

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE | SAD

SPERANZASINERGIE
Società Cooperativa Sociale Onlus

LA NOSTRA IDENTITÀ

La Cooperativa **SPERANZASINERGIE** nasce nel 2025 dalla fusione delle due Società Cooperative Sociali ONLUS Speranza e Sinergie, divenendo quindi Cooperativa Sociale di tipo A + B.

Cooperativa Speranza, nata nel 1983 all'interno dell'Ospedale Psichiatrico di Mantova, ha trasformato il concetto di inclusione in un modello virtuoso: offrire **lavoro vero** a persone con fragilità psichiche, fisiche o intellettive. Attraverso servizi professionali di **pulizia** e **ristorazione scolastica,** Speranza ha costruito un percorso in cui il lavoro diventa **opportunità, dignità e crescita,** restituendo autonomia e competenze a chi rischiava l'esclusione. Con l'introduzione della Legge Basaglia la Cooperativa Speranza scelse di fare del lavoro un mezzo di **inclusione** per chi rischiava **l'emarginazione.**

Cooperativa Sinergie, fondata nel 1995 e attiva dal 1996, nasce con un obiettivo chiaro: garantire **cura, rispetto e qualità di vita** alle persone anziane, soprattutto non autosufficienti. Il suo nome racconta tutto: Sinergie significa **collaborare, agire insieme,** costruire un sistema in cui professionisti, famiglie e servizi si muovono come un'unica rete di supporto.

Due storie diverse, un'unica direzione: mettere al centro la persona e generare valore per la comunità, unendo professionalità, attenzione e impatto sociale.

Con la nascita di **SPERANZASINERGIE** si è deciso, nella ragione sociale, di creare una parola nuova, unica, , valorizzando l'identità e l'esperienza maturata da entrambe nel corso degli anni.

Unite, **"SPERANZA"** (valore emotivo universale) e **"SINERGIE"** (principio organizzativo generativo) creano un significato ancora più potente: ***la speranza che diventa azione collettiva.***

Oggi **SPERANZASINERGIE** è un'impresa sociale con circa **200 collaboratori** e collabora con enti pubblici e aziende private, creando **l'abbinamento ideale** tra mansioni e persone più idonee.

La cooperativa offre servizi di **pulizia e sanificazione, ristorazione, portierato, cure domiciliari, servizi assistenziali domiciliari, housing sociale ed altri servizi di supporto agli enti pubblici ed aziende private.** Dal 2023 la Cooperativa gestisce al proprio interno **Spazio Autismo,** un centro specializzato che offre una presa in carico completa per **bambini, ragazzi e adulti con disturbo dello spettro autistico**, lavorando in sinergia con famiglie, scuole e servizi sanitari per garantire interventi coordinati e non frammentati, introducendo innovazioni come robotica educativa e pareti interattive immersive.

SPERANZASINERGIE investe molto nella **formazione professionale** delle nostre squadre. Ascolta i bisogni del territorio, li valuta e sviluppa soluzioni nuove, anche **innovative** e talvolta **coraggiose.**

Un'équipe di specialisti — formatori, educatori, psicologi, consulenti legali e tutor — affianca ogni lavoratore, con particolare attenzione a chi affronta **fragilità psicologiche, fisiche o personali.**

La missione di **SPERANZASINERGIE** è far emergere il **valore unico di ogni individuo,** rendendolo concreto nell'ambiente di lavoro, a beneficio delle persone e della comunità.

È un **Ente del Terzo Settore** (Art. 4 DL 117/2017) è iscritta all'Albo regionale delle cooperative sociali come realtà di tipo A+B.

