



Mini Alloggi Protetti per Anziani

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

01 Presentazione

- 01.01 La Carta dei Servizi
- 01.02 La Cooperativa Sociale C.R.M.
- 01.03 I Mini Alloggi Protetti per Anziani
- 01.04 Contatti

02 Filosofia gestionale del Mini

Alloggio Protetto

- 02.01 Principi fondamentali
- 02.02 Privacy
- 02.03 Formazione
- 02.04 Volontari

03 La vita nel Mini Alloggio Protetto

03.01 I nostri servizi

03.02 I servizi generali

- 03.02 a Servizio di igiene ambientale
- 03.01.b Lavanderia, stireria, guardaroba
- 03.01.c Servizio di ristorazione

03.03 I servizi alla persona

- 03.03.a Servizio di assistenza sanitaria
- 03.03.b Servizio di assistenza infermieristica
- 03.03.c Servizio socio-assistenziale

03.03.d Servizio di fisioterapia

- 03.03.e Servizio di animazione e socializzazione

03.04 I servizi extra-retta

- 03.04.l Parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure

03.04.b Telefono

03.04.c Servizio custodia valori

03.05 Altri servizi

03.05.a L'assistenza spirituale

04 L'accoglienza

04.01 Domanda di Ammissione e

Documentazione

04.02 Ammissibilità

04.03 Gestione Liste di Attesa

04.04 Modalità di inserimento

04.05 Inserimenti temporanei

04.06 Stesura del Fascicolo Personale

04.07 Retta e Deposito cauzionale

04.08 Dimissione e decessi

04.09 Tutela

04.10 Visite di parenti ed amici

04.11 Divieti

04.12 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

04.13 Responsabilità per danni

04.14 Comitato di Rappresentanza dei clienti e dei familiari

04.15 Disposizioni finali


05 Sicurezza e Sistema Qualità

05.01 Sicurezza

05.02 Controllo e rilevazione qualità

06 Deroghe in occasione di emergenze sanitarie

07 Elenco allegati alla Carta dei Servizi

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 2 di 14

01.01 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti ed i loro familiari alla vita dei Mini Alloggi Protetti per Anziani, nell'ottica di favorire una corresponsabilità nella gestione dei processi socio-assistenziali;
- serve a garantire la qualità del servizio – è pieno diritto infatti degli ospiti di esigere tutto quanto è scritto in questa “Carta”;
- costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno costante a migliorare la comunicazione tra il Servizio Mini Alloggi Protetti, l'ospite e i suoi familiari;
- vuole garantire la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.


All'interno della Carta dei Servizi vi è una descrizione di tutti i servizi da noi offerti nei Mini Alloggi Protetti e una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei nostri servizi. Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente e che sia sempre più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure. La validità della Carta dei Servizi è stabilita a tempo indeterminato sino ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti da parte del Consiglio di Amministrazione di C.R.M.

01.02 La Cooperativa Sociale CRM

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale ONLUS." - con sede legale in Via Trenno, 41 – 20151 Milano, tel.: 023390403 - Partita IVA n° 08029590158 , è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al n. 1205814 del R.E.A., è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76 , è iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648, è iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76, - è stata costituita il 10 ottobre 1985 e opera nel campo della salute ed in particolare modo delle attività preventive e riabilitative con l'intento di aiutare le persone che ricevono i nostri servizi a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione attiva della salute.. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa La C.R.M. ha iniziato la sua attività con l'apertura di un centro di riabilitazione fisioterapica a Milano, a tutt'oggi ancora funzionante; nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane, a persone diversamente abili, ai minori. Dal 2002 ha un sistema certificato conforme alle norme UNI EN ISO 9001 a testimonianza dell'orientamento verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza. Dal gennaio 2009, grazie alla fusione con la cooperativa Attiva, da anni presente sul territorio pavese, ha acquisito anche servizi residenziali per minori. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale ONLUS è composta da più di 400 soci, con una netta prevalenza di donne. Dal 2010 La Coop. C.R.M. ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un organismo di vigilanza interno e dotandosi di un proprio Codice Etico.

01.03 I Mini Alloggi Protetti per Anziani

L'Unità d'offerta sociale denominata “Minialloggio protetto per anziani” è una struttura costituita da più unità abitative indipendenti, destinata ad anziani singoli o in coppia, persone autosufficienti ma non più in grado di gestire in autonomia tutte le funzioni di vita quotidiane, che necessitano di una supervisione in un ambiente controllato e protetto da parte di personale professionalmente qualificato; l'unità di offerta è perciò progettata e attrezzata in modo da garantire la massima conservazione delle capacità e dell'autonomia della persona, la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini e degli interessi di vita, prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali, prevenire ricoveri impropri, dare sollievo alle famiglie.

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 3 di 14

Il “Minialloggio protetto per anziani” è una unità di offerta che non intende sostituire la casa dell’anziano, ma si pone come soluzione alternativa, per l’assistenza alla persona non completamente autosufficiente, alle attuali forme di residenzialità rappresentate dal ricovero in R.S.A. Sono 16 bilocali che possono ospitare 32 persone anziane e sono costituiti da: ingresso indipendente, sala soggiorno, bagno, cucina, camera a due letti e, in base alla normativa vigente sono:


- ✓ prive di barriere architettoniche anche negli alloggi, bagni compresi che sono dotati di box doccia per disabili;
- ✓ attrezzati di dispositivo per chiamate d’emergenza da ogni alloggio;
- ✓ situati nell’abitato urbano e collegati con mezzi pubblici;
- ✓ in connessione con una struttura residenziale RSA “Cascina Cortenuova” con un nucleo di 22 posti letto e una struttura diurna socio sanitaria, Centro Diurno Integrato “Cascina del Ronco” per 30 posti;
- ✓ collegati con la rete territoriale dei servizi sociali.

Gli Alloggi Protetti, inoltre, dispongono di ambienti in condivisione con altre unità d’offerta contigue (RSA “Cascina Cortenuova” e CDI “Cascina del Ronco”) lavanderia, ambulatorio medico, palestra, bagno assistito, nonché ad uso esclusivo degli ospiti degli Alloggi di un soggiorno utilizzato anche per attività di socializzazione.

Destinatari dell’unità di offerta sono persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie che abbisognano di un ambiente controllato e protetto: persone anziane che hanno una diminuzione dell’autonomia nelle funzioni di tipo strumentali (gestione acquisti, uso del telefono, utilizzo di farmaci); persone anziane che hanno patologie gestibili al domicilio; persone anziane con condizioni di solitudine; persone anziane non autosufficienti dimessi da strutture sanitarie e che necessitano di periodi di riabilitazione e di recupero delle capacità funzionali, che esprimono la volontà di vivere in un ambiente autonomo e che non possono tornare al proprio domicilio per la necessità di aiuto e tutela continuativa. Il “Minialloggio protetto per anziani” si configura quindi come una realtà di supporto, sollievo e vicinanza alla famiglia nella gestione degli anziani, soggetti fragili, perché permette di realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi assistenziali e riabilitativi, sollevandole spesso da un carico di ansia e insicurezza perché impossibilitati o non in grado di assicurare aiuto e tutela continuativa al parente anziano. Inoltre il “Minialloggio protetto per anziani” diminuisce e previene situazioni di alta conflittualità relazionale ed emotiva e favorisce l’integrazione della famiglia nella rete sociale/territoriale di appartenenza e fornisce risposte articolate e flessibili ai bisogni di cura e di accudimento.

01.04 Contatti

- Per contattarci: I nostri uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,30. E’ sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino: 02/90639806, fax: 02/90634670, oppure e-mail: rsa.cdipaullo@crmsociale.it.
- Come raggiungerci: I Mini Alloggi Protetti sono situati in Via del Ronco 11, nel Comune di Paullo (MI) l’accesso è consentito anche dai civici 5 e 7 e sono comodamente raggiungibili dalla statale Paullese anche attraverso l’uso dei mezzi pubblici: Autobus all’uscita San Donato M3 - metropolitana linea gialla; fa riferimento all’ambito territoriale dell’Azienda di Tutela della Salute (ATS) della Città Metropolitana di Milano.
- Visite guidate: Previo appuntamento è possibile che le persone interessate possano visitare i locali del Mini Alloggio Protetto. Il Coordinatore, o una persona da lui incaricata, accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 4 di 14

02. FILOSOFIA GESTIONALE DEL MINI ALLOGGIO PROTETTO

02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la Coop. Sociale CRM nella gestione dei Mini Alloggi Protetti per Anziani si possono riassumere nei seguenti principi:

- Eguaglianza: CRM si impegna ad erogare interventi con imparzialità, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- Continuità: CRM si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
- Efficienza ed efficacia: CRM si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone.
- Accoglienza: CRM si pone nei confronti dei clienti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.
- Partecipazione: CRM garantisce la partecipazione dell'ospite e della famiglia alla prestazione che vengono erogate. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- Responsabilità: CRM si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute e a soddisfare i bisogni espressi dai clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti.
- Etica: Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura

02.02 Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali in osservanza di quanto previsto dall'art. 13 del D. lgs. 30 giugno 2003, n.196. L'Unità di Offerta si è dotata degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Direzione dei Mini Alloggi Protetti. Al momento della presentazione della domanda di ricovero e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al cliente e/o al familiare e/o all'amministratore di sostegno/tutore del cliente il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Struttura. L'interessato ha diritto:


- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Tutte le comunicazioni relative all'ospitalità presso i Minialloggi Protetti saranno trasmesse alle persone indicate così come esplicitato nel Contratto di Soggiorno e nell'Informativa sulla Privacy.

02.03 Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità. Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- L'aggiornamento delle conoscenze professionali.

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 5 di 14

Gli strumenti utilizzati sono:

- L'équipe multiprofessionale e monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati da CRM e dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura.

02.04 Volontari

L'Ente Gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari singoli o associati, con preferenza per le Associazioni riconosciute, attraverso la definizione di appositi progetti che disciplinano lo loro attività; i progetti sono coordinati dalla Direzione. L'apporto dei volontari potrà essere articