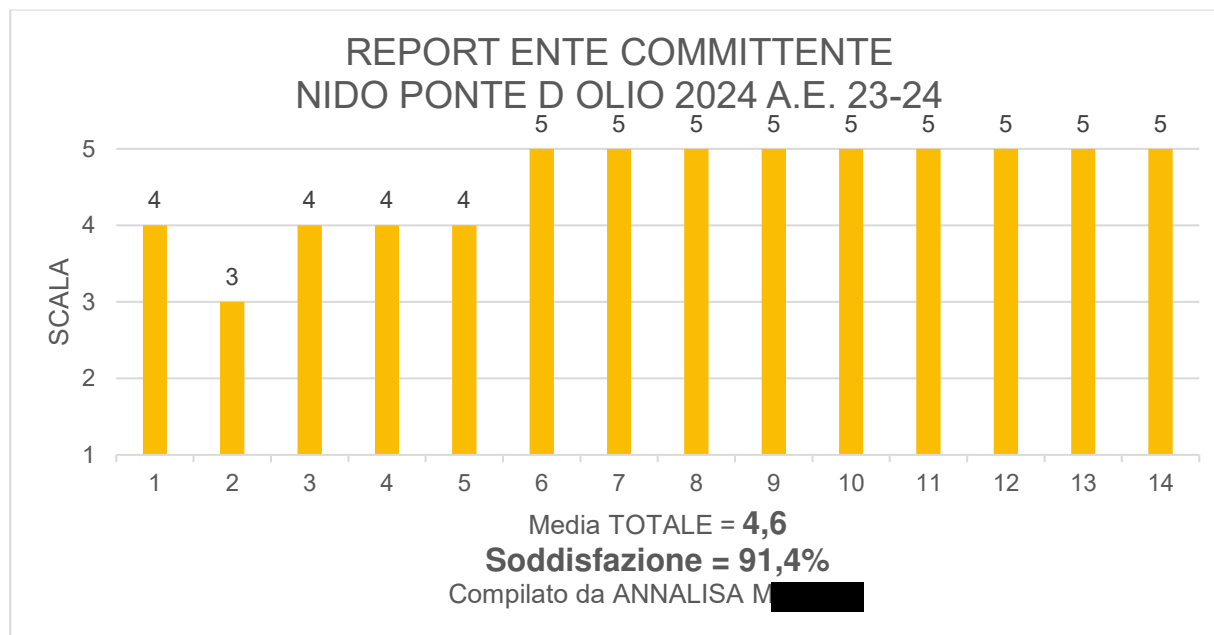
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO PONTE D. OLIO2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	5 (100%)
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	Si, commenti positivi

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 22.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO PONTE D.OLIO2024

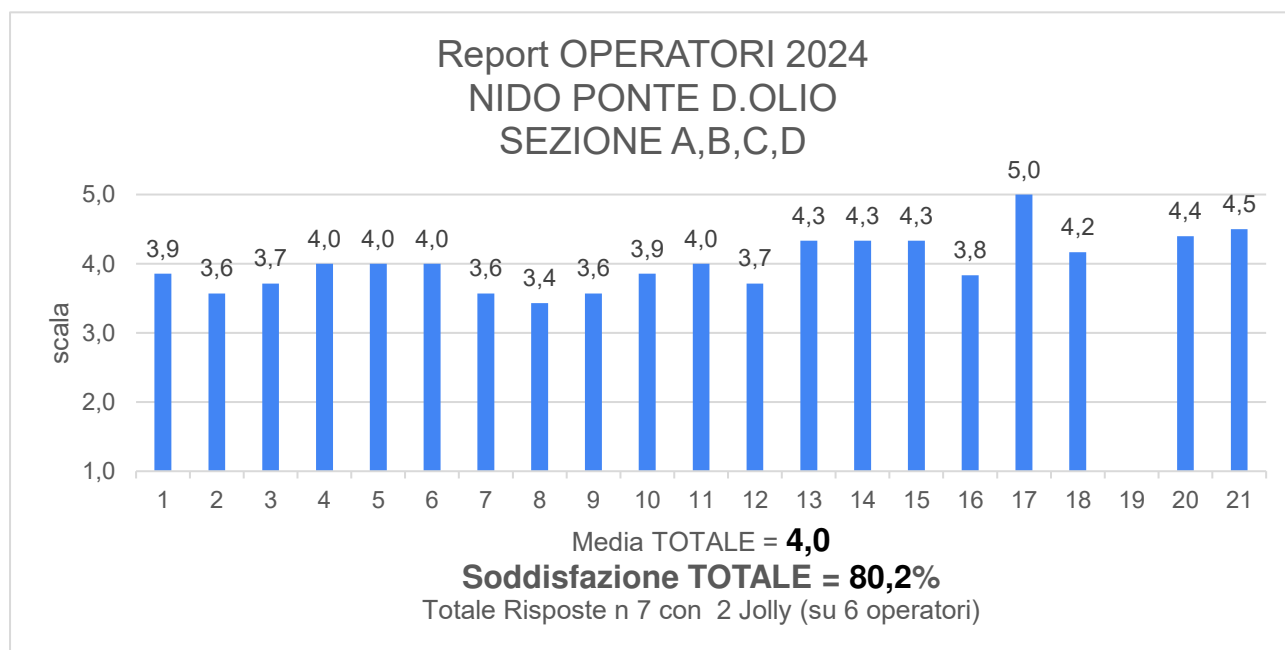
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	3.9
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.6
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.7
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.0
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.0
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.0
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.6
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.4
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.6
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.9
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.0
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.7
13. Disinteresse per il lavoro*	4.3
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.3
15. Aggressività e nervosismo*	4.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.8
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	5.0
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.2
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Non ho suggerimenti

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Non ho suggerimenti

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Non ho suggerimenti

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	1
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	1
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	2
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	2
9valorizzazione del personale	2
10sistema di distribuzione degli incentivi	1
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	1
12l'assegnazione delle risorse	0

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

-Non ho suggerimenti

Piacenza 22.10.2024

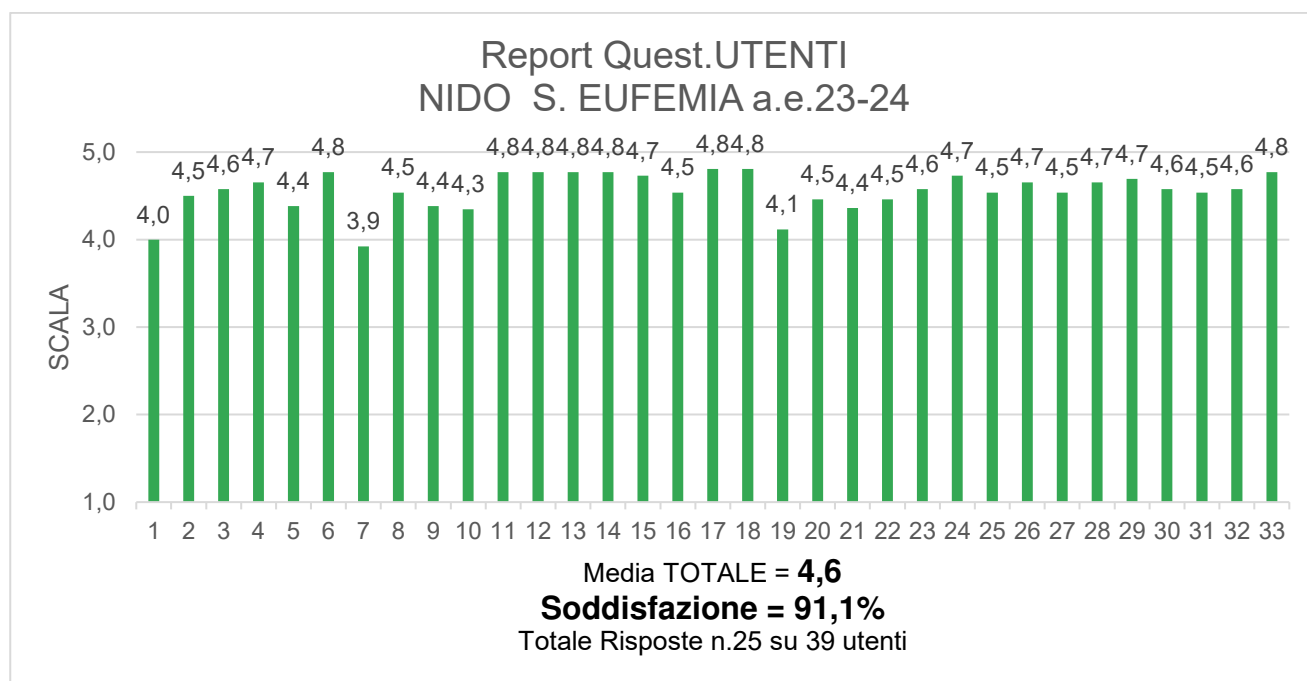
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO S.EUFEMIA 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.0
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.5
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.6
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.7
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.4
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.8
7. Lo spazio esterno è adeguato?	3.9
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.5
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.4
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.3
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.8
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.8
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.8
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.8
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.7
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.5
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.8
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.8
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.1
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.5
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.4
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.5
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.6
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.7
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.5
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.7
27. E' soddisfatto del Menù?	4.5
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.7
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.7
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.6
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.5
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.6
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.8
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	9
Una o due volte a settimana	8
Una o due volte al mese	1
Solo se necessario	8
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

Possibilità di Memorizzare credenziali di accesso da mobile

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	4
Rapporti e partecipazione delle famiglie	5
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	3
Gestione di reclami o non conformità	1
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	5

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

Sono molto contenta di come mio figlio si trova al nido, va volentieri ed è contento quando vede le sue maestre. Sono molto contenta delle informazioni che ricevo di come vanno le sue giornate e del aiuto che ho ricevuto nel suo percorso e dei consigli ricevuti.

Talvolta alcune difficoltà di incastro orario per uscita/impegni del resto della famiglia

Personalmente siamo molto soddisfatti di come stanno operando le educatrici e del clima che c'è lì!

io prolungherei di un'oretta l'orario pomeridiano per garantire più gioco ed interazione a mio figlio

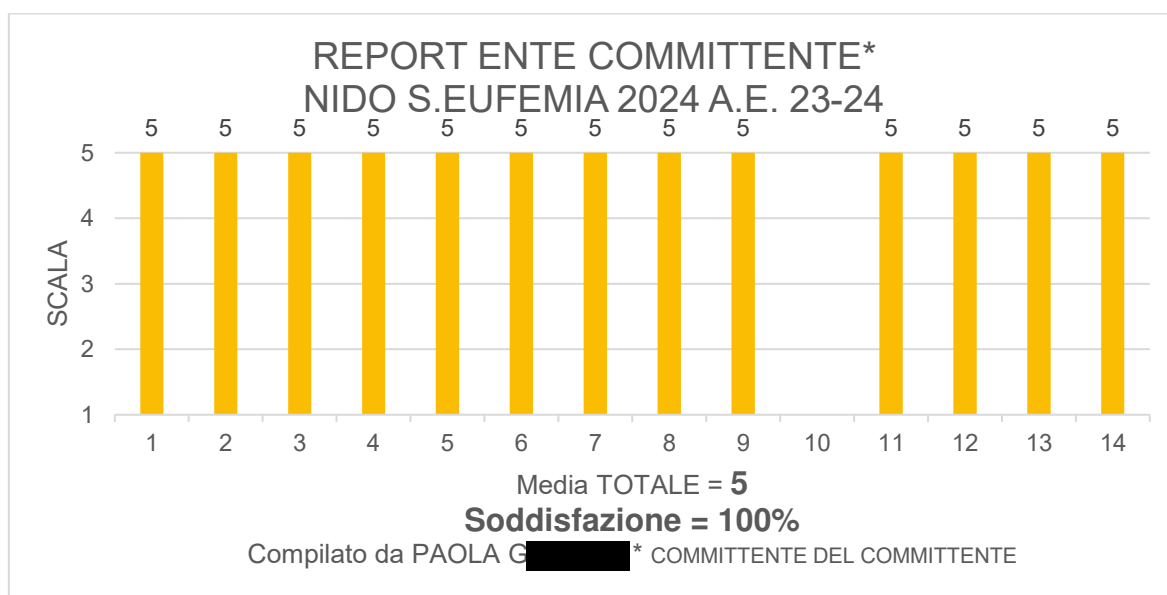
Report Questionario ENTE COMMITTENTE* NIDO S.EUFEMIA2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	4
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	No, nessun commento

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	X
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO S.EUFEMIA 2024

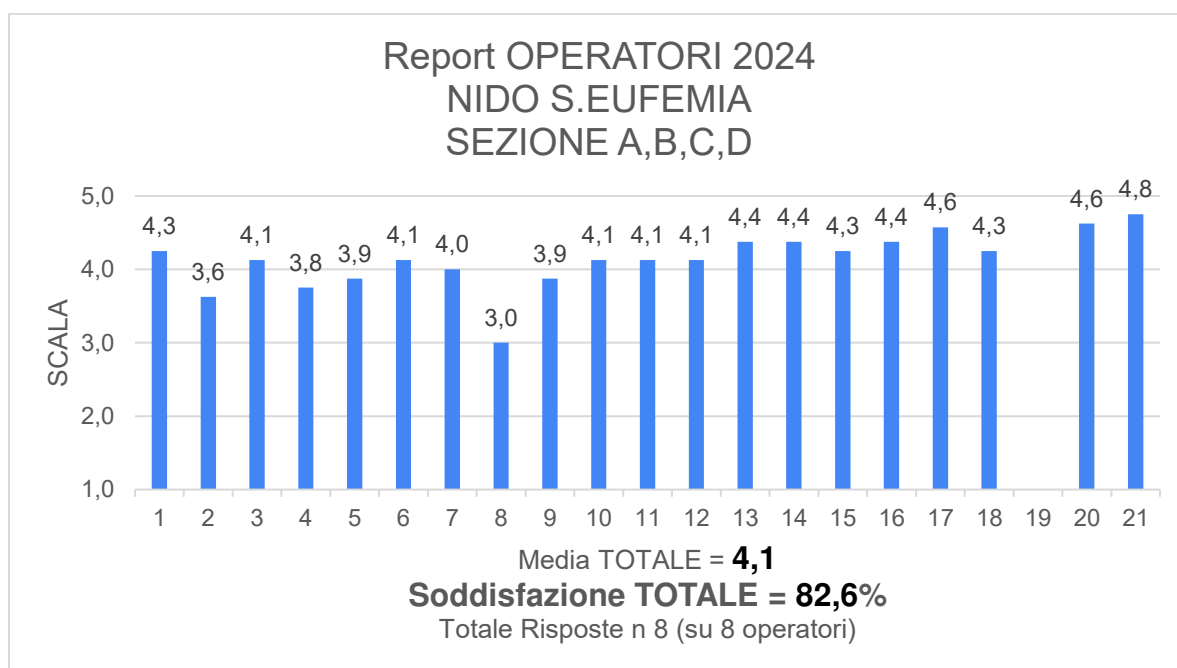
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.3
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.6
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.1
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.8
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.9
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.1
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.0
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.0
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.9
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.1
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.1
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.1
13. Disinteresse per il lavoro*	4.4
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.4
15. Aggressività e nervosismo*	4.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.4
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.6
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.3
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.6
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.8

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

Credo si debba puntare ad una formazione costante sull' equipe educativa, relativa al saper lavorare in gruppo e riflettere sul ruolo dell' educatore e l' importanza che ha questo ruolo, per confrontarsi sempre su quale strada intraprendere.

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

Nella risposta 16 riscontro nervosismo e fatica

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	4
2sicurezza ambiente di lavoro	2
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	3
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	1
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	1
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	1
12l'assegnazione delle risorse	0

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 11.11.2024

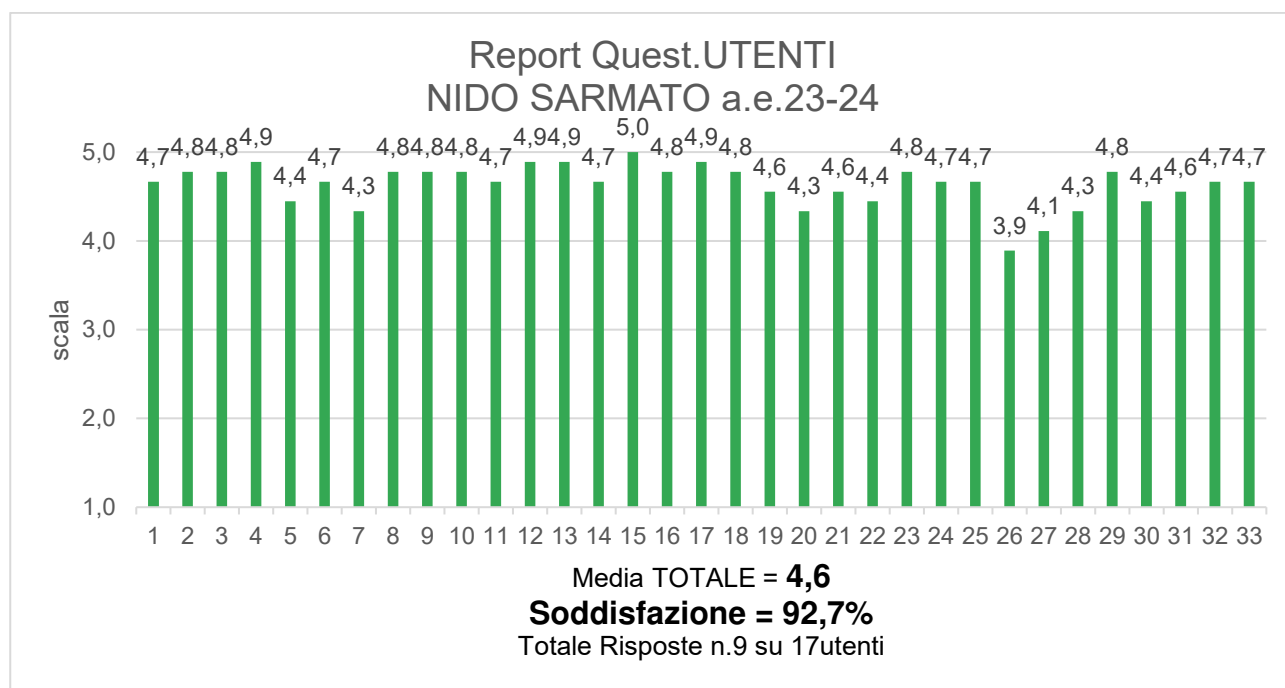
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO SARMATO 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.7
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.8
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.8
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.9
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.4
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.7
7. Lo spazio esterno è adeguato?	4.3
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.8
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.8
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.8
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.7
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.9
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.9
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.7
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	5.0
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.8
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.9
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.8
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.6
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.3
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.6
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.4
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.8
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.7
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.7
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	3.9
27. E' soddisfatto del Menù?	4.1
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.3
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.8
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.4
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.6
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.7
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.7
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	4
Una o due volte a settimana	4
Una o due volte al mese	1
Solo se necessario	0
Altro	0

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

Sarebbe interessante aver in anticipo il menù del giorno dopo.

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	1
Rapporti e partecipazione delle famiglie	1
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	1
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	1

Area esterna molto esposta al sole.

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

Suggeriamo di aumentare i giorni di apertura per venire ulteriormente incontro alle esigenze delle famiglie che non sempre dispongono di giorni di ferie extra (ad esempio durante le lunghe vacanze di Natale / Pasqua / ponti), tenendo come chiusura solo il mese di agosto ed i giorni rossi di calendario

La nostra esperienza è stata molto positiva.

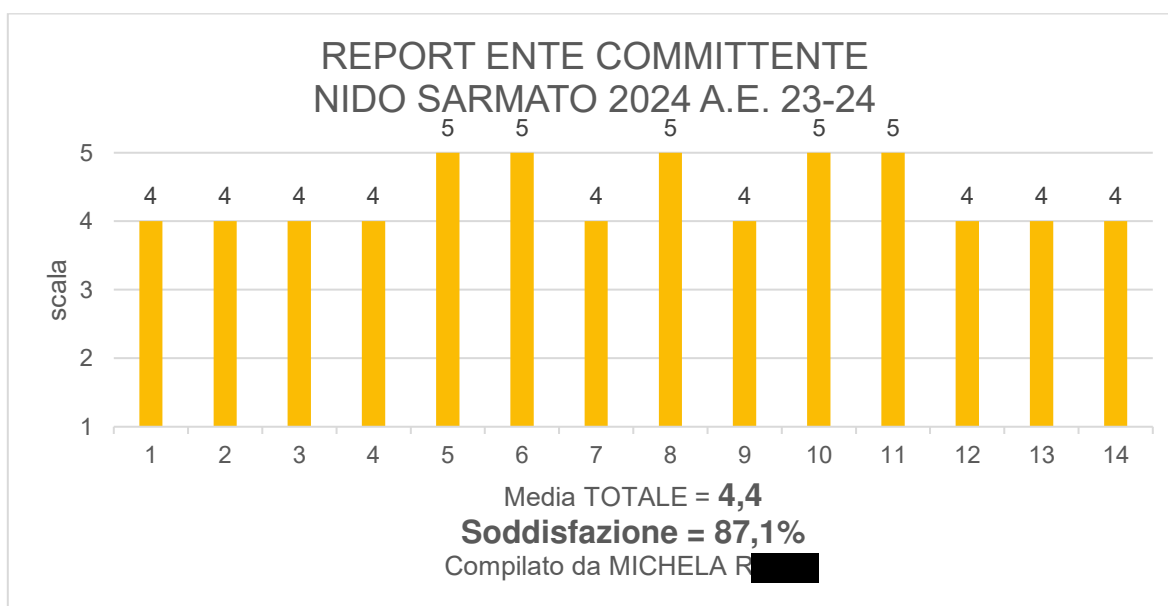
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO SARMATO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	5
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	No, nessun commento

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	X
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	X
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO SARMATO 2024

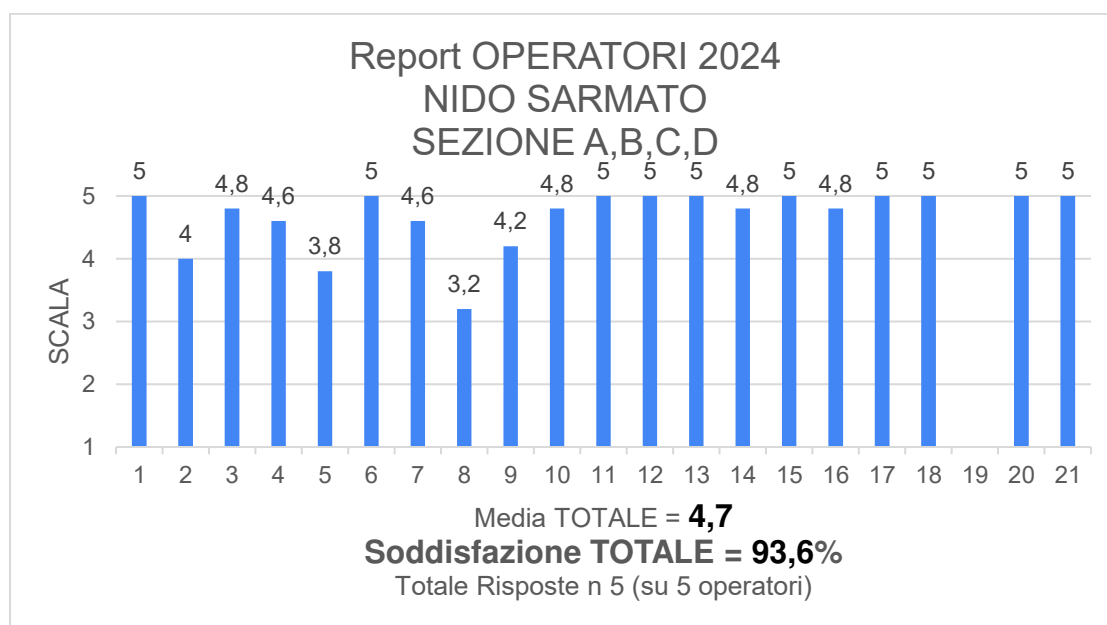
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	5
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.8
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.6
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.8
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	5
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.6
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.2
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.2
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.8
11. Sensazione di far parte di una squadra	5
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	5
13. Disinteresse per il lavoro*	5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.8
15. Aggressività e nervosismo*	5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.8
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	5
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	5
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	3
7flessibilità dell'orario di lavoro	1
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	4
10sistema di distribuzione degli incentivi	2
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	0

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 11.11.2024

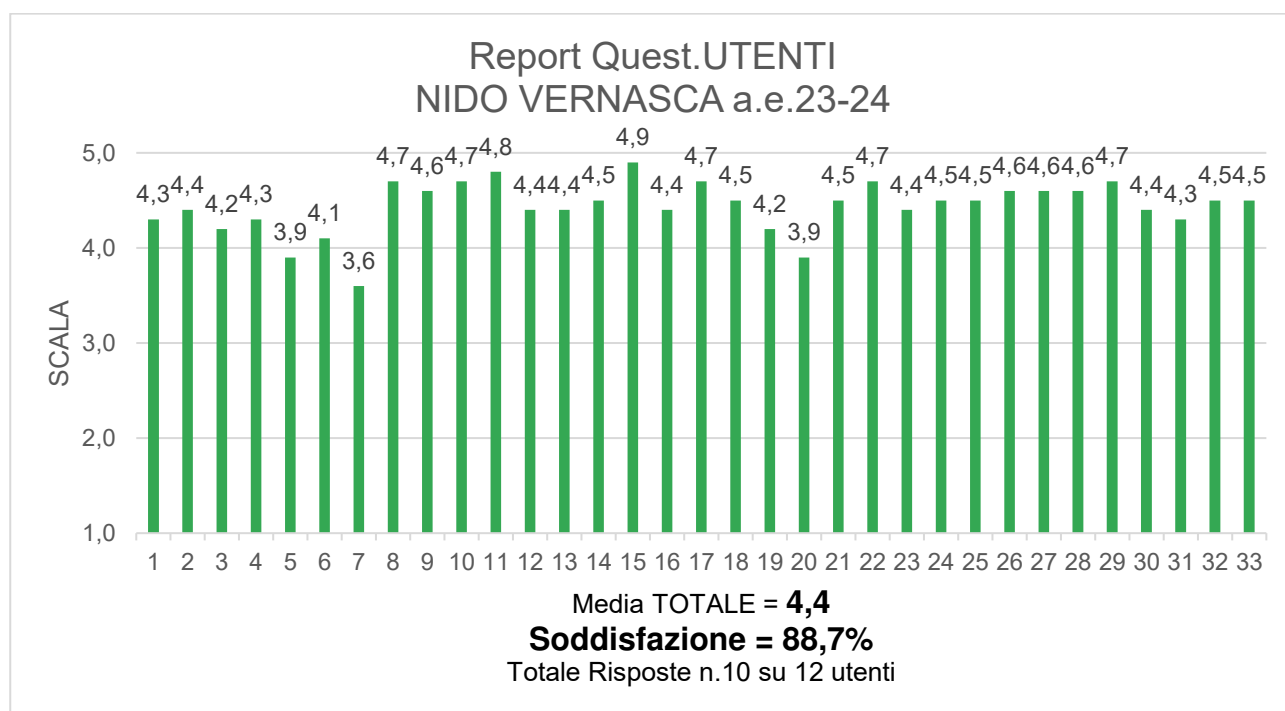
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO VERNASCA 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.3
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.4
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.2
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.3
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	3.9
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.1
7. Lo spazio esterno è adeguato?	3.6
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	4.7
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.6
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.7
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	4.8
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	4.4
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	4.4
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	4.5
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	4.9
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.4
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.7
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.5
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.2
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	3.9
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.5
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.7
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.4
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	4.5
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	4.5
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.6
27. E' soddisfatto del Menù?	4.6
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.6
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.7
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.4
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.3
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.5
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.5
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	2
Una o due volte a settimana	4
Una o due volte al mese	2
Solo se necessario	2
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

Il lavoro svolto da Voi è impeccabile... sono molto tranquilla nel sapere che mia figlia possa passare del tempo in struttura a sperimentare e imparare tante cose.

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	1
Rapporti e partecipazione delle famiglie	1
Competenza del personale	1
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	2
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	1

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

Trovo che la proporzione tra spazio e bambini sia inadeguata. Lo spazio nanne e' lo stesso del gioco. Non ho apprezzato per niente la gestione del comune che ha avviato la ristrutturazione dell'edificio senza preavviso, comunicazioni e che ha compromesso gli spazi con odori, polveri e rumori non accettabili. Uscite d'emergenza e sicurezza del cantiere opinabili e nessun adeguamento sulla retta .

Orario la maggior parte dei genitori lavora e in pochi finiscono di lavorare in tempo per essere all'asilo entro le 17 (con il tempo lungo) penso che ormai nel 2024 sia necessario considerare il lavoro dei genitori se vogliamo che aumenti la Natalità in Italia

Le maestre sono bravissime e mi dispiacerà salutarle alla fine di quest'anno. Per me l'unica nota negativa è l'orario ma è un problema Italiano non di questo asilo in particolare causato anche dai continui tagli alla scuola quindi so che non è "causa" vostra ma è l'unico aspetto negativo che mi sento di segnalare. Per il resto non posso fare altro che ringraziarvi!

Come detto in riunione, non ritengo accettabile che bambini di età fino ai 3 anni abbiano accesso a materiale che possa essere ingerito (tappi, sassi, catenella del portachiavi...), sia che si tratti di materiale utilizzato nel corso delle attività strutturate, sia che si tratti di materiale a disposizione per il gioco libero.

Piacenza 14.08.2024

Arlene Zioni (RGQ)

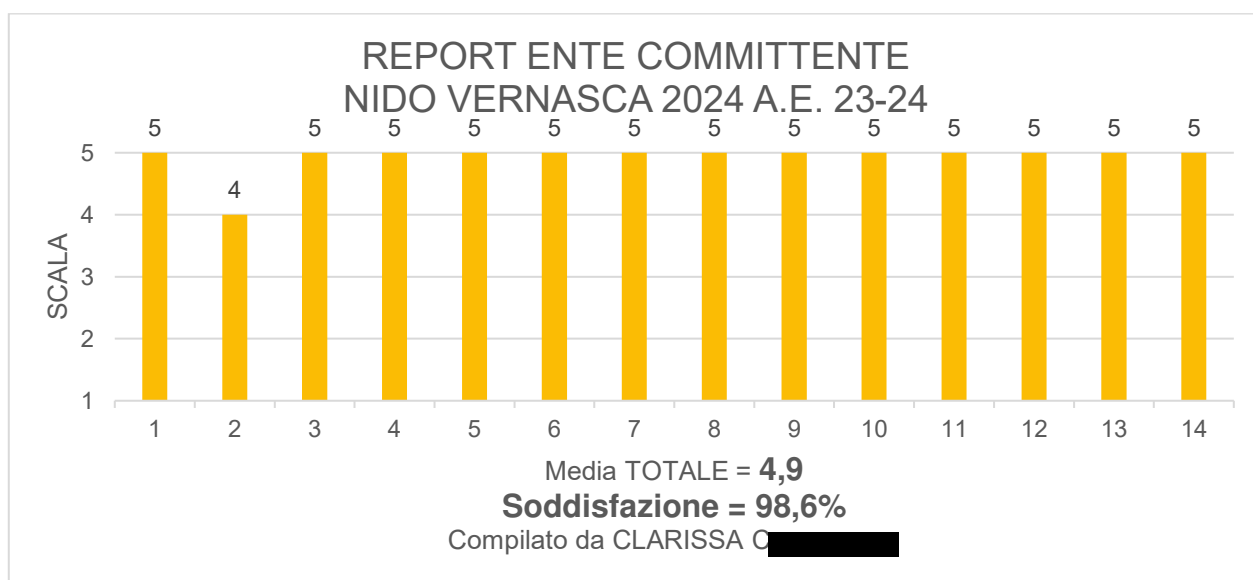
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO VERNASCA 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	5
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	No, nessun commento

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO VERNASCA 2024

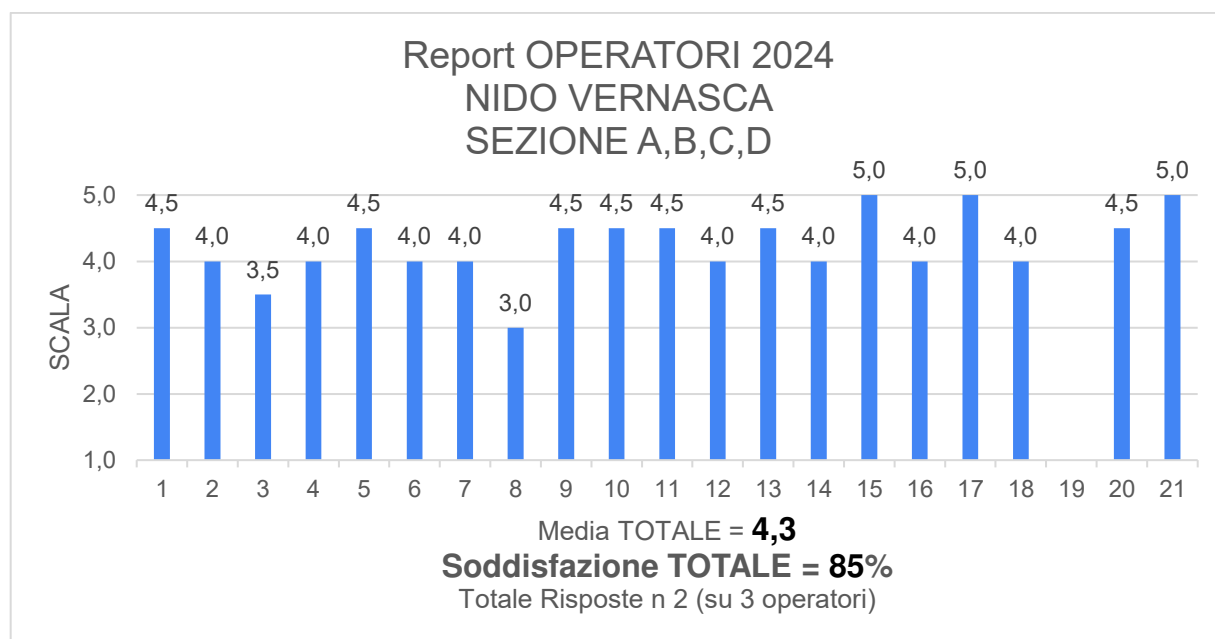
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.5
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.5
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.5
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4
13. Disinteresse per il lavoro*	4.5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4
15. Aggressività e nervosismo*	5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.5
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	2
10sistema di distribuzione degli incentivi	0
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	1

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 11.11.2024

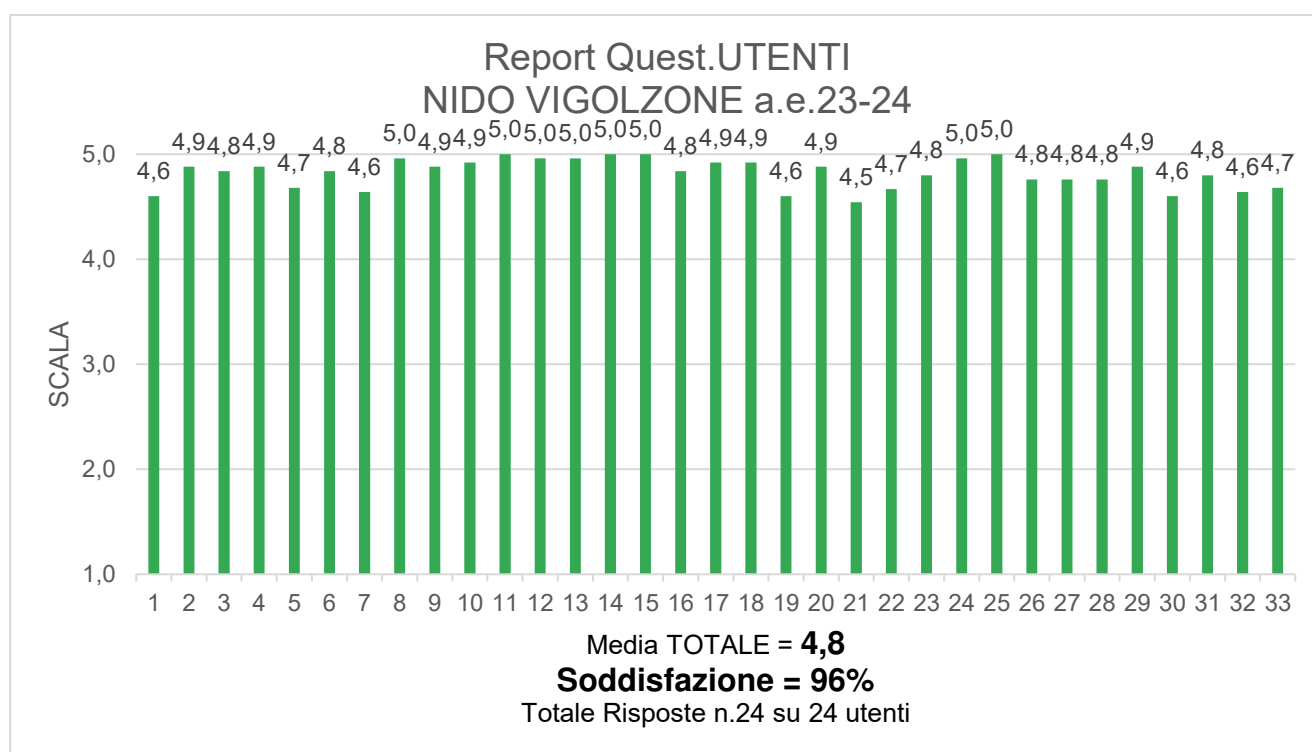
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI NIDO VIGOLZONE 2024 A.E. 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le modalità di raccolta e gestione delle domande di ammissione ed eventuali liste d'attesa?	4.6
2. Ritiene adeguate le informazioni fornite alla famiglia sui servizi offerti, sul progetto pedagogico e la programmazione educativa?	4.9
3. Ritiene adeguata la cura degli arredi presenti?	4.8
4. Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	4.9
5. Ritiene adeguata la cura dell'edificio?	4.7
6. Ritiene adeguati i giochi e i materiali didattici rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...?	4.8
7. Lo spazio esterno è adeguato?	4.6
8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori nella vita del nido?	5.0
9. E' soddisfatto delle assemblee fra genitori ed educatori / riunioni di sezione?	4.9
10. E' soddisfatto dei colloqui individuali fra genitori ed educatori?	4.9
11. Ritiene adeguate le comunicazioni giornaliere delle attività svolte?	5.0
12. Ritiene adeguata la competenza del personale?	5.0
13. E' soddisfatto dell'affidabilità del personale?	5.0
14. Ritiene adeguata la riservatezza del personale?	5.0
15. E' soddisfatto della disponibilità del personale?	5.0
16. Ritiene adeguata la capacità di gestire situazioni problematiche da parte del personale ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute.....?	4.8
17. E' soddisfatto della serenità dell'ambiente educativo ad esempio: rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,.....?	4.9
18. E' soddisfatto dell'orario di apertura?	4.9
19. E' soddisfatto dell'orario di chiusura?	4.6
20. Ritiene adeguati i giorni di apertura nel corso dell'anno?	4.9
21. Ritiene adeguata la possibilità di Tempo Lungo?	4.5
22. Ritiene adeguata la possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito (da tempo pieno a part-time e viceversa)?	4.7
23. E' soddisfatto della possibilità dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative?	4.8
24. Ritiene adeguate le progettazioni educative ideate dalle educatrici e realizzate nel corso dell'anno dai bambini?	5.0
25. E' soddisfatto della documentazione delle esperienze realizzate dai bambini?	5.0
26. E' soddisfatto della qualità del cibo?	4.8
27. E' soddisfatto del Menù?	4.8
28. Ritiene rispettate le esigenze nutrizionali?	4.8
29. E' soddisfatto della comunicazione in merito al rapporto col cibo del bambino?	4.9
30. Ritiene adeguato e utile l'utilizzo di UNIKIDS per l'iscrizione e/o l'accesso al Nido?	4.6
31. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per le informazioni giornaliere rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia?	4.8
32. E' soddisfatto dell'utilizzo di UNIKIDS per la gestione delle informazioni amministrative rispetto alla frequenza al nido di suo figlio/figlia ?	4.6
33. Ritiene adeguata la modalità di accesso e distribuzione delle foto/video di sezione e di suo figlio/figlia?	4.7
34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?	VEDI SOTTO
35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?	VEDI SOTTO
36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (massimo 3 risposte)	VEDI SOTTO
Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

34. Con che frequenza accede a UNIKIDS?

Ogni giorno	15
Una o due volte a settimana	5
Una o due volte al mese	2
Solo se necessario	2
Altro	-

35. Rispetto a UNIKIDS ha suggerimenti per il miglioramento delle funzionalità?

Preferisco le comunicazioni su WhatsApp. Ho problemi con unikids. Non sono abbastanza tecnologica

Accesso via App

Rendere più facile la modifica dei moduli inseriti come ad esempio l'aggiunta di persone che possono andare a prendere il bambino

Possibilità di creare un'app dedicata per semplificare la consultazione anche da cellulare

36. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

Informazioni e Modalità di comunicazione	1
Rapporti e partecipazione delle famiglie	0
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro e del progetto educativo	1
Gestione di reclami o non conformità	0
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	1

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

la struttura è straordinaria e le educatrici sono speciali

Noi siamo solo molto contenti che la nostra bimba abbia passato due bellissimi anni.

Trovo che il nido di vigolzone sia formato da persone molto competenti. Un grazie sincero per tutto quello che stanno facendo per mio figlio

Le educatrici svolgono un lavoro meraviglioso dedicando tempo, cura, dedizione e pensiero sia ai bambini che ai genitori con proposte Interessanti, complesse e arricchenti. Siamo molto felici che siano state loro ad accompagnarci in questo anno educativo. Si vede il tanto lavoro che c'è dietro ad ogni proposta. In particolare grazie per ogni uscita dei bimbi, per il progetto di biblioteca, per

tutto il pensiero dietro al percorso progettuale e per il percorso pensato per noi genitori. Mi scuso per il ritardo nella compilazione del questionario. Grazie

"Migliorare lo spazio esterno con maggiori zone ombreggiate e alberi grandi Poter fare la notte dei racconti all' aperto, in periodo estivo o simili"

EDUCATRICI BRAVISSIME, VOLENTEROSE, PROPOSITIVE, MERITEVOLI; LAVORANO CON PASSIONE!

Piacenza 13.08.2024

Arlene Zioni (RGQ)

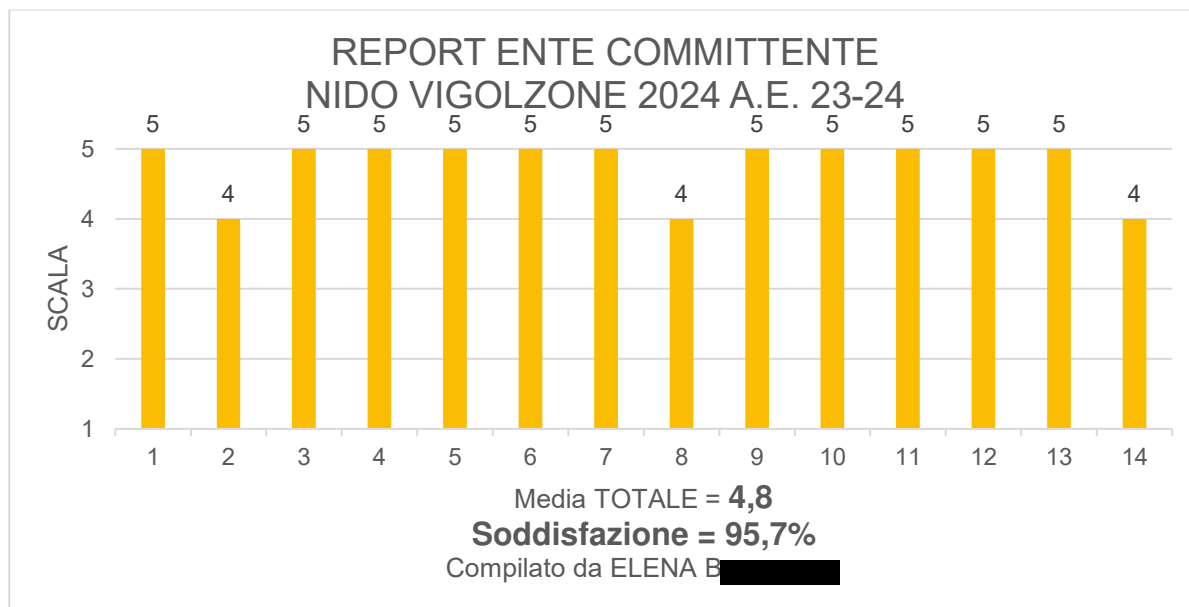
Report Questionario ENTE COMMITTENTE NIDO VIGOLZONE 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Solo per i Committenti dei Nidi d'Infanzia è indagata la soddisfazione rispetto all'utilizzo di UNIKIDS.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

Rispetto a UNIKIDS:	
Ritiene che l'utilizzo di UNIKIDS per lo scambio di documentazione e informazioni tra Nido e Famiglia migliori il servizio offerto? [Risposta]	4
Come committente ha ricevuto osservazioni o commenti da parte dei genitori-utenti rispetto all'utilizzo di UNIKIDS?	NO, NESSUN COMMENTO

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	X

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 08.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI NIDO VIGOLZONE 2024

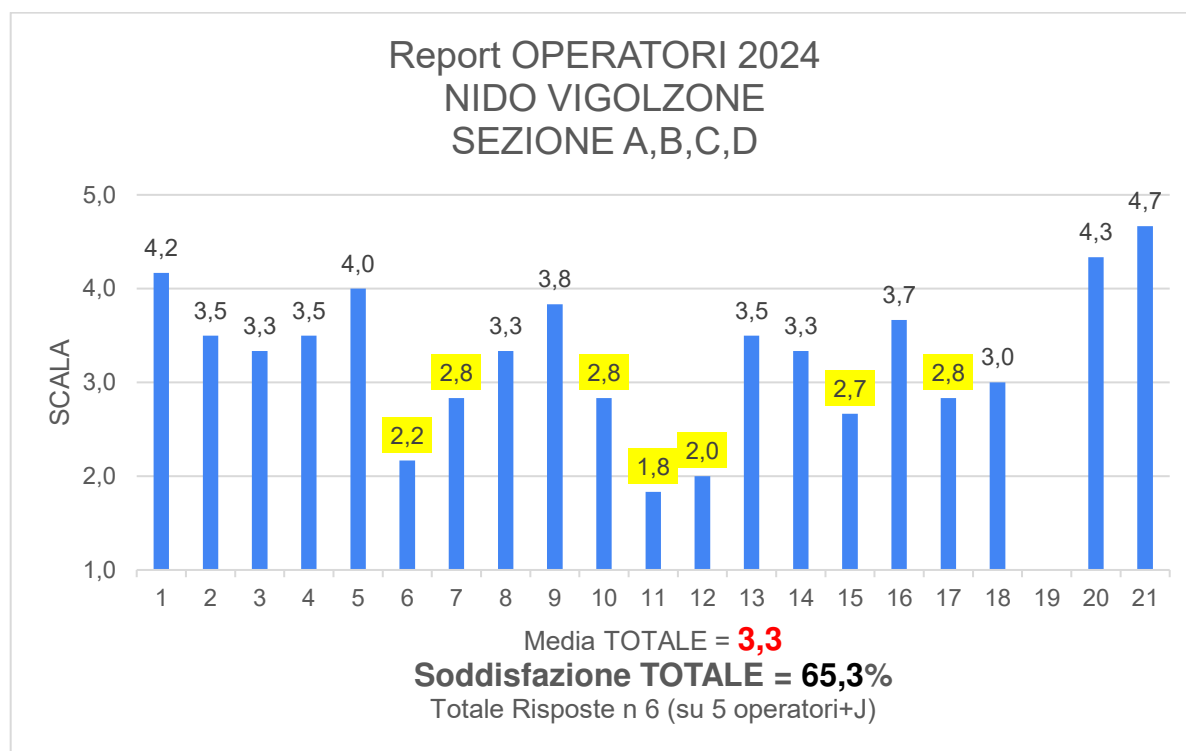
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.2
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.5
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.3
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.5
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.0
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	2.2
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	2.8
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.3
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.8
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	2.8
11. Sensazione di far parte di una squadra	1.8
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	2.0
13. Disinteresse per il lavoro*	3.5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	3.3
15. Aggressività e nervosismo*	2.7
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.7
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	2.8
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	3.0
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.3
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.7

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

I problemi si devono affrontare subito con fermezza e decisione, posticipare non è salutare per nessuno .

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Troppa diversità di principi educativi e di modo di percepire la cura , di coltivare le relazioni hanno contribuito a creare un clima non sereno. Il non ascolto e la non comunicazione le cause principali del malessere vissuto

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Equipe con la presenza di supervisor indispensabili in ogni servizio

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	3
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	5
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	0
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	2
10sistema di distribuzione degli incentivi	0
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	1

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 11.11.2024

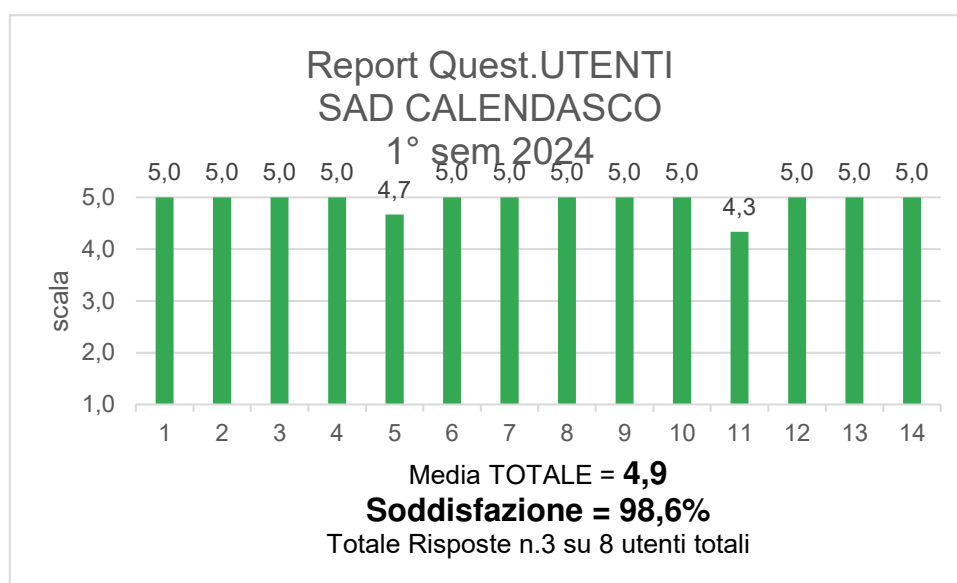
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD CALENDASCO 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	5
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	5
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	5
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.7
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	5
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	5
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	5
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.3
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	5
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	5
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	5

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO
---	-----------------------

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD PONENTE

SAD CALENDASCO

-Desidero esprimere la mia soddisfazione per la signora.ra a [REDACTED] (?) indicatami dalla dott.sa p [REDACTED] anch'essa molto disponibile assistente sociale del comune di calendasco Che fa anche più del suo dovere e mi comunica sempre la situazione della paziente

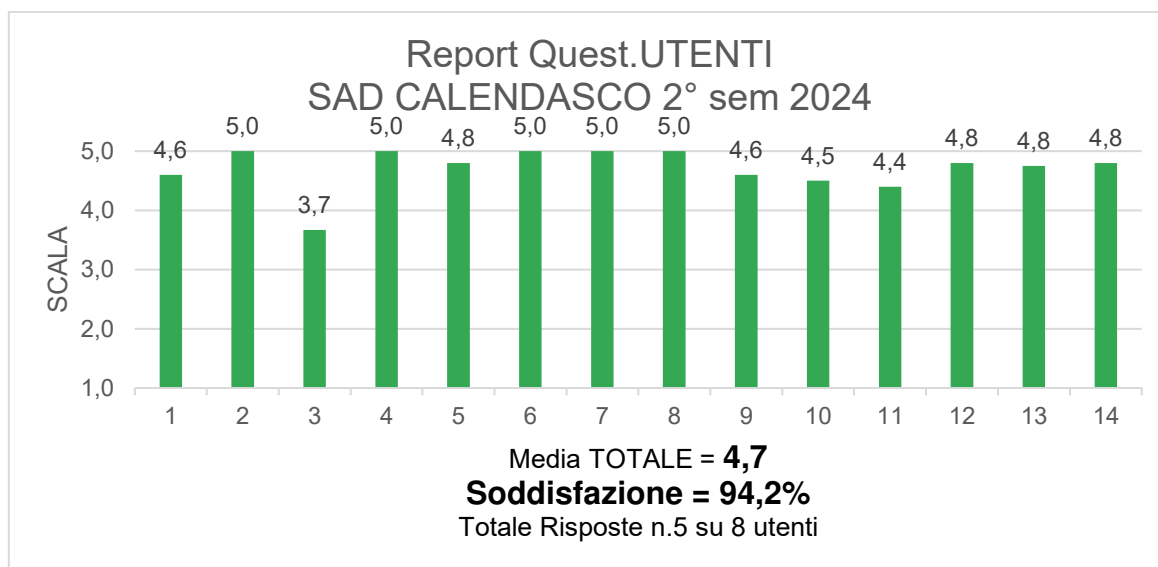
Piacenza 14.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD CALENDASCO 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.6
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	5.0
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	3.7
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5.0
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.8
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	5.0
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5.0
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	5.0
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.6
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.4
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.8
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.8
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.8

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO
---	-----------------------

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami**SAD CALENDASCO**

-Percorso iniziato da poco ma con già ottimi risultati l'assistente molto empatica ed efficiente in grado di stabilire un buon rapporto con l'utente (mia madre) più che soddisfatta!

-La oss di calendasco si è dimostrata da subito di grande affidabilità. È una persona molto disponibile. Le poche volte assente per problemi personali ha avvertito per tempo ed abbiamo preso insieme i dovuti accorgimenti. Ha un ottimo grado di empatia sia con la zia che con me. La soddisfazione è completa tanto da aver chiesto alla dott.p. [REDACTED] (assistente sociale di calendasco) se non era possibile incrementare il servizio. Notizie comunicate anche al giudice in occasione della mia nomina ad Amministratore. Tanto Le dovevo alla signora A. [REDACTED].

Piacenza 02.01.2025

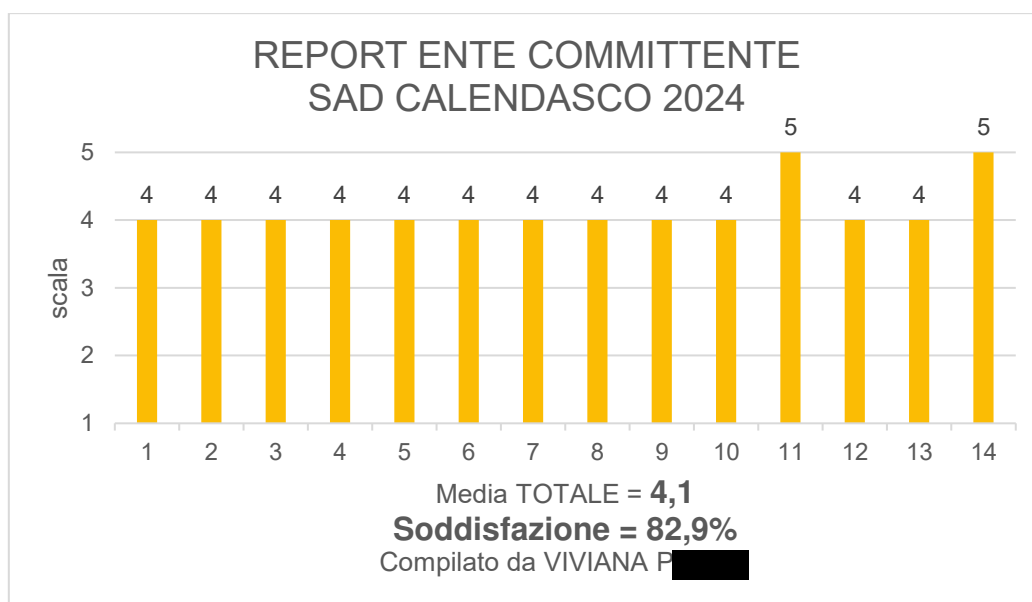
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SAD CALENDASCO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE	Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?
Sezione EROGAZIONE SERVIZIO	
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?
Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO	
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti	

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	X
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 03.12.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD CALENDASCO 2024

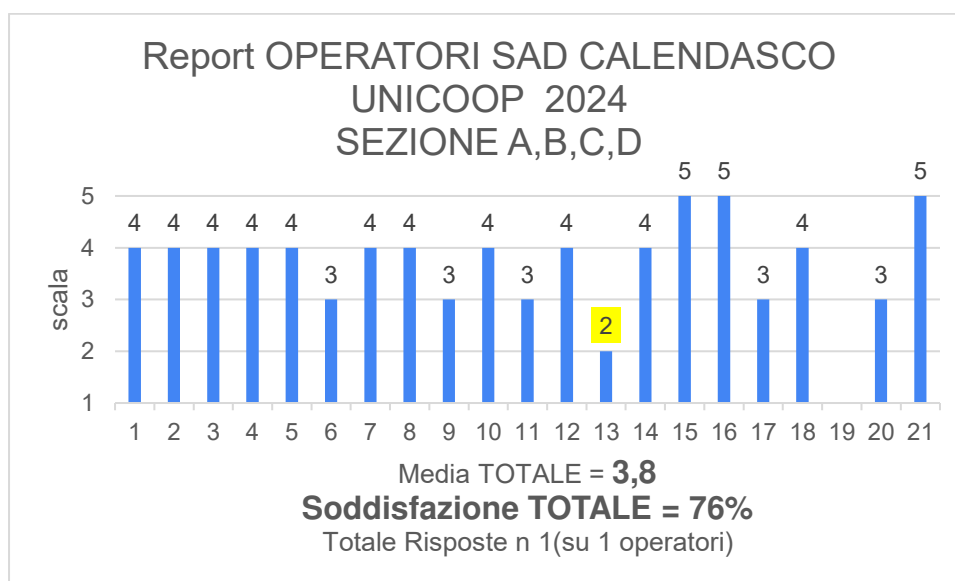
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	4
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4
11. Sensazione di far parte di una squadra	3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4
13. Disinteresse per il lavoro*	2
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4
15. Aggressività e nervosismo*	5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	5
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	X
2sicurezza ambiente di lavoro	
3circolazione e chiarezza delle informazioni	
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	
7flessibilità dell'orario di lavoro	X
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	X
9valorizzazione del personale	
10sistema di distribuzione degli incentivi	
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

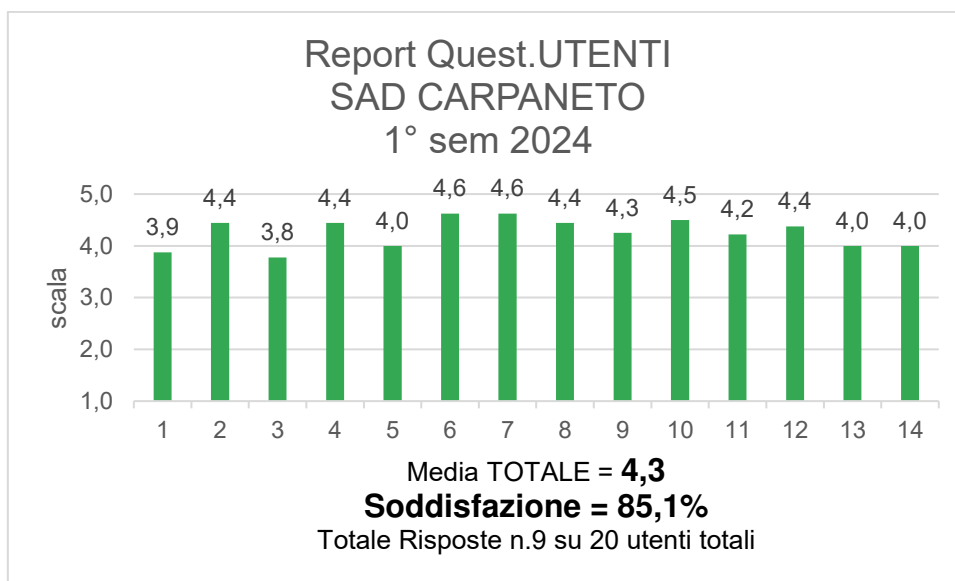
Piacenza 14.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD CARPANETO 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	3.9
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.4
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	3.8
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.4
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.0
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.6
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.6
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.4
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.3
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.2
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.4
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.0
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.0
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD CARPANETO

-Nessun reclamo

-Niente da indicare

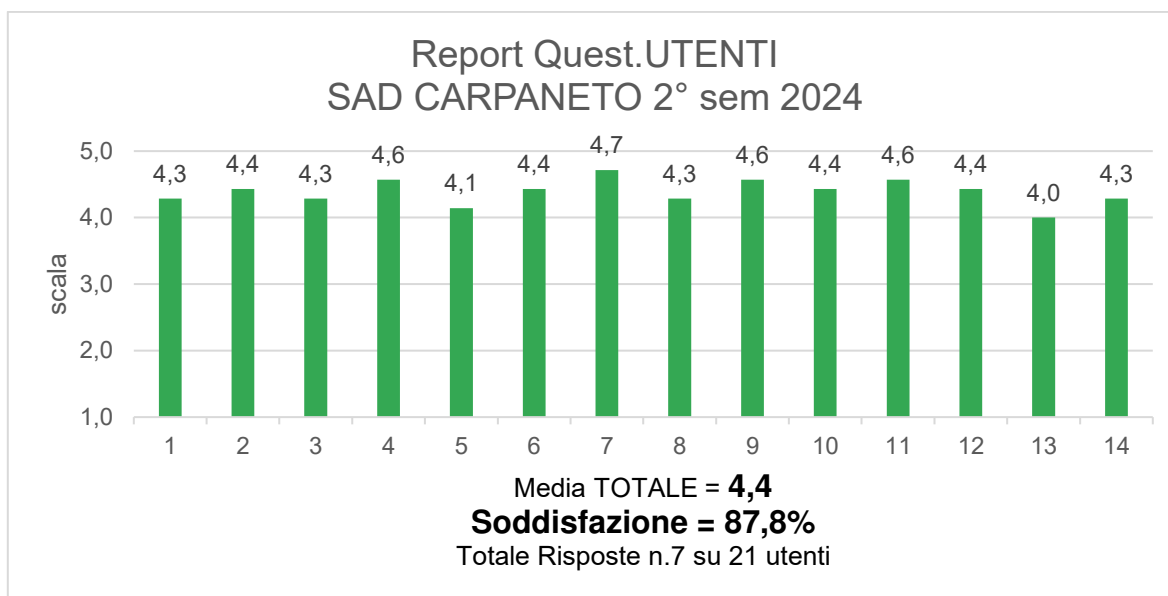
Piacenza 14.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD CARPANETO 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.3
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.4
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4.3
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.6
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.1
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.4
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.7
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.3
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.6
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.4
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.6
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.4
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.0
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.3

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.

VEDI
SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD CARPANETO

NESSUNO

Piacenza 02.01.2025

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SAD CARPANETO 2024

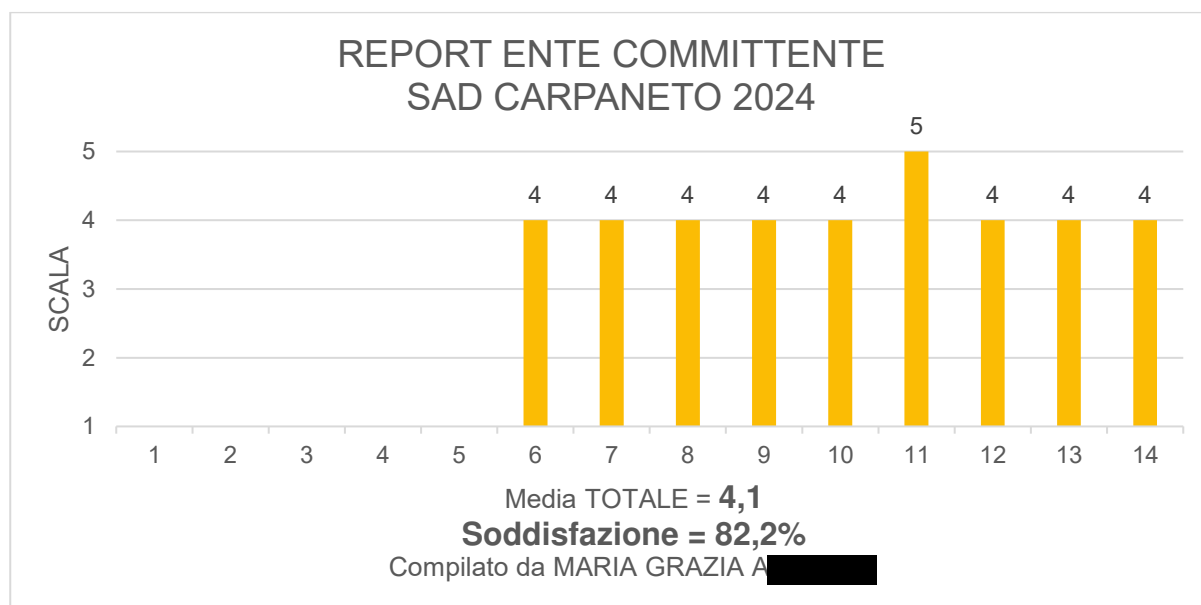
Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	X
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	X
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 14.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD CARPANETO 2024

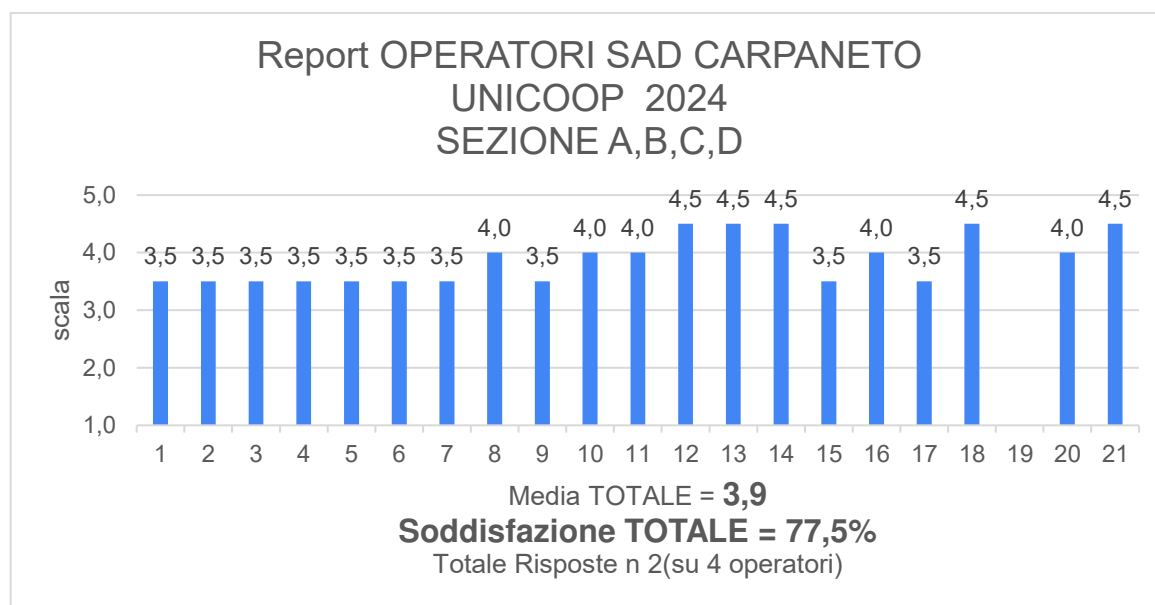
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	3.5
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.5
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.5
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.5
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.5
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	4
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4
11. Sensazione di far parte di una squadra	4
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.5
13. Disinteresse per il lavoro*	4.5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.5
15. Aggressività e nervosismo*	3.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3.5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.5
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	
2sicurezza ambiente di lavoro	
3circolazione e chiarezza delle informazioni	
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	1
6supporti informatici e tecnologici	
7flessibilità dell'orario di lavoro	
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

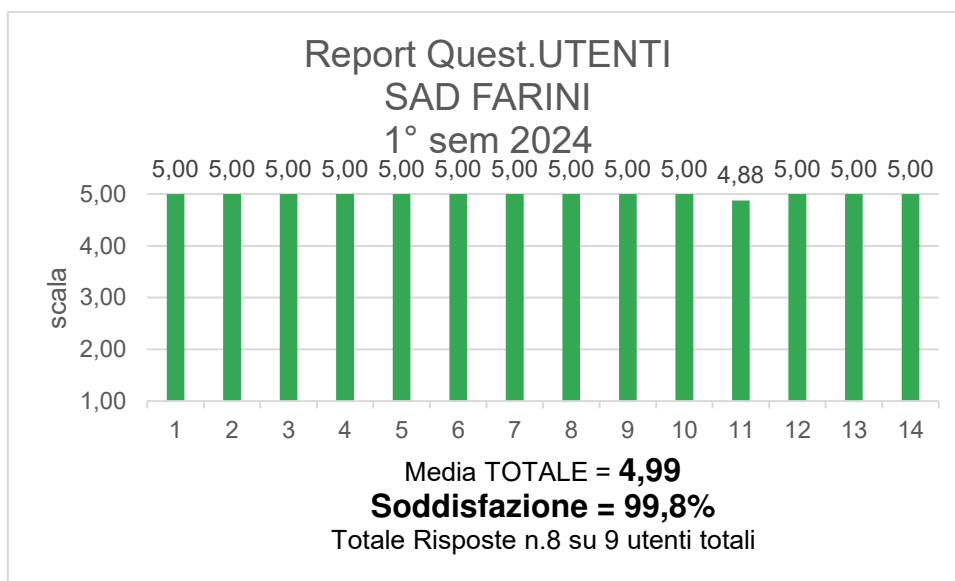
Piacenza 15.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD FARINI 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	5
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	5
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	5
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	5
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	5
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	5
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	5
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.88
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	5
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	5
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	5
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD FARINI

NESSUNO

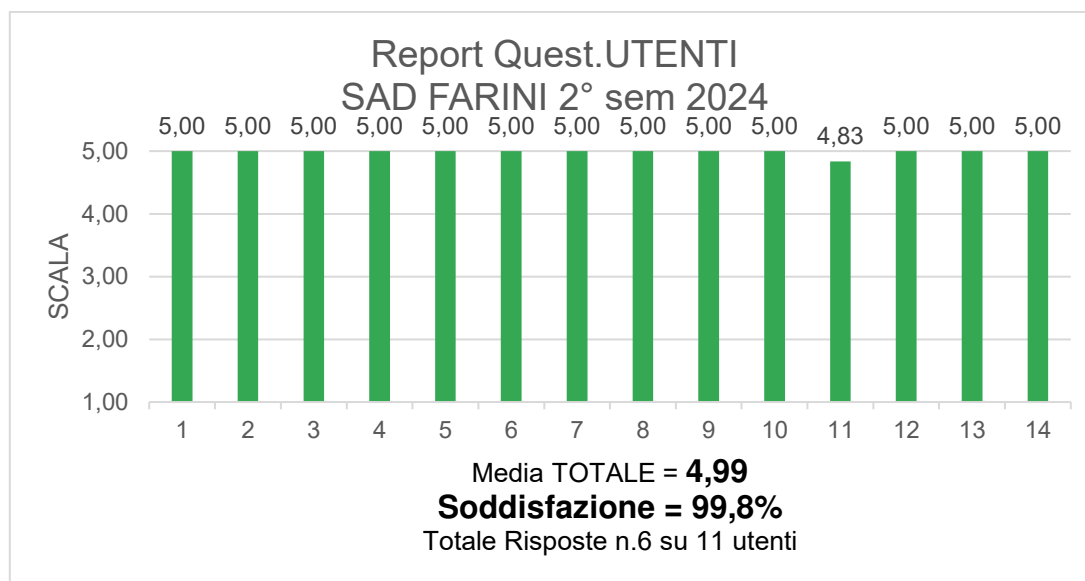
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD FARINI 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	5
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	5
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	5
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	5
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	5
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	5
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	5
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.83
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	5
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	5
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	5

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO
---	---------------

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD FARINI

NESSUNO

Piacenza 02.01.2025

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD FARINI 2024

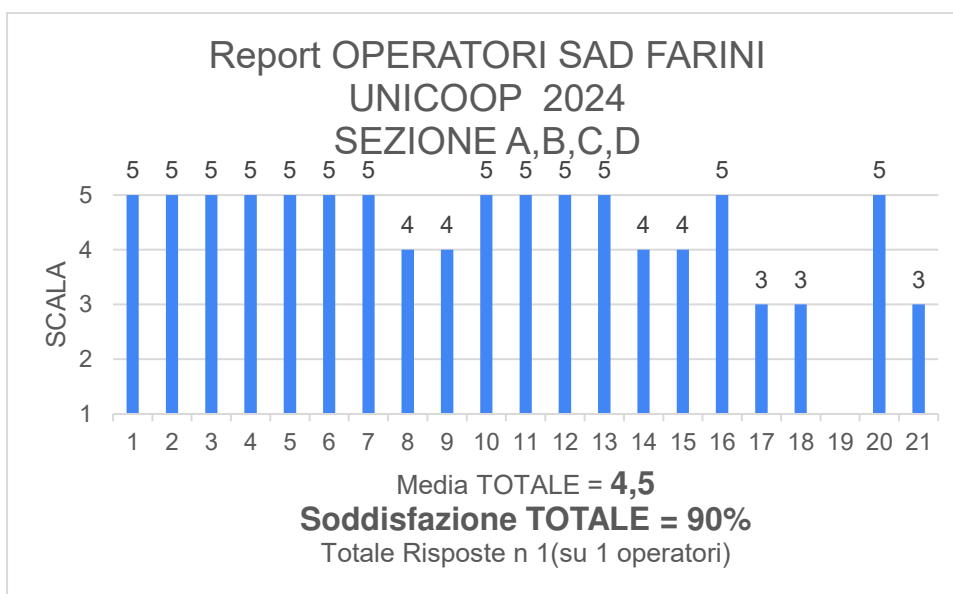
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	5
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	5
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	5
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	5
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	5
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	4
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	5
11. Sensazione di far parte di una squadra	5
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	5
13. Disinteresse per il lavoro*	5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4
15. Aggressività e nervosismo*	4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	5
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	3
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	5
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	3

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	
2sicurezza ambiente di lavoro	X
3circolazione e chiarezza delle informazioni	
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	X
7flessibilità dell'orario di lavoro	X
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
9valorizzazione del personale	
10sistema di distribuzione degli incentivi	
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

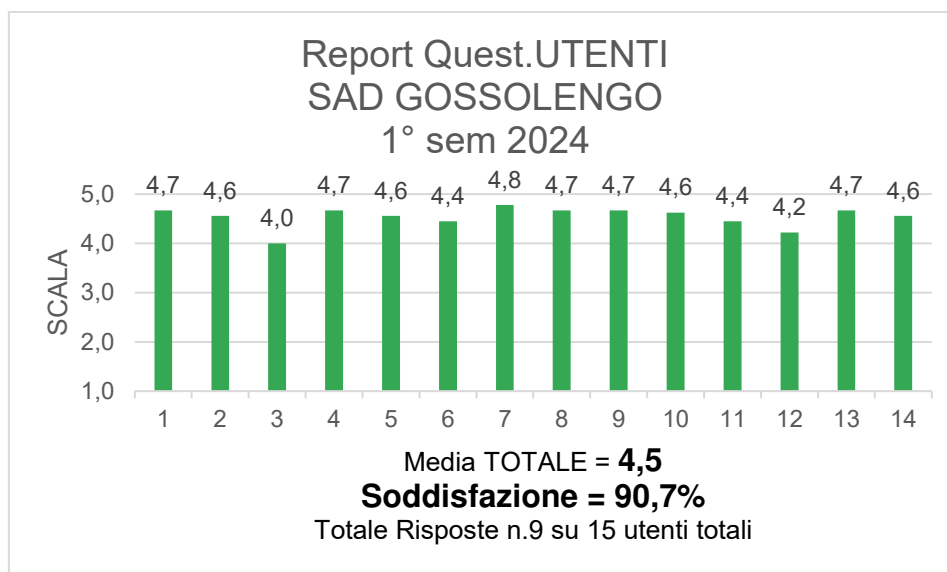
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD GOSSOLENGO 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.7
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.6
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.7
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.6
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.4
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.8
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.7
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.7
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.6
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.4
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.2
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.7
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.6
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD PONENTE

SAD GOSSOLENGO

-La sig riferisce che andiamo molto bene ed è molto soddisfatta del nostro servizio

-Tutto bene

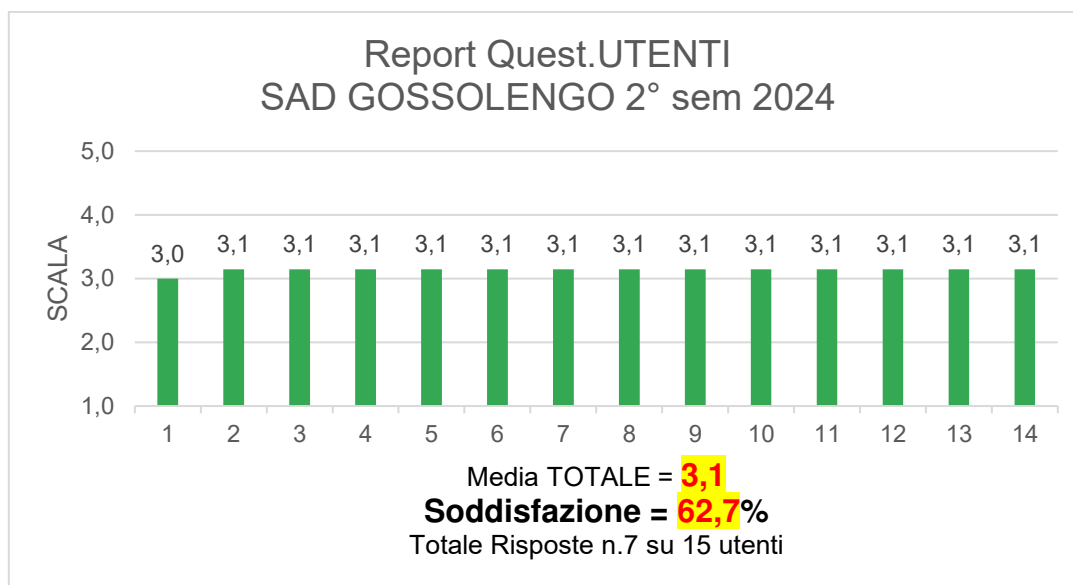
Piacenza 14.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD GOSSOLENGO 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	3.0
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	3.1
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	3.1
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	3.1
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	3.1
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	3.1
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	3.1
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	3.1
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	3.1
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	3.1
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	3.1
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	3.1
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	3.1
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	3.1

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.

VEDI
SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD GOSSOLENGO

NESSUNO

Piacenza 02.01.2025

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SAD GOSSOLENGO 2024

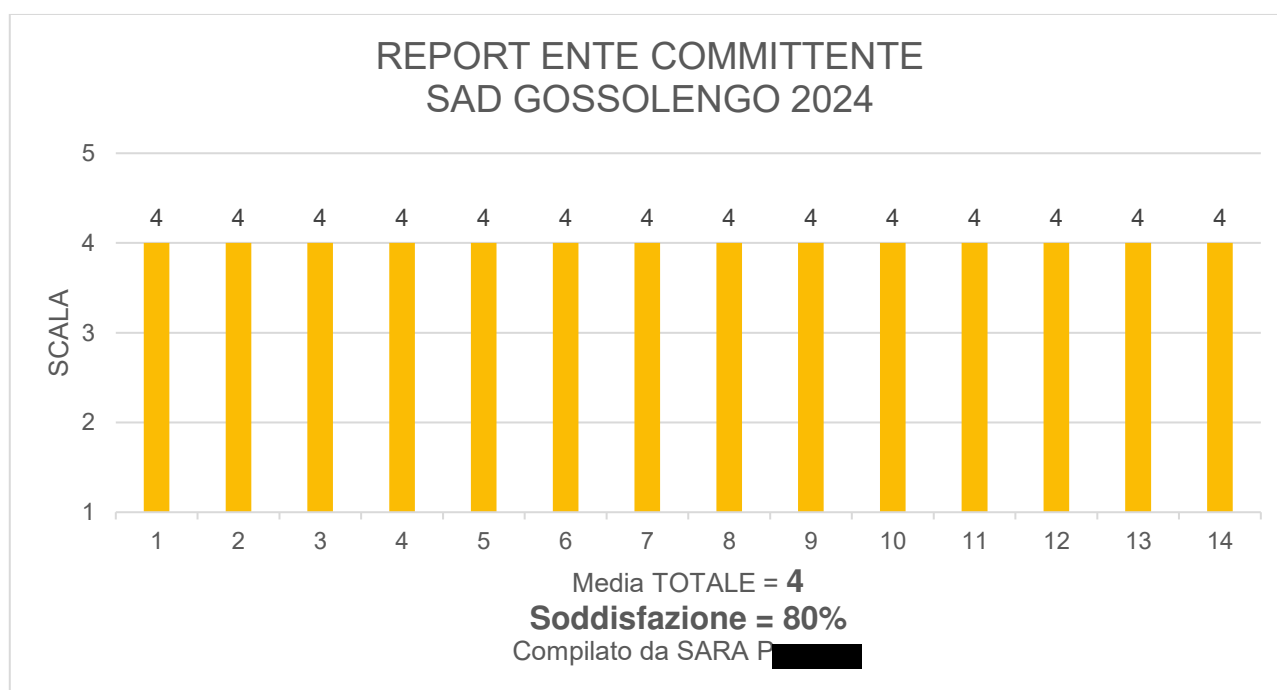
Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	X
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 14.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD GOSSOLENGO 2024

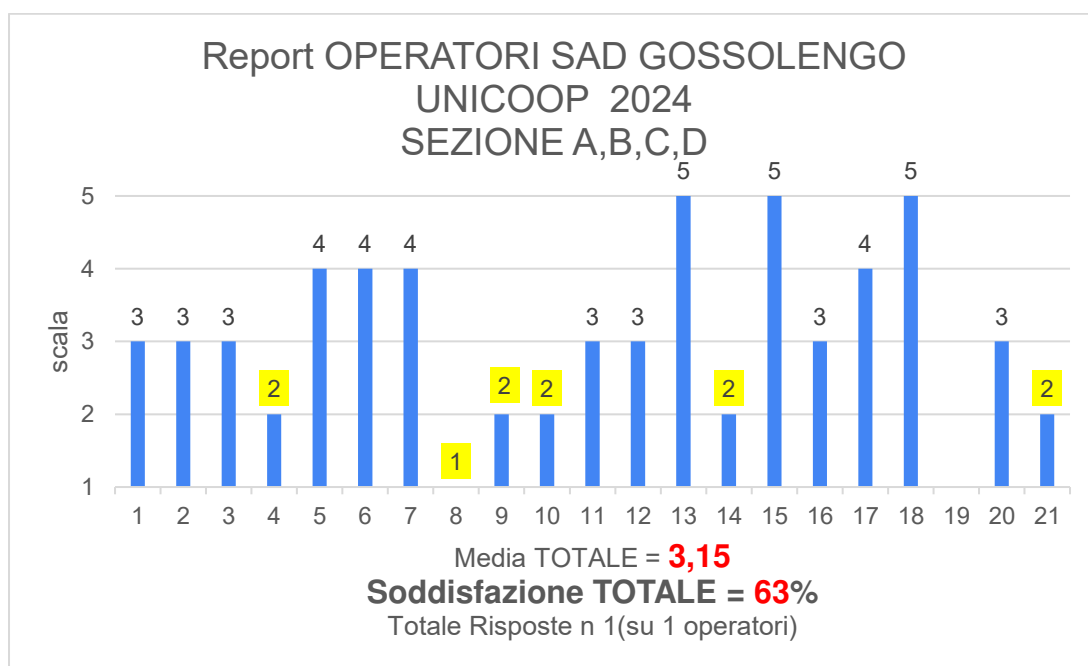
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	3
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	2
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	1
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	2
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	2
11. Sensazione di far parte di una squadra	3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3
13. Disinteresse per il lavoro*	5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	2
15. Aggressività e nervosismo*	5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	5
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	2

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**SAD GOSSOLENGO**

-Più valore al nostro lavoro, retribuzione in base al nostro lavoro di più un contributo per manutenzione delle macchine

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**SAD GOSSOLENGO**

-Più valore al nostro lavoro, retribuzione in base al nostro lavoro di più un contributo per manutenzione delle macchine

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**SAD GOSSOLENGO**

-Più valore al nostro lavoro, retribuzione in base al nostro lavoro di più un contributo per manutenzione delle macchine

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	
2sicurezza ambiente di lavoro	X
3circolazione e chiarezza delle informazioni	
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	
7flessibilità dell'orario di lavoro	
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
9valorizzazione del personale	X
10sistema di distribuzione degli incentivi	X
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

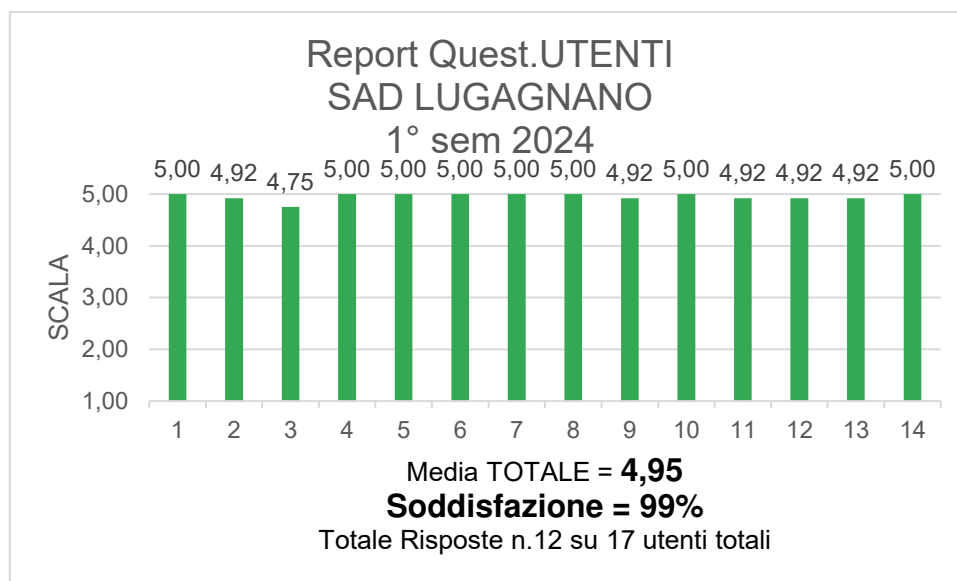
SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

nessuno

Report Questionario UTENTI SAD LUGAGNANO 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	5
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.9
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4.7
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	5
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	5
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	5
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.9
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.9
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.9
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.9
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	5
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD LUGAGNANO

-Le operatrici sanitarie M [REDACTED] e G [REDACTED] sono veramente competenti, brave, disponibili, empatiche. insomma meravigliose e insostituibili !

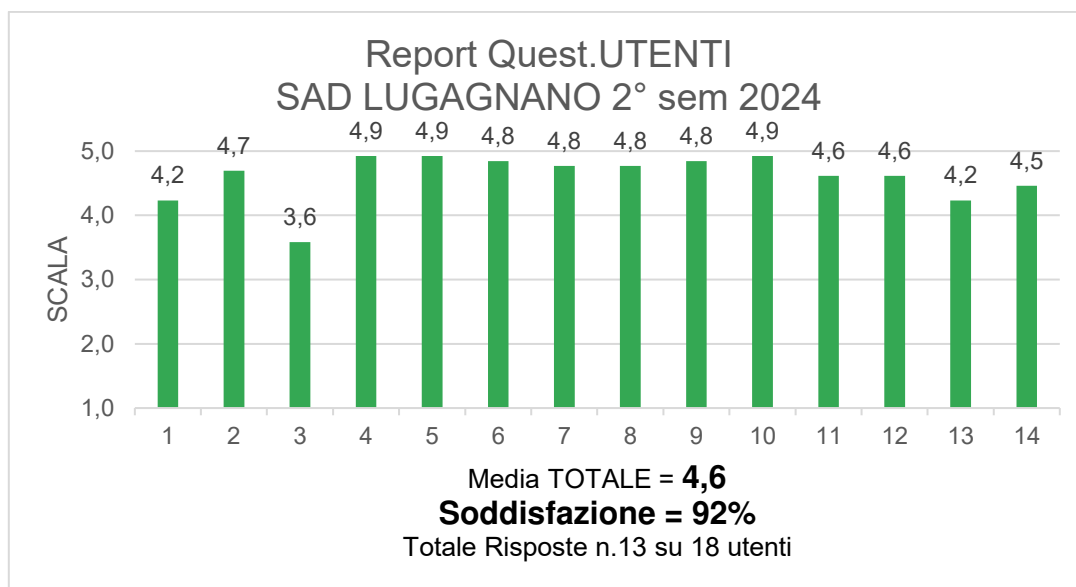
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD LUGAGNANO 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.2
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.7
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	3.6
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.9
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.9
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.8
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.8
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.8
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.8
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.9
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.6
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.6
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.2
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.5

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO
---	-----------------------

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami**SAD LUGAGNANO**

-L'unica Assistente è G. le altre avrebbero bisogno di ripetere il corso per assistente

-L'assistente è veramente in gamba, svolge le sue mansioni con grande umanità e competenza. Sono molto contento ed anche mia madre novanta novenne.

-Il personale è preparato e molto cortese

-Le domiciliari M. e G. sono il top. Le altre non hanno modo. in più usufruisco il servizio pasto che non è per niente buono.

-Già segnalato al referente (questionario firmato)

Piacenza 02.01.2025

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD LUGAGNANO 2024

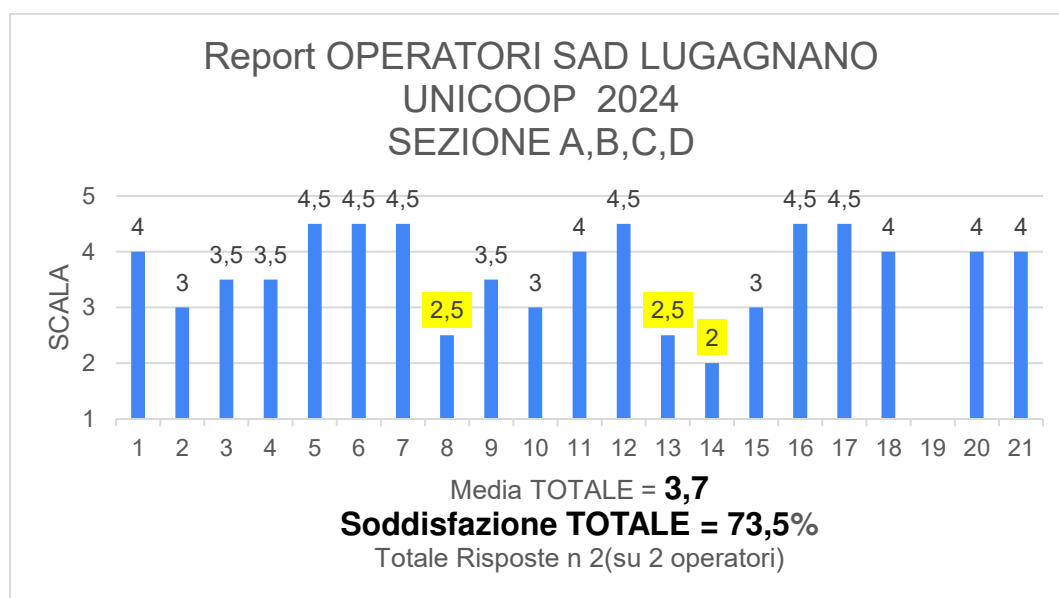
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.5
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.5
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.5
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	2.5
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3
11. Sensazione di far parte di una squadra	4
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.5
13. Disinteresse per il lavoro*	2.5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	2
15. Aggressività e nervosismo*	3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.5
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-a chi usa la propria auto per lavorare dare un piccolo incentivo

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

- Ci vorrebbe più collaborazione e rispetto

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Qualche controllo in più su come viene svolto il lavoro lo farei....

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	
2sicurezza ambiente di lavoro	1
3circolazione e chiarezza delle informazioni	2
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	
7flessibilità dell'orario di lavoro	
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
9valorizzazione del personale	2
10sistema di distribuzione degli incentivi	1
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

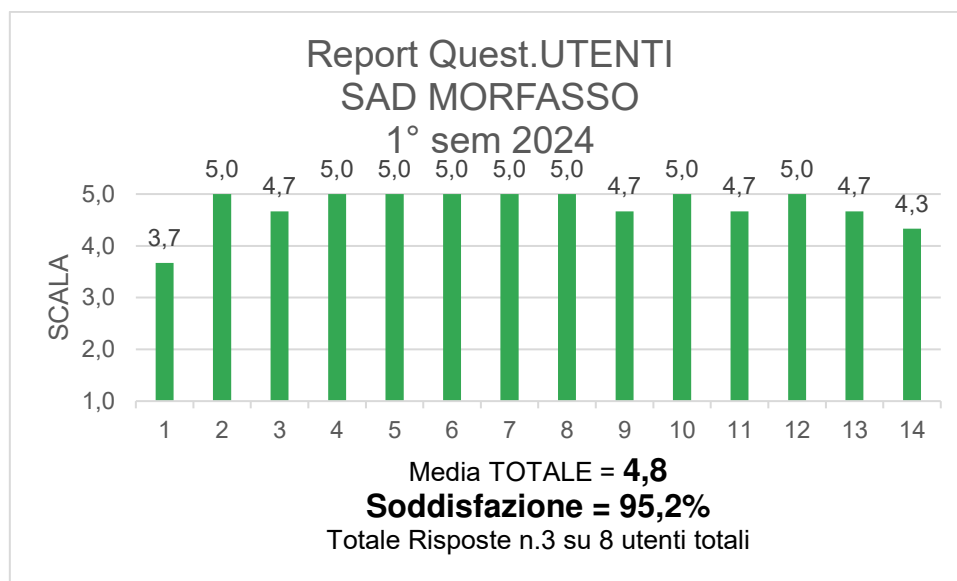
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD MORFASSO 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	3.7
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	5
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4.7
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	5
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	5
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	5
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.7
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.7
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	5
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.7
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.3
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD MORFASSO

NESSUNO

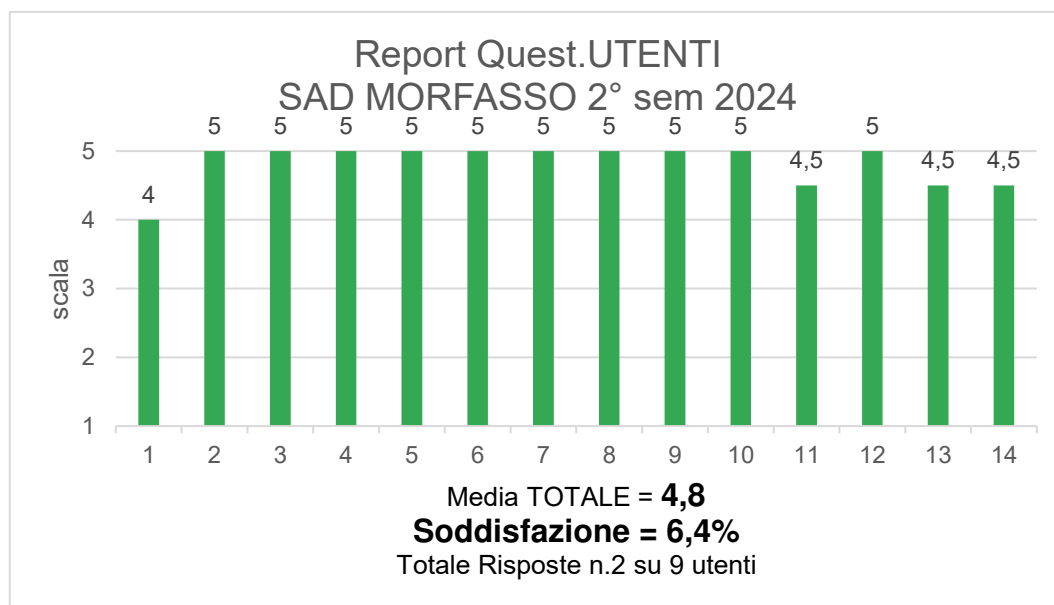
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD MORFASSO 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	5
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	5
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	5
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	5
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	5
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	5
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.5
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	5
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.5
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.5

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO
---	-----------------------

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD MORFASSO

NESSUNO

Piacenza 02.01.2025

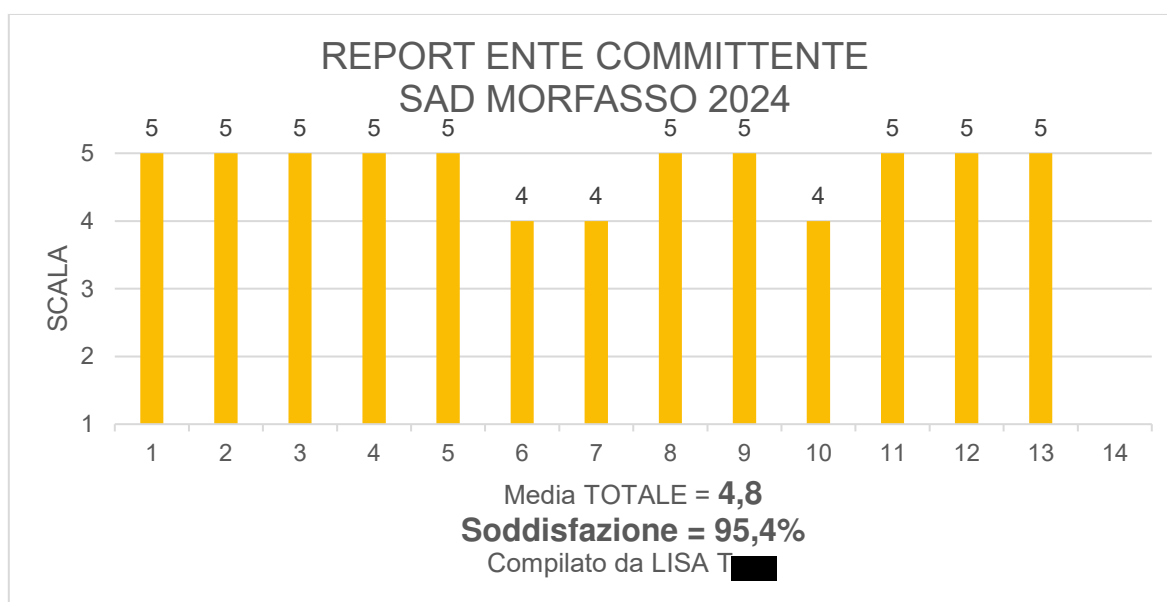
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SAD MORFASSO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	X
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 13.12.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD MORFASSO 2024

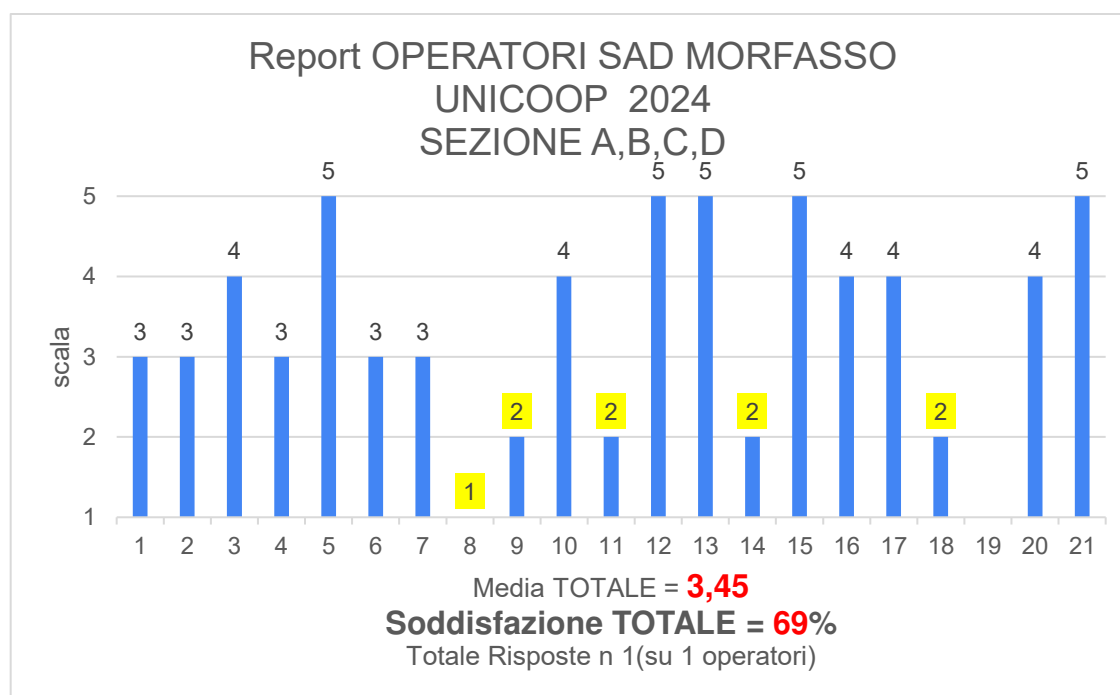
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	3
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	1
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	2
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4
11. Sensazione di far parte di una squadra	2
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	5
13. Disinteresse per il lavoro*	5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	2
15. Aggressività e nervosismo*	5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	2
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Poter fare i corsi online .

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	
2sicurezza ambiente di lavoro	X
3circolazione e chiarezza delle informazioni	
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	
7flessibilità dell'orario di lavoro	
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
9valorizzazione del personale	X
10sistema di distribuzione degli incentivi	X
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

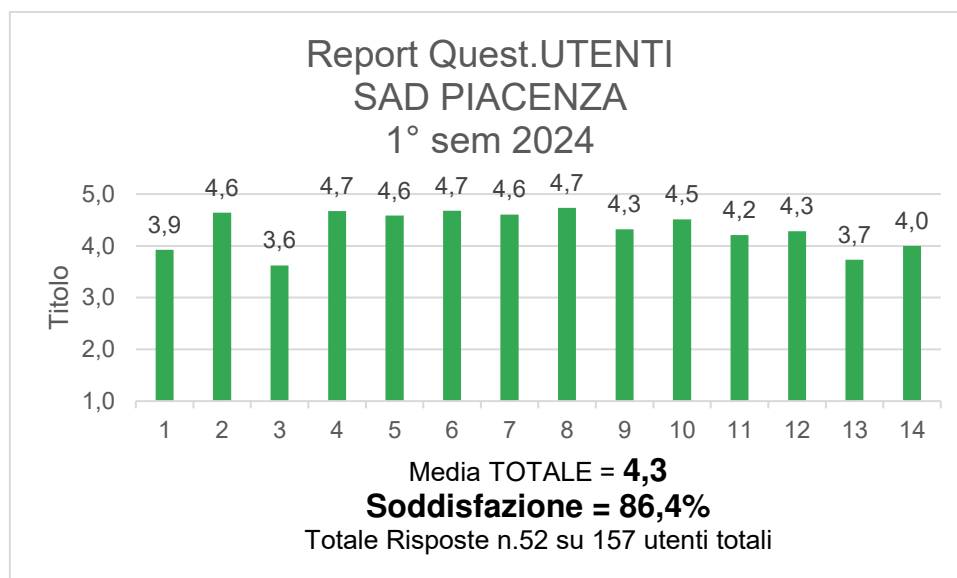
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD PIACENZA 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	3.9
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.6
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	3.6
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.7
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.6
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.7
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.6
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.7
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.3
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.2
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.3
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	3.7
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.0
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

- Vorrebbe aumento di ore
 - Vorrebbe più ore
 - A volte l'intervento è troppo tardi
 - Vorrei essere avvisata dall'ufficio quando c'è qualche cambiamento su orari o cambio di assistente, come avveniva una volta, grazie.
 - Soddisfatta del servizio svolto.
 - Io sono molto. Soddisfatta, non vedo necessità di cambiamenti
 - Nessuno reclamo, contentissima del servizio e delle operatori, più anche dei coordinatori
 - Se possibile vorrei anticipare l'orario della mattina(10.30-11.30) e posticipare l'orario del pomeriggio(17.30-18.30). Grazie mille
 - Mi sento contenta con il servizio, il servizio di domenica chiedo più puntualità.
 - Non voglio fare il bagno settimanale con 2 operatori
 - Tutto bene.
 - E' senz'altro un significativo aiuto alla gestione di mia sorella in quelle che sono le sue necessità.
 - Si sente ascoltata, e le sue richieste sono sempre prese in considerazione.
 - Mi dispiace tanto orario di domenica, troppo tardi. Anche i coordinatori non ci avvisano cambiamento della assistenza di riferimento...
 - Organizzare bene gli orari sopra tutto per le sostituzioni e del personale adeguato.
 - Contenta del servizio niente da dire
 - Di essere avvisata quando viene una sostituita, e che sia in grado di fare il suo lavoro e il suo orario....
 - Gradirei essere informata ogni volta che c'è un cambiamento di assistente e comunicare il nome di chi viene. Grazie
 - Ogni volta che cambia il operatore.non avvisano. La comunicazione è importante!!!
 - "A mio parere manca la comunicazione e la giusta organizzazione da parte dei referenti ,sia con le operatrici che con gli utenti.
- Quasi sempre ho ricevuto il servizio di sostituzione della mia oss abituale da operatrici molto incompetenti, irrispettose, prive di delicatezza, sia fisica che morale.
- La mancanza di comunicazione da parte dei referenti con noi utenti è quasi del tutto assente, non si viene quasi mai avvisati delle modifiche sia di orari che delle sostituzioni. Lo trovo oltre che irrispettoso molto invadente, riferito alla privacy. C'è molto da migliorare. Le nuove operatrici dovrebbero essere assegnate e ben istruite in base alle esigenze degli utenti. Ritrovarsi con un operatore che non riesce nemmeno a organizzarsi su come svolgere l'igiene e non capire le esigenze necessarie non è affatto bello, anzi lo trovo umiliante e ignobile."
- NN

-Una volta stabilito un orario preferiremmo che non subisse variazioni. Durante i giorni festivi alcune assistenti non sono adeguate. Raccomandare loro di non sprecare detersivi e curare di più l'igiene di tutto il materiale che toccano.

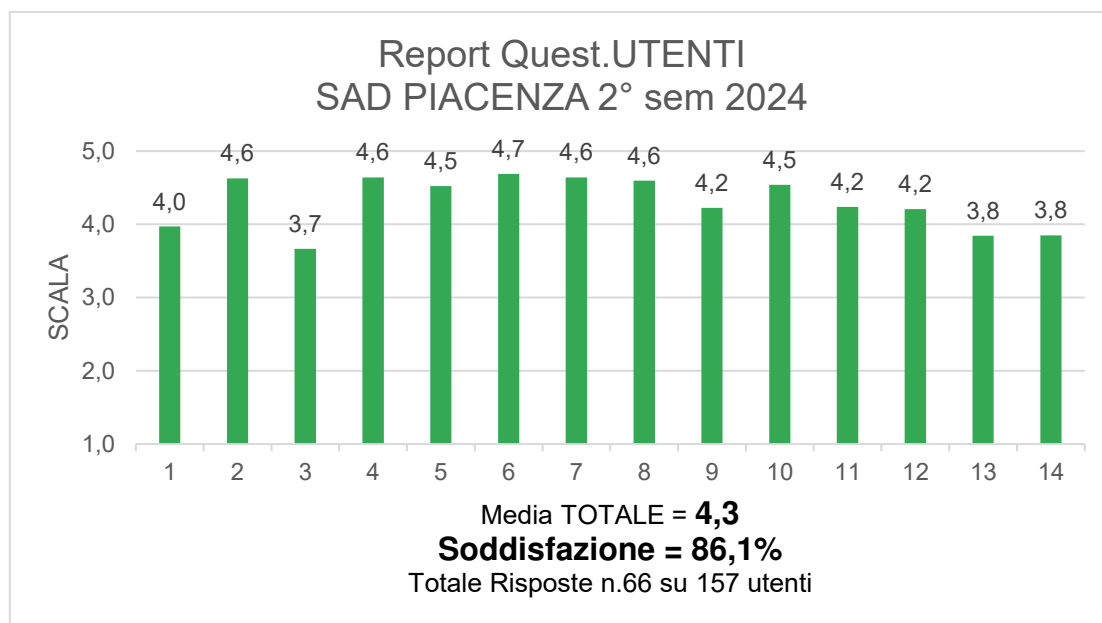
Piacenza 04.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD PIACENZA 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.0
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.6
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	3.7
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.6
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.5
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.7
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.6
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.6
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.2
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.2
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.2
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	3.8
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	3.8

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.

VEDI
SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD PIACENZA

-Determinò servizio positivo ed adeguato alla mia situazione.

-Per adesso sono soddisfatta del servizio

-Sono pienamente soddisfatto. Grazie a tutti/e

-"Di avvisare quando si sono cambiamenti Sono soddisfatta del servizio "

-Mantenere il orario

-"Continua ad esserci, da parte dei coordinatori, la solita mancanza di comunicazione con noi utenti. Non vengono riferiti i cambiamenti degli orari e delle sostituzioni, e spesso le sostitute non vengono fornite delle chiavi di casa. Le sostituzioni vengono sempre svolte da personale non adeguato che non è in grado di svolgere il servizio di igiene adeguatamente per la mia persona e per la mia condizione fisica, non riescono a comprendere le consegne, o non le ascoltano con attenzione, sulle modalità di come bisogna svolgere l'igiene per la mia persona. Infine trovo che sia inutile fare questi questionari perché in 3 anni non è mai cambiato nulla. Peace!"

-Grazie siete tutti molto gentili

-Aggiungere alla scelta Un Buono o più che buono, sufficiente è limitato. grazie

-Chiedo di essere avvisato sempre in caso se OSS titolare assente di avvisare in tempo. Per il resto sono contento. Grazie a tutti Voi.

-Vorrei essere informata chi viene quando nn ci sn le solite domiciliari

-Servizio molto buono

-Mancano comunicazioni in riguardo ai cambiamenti dell'orario e della assistente.

-"L'orario degli interventi alle 7 non va bene, poi non ci sono comunicazioni al riguardo dei cambiamenti dell'orario. "

- A volte l'assistente è molto frettolosa nel servizio per andare. ()

-N.N.

-Vorrei essere informato meglio quando chiedo l'uso della macchina e sul orario per le visite mediche.

-Non sono avvisato quando cambia assistente e orari

-Gradirei avere il servizio del mattino un po più presto. E il servizio del pomeriggio un po più tardi.

-Vorrei almeno essere avvisata quando ci sono Cambiamenti

-Voglio essere informato della sostituzione dell'assistente

-Per mantenere positivo il punto di riferimento familiare: L. fantastica, M. una di famiglia. Non Aggiungo altro. B. per il suo benessere psicofisico avrebbe bisogno di continuità nella presenza di operatori fissi che conoscano le abitudini, il carattere, il modo di coinvolgerlo nelle abitudini quotidiane seguendone la

personalità. Rispetto alle domande 2 dipende da chi viene, 3 w■■■■ molto bene, 4 operatore sostituito per niente, 5 è stata tolta l'operatrice M■■■■ reale punto di riferimento della famiglia. molto contenti di L■■■■ e W■■■■. 8 A volte difficoltà con "Sostegno"

-Alcune operatrici sono molto brave e disponibili, altre meno.

-purtroppo 1 ora alla volta (anche se con 2 assistenti operanti) mi sembra spesso insufficiente, costringendo le operatrici ad agire in fretta con zero spazio per la nostra comunicazione reciproca. A me le operatrici sembrano veramente sature nell'ora di lavoro ordinario. Meritano Incentivi. ■■■■■

-In considerazione dell'efficienza degli operatori e della collaborazione dei coordinatori richiederei un incremento di ore.

-CHIAMARE QUANDO CI SONO LE SOSTITUZIONI IN QUANTO L'ORARIO VARIA SENZA PREAVVISO E NON SI PRESENTA NESSUNO.

-L'assistente sociale nn comunica e nn si impegna a rispettare l'orario richiesto del mezzogiorno...cercando di distribuire le ore buche ad altri bisognosi nella zona ...di conseguenza la OSS deve anticipare il servizio ed è sempre lei che si preoccupa di comunicare gli anticipi

Piacenza 02.01.2025

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SAD PIACENZA 2024

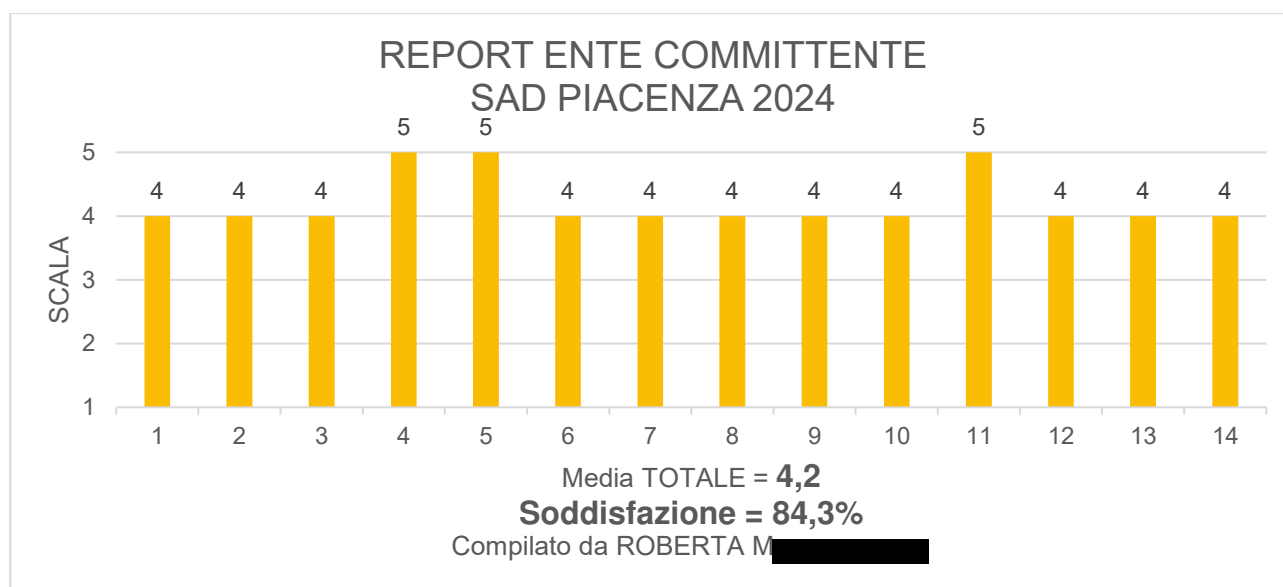
Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	X
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	X
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 22.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario TUTTI OPERATORI SAD PIACENZA 2024

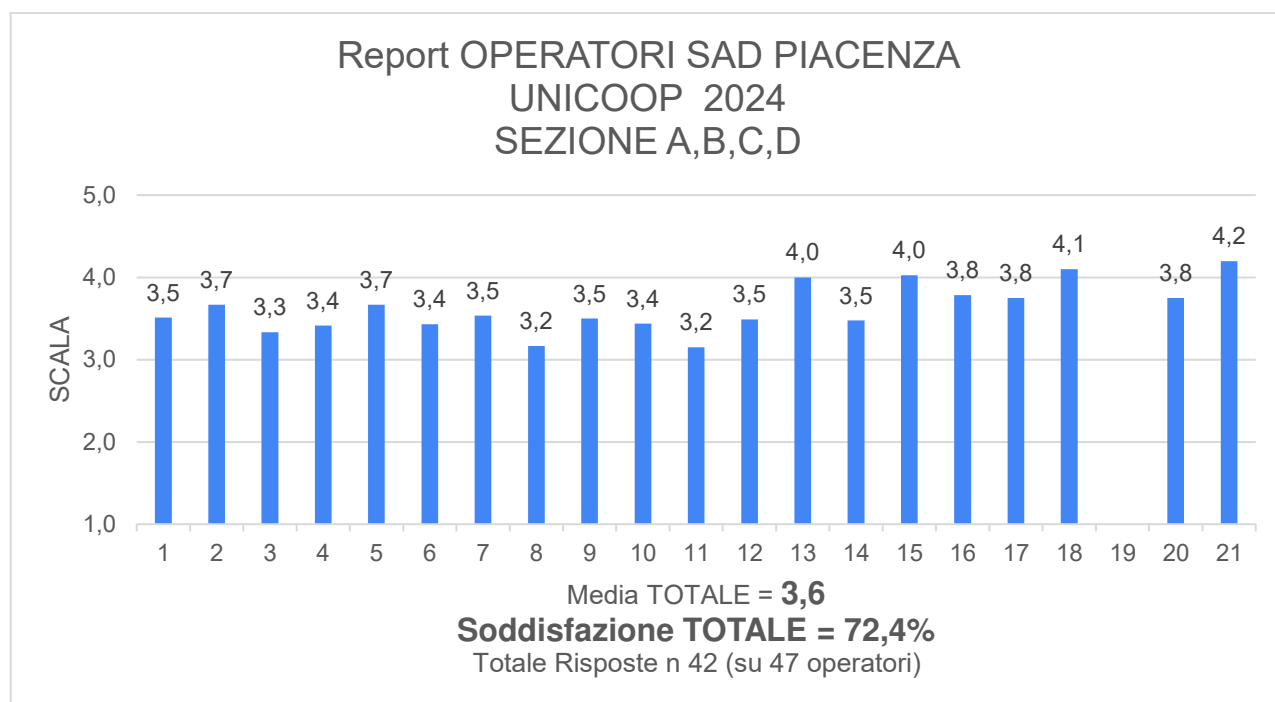
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	3.5
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.7
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.3
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.4
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.7
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.4
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.5
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.2
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.4
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.2
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.5
13. Disinteresse per il lavoro*	4.0
14. Desiderio di cambiare lavoro*	3.5
15. Aggressività e nervosismo*	4.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.8
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3.8
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.1
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	-
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3.8
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.2

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

- "soddisfatta de lavorare in unicoop e potere dare mio aiuto alle persone bisognose "

-Nessuna

-Avere una propria aria di lavoro e non andare de un posto al altro distruggendo la propria machina è consumando venzina inutile, per esempio se sei a San sepolcro ho in via patriotti ho in tante altre arie fare tutte le tue ore 6 ho 7 li parcheggi e ti fai i giro de li utenti e tenendo anche in conto la colleghache abita più vicino, e non andare di un estremo al altro.

-"Manca il passaggio di consegna. Maggiore Informazioni al nuovo personale del servizio domiciliare. "

-Se lavoro male en il domiciliare senza letti sanitari senza sollevatore ed tante scomodità in più rischio delle salute nostra

-Il piano di lavoro del operatore deve essere più adeguato alla nostra difficoltà di spostamenti!!!

-Turni sono organizzati male

-Ho voluto dire tutta la verità. Mio sevizio non può essere soddisfacente. Mancano utenti, con 38h di contratto fare quasi 0 . Per le critiche e problematiche sul singolo utente coordinatori non possono aiutare perché non prendano nessuna responsabilità devo sempre rivolgersi agli assistenti sociali per questo motivo un operatore deve subire a volte mesi trattamenti non idonei. Con la banca ore con le ore mancati sul mio servizio devo subire perdite in denaro se non la recupero le ore. Ci sono incongruenze visivi sul sad piacenza. Sembra c'è da inserire una marea di persone che hanno bisogno nostro servizio e abbiamo parlato nella riunione, invece nella realtà poco lavoro, più di un svezamento ad ogni singolo piano con uscita per un ora di lavoro. Ho segnalato e ho pregato di avere piano tutto mio, invece non è così. Facciamo sostituzioni ferie estivi . È mancano le ore lo stesso. Ho chiesto trasferimento per le mie problematiche di salute , non avuto nessun riscontro.

-Sono fortunata aver trovato il mio lavoro alla Unicoop

-Questo lavoro mi da delle soddisfazione a livello umano e professionale con un team che funziona in tutta l'attività organizzativa essendo una risorsa in più per potere lavorare meglio.

-Purtroppo nelle riunioni sento sempre parlare di Unicoop come una grande famiglia, pronta ad ascoltare per migliorare il lavoro sia x la cooperativa che per le persone che ci lavorano, mantenendo un alto standard di servizio anche per gli utenti, ma poi in concreto non vedo nulla di tutto questo, se non per pochi eletti. Se uno segnala casi in cui gli operatori lavorano senza gli ausili, nulla cambia, ma questo mette a rischio sia l'utente che l'operatore, ed è quindi inutile stupirsi poi delle tante malattie... Confrontandoci tra colleghe, si scopre che c'è chi fa addirittura straordinari rispetto al proprio contratto e chi invece è al di sotto dello stesso. Forse bisognerebbe mettere mano ai piani e distribuire in modo più omogeneo le ore, invece noto che si preferisce lasciare tutto così, ma questo non migliora né la situazione degli operatori, né della cooperativa stessa, che si vede costretta a fare assunzioni e a pagare straordinari...

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

- Sempre importante l'informazione sul utente e colleghe dentro di nostro servizio lavorativo
- Niente
- Più collaborazioni tra colleghi di lavoro.
- Motivare li operatore, scegliendo il migliore operatore dell'anno e darle un premio! E ogni tanto i capi fare un rinfresco per conoscere suoi operatori e così creare più empatia fra tutti conoscere il altro ti fa sentire parte de la stessa famiglia e per tanto impegnasi di più è non essere solo un numero per che come si sa la unione fa la forza ma se vince con il cuore con i sentimenti perché questi avvicinano e la freddezza allontana.
- Dopo le sostituzione si lavora il doppio?
- Le consegne delle colleghe.... deve essere obbligatorio scritta.....
- Osservo che non c'è più interesse di passare consegna (pochissime collega passa consegna). Non ha interesse di chiedere e molto meno di passare consegna. E per la chiave del utente, qualcuno sa che è bisogno prendere e non si move (niente telefonate...) nulla.
- Con gli utenti che abbiamo non solo nervosismo . Come possibile che SAD accetta pulizie da parte di oss quando presenti famigliari sane di mente ? Noi non abbiamo studiato per essere ausiliaria. Stiamo diventando donne delle pulizie domestiche. Logico che prima puoi ogni uno di noi vuole cambiare lavoro.
- Essere più coscenti che lavoriamo con utenti che hanno bisogno del nostro aiuto.
- Mi sento far parte di questo gruppo già che mi hanno accolto bene, che mi aiuta a eseguire il mio lavoro con empatia e professionalità di cui mi prendo cura.
- Mi ripeto, le segnalazioni fatte dagli operatori in merito a situazioni lavorative, dovrebbero essere prese più in considerazione.

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

- Sodisfata
- Niente
- Ascolto alle assiste
- Ogni volta che cambia operatore...avvisare chi è operatore di servizio...
- Organizzazione del turno (mattina o pomeriggio, non spessato). Così organizziamo nossa vita lavorativa e privata.
- Sviluppare e facilitare nel sistema informatico per aumentare più informazioni con rispetto a lavoro e aggiornamenti.
- Penso che all' inizio di un nuovo caso o di un passaggio di consegne, debbano sempre essere presenti oltre che all'operatore anche il coordinatore di riferimento, sia x stabilire fin dall'inizio delle regole ed evitare così successivi fraintendimenti. Così come andrebbero ripristinate le regole sui passaggi di consegne, gli affiancamenti e le comunicazioni agli utenti in caso di cambiamenti orari e/o di operatore

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	5
2sicurezza ambiente di lavoro	11
3circolazione e chiarezza delle informazioni	12
4rapporti tra colleghi	8
5rapporti con i superiori	2
6supporti informatici e tecnologici	4
7flessibilità dell'orario di lavoro	8
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	8
9valorizzazione del personale	12
10sistema di distribuzione degli incentivi	6
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	6
12l'assegnazione delle risorse	1

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

-Collaborazione di tutti

-"Incrementare le ore al personale che li manca di tempo "

-

-Mancano OSS maschile. Ci sono utenti che meglio essere un maschio fare assistenza.

-Non avuto nessun esperienza di questo tipo.

-Come scritto prima ci sono troppe differenze di trattamento.

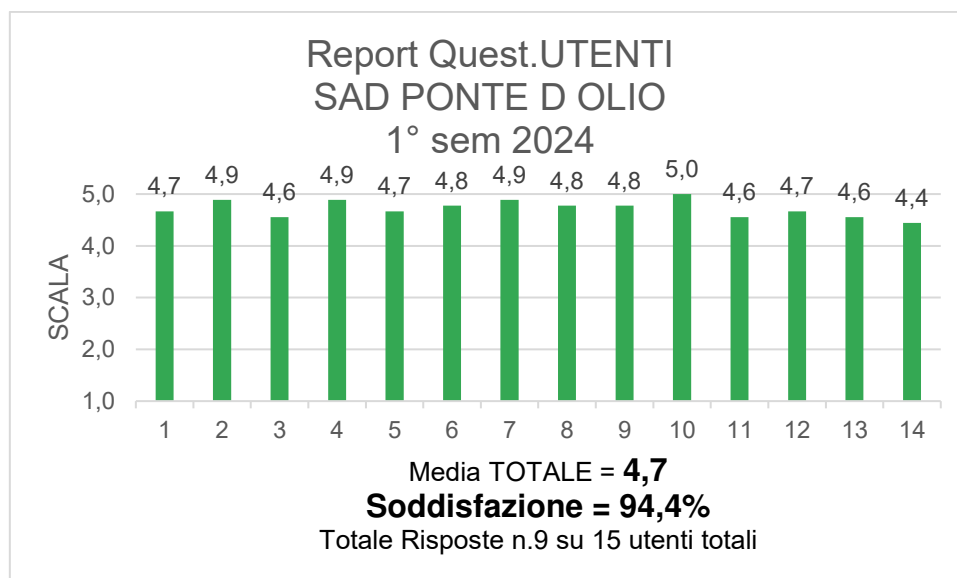
Piacenza 04.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD PONTE D OLIO 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.7
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.9
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4.6
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.9
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.7
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.8
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.9
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.8
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.8
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.6
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.7
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.6
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.4
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD PONTE DELL'OLIO

-Sono molto contento.

-Niente da segnalare... va' bene così..

-Sono molto contenta.

-Avrei necessità di mezza ora in più la sera. Ovviamente quando sarà possibile

-Sono molto contenta

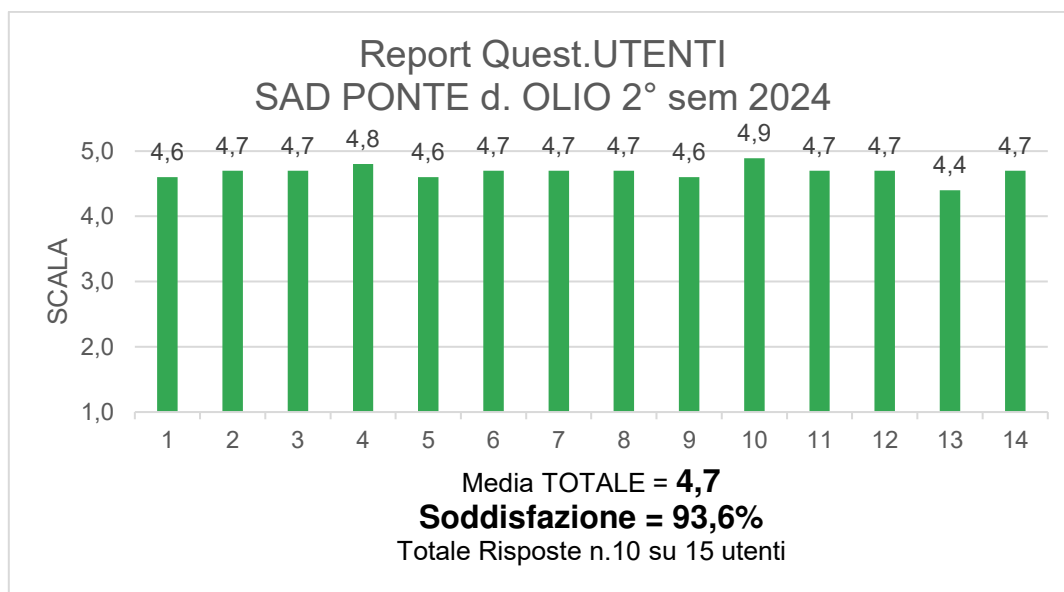
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD PONTEdOLIO 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.6
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.7
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4.7
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.8
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.6
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.7
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.7
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.7
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.6
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.9
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.7
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.7
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.4
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.7

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.

VEDI
SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD PONTE DELL'OLIO

-Va tutto bene così...

Piacenza 02.01.2025

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD PONTE D OLIO 2024

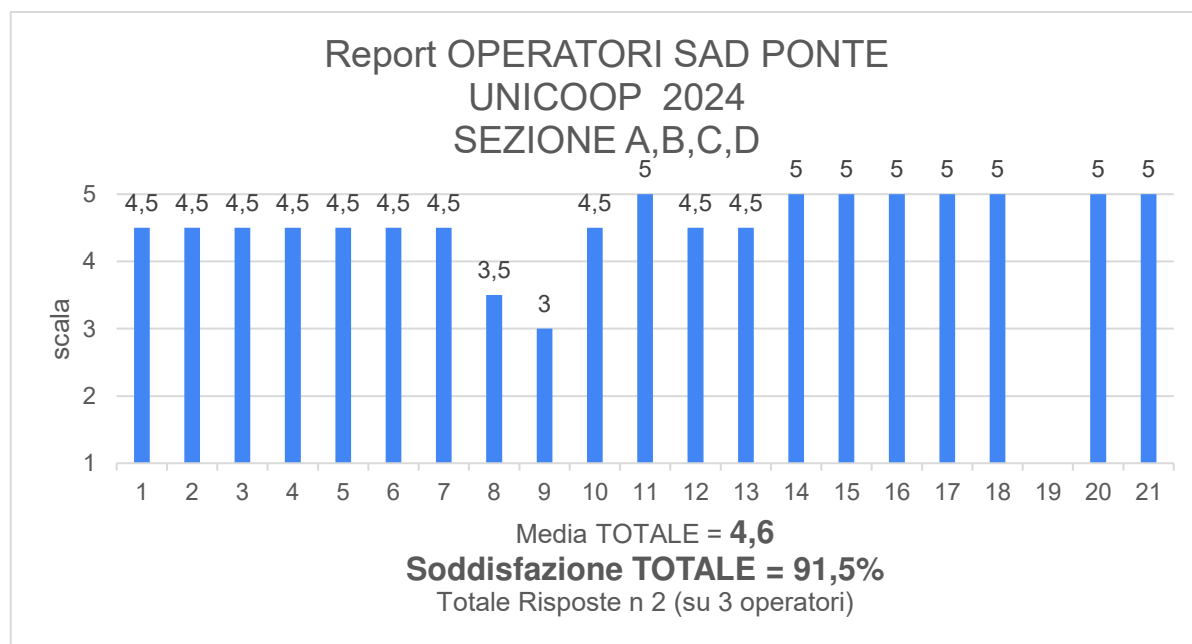
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.5
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.5
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.5
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.5
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.5
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.5
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.5
11. Sensazione di far parte di una squadra	5
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.5
13. Disinteresse per il lavoro*	4.5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	5
15. Aggressività e nervosismo*	5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	5
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	5
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	5
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-non sono d'accordo con il così detto banca ore, decisione al parere, presa dal Sindacato unitamente con la Cooperativa che non è per niente favorevole al dipendente.

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Inerente alla numero 20 non ho spuntato niente perché per quanto mi riguarda è tutto perfetto così. 😊🌈

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	
2sicurezza ambiente di lavoro	
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	
7flessibilità dell'orario di lavoro	
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

-Non ho suggerimenti in quanto trovo che la nostra cooperativa sia avanti già tantissimo sulla Parità di Genere. 🌈😊

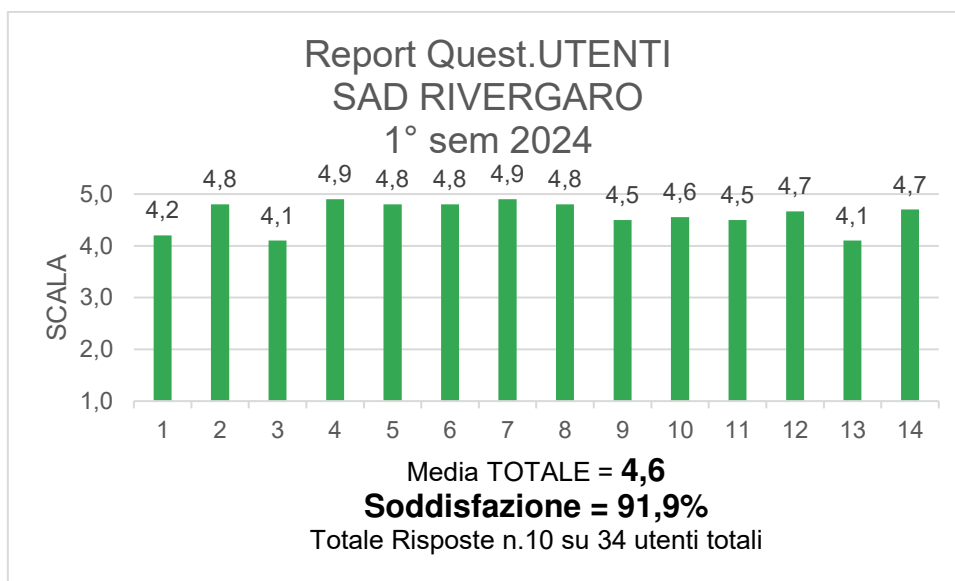
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD RIVERGARO 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.2
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.8
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4.1
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.9
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.8
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.8
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.9
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.8
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.5
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.6
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.5
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.7
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.1
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.7
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD PONENTE

SAD RIVERGARO

- Per il momento il servizio è adeguato
- Per adesso non ho niente da dire. Sono contenta servizio ha cominciato da poco
- Poter contare su operatori che siano sempre motivati a svolgere questo particolare servizio
- Non ho niente da dire, sono contenta già così
- Non ho niente da dire.
- Sono contentissima

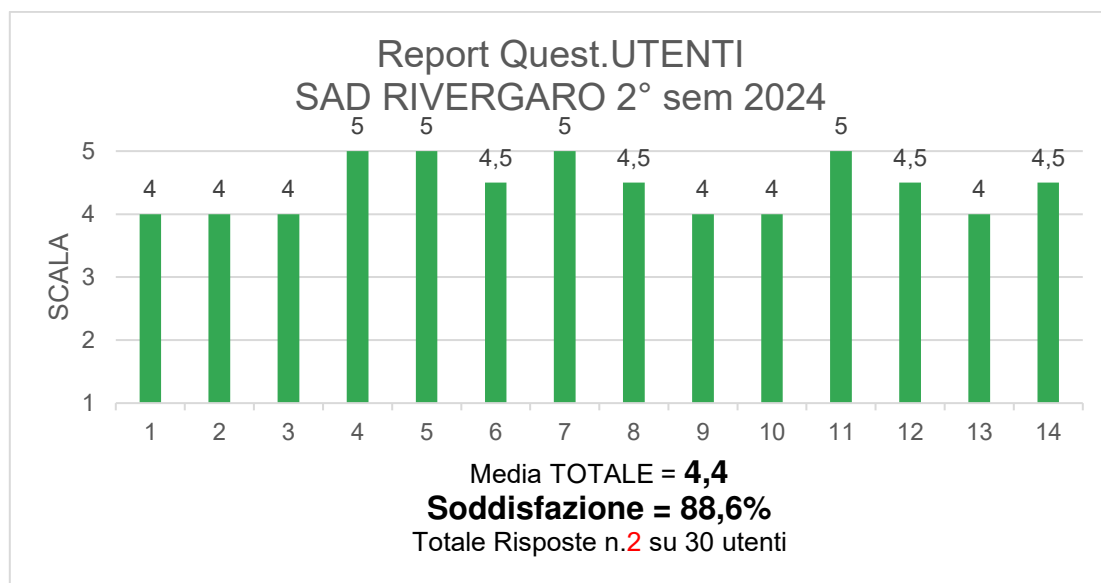
Piacenza 14.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD RIVERGARO 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	5
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.5
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.5
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	5
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.5
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.5
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD RIVERGARO

NESSUNO

Piacenza 02.01.2025

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SAD RIVERGARO 2024

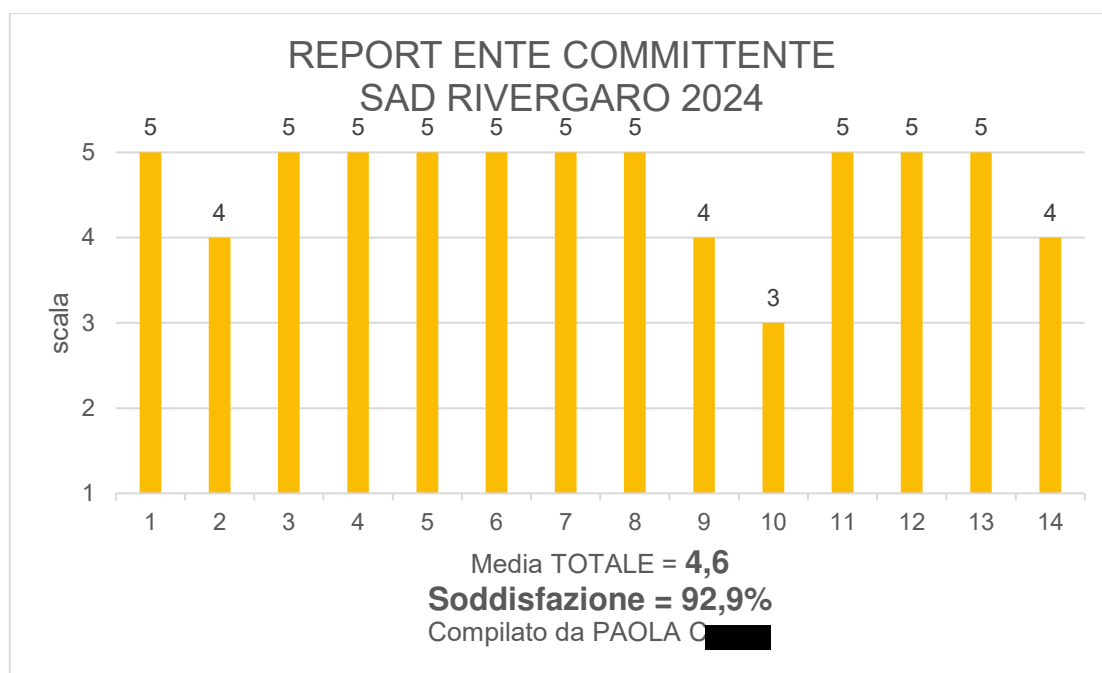
Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	X
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 13.12.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD RIVERGARO 2024

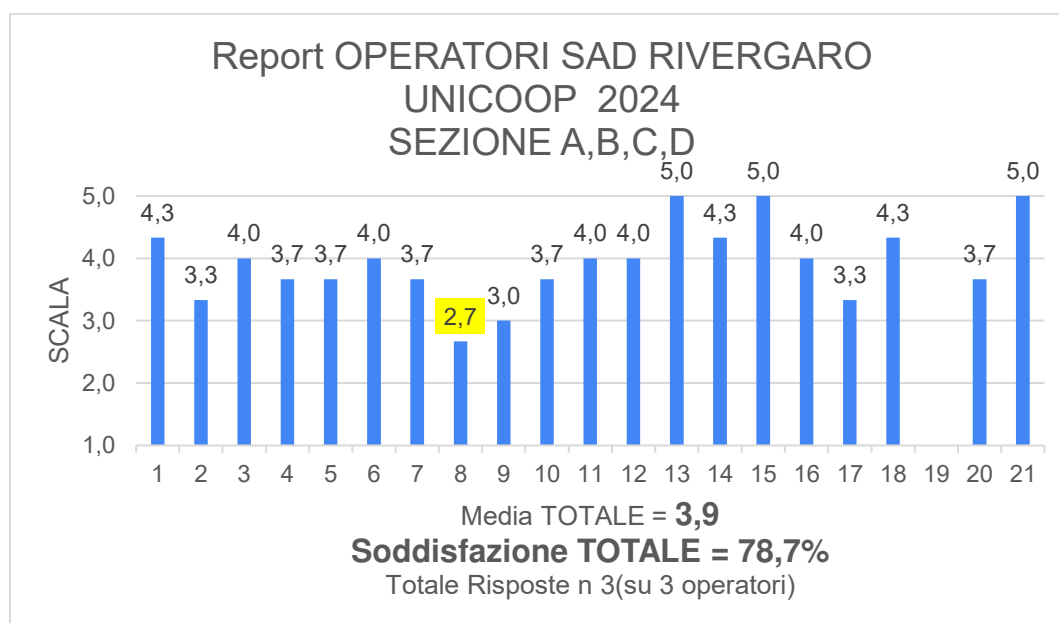
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.3
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.3
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.7
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.7
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.7
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	2.7
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.7
11. Sensazione di far parte di una squadra	4
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4
13. Disinteresse per il lavoro*	5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.3
15. Aggressività e nervosismo*	5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3.3
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.3
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3.7
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

SAD RIVERGARO

-Avere la macchina aziendale sarebbe un bel passo.

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	1
2sicurezza ambiente di lavoro	
3circolazione e chiarezza delle informazioni	
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	
7flessibilità dell'orario di lavoro	
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

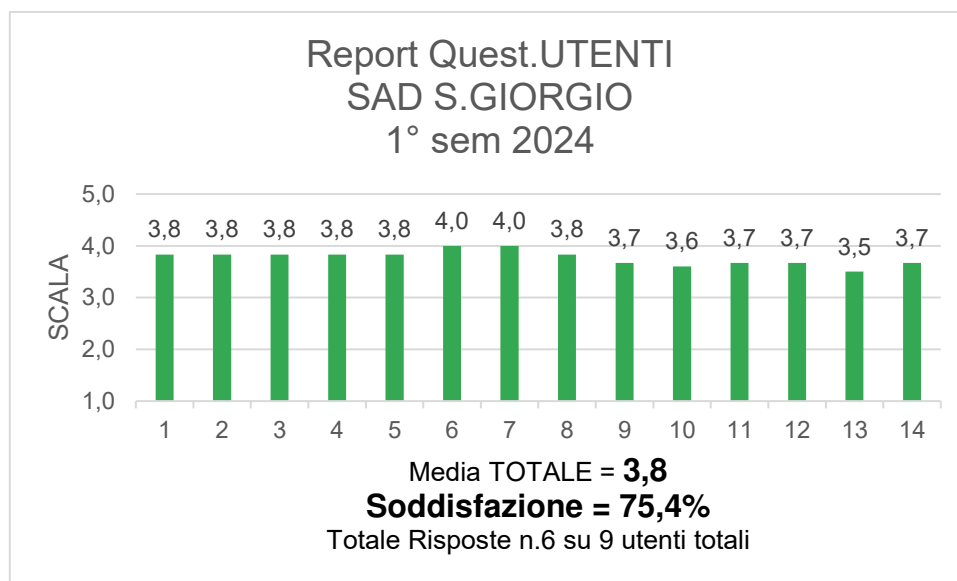
Piacenza 14.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD S GIORGIO 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	3.8
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	3.8
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	3.8
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	3.8
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	3.8
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	3.8
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	3.7
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	3.6
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	3.7
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	3.7
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	3.5
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	3.7
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD SAN GIORGIO

-Per ora siamo soddisfatti del servizio SaD

-Gli operatori non sono tutti uguali, alcuni più disponibili di altri

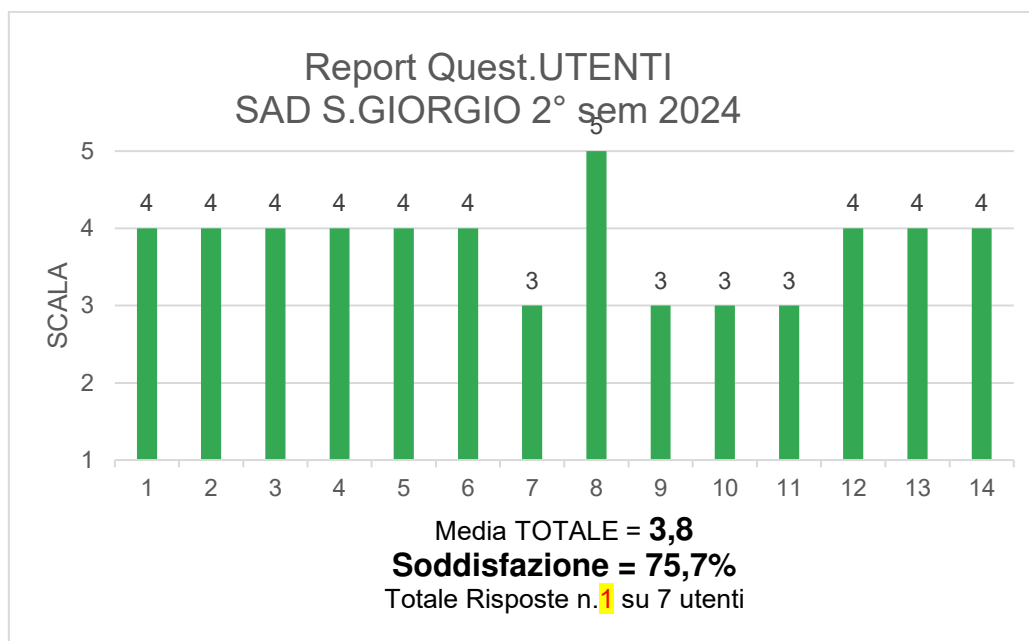
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD S.GIORGIO 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	4
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	3
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	5
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	3
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	3
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	3
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO
---	-----------------------

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD SAN GIORGIO

NESSUNO

Piacenza 02.01.2025

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD S GIORGIO 2024

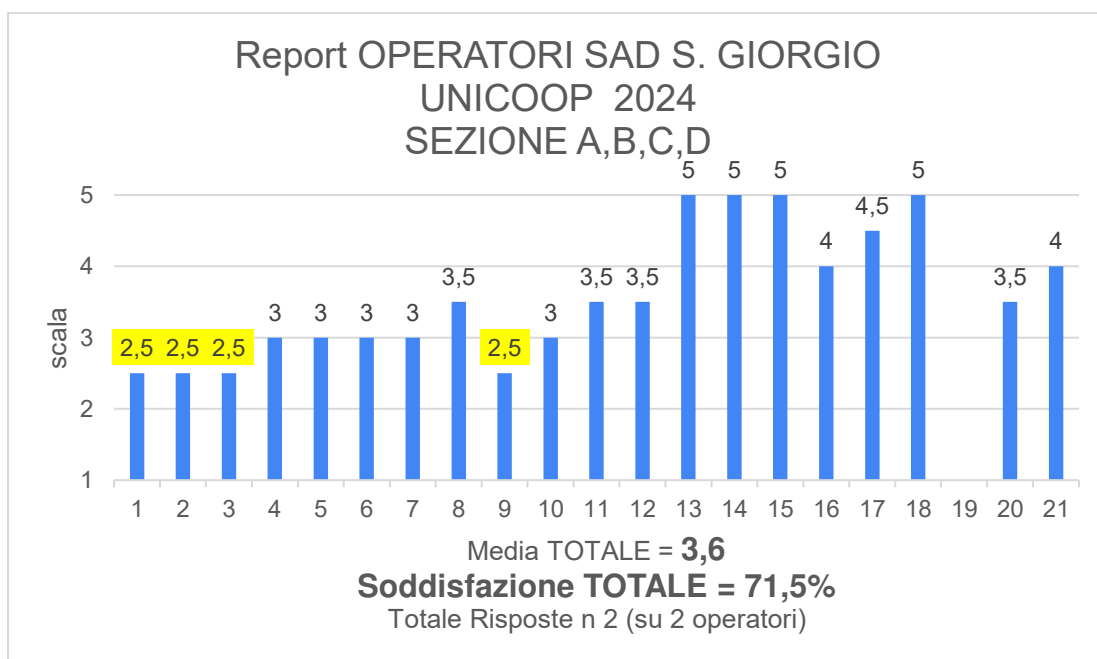
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	2.5
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	2.5
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	2.5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.5
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	2.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.5
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.5
13. Disinteresse per il lavoro*	5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	5
15. Aggressività e nervosismo*	5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	5
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3.5
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Penso sia corretto avere un incontro settimanale con assistenti sociali x obiettivi ad ogni singolo utente x una collaborazione migliore tra colleghi soprattutto x jolly.

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.**NESSUNO****SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.****NESSUNO****Domanda n 19 SUGGERIMENTI**

1confortevolezza ambiente di lavoro	
2sicurezza ambiente di lavoro	2
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	
10sistema di distribuzione degli incentivi	
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	1

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.**NESSUNO**

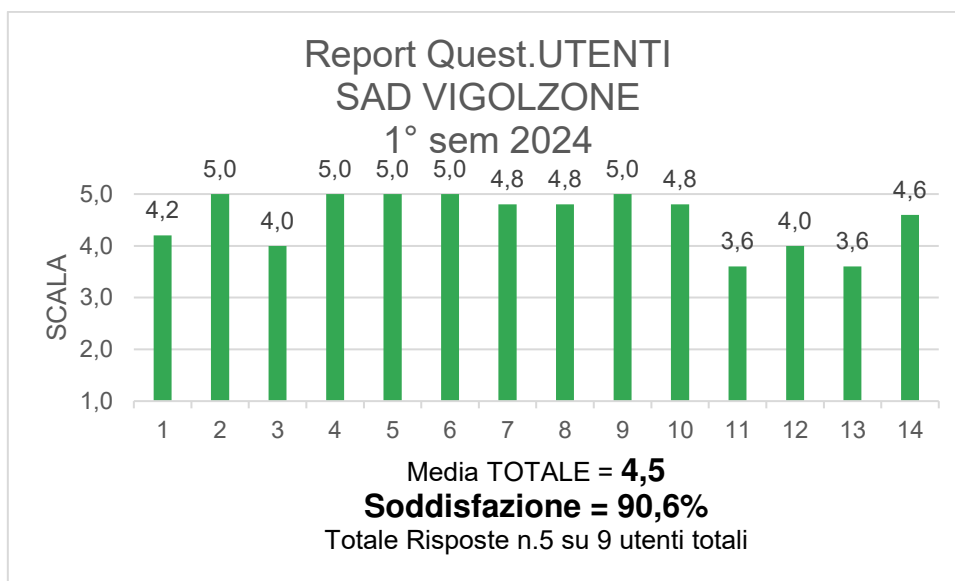
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD VIGOLZONE 1° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.2
2. L'assistente domiciliare/ L' operatore rispetta gli orari stabiliti?	5
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	5
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	5
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.8
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.8
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	5
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.8
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	3.6
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	3.6
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.6
15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD VIGOLZONE

-Avevo chiesto di spostare l'assistenza verso mezzogiorno per la preparazione del pranzo poiché il familiare non è assolutamente in grado di prepararlo, faccio notare che la persona è titolare di una pensione minima ed il sacrificio per coprire tale servizio è pesante.

-l'unica nota negativa riguarda l'orario del servizio in quanto troppo presto (6,30 del mattino)

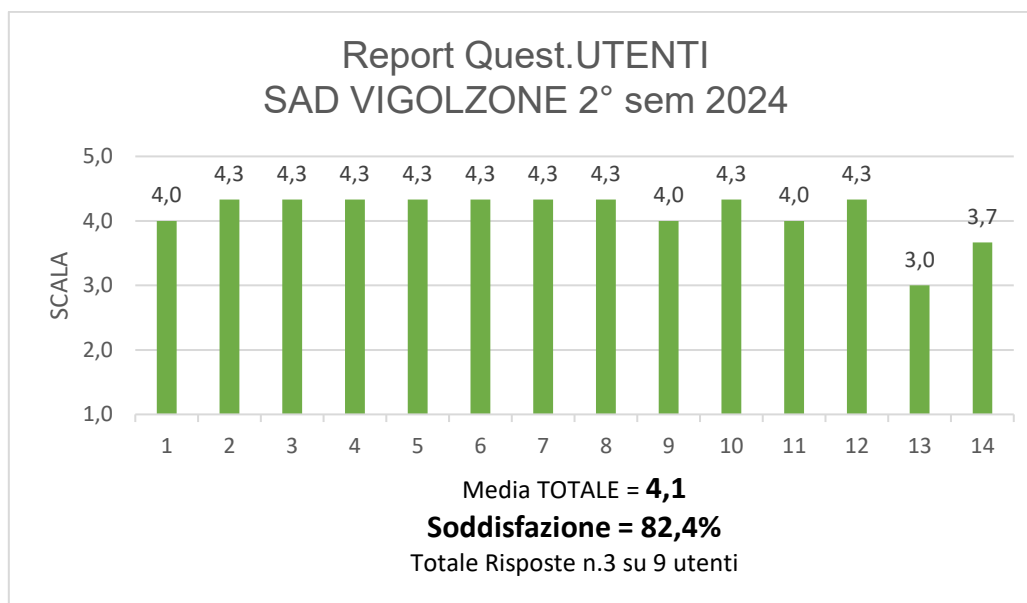
Piacenza 19.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SAD VIGOLZONE 2° semestre 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.0
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.3
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4.3
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.3
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.3
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.3
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.3
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.3
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.0
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	4.3
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.0
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.3
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	3.0
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	3.7

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.

VEDI
SOTTO

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

SAD VIGOLZONE

NESSUNO

Piacenza 02.01.2025

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SAD VIGOLZONE 2024

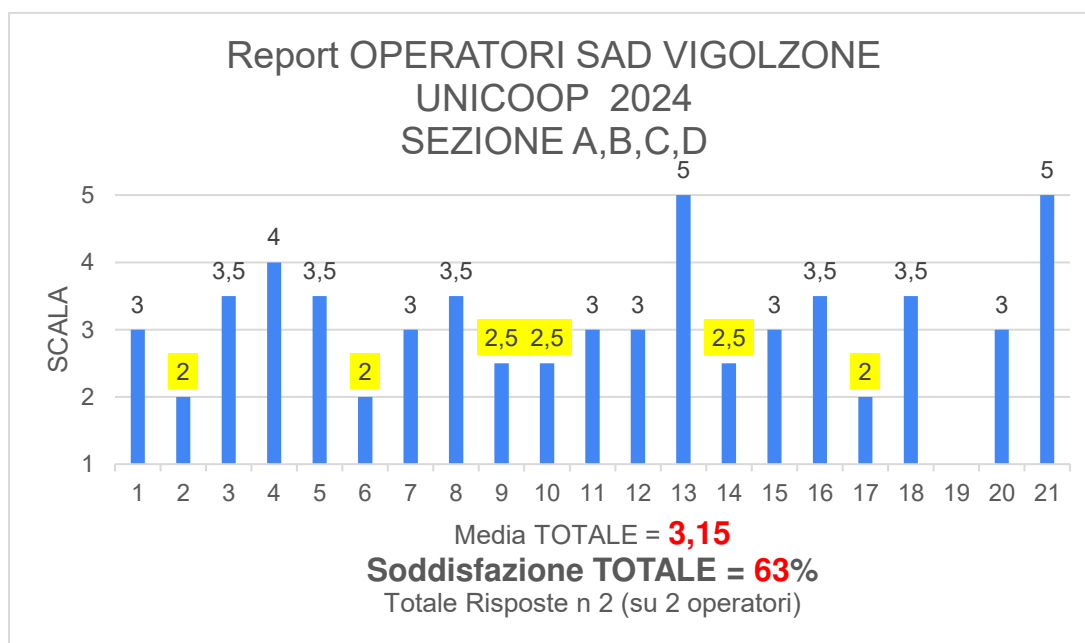
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	3
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	2
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.5
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	2
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.5
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	2.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	2.5
11. Sensazione di far parte di una squadra	3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3
13. Disinteresse per il lavoro*	5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	2.5
15. Aggressività e nervosismo*	3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.5
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	2
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	3.5
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	3
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	
2sicurezza ambiente di lavoro	
3circolazione e chiarezza delle informazioni	
4rapporti tra colleghi	1
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	
7flessibilità dell'orario di lavoro	
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	
10sistema di distribuzione degli incentivi	2
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 19.11.2024

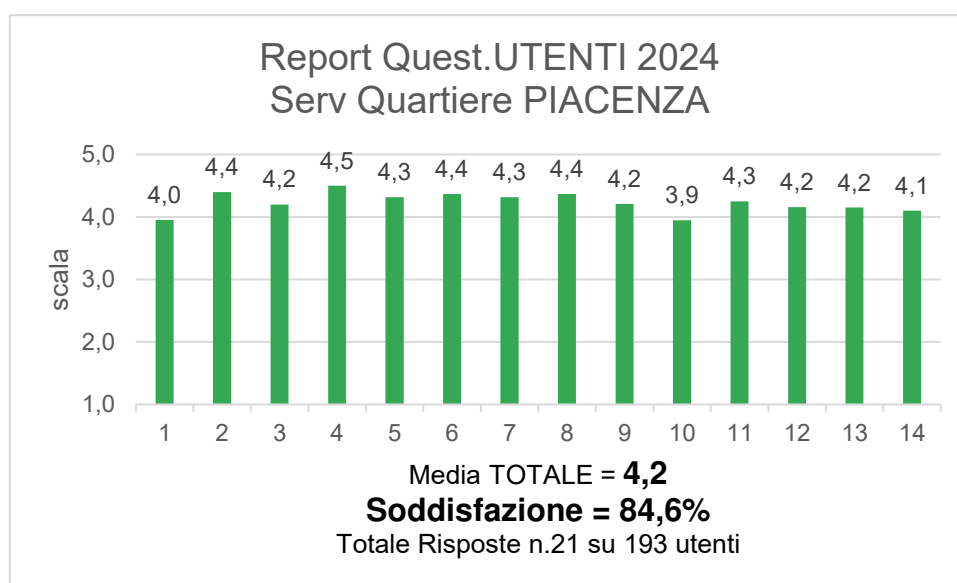
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SQ PIACENZA 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	4.0
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	4.4
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	4.2
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	4.5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4.3
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	4.4
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	4.3
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	4.4
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4.2
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	3.9
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	4.3
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	4.2
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	4.2
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	4.1

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO
---	-----------------------

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

-Non ho proprio nulla né chiarire e tanto meno lamentarmi, io sono molto contenta e vi ringrazio di cuore mi mandate una persona validissima.

-Non ci sono

- Va bene

-Usufruisco, per il momento, solo del trasporto con assistente. Sono in attesa del servizio domiciliare.