Ha sede a Mantova e opera principalmente nel Basso e Medio Mantovano e nelle province di Cremona, Brescia, Verona, Reggio Emilia, con un **ambito di attività in continua espansione.**

INDICE

ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) 1
SESRVIZIO DI TRASPORTO PROTETTO 1
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTITO E DEI SUOI FAMILIARI 2
LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSE 2
Modalità di valutazione della soddisfazione dei servizi e socializzazione dei risultati 2
Modalità di raccolta e gestione possibili reclami o segnalazioni da parte di utenti, famiglie, committenti dei servizi 2
MODALITÀ DI GESTIONE DEI RAPPORTI CON LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE 3
MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE IN SERVIZIO 3
MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA 3
IL CERTIFICATO DI QUALITÀ 3
COME SI RAGGIUNGE LA SEDE 4
In autobus dalla stazione FF.SS. 4
In auto e bici 4

ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

L'assistenza domiciliare è una forma di sostegno socio- assistenziale eseguito da personale qualificato ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) oppure OSS (Operatore Socio Sanitario). Questo Servizio è rivolto alle persone che si trovano in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e/o psichica o comunque non più in grado di gestire la propria vita senza aiuto esterno, al fine di consentire loro di permanere al proprio domicilio in condizioni di sicurezza.

Cosa offre il Servizio (principalmente):

- Alzata da letto e mobilizzazione;
- Assistenza all'assunzione e preparazione del pasto;
- Bagno assistito;
- Igiene e cura alla persona;
- Aiuto nella deambulazione, nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- Facilitazione all'uso di protesi e ausili;
- Assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche e attività di vigilanza sullo stato psicofisico dell'utente;
- Disbrigo pratiche e commissioni;
- Accompagnamento dell'utente alle strutture sanitarie (per visite mediche, incontri con i Servizi...) nonché ad attività ricreative e culturali, ai fini di socializzazione;
- Aiuto di tipo domestico, come ripristino dell'igiene e riordino dell'alloggio;
- Compagnia/Sollievo al Caregiver
- Tutoring ad assistente familiare.

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

Il servizio di assistenza domiciliare è effettuato secondo quanto previsto dalle norme regionali e da quanto richiesto dall'Ente Committente. Quest'ultimo può affidare alla Cooperativa il SAD tramite appalto o accreditamento. Accreditamento significa che il soggetto pubblico, come il Comune, l'Azienda speciale o il Consorzio, attribuisce a un soggetto del privato sociale l'idoneità ad erogare il Servizio.

Attualmente SPERANZASINERGIE eroga il Servizio nei seguenti territori:

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

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

SERVIZIO DI TRASPORTO PROTETTO

Sinergie fornisce, ai propri utenti SAD e ADI, l'accompagnamento dalla propria abitazione alle sedi sanitarie (ospedali, poliambulatori, centri di riabilitazione e fisioterapici, ambulatori dei medici di medicina generale) per gli accertamenti necessari, ma anche con scopi di socializzazione o mantenimento della cura personale, come ad esempio: trasporto per recarsi dalla parrucchiera, al supermercato, ai servizi educativi. Questa tipologia di intervento viene realizzato con lo scopo di mantenere la persona attiva ed inserita in un contesto sociale, territoriale ed istituzionale, nonché per evitare l'isolamento.

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTITO E DEI SUOI FAMILIARI

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

LE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSE

Modalità di valutazione della soddisfazione dei servizi e socializzazione dei risultati

Per quanto riguarda la soddisfazione rispetto al servizio SAD, annualmente vengono somministrati tre questionari:

- Il primo è stato inviato ad ogni assistente sociale del Comune/Azienda speciale, in modo tale da comprendere il livello di gradimento nel Committente;
- Il secondo ha come destinatari gli utenti – viene consegnato in busta chiusa ad ogni assistito/a la versione cartacea del questionario, poi successivamente ritirata da parte delle operatrici che svolgono il servizio (si allega copia);
- Il terzo invece rileva la soddisfazione delle OSS e ASA, attraverso questionario in formato Google Drive (si allega copia). Quest'ultimo ha permesso di ottenere informazioni importanti sul grado di benessere delle operatrici e di individuare ciò che necessita di specifiche azioni di perfezionamento.

I risultati dei sopracitati questionari vengono presentati in assemblea dei soci e riportati all'interno del Bilancio sociale.

Modalità di raccolta e gestione possibili reclami o segnalazioni da parte di utenti, famiglie, committenti dei servizi

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

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RAPPORTI CON LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

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

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Con i nostri dipendenti vi è una condivisione degli obiettivi e delle strategie che vengono intraprese, a tale proposito vengono svolti almeno due incontri all'anno. Il personale viene valutato periodicamente con incontri di supervisione e tramite colloqui individuali con la Responsabile SAD e la Responsabile di sistema.

MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA

Nello specifico realizziamo:

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

IL CERTIFICATO DI QUALITÀ

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

Il Servizio SAD ha ottenuto Certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 ed è costantemente impegnata in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei servizi.

Al fine di valutare la qualità percepita, abbiamo costruito appositi strumenti di indagine (vedasi di seguito i moduli). Gli utenti, i cittadini, le associazioni e i comitati presenti sul territorio possono quindi segnalare dei suggerimenti, esprimere le loro osservazioni o presentare un reclamo*. Questi saranno tenuti in considerazione per migliorare la qualità dei servizi o per superare l'eventuale disservizio segnalato. Massima riservatezza è garantita su tutte le informazioni che saranno ricevute.

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

**I reclami e gli encomi possono essere di due forme: scritti e verbali. Per presentare un reclamo scritto è possibile utilizzare il modulo di seguito allegato, consegnarlo a un Operatore o spedirlo o consegnarlo personalmente alla Cooperativa. Una volta ricevuto il reclamo o l'encomio si provvederà, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata. In caso di reclamo verbale, si provvederà a trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.*

I NOSTRI CONTATTI

T 0376/381560
M marchi@coopsperanzasinergie.it | **Marchi Noemi - Responsabile Servizio SAD**
M info@coopsperanzasinergie.it
P pec@pec.coopsperanzasinergie.it

COME RAGGIUNGERE LA SEDE

La sede di SPERANZASINERGIE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS si trova in Via Rinaldo Mantovano, 5 a Mantova (MN) ed è raggiungibile sia in autobus sia con mezzi propri (bici e auto).

In autobus dalla stazione FF.SS. di Mantova
Linea 6 direzione Buscoldo: scendere alla fermata “Chiesanuova 5” (in strada Chiesanuova n. 53) e poi proseguire a piedi per 300 metri (5 minuti).



Linea 9 direzione Montanara: scendere alla fermata “Dosso” di fronte al ferramenta “ETERNOO” (in strada Dosso del Corso n. 17/19) e poi proseguire a piedi per 400 metri (5 minuti).

In auto e bici
Dall’autostrada: prendere l’uscita “Mantova nord” e seguire le indicazioni per il centro città, quindi le indicazioni per Parma. Su strada Dosso del Corso, all’altezza del semaforo vicino al ferramenta “ETERNOO”, girare a sinistra su strada Circonvallazione Sud: la sede si trova a 300 metri sulla sinistra.

Dalla tangenziale sud: prendere l’uscita su via dei Toscani ed andare in direzione del centro città (a nord, verso strada Dosso del Corso), quindi girare a destra su strada Circonvallazione Sud: la sede si trova a 300 metri sulla sinistra.

Dal centro città: percorrendo il cavalcavia di via Cremona in direzione Parma, girare a sinistra su strada Dosso del Corso e, all’altezza del semaforo vicino al ferramenta “ETERNOO”, girare a sinistra su strada Circonvallazione Sud: la sede si trova a 300 metri sulla sinistra.

