

Residenza Sanitaria Assistenziale

E. BOVI

Via Donatori del Sangue, 10 – Pegognaga (MN)

Tel: 0376.501000

Mail: rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it

**CARTA DEI
SERVIZI
RSA APERTA**

DGR N. X/7769/18



*Cooperativa Sociale
Società Dolce*

Gennaio 2022



Carta dei diritti dell'anziano

D.G.R. N. 7/7435 DEL 14.12.2001

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ed essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra azienda erogatrice e utenti.

La Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi.

La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela.

La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali: informazione agli utenti, adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili.

La titolarità del Servizio della R.S.A. è in capo alla Cooperativa Sociale Società Dolce, a partire dal 1 novembre 2016.

La presente carta del servizio integra i contenuti della Carta del Servizio della RSA "E. Bovi" di Pegognaga (MN).

Con la Dgr 2942 del 19 dicembre 2014 Regione Lombardia ha decretato la prosecuzione per tutto il 2015 delle sperimentazioni introdotte con il decreto 856/2013 come provvedimento attuativo della precedente Dgr 116/2013, nuove forme di interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili. Anche per l'anno 2018, con DGR n. X/7600 del 20/12/2017, Regione Lombardia ha dato indicazioni al prosieguo delle attività secondo quanto indicato con DGR n.2942/14.

La RSA "E. Bovi" di Pegognaga (MN) aderisce alla misura socio assistenziale prevista dal decreto per la terza età: "RSA Aperta" con interventi domiciliari e presso la RSA stessa.

Beneficiari del servizio

La misura è riservata a due specifiche tipologie di beneficiari:

- Persone affette da demenza certificata;
- Persone di età superiore a 75 anni non autosufficienti, riconosciuti invalidi civili al 100%, completamente dipendenti per le attività quotidiane.

Requisito indispensabile per poter fruire degli interventi è che venga individuato un Caregiver, una figura di riferimento (famigliare o professionale) che si prenda stabilmente cura del destinatario degli interventi.

Luogo del servizio

I servizi possono essere erogati a domicilio oppure in specifici spazi all'interno delle struttura RSA "E. Bovi" sita in via Donatori del sangue, 10 - Pegognaga (MN).

Modalità di accesso

Per accedere alla misura "RSA aperta" il familiare deve presentare domanda presso la sede della RSA "E. Bovi" sita in via Donatori del Sangue, 10 - Pegognaga (MN) oppure scrivendo a rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it; L'istanza di ammissione potrà essere presentata dall'interessato oppure, nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente, da:

- Tutore/Curatore;
- Amministratore di sostegno.

Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda:

- Il coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado.

COSA ALLEGARE ALLA DOMANDA

Alla domanda vanno allegati:

Per persone affette da demenza certificazione diagnostica di demenza rilasciata da Unità Valutative Alzheimer (ex U.V.A., ora CDCD);

Certificazioni specialistiche di eventuali rilevanti patologie concomitanti (se in possesso);

Per persone ultra settantacinquenni non autosufficienti copia del certificato di invalidità al 100%;

Copia del documento d'identità e del codice fiscale della persona che usufruirà del servizio;

Copia del documento di identità del richiedente (se diverso dalla persona che usufruirà del servizio);

In caso di cittadino non comunitario copia permesso di soggiorno in corso di validità;

Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda dichiarazione del richiedente autocertificazione ai sensi dell'art. 4 D.P.R. 445/2000;

Eventuali atto di procura generale notarile.

PROCEDURA PER L'AMMISSIONE

Successivamente alla richiesta la RSA provvederà a contattare il richiedente al fine di verificare il possesso dei requisiti di accesso al servizio.

Verrà programmata una visita al domicilio per una più approfondita Valutazione Multidimensionale (VMD) in presenza di un medico e dell'assistente sociale (o in alternativa Psicologa/Educatrice), che avrà come obiettivo quello di stilare l'anamnesi clinica del beneficiario, la rilevazione delle condizioni socio-ambientali (includendo quelle non ancora attive), la rilevazione degli interventi già in essere per il beneficiario (i quali verranno valutati anche per escludere incompatibilità tra le diverse misure socio-assistenziali in essere) ed, infine, la somministrazione delle scale di valutazione necessarie per stabilire i diversi gradi assistenziali previsti dalla misura.

In caso di esito positivo alla Valutazione Multidimensionale la RSA procede alla definizione del Progetto Individuale (P.I.), condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il Caregiver di riferimento, e sottoscritto dagli stessi. L'attivazione degli interventi dovrà avvenire, di norma, entro i successivi 30 giorni.

Successivamente, sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il P.I., la RSA elaborerà il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione.

INCOMPATIBILITÀ

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di "RSA APERTA" e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI (Assistenza domiciliare integrata).

La fruizione di RSA APERTA risulta invece compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socio sanitario (es. SAD, Misura B2).

I Il personale

Le principali figure professionali coinvolte sono:

- Medico
- Psicologa
- Fisioterapisti
- Educatori
- Assistenti domiciliari (ASA/OSS)
- Dietista
- Logopedista
- Infermiera/e
- Personale Amministrativo

Gli specialisti impegnati nel servizio dispongono di esperienza diretta di almeno due anni in ambito di assistenza a persone fragili e anziane.

La supervisione e il coordinamento generale saranno garantiti dal Direttore Sanitario della RSA.

Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica professionale..

M Modalità di erogazione del servizio

ASSEGNAZIONE OPERATORI

La tipologia degli interventi, le figure coinvolte, la durata del servizio, l'entità delle misure sarà definita dal PAI (Piano di assistenza individuale).

La RSA garantisce l'impiego di personale dedicato. Ciò al fine di ridurre emergenze gestionali, favorire la continuità assistenziale e la possibilità di rafforzare la stabilità delle relazioni fra il beneficiario degli interventi e gli operatori socio-sanitari.

ORARIO E GIORNATE DELLE PRESTAZIONI

Di norma le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì alla domenica nella fascia oraria concordata con la famiglia

Le prestazioni presso gli spazi della RSA vengono effettuate normalmente nella fascia oraria dalle 09:30 alle 12:00 e dalle 13.30 alle 17.30 in giorni da stabilire con la RSA.

INTERVENTI

Le prestazioni, la durata e la frequenza previste dalla misura sono differenziate e variabili in relazione allo stato di bisogno dell'utente rilevato con la Valutazione Multidimensionale e dovranno tener conto dei vincoli e delle indicazioni stabilite da Regione Lombardia.

Le macro-aree d'intervento sono due:

INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA

- Stimolazione cognitiva: con l'obiettivo di massimizzare le funzioni residue e

mantenere l'autonomia individuale.

- Consulenza alla famiglia e interventi di sostegno per la gestione dei disturbi di comportamento.
- Supporto psicologico al caregiver: sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente.
- Stimolazione/mantenimento delle capacità motorie.
- Igiene personale completa: per garantire il benessere del paziente ed il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa.
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi: individuare soluzioni, adattando gli ambienti, in funzione delle difficoltà/esigenze del paziente. Favorire l'orientamento dell'assistito, garantirne sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.
- Riabilitazione motoria.
- Nursing: aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.
- Problematiche di malnutrizione/disfagia: aiutare familiare/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia.
- Mantenimento capacità residue e prevenzione danni terziari: interventi finalizzati al mantenimento delle capacità residue e prevenzione di danni terziari (es. piaghe da decubito).

INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

- Interventi per il mantenimento delle abilità residue: possono avere valenza preventiva ed essere diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, di arte terapia, danza e musicoterapia.
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi: individuare soluzioni, adattando gli ambienti, in funzione delle difficoltà/esigenze del paziente. Favorire l'orientamento dell'assistito, garantirne sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione: aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni per la gestione delle difficoltà legate alla nutrizione/alimentazione.
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale: interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene.
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver: supporto al caregiver in condizioni impreviste o occasionali.



Altre indicazioni sulle modalità di erogazione del servizio

METODO DI LAVORO IN EQUIPE

Gli interventi saranno garantiti sia a livello individuale che di equipe.

Sono anche previste attività periodiche di coordinamento degli operatori coinvolti allo scopo di:

- Monitorare le situazioni in carica per ogni singolo beneficiario;
- Condividere le eventuali proposte di revisione dei piani.

COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

I piani di azione prevedono il coinvolgimento delle famiglie al fine di:

- Condividere informazioni, procedure e modalità di intervento;
- Valutare criticità e situazioni problematiche;
- Sugerire strategie comportamentali e/o professionali;
- Fornire assistenza (counselling) suggerendo interventi e azioni migliorative.

CONTATTI CON ENTI TERRITORIALI

Il progetto necessita di un contatto costante con gli enti territoriali e in particolare con:

- Direzione sociale ATS per verifica e monitoraggio misura;
- Enti pubblici territoriali per aggiornamento delle situazioni in carico e integrazione dei diversi servizi;
- Medici di Medicina Generale per meglio valutare la situazione clinico-sanitaria del beneficiario, con uno sguardo più attento sulla "vita clinica" passata.

C **Osto del servizio**

I piani saranno definiti entro i limiti massimi stabiliti dalla delibera regionale n. 7769/2018. L'utenza potrà pertanto beneficiare del servizio senza oneri o costi di compartecipazione.

S **ospensioni e interruzioni**

In caso di sospensione della misura è necessario informare immediatamente il coordinatore del servizio e presentare presso la RSA l'apposito modulo allegato (**allegato 1**) debitamente compilato e firmato.

Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo. Nel caso di ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata delle degenza, è necessaria una rivalutazione del PI.

Le interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

V **alutazione della soddisfazione**

Presso la Struttura sono a disposizione dell'utenza, dei famigliari e degli operatori, **moduli per eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti**. Ulteriori suggerimenti o reclami possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica della Cooperativa (info@societadolce.it).

I tempi di risposta possono variare a seconda delle problematiche evidenziate, ma in ogni caso entro e non oltre i 15 giorni.

Qualora si voglia mantenere l'anonimato, il modulo può essere recapitato presso apposita cassetta presente all'entrata della struttura.

Vedi allegato n. 2

Questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti

Ogni anno, entro il mese di gennaio, e comunque al momento delle dimissioni, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti e delle famiglie, viene somministrato il questionario di soddisfazione specifico

Vedi allegato n. 3



Coop. Soc. Società Dolce

Via Cristina da Pizzano, 5
40133 Bologna (BO)
Tel. 051 6441211
Fax. 051 6441212
info@societadolce.it

R.S.A. "E. Bovi"

Via Donatori del Sangue 10, Pegognaga (MN)
Tel: 0376501000
Mail: rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it

ALLEGATO 1

SEGNALAZIONE DI SOSPENSIONE/INTERRUZIONE INTERVENTO

ATTIVATO AI SENSI DELLA DGR. X/7769 DEL 2018

Il/la sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

Residente a _____ in via _____

Cap _____ indirizzo mail _____

Grado di parentela con il/la Sig./ra _____

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art.76 del DPR n. 445/2000

dichiara sotto la propria responsabilità

che il/la Sig./ra _____ nato/a a _____ il _____
_____ è attualmente _____

Pertanto si rende necessaria la:

- momentanea sospensione
- definitiva interruzione

Degli interventi/prestazioni programmati in suo favore.

Sarà mia cura informare Cooperativa Società Dolce del rientro a domicilio per una rivalutazione dei bisogni assistenziali.

Luogo e data _____

Il dichiarante _____



MODULO SEGNALAZIONI-RECLAMI

Rev.4
28 aprile 2017

Origine (indicare nome e cognome, indirizzo e-mail e/o recapito telefonico)

Socio-lavoratore/ dipendente
Utente/ Ospite/Familiare
Committente
Fornitore
Consulente
Altro (specificare)

Proveniente da:

(specificare Area/Settore):

(specificare Servizio/ Ufficio):

AREA NORD OVEST

Descrizione della segnalazione/ reclamo

se presente allegare il Documento con il quale è pervenuto il reclamo/segnalazione

--

Ai sensi del D.Lgs.196/03 e s.m.i. autorizzo la Cooperativa Sociale Società Dolce, con sede legale in Bologna Via Cristina da Pizzano n.5, al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Compilatore

(Nome e Cognome)

Firma

Data _____

SOCIETA' DOLCE S3 IMPEGNA A FORNIRE RISCONTRO IN L'4ERITO ALLA SEGNAZIONE/RECLAMO ENTRO 15 GIORNI DALLA DATA DI RICEZIONE.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE
UFFICIO QUALITA'

Consegnato al Responsabile _____ il _____

MODULO SEGNALAZIONI-RECLAMI

Rev.4
28 aprile 2017



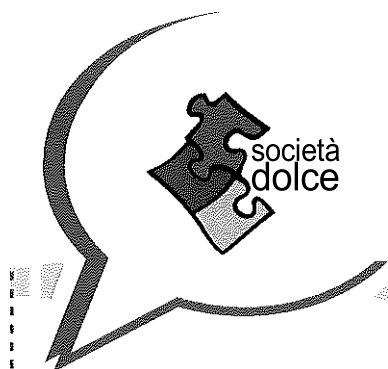
A cura del Responsabile di riferimento

Apertura Non Conformità	NO	SI'	Descrizione azione correttiva:
Apertura Azione Preventiva	No	SI'	Descrizione azione preventiva:
In caso di non conformità o di azione preventiva, la segnalazione o il reclamo è gestita /o nel seguente modo:			

Il Responsabile _____ Firma _____

Data _____

Il modulo compilato è stato consegnato all'ufficio Qualità il _____



questionario di soddisfazione del servizio

"Solo ciò che è misurabile è migliorabile"
Thomas Kuhn

A. PREMESSA

La invitiamo gentilmente a compilare questo breve questionario di soddisfazione: ci aiuterà a capire se le sue aspettative sono state soddisfatte e come possiamo migliorare. Il questionario è anonimo e i dati saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy. Grazie di cuore per il tempo che ci ha voluto dedicare.

B. INFORMAZIONI SULL'UTENTE

B.1 Chi compila il questionario è: maschio femmina

B.2 Chi compila il questionario è fruitore del servizio? sì no

B.2a Che rapporto ha con il fruitore del servizio?

Compilare solo se ha risposto No alla domanda B.2

coniuge figlio/a fratello/sorella altro parente amministratore di sostegno/tutore/altra persona B.2b Convive con il fruitore del servizio? sì no

B.3 Età di chi compila il questionario:

meno di 25 anni da 26 a 35 anni da 36 a 50 anni da 51 a 65 anni oltre 65 anni

B.4 Da quanto tempo l'utente usufruisce del servizio?

meno di 4 mesi da 4 a 11 mesi da 1 a 3 anni oltre 3 anni

B.5 Ha già frequentato un servizio gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce? sì no

QUALITÀ DEL SERVIZIO

c.1 Le è stata consegnata la Carta dei servizi? sì no non so

SCALA: 1=per niente 2=poco 3=abbastanza 4=molto D=non usufruisce del servizio/non è in grado di valutare

C.2 È soddisfatto:	1	2	3	4	0
delle informazioni che ha ricevuto all'avvio del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
della cortesia e della disponibilità degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
della puntualità degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
della capacità di ascolto degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
del suo coinvolgimento nella pianificazione dell'intervento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



QUALITÀ DEL SERVIZIO

SCALA: 1=per niente 2=poco 3=abbastanza 4=molto Ø=non usufruisce del servizio/non è in grado di valutarlo

C.2 È soddisfatto:	1	2	3	4	Ø
della capacità di gestire le emergenze da parte degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
del livello di cura e di igiene della persona?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
della cura e dell'igiene dell'ambiente domestico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
delle cure sanitarie (mediche, infermieristiche e fisioterapiche)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
del servizio di assistenza durante l'accompagnamento e il trasporto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
qualora utilizzi il servizio di consegna pasto, del menù proposto e della puntualità nella consegna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.3 Quanto si ritiene soddisfatto del servizio usufruito nel suo complesso?

C.1 Le chiediamo di indicare tra i seguenti ambiti i primi tre per ordine di importanza (massimo 3 crocette):

- informazione e documentazione
- disponibilità e cortesia del gruppo di lavoro
- relazione con gruppo di lavoro
- cura, assistenza e igiene della persona
- cure sanitarie (mediche, infermieristiche, fisioterapiche)
- servizio di consegna del pasto

C.5 Rispetto alle aspettative iniziali, complessivamente la Sua opinione del servizio è:

- peggiore di quanto pensasse
- esattamente come se la immaginava
- migliore di quanto pensasse
- non risponde

D. SERVIZI FUTURI

D.1 Quali altri servizi avrebbe piacere che la Cooperativa Sociale Società Dolce sviluppasse? (max 3 risposte)

1. _____

2. _____

3. _____