Piacenza 16.09.2024

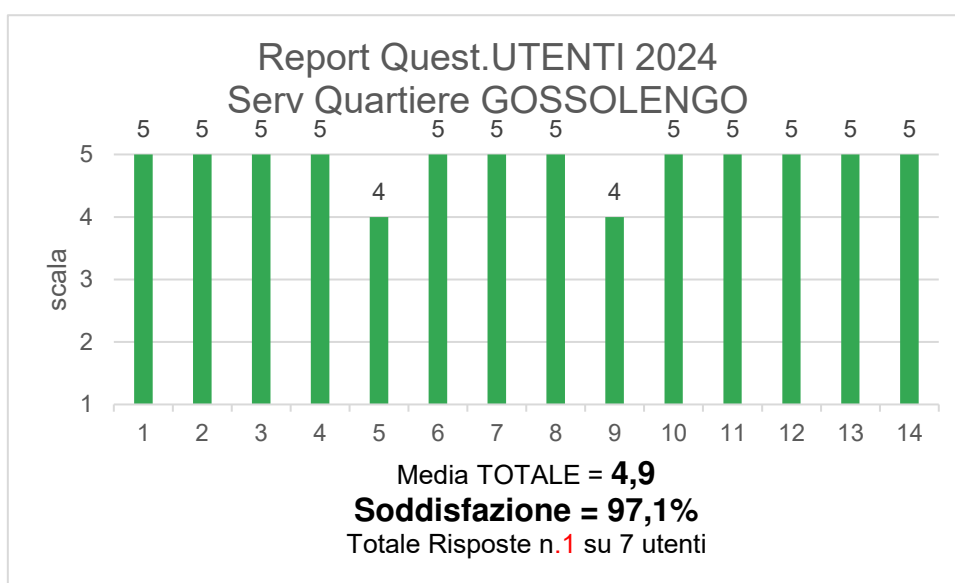
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario UTENTI SQ GOSSOLENGO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguate le informazioni fornite ai familiari al momento dell'ammissione riguardo il funzionamento e le modalità organizzative del servizio?	5
2. L'assistente domiciliare/ L'operatore rispetta gli orari stabiliti?	5
3. L'operatore che sostituisce chi viene abitualmente a prestarvi il servizio è adeguato?	5
4. L'assistente domiciliare/ L'operatore è cortese con Voi e le Vostre famiglie?	5
5. L'assistente domiciliare/ L'operatore è diventata un punto di riferimento per voi e la vostra famiglia?	4
6. Vi sentite ben seguiti durante l'orario del servizio?	5
7. Vi sentite rispettati nelle vostre dimensioni sociali, culturali e religiose?	5
8. L'assistente domiciliare/ l'operatore rispetta le vostre abitudini?	5
9. Ci sono stati per Voi e per la Vostra famiglia cambiamenti positivi da quando usufruite del servizio?	4
10. Ritiene adeguate le cure e l'assistenza a lei rivolte? (Per utenti da almeno 6 mesi)?	5
11. Siete soddisfatti di come sono pianificati gli interventi? (es. numero degli interventi, durata...)	5
12. Siete soddisfatti di come sono programmati gli interventi? (es. orario del servizio)?	5
13. Siete soddisfatti di come sono gestiti gli imprevisti (es. assenza domiciliare di riferimento) e le modifiche dell'orario da voi richieste? (es. accompagnamenti o cambi occasionali)	5
14. Siete soddisfatti della comunicazione tra voi e il servizio, della chiarezza delle informazioni, della facilità di contatto con il Referente? (affidabilità e continuità delle comunicazioni)	5

15. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami.	VEDI SOTTO
---	-----------------------

Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

- Grande umanità

Piacenza 16.09.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SQ PIACENZA 2024

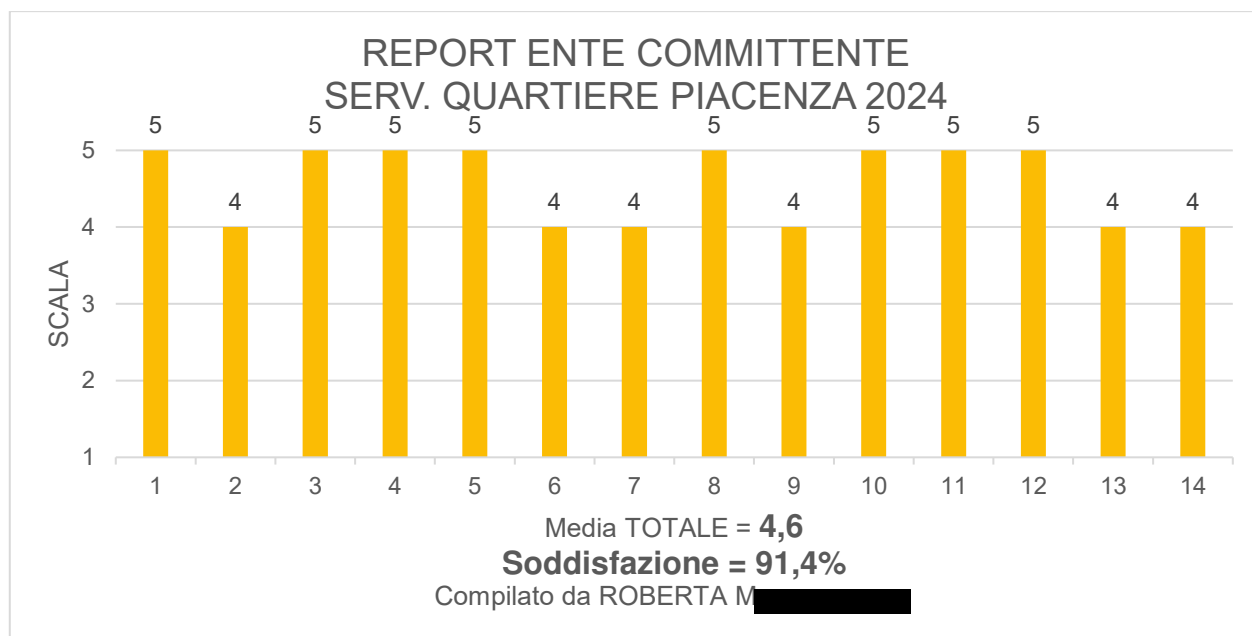
Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	X
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 22.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SERVIZIO DI QUARTIERE UNICOOP 2024

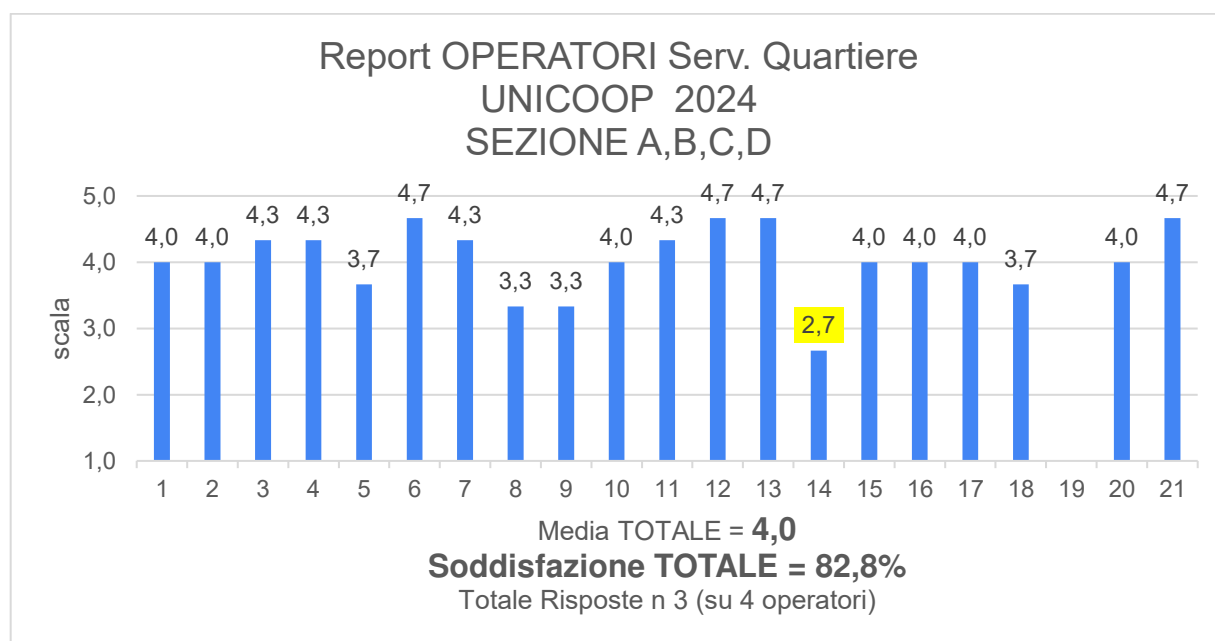
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media = 4	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.0
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.0
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.3
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.3
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.7
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.7
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.3
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.3
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media= 4.1	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.0
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.7
13. Disinteresse per il lavoro*	4.7
14. Desiderio di cambiare lavoro*	2.7
15. Aggressività e nervosismo*	4.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media= 3.9	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.0
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.0
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	3.7
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=4.3	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.0
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.7

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	
2sicurezza ambiente di lavoro	
3circolazione e chiarezza delle informazioni	
4rapporti tra colleghi	
5rapporti con i superiori	
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	
12l'assegnazione delle risorse	

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Piacenza 16.09.2024

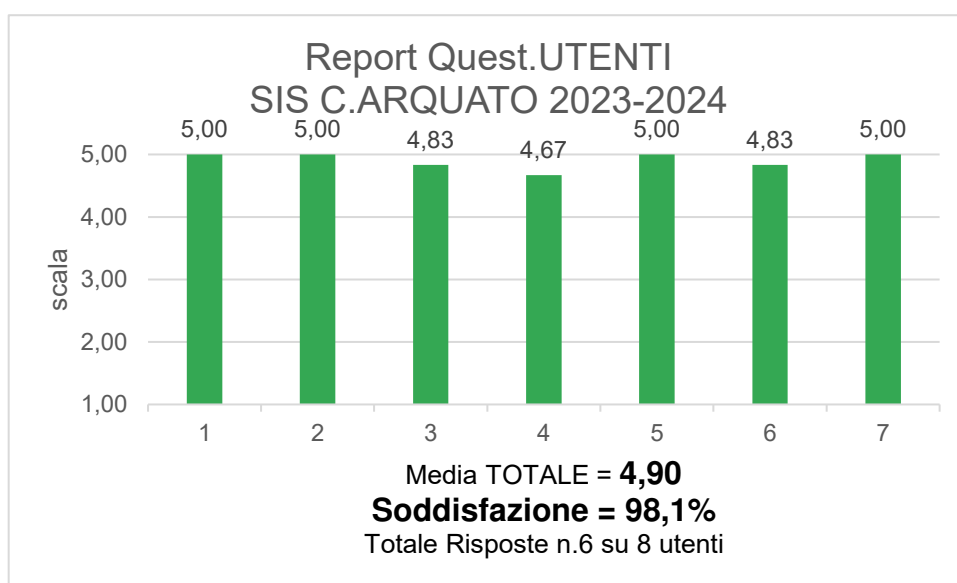
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionari UTENTI SIS CASTELL'ARQUATO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguata l'accoglienza fatta a suo figlio/a ad inizio anno da parte dell'assistente / educatore?	5
2. E' soddisfatto delle modalità di relazione dell'assistente / educatore con suo figlio/a?	5
3. Ritiene adeguate le comunicazioni dell'assistente / educatore con la famiglia (se previste)?	4.83
4. Ritiene adeguata l'organizzazione delle attività educative/didattiche?	4.67
5. Ritiene adeguate le cure assistenziali date a suo figlio/a da parte dell'assistente / educatore?	5
6. Ritiene adeguate le attenzioni che l'assistente / educatore pone alla partecipazione e integrazione di suo figlio/a?	4.83
7. Ritiene adeguato il rispetto degli orari da parte dell'assistente / educatore?	5
8. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio	VEDI SOTTO
9. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami	VEDI SOTTO

8 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)**N. risposte**

Modalità di comunicazione e Rapporti con famiglie	2
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	1

9. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

-Nessuno

-Se possibile avere più ore a disposizione

Piacenza 10.06.2024

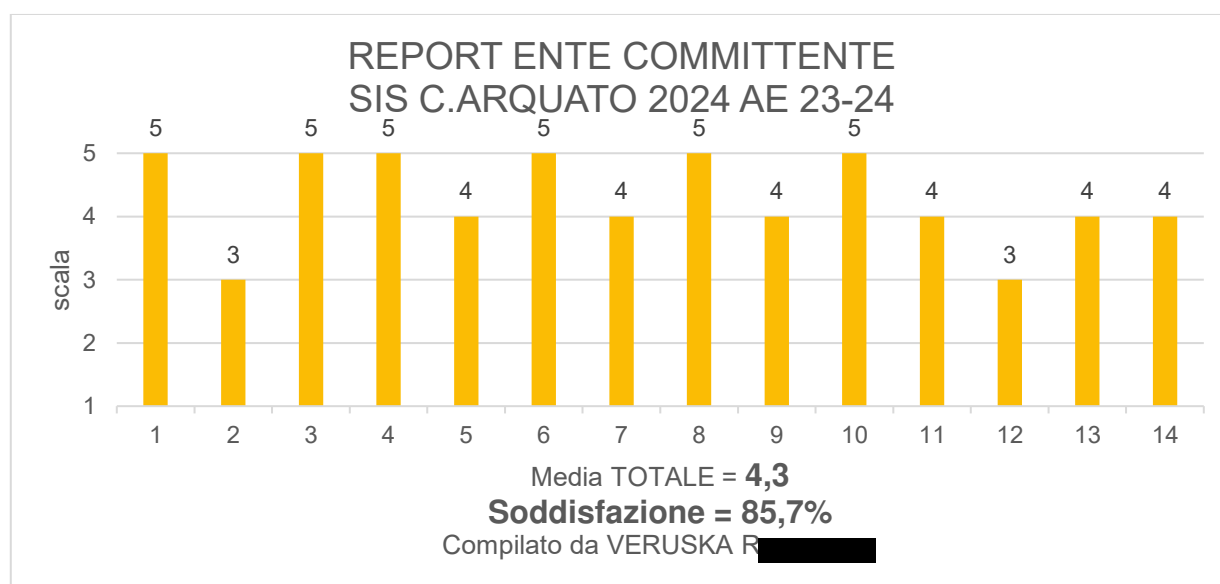
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SIS C.ARQUATO 2024 AE 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	X
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 02.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SIS C.ARQUATO 2024

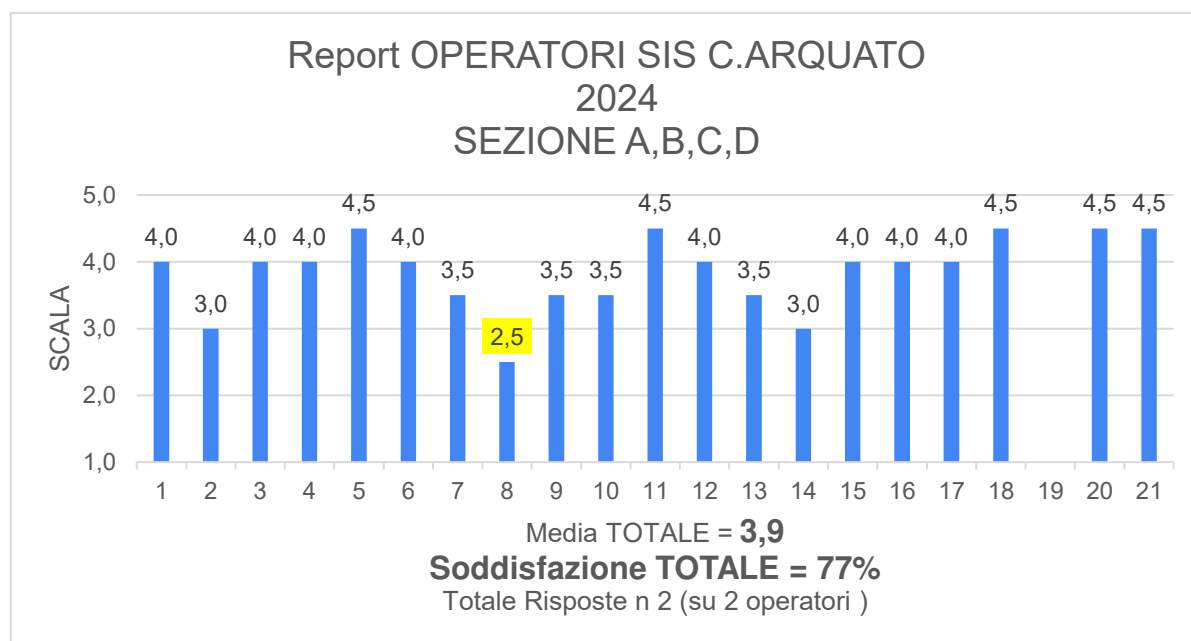
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media = 3.7	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.0
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.0
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.0
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.0
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.0
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.5
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	2.5
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media= 3.8	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.5
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.5
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.0
13. Disinteresse per il lavoro*	3.5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	3.0
15. Aggressività e nervosismo*	4.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media= 4.2	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.0
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.0
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.5
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=4.5	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.5
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	1
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	0
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	1

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

NESSUNO

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SIS PIACENZA 2024

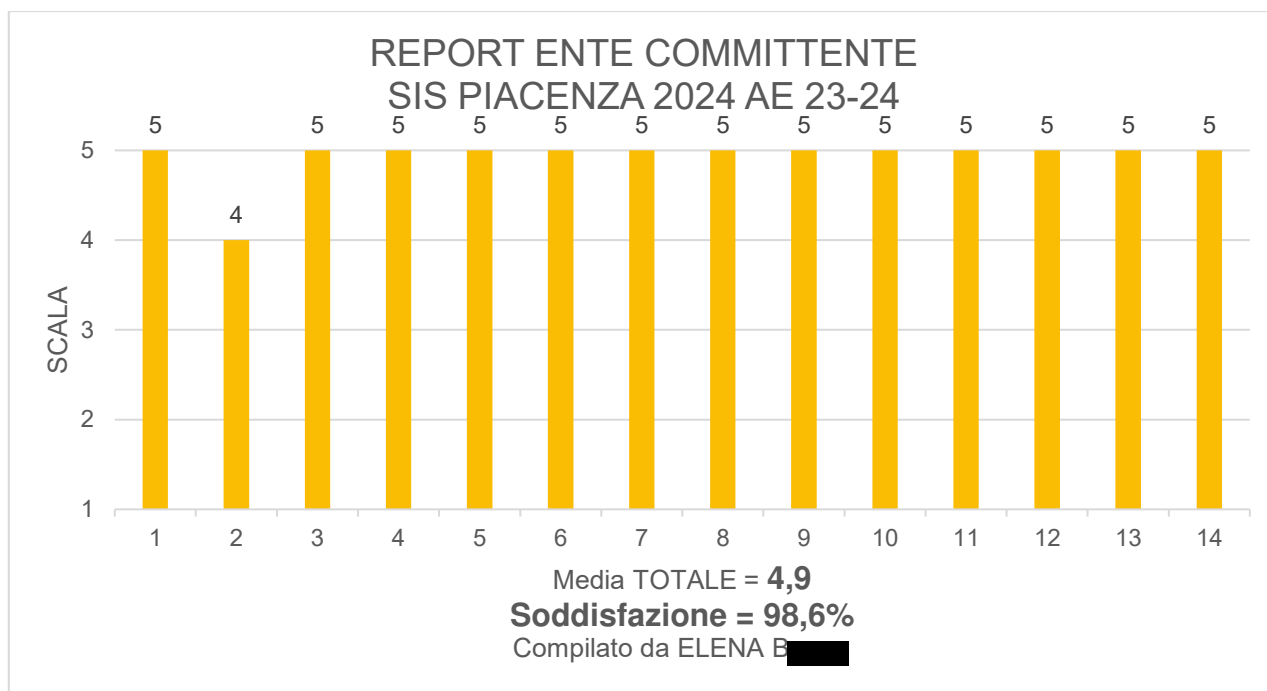
Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mananze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 22.10.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SIS PIACENZA (UNICOOP) 2024

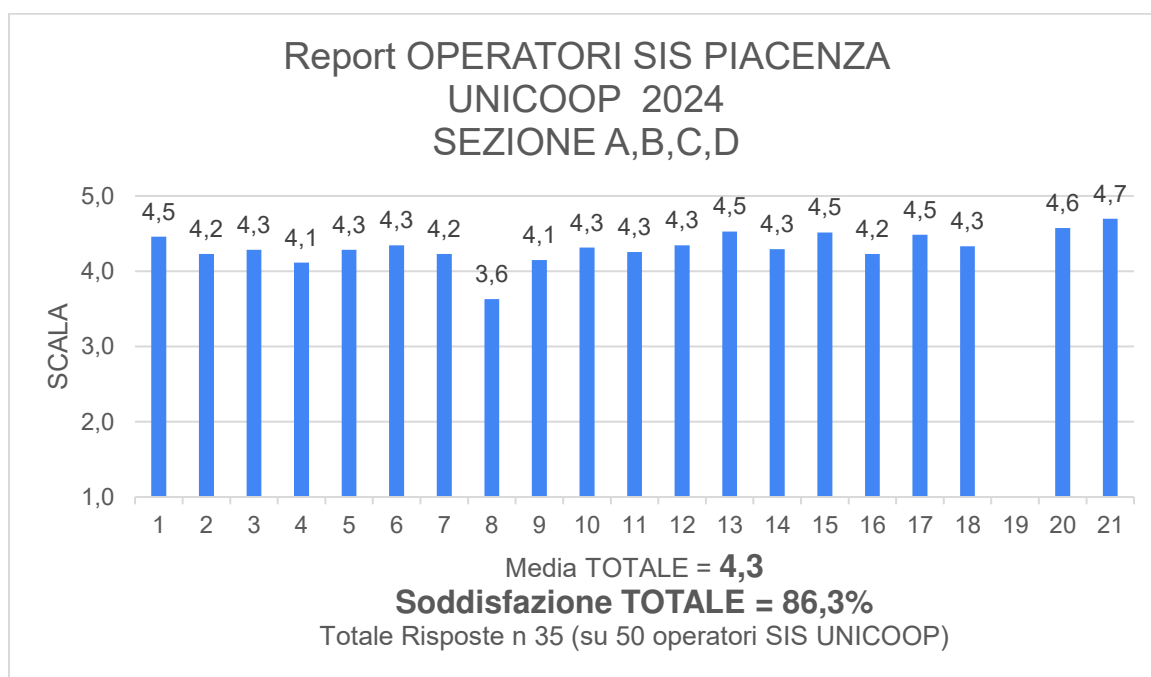
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media = 4.2	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.5
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.2
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.3
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.1
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.3
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.3
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.2
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.6
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.1
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media= 4.4	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.3
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.3
13. Disinteresse per il lavoro*	4.5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.3
15. Aggressività e nervosismo*	4.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media= 4.3	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.2
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.5
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.3
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=4.6	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.6
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.7

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

Nulla di particolare

Tempi per lavorare in equipe

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

Trovo discrepanza tra colleghe di Unicoop rispetto alle altre cooperative

Nulla

Manca lo scambio tra colleghe per eventuali progetti e sostegno morale.

Incontri fra il team in cui si lavora

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

Rapporti tra colleghi: nel senso di creare piu' occasioni di scambio, confronto e formazione reciproca sfruttando le competenze di ciascuno

Nn saprei cosa segnalare per me va bene così

Nulla

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	5
2sicurezza ambiente di lavoro	3
3circolazione e chiarezza delle informazioni	6
4rapporti tra colleghi	2
5rapporti con i superiori	1
6supporti informatici e tecnologici	6
7flessibilità dell'orario di lavoro	2
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	4
9valorizzazione del personale	6
10sistema di distribuzione degli incentivi	6
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	5
12l'assegnazione delle risorse	5

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

Sicurezza, rapporti, chiarezza, valorizzazione.

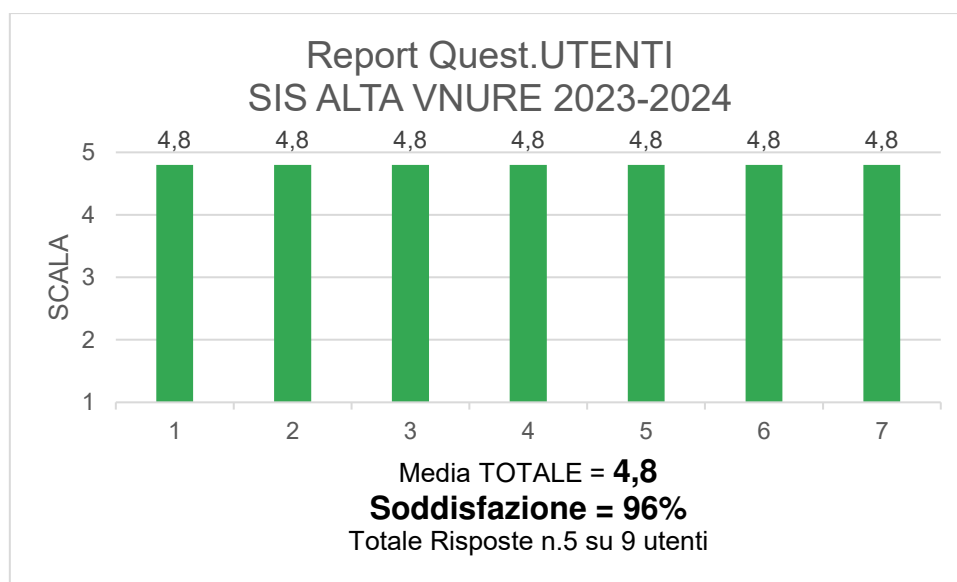
Non saprei

Report Questionari UTENTI SIS ALTA VALNURE 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguata l'accoglienza fatta a suo figlio/a ad inizio anno da parte dell'assistente / educatore?	4.8
2. E' soddisfatto delle modalità di relazione dell'assistente / educatore con suo figlio/a?	4.8
3. Ritiene adeguate le comunicazioni dell'assistente / educatore con la famiglia (se previste)?	4.8
4. Ritiene adeguata l'organizzazione delle attività educative/didattiche?	4.8
5. Ritiene adeguate le cure assistenziali date a suo figlio/a da parte dell'assistente / educatore?	4.8
6. Ritiene adeguate le attenzioni che l'assistente / educatore pone alla partecipazione e integrazione di suo figlio/a?	4.8
7. Ritiene adeguato il rispetto degli orari da parte dell'assistente / educatore?	4.8
8. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio	VEDI SOTTO
9. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami	VEDI SOTTO

8 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)

N. risposte

Modalità di comunicazione e Rapporti con famiglie	1
Competenza del personale	0
Condivisione dei metodi di lavoro	2
Gestione di reclami o non conformità	1

9. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

nessuno

Piacenza 10.06.2024

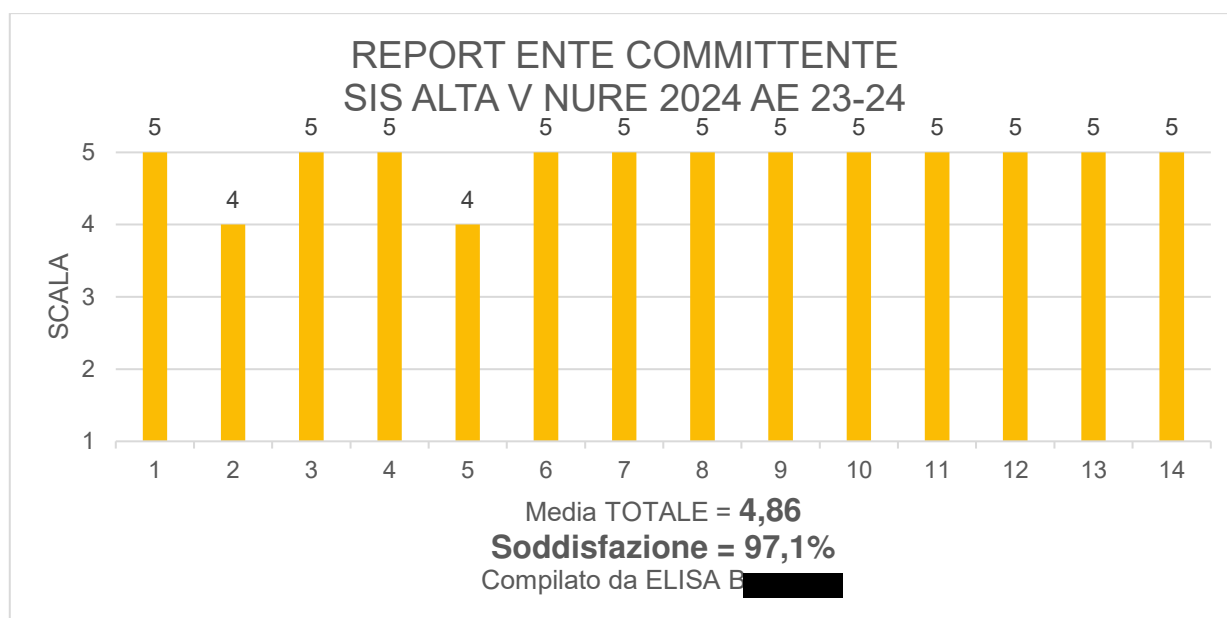
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE SIS ALTA V NURE 2024 AE 23-24

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE		Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?	
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?	
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?	
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?	
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?	
		Sezione EROGAZIONE SERVIZIO
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?	
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?	
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?	
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?	
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?	
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?	
		Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?	
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?	
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)	
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti		

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	X
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	X
Condivisione dei metodi di lavoro	X
Gestione di reclami o non conformità	
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 02.11.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SIS ALTA VAL NURE 2024

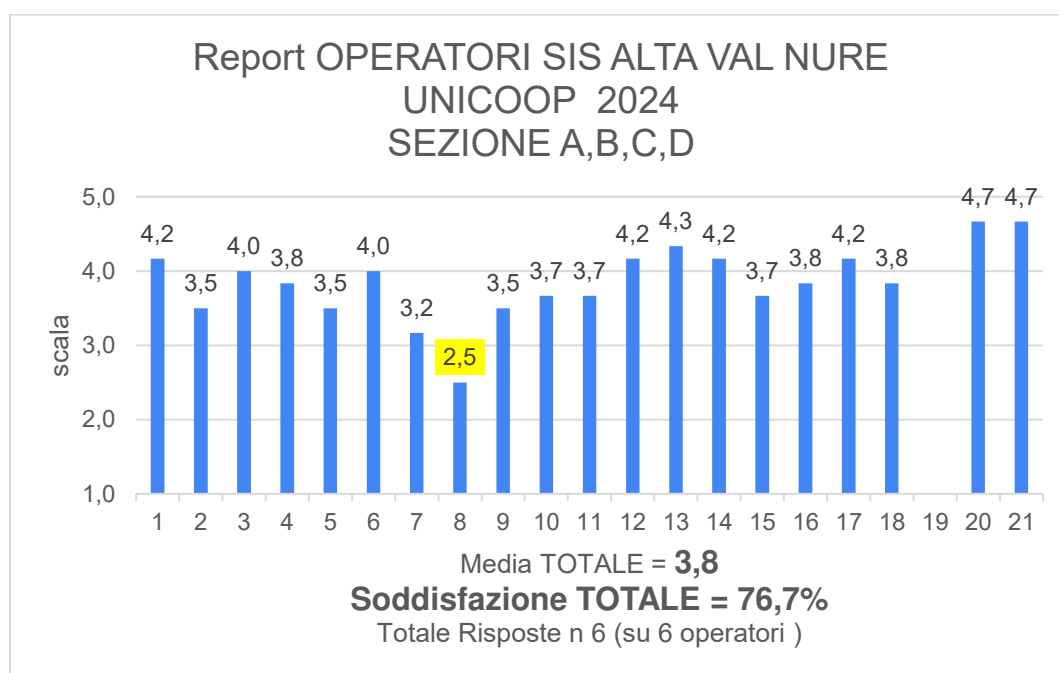
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adequatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media = 3.6	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.2
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.5
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.0
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	3.8
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.5
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.0
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.2
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	2.5
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.5
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media= 3.9	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.7
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.7
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.2
13. Disinteresse per il lavoro*	4.3
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.2
15. Aggressività e nervosismo*	3.7
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media= 3.9	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	3.8
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4.2
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	3.8
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=4.7	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.7
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.7

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Aumentare ore formazione. Svolgere con maggior frequenza riunioni d'equipe

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Migliorare e garantire l'assistenza in caso di danni a oggetti personali durante l'attività lavorativa

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	1
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	1
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	1
6supporti informatici e tecnologici	3
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	0
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	2
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	0
12l'assegnazione delle risorse	2

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

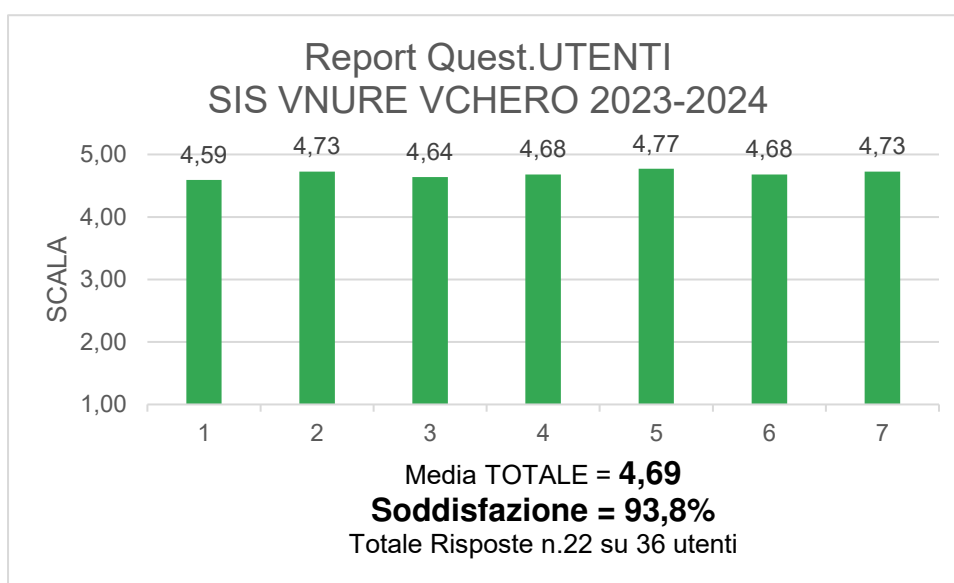
NESSUNO

Report Questionari UTENTI SIS VALNURE VALCHERO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione di utenti e familiari riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili.

Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami. Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



DOMANDE	
1. Ritiene adeguata l'accoglienza fatta a suo figlio/a ad inizio anno da parte dell'assistente / educatore?	4.59
2. E' soddisfatto delle modalità di relazione dell'assistente / educatore con suo figlio/a?	4.73
3. Ritiene adeguate le comunicazioni dell'assistente / educatore con la famiglia (se previste)?	4.64
4. Ritiene adeguata l'organizzazione delle attività educative/didattiche?	4.68
5. Ritiene adeguate le cure assistenziali date a suo figlio/a da parte dell'assistente / educatore?	4.77
6. Ritiene adeguate le attenzioni che l'assistente / educatore pone alla partecipazione e integrazione di suo figlio/a?	4.68
7. Ritiene adeguato il rispetto degli orari da parte dell'assistente / educatore?	4.73
8. Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio	VEDI SOTTO
9. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami	VEDI SOTTO

8 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio (max 3 risposte)**N. risposte**

Modalità di comunicazione e Rapporti con famiglie	7
Competenza del personale	2
Condivisione dei metodi di lavoro	8
Gestione di reclami o non conformità	1

9. Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti o reclami

- "Un ottimo servizio, una persona straordinaria che si sa approcciare benissimo con il ragazzo, la famiglia e la scuola. Molto competente "

- Desidererei continuare anche l'anno prossimo con l'educatrice B■■■■ S■■■

- Io sono stata molto contenta persona molto vicina a mio figlio. Grazie

- Vorrei aumentare le ore

- Che continuino sempre il loro lavoro con felicità.

- Gradirei che il prossimo anno venisse mantenuta la stessa figura professionale

Piacenza 10.06.2024

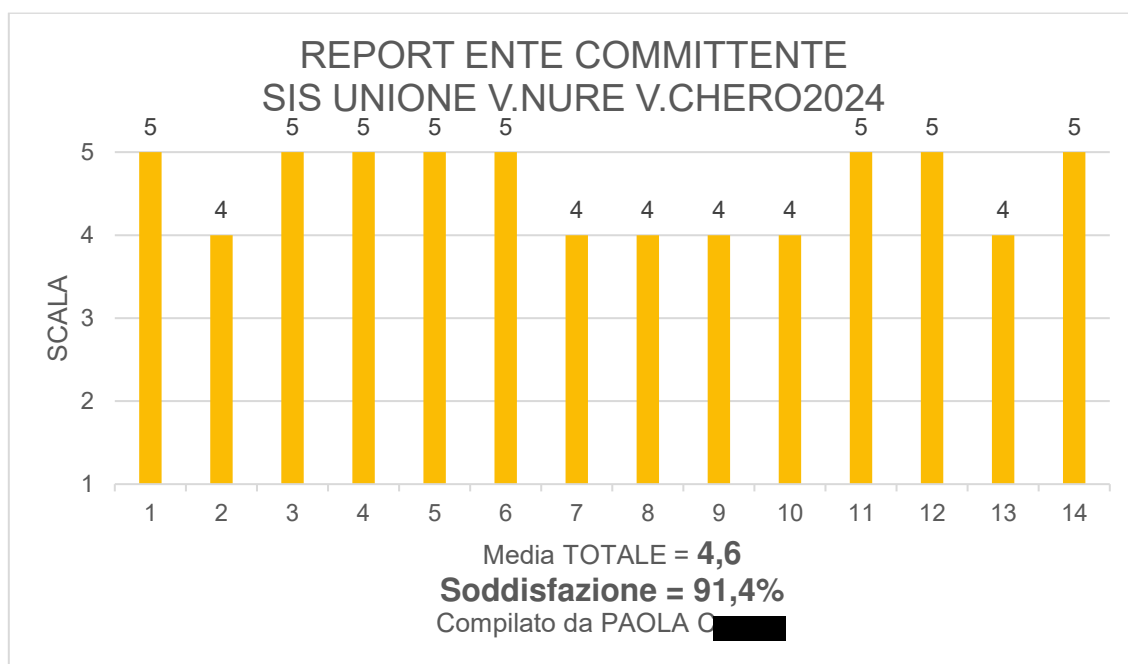
Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario ENTE COMMITTENTE UNIONE V NURE V CHERO 2024

Unicoop vuole rilevare il grado di soddisfazione del committente riguardo i servizi gestiti, l'adeguatezza ai requisiti esplicitati, individuare eventuali aspettative non ancora emerse e le aree di miglioramento possibili. Il questionario è suddiviso in 3 sezioni : 1) COMMERCIALE /PROGETTAZIONE. 2) EROGAZIONE DEL SERVIZIO. 3) CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO. Le domande sono a risposta chiusa con al termine la possibilità di esprimere note, commenti, suggerimenti o reclami.

Per ogni domanda si è chiesto di valutare la soddisfazione e l'adeguatezza dei servizi offerti.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO



SCALA- VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
%SODDISFAZIONE	20%	40%	60%	80%	100%

DOMANDE	Sezione COMMERCIALE/PROGETTAZIONE
1.	Ritiene adeguati i tempi di risposta di Unicoop, alla richiesta di offerta o rinnovo o integrazione del contratto/accreditamento per il servizio?
2.	Ritiene adeguato il rapporto qualità/prezzo dell'offerta o rinnovo del contratto/accreditamento?
3.	Considera adeguati i tempi di avvio del servizio, dopo l'accettazione o il rinnovo dell'offerta contratto/accreditamento?
4.	Considera adeguato il livello di integrazione del servizio proposto, rispetto alla sua organizzazione?
5.	Considera adeguate la facilità di contatto e la comunicazione tra la sua Organizzazione e i referenti Unicoop per la fase contrattuale di rinnovo/integrazione o accreditamento?
Sezione EROGAZIONE SERVIZIO	
6.	Considera adeguata la competenza degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
7.	Considera adeguata l'integrazione e la condivisione dei metodi di lavoro tra coordinatore-responsabile/referente/operatori Unicoop e operatori della sua organizzazione?
8.	Considera adeguata la chiarezza degli operatori Unicoop riguardo i propri compiti e responsabilità di erogazione?
9.	Considera adeguate le modalità di comunicazione con e dagli operatori Unicoop, anche rispetto l'organizzazione del servizio?
10.	Considera adeguati il rispetto dei tempi e dei ritmi di lavoro degli operatori Unicoop che intervengono nel servizio?
11.	Considera adeguata la facilità di contatto con il referente di Unicoop per l'organizzazione e l'erogazione del servizio?
12.	Considera adeguata la comunicazione dei referenti Unicoop con la sua Organizzazione in riferimento ai momenti di verifica e valutazione del servizio?
Sezione CAPACITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI/ AREE DI MIGLIORAMENTO	
13.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nella gestione di eventuali errori/mancanze commessi durante l'erogazione del servizio?
14.	Considera adeguata la capacità di Unicoop nel gestire eventuali reclami (di clienti utenti o della sua organizzazione) sorti durante l'erogazione del servizio?
15.	Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (massimo 3 risposte)
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti	

15 Suggerimenti: quali sono secondo lei le aree di miglioramento possibili nella gestione del servizio e nei rapporti con la sua organizzazione (max 3 risposte)

Tempi di comunicazione/facilità di contatto	
Modalità di comunicazione	
Chiarezza degli obiettivi e dei compiti	
Momenti di verifica e valutazione	
Competenza del personale	
Condivisione dei metodi di lavoro	
Gestione di reclami o non conformità	X
Flessibilità a modifiche/nuove progettazioni	
Co-progettazione	

Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Piacenza 03.12.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario OPERATORI SIS VAL NURE VAL CHERO (UNICOOP) 2024

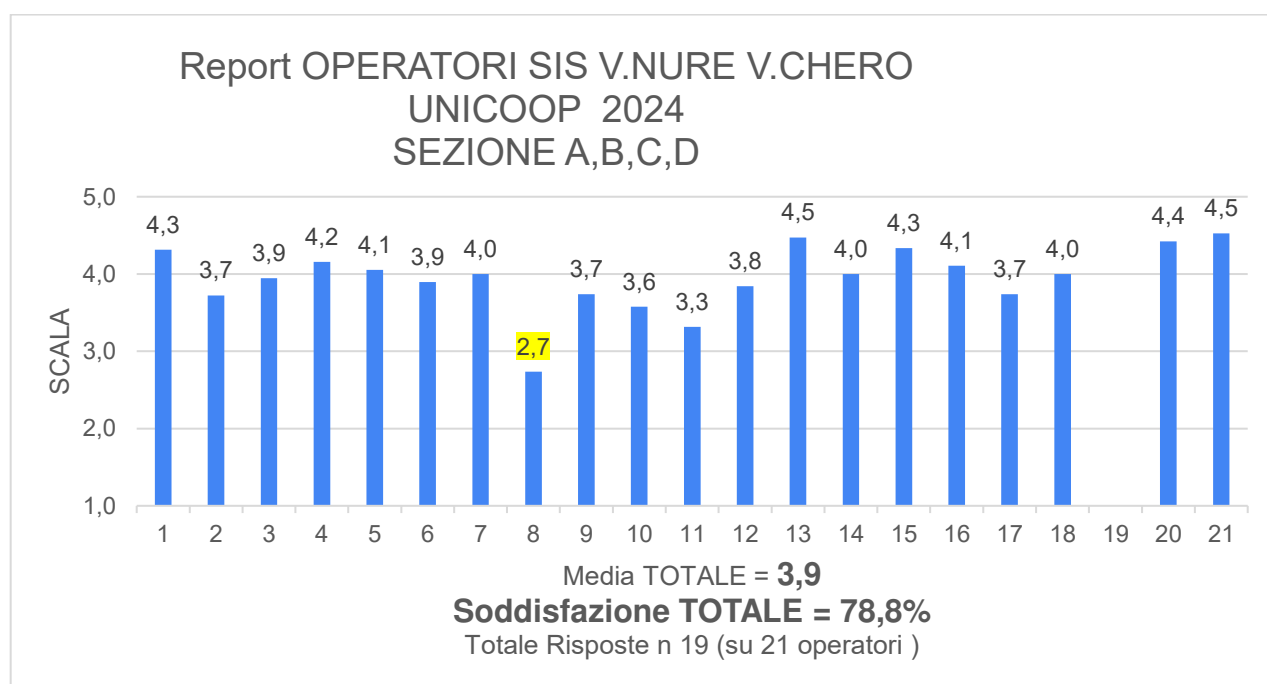
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media = 3.8	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.3
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.7
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.9
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.2
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.1
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.9
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.0
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	2.7
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	3.7
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media= 3.9	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.6
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.8
13. Disinteresse per il lavoro*	4.5
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.0
15. Aggressività e nervosismo*	4.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media= 3.9	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.1
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3.7
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.0
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=4.5	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.5

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Mancanza della figura "educatore di plesso" nel bando del comune in cui lavoro

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	0
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	2
4rapporti tra colleghi	2
5rapporti con i superiori	1
6supporti informatici e tecnologici	3
7flessibilità dell'orario di lavoro	2
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	3
9valorizzazione del personale	11
10sistema di distribuzione degli incentivi	9
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	1
12l'assegnazione delle risorse	3

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

-Colmare il divario di genere nel mercato del lavoro

Piacenza 07.08.2024

Arlene Zioni (RGQ)

Report Questionario TUTTI OPERATORI ALTRI SERVIZI 2024

Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di **4** sezioni per un totale di **21** domande chiuse e **4** domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: **1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO**

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media =	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.7
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	3.7
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	4.7
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.7
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	3.0
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	3.7
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	3.3
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.3
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.3
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media=	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	3.0
11. Sensazione di far parte di una squadra	3.3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	3.7
13. Disinteresse per il lavoro*	4.7
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4.7
15. Aggressività e nervosismo*	5.0
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media=	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.3
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	3.3
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.7
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.3
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.3

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

"VALORIZZARE I GIUSTI MERITI...

POTENZIARE LE RISORSE E PERSONALE X LAVORARE MEGLIO

PER AVERE SOSTITUZIONE

PER DARE LE ADEGUATE ATTENZIONI AI BAMBINI" (Cuoca IM)

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

"La mia collega va in ansia e rifiuta se deve fare qualsiasi cosa diversa dal solito. In tutti questi anni ho sostenuto una situazione che al momento non è migliorata e mi ha mandata in crisi in mia assenza" (Cuoca IM)

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	1
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	0
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	0
6supporti informatici e tecnologici	1
7flessibilità dell'orario di lavoro	0
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	1
9valorizzazione del personale	1
10sistema di distribuzione degli incentivi	0
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	1
12l'assegnazione delle risorse	1

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

-Collaborazione

Report Questionario TUTTI OPERATORI ORGANIZZAZIONE GENERALE 2024

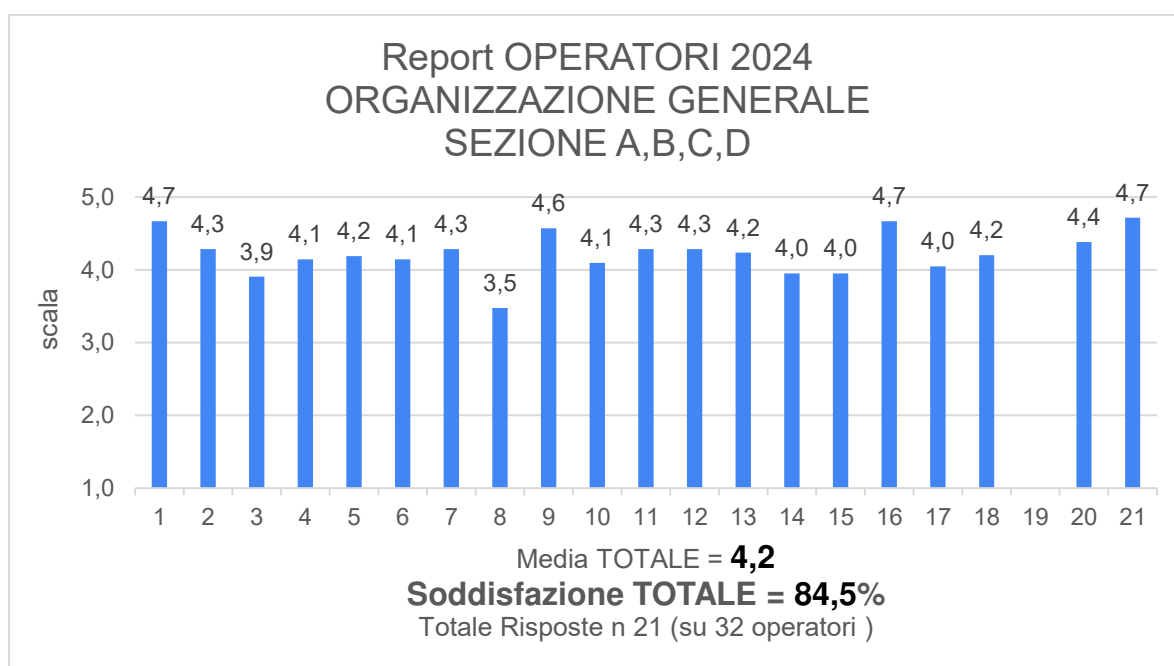
Il questionario vuole rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Unicoop con lo scopo di ricavare informazioni rispetto alla qualità del servizio che Unicoop eroga al personale considerato come cliente interno, gli eventuali punti di criticità e le aree di miglioramento possibili.

Il questionario si compone di 4 sezioni per un totale di 21 domande chiuse e 4 domande aperte (una al termine di ciascuna sezione) per esprimere commenti, note o osservazioni. Per ogni domanda ti chiediamo di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale.

Scala: 1=PER NIENTE, 2=POCO, 3=SUFFICIENTE, 4=ABBASTANZA, 5=MOLTO

Per le domande contrassegnate da asterisco * la scala di valutazione è invertita

5=PER NIENTE, 4=POCO, 3=SUFFICIENTE, 2=ABBASTANZA, 1=MOLTO



SEZIONE A (operatore) media = 4.2	-
1. Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti?	4.7
2. I mezzi e le risorse disponibili consentono di svolgere il proprio lavoro in modo adeguato?	4.3
3. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui vengono definiti ruoli organizzativi e comunicati i cambiamenti gestionali e organizzativi al personale?	3.9
4. Sei soddisfatta/o delle modalità con cui viene ascoltato chi avanza richieste o formula proposte di miglioramento?	4.1
5. Sei soddisfatta/o delle opportunità offerte di aggiornamento e sviluppo professionale?	4.2
6. Sei soddisfatta/o del modo con cui nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?	4.1
7. Sei soddisfatta/o delle modalità di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo lavoro?	4.3
8. Sei soddisfatta/o della retribuzione percepita?	3.5
9. Sei soddisfatta/o azioni introdotte dalla cooperativa di miglioramento retributivo rispetto al CCNL?	4.6
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE B (servizio) media= 4.1	-
10. Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	4.1
11. Sensazione di far parte di una squadra	4.3
12. Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4.3
13. Disinteresse per il lavoro*	4.2
14. Desiderio di cambiare lavoro*	4
15. Aggressività e nervosismo*	4
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	VEDI SOTTO
SEZIONE C (fidelizzazione) media= 4.3	-
16. Consigliare ad altre persone di presentare domanda di lavoro in questa cooperativa	4.7
17. Fare richiesta alla Direzione di cambio di servizio*	4
18. Cercare un altro lavoro fuori dalla cooperativa*	4.2
19. Suggerimenti:	VEDI SOTTO
Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.	-
SEZIONE D (Parità Genere) media=4.5	
20. Ritieni efficaci le prassi in UNICOOP in materia di PARITA' di GENERE?	4.4
21. In Unicoop sono presenti comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, nei vari aspetti dell'attività lavorativa: selezione, orario di lavoro, remunerazione, percorsi di carriera, formazione?*	4.7

SEZIONE A: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Viste le difficoltà economiche in cui versa il nostro settore, è difficile poter fare meglio, indico due suggerimenti. Il primo è di prevedere una formazione ai coordinatori, formazione ad hoc, e il secondo è di valorizzare l'aspetto della reperibilità dei coordinatori. Non subito, una volta stabilizzate le risorse economiche, ma un pensiero va rivolto.

-Propongo supervisione per il gruppo di coordinatori svolto da professionisti esterni e formazione specifica per il ruolo ricoperto

SEZIONE B: Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

NESSUNO

SEZIONE C Altro da segnalare: Indicare eventuali note, commenti o suggerimenti.

-Unicoop lavora bene e cerca sempre di migliorare, quando ci sarà la possibilità economica, se possibile, verificare la valorizzazione del personale tramite corsi di aggiornamento professionale e/o incentivi. Anche l'ipotesi di creare competenze ed esportarle in altri contesti.

-Servirebbero parcheggi convenzionati per agevolare lo spostamento e il lavoro del personale d'ufficio

Domanda n 19 SUGGERIMENTI

1confortevolezza ambiente di lavoro	3
2sicurezza ambiente di lavoro	0
3circolazione e chiarezza delle informazioni	10
4rapporti tra colleghi	0
5rapporti con i superiori	1
6supporti informatici e tecnologici	6
7flessibilità dell'orario di lavoro	2
8chiarezza degli obiettivi e dei compiti	5
9valorizzazione del personale	6
10sistema di distribuzione degli incentivi	3
11la struttura organizzativa e i processi di lavoro	6
12l'assegnazione delle risorse	8

SEZIONE D Riporta i tuoi suggerimenti di buone prassi per la Parità di Genere.

-Unicoop è attentissima alla parità di genere.