All'attenzione della Responsabile SAD
Cooperativa SPERANZASINERGIE
Via Rinaldo Mantovano, 5
46100 Mantova

◯ **RECLAMO** ◯ **SEGNALAZIONE** ◯ **SUGGERIMENTO** ◯ **ENCOMIO/APPREZZAMENTO**

Nome e Cognome _____ **Nato/a a:** _____

Il: _____ **Residente a:** _____

Via/piazza: _____ **Tel:** _____

E-mail: _____

◯ **di persona** ◯ **telefono** ◯ **fax** ◯ **con lettera** ◯ **e-mail**

OGGETTO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (GDPR)
La informiamo che i Suoi dati personali, compresi quelli eventualmente appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art. 9 del GDPR, saranno trattati dagli uffici competenti esclusivamente per la finalità di esaminare la presente segnalazione e fornire un riscontro. Nel caso di elaborazioni a fini statistici, i dati saranno trattati in forma aggregata e/o anonimizzata, in modo da non renderli riconducibili all'interessato. Il Titolare del trattamento è: COOPERATIVA SPERANZASINERGIE

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, INCLUSE CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI
Il/La sottoscritto/a, preso atto dell'informativa che precede, presta il proprio consenso al trattamento dei dati personali, compresi quelli appartenenti a categorie particolari (ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE 2016/679), per le finalità indicate. Autorizza altresì ad utilizzare la presente segnalazione in forma anonimizzata nei confronti dei soggetti coinvolti nella contestazione.

Data _____ **Firma** _____

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI

Gentile Socio,

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

Da restituire in Cooperativa in busta chiusa entro il 31 dicembre.

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

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

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

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

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

- ○ Sportello di supporto per esigenze personali e lavorative, orientamento ai servizi del territorio
- ○ Convenzioni con servizi salva tempo (lavanderia, spesa online, ecc.)
- ○ Sportello aziendale per commissioni pratiche (posta, banca, pagamenti, ecc.)
- ○ Momenti di aggregazione e iniziative per le famiglie
- ○ Convenzioni con servizi di cura e assistenza per figli, anziani o disabili
- ○ Altro (specificare.....)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER I CLIENTI

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION PER SERVIZI DOMICILIARI SOCIO ASSISTENZIALI

Il presente questionario è uno strumento al Suo servizio. Attraverso le Sue risposte ci dà infatti la possibilità di migliorare quotidianamente quello che Le offriamo. Riteniamo infatti che il vero miglioramento nasca dagli utenti, dalle loro impressioni, osservazioni e suggerimenti. Per compilare il questionario ***è sufficiente che ponga una crocetta nell'apposito riquadro,*** *a seconda del suo giudizio. Se ha difficoltà a compilare il questionario, si faccia aiutare da un famigliare o da un amico o da una persona che conosce bene la Sua situazione e di cui si fida. Il questionario è assolutamente anonimo.*

SESSO	MASCHIO		FEMMINA	
ETA'	< di 50 anni	Tra 50 e 64 anni	Tra 65 e 79 anni	> 80 anni
CHI COMPILA	assistito	familiare	altro	
DATA DI COMPILAZIONE				

Il nostro personale Le ha fornito tutte le informazioni su quello che sarebbe stato il servizio?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Ritiene che gli operatori conoscano a sufficienza la Sua situazione ed i Suoi bisogni?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Ritiene che gli operatori abbiano le giuste conoscenze per rispondere ai suoi bisogni?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Si sente sicuro durante gli interventi effettuati dagli operatori?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Gli operatori si rivolgono a Lei in modo educato?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Gli operatori rispettano il Suo diritto alla riservatezza?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Gli operatori parlano volentieri con Lei, la loro conversazione Le fa piacere?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Gli operatori rispettano gli orari concordati nel contratto di servizio?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Gli operatori eseguono gli interventi concordati nel contratto di servizio?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Ritiene che il servizio che Le viene prestato dia sollievo alle sue difficoltà?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
Il servizio che riceve corrisponde alle sue aspettative?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto
In complesso come valuta il servizio ricevuto?	per niente	a sufficienza	abbastanza	molto

NOTE / OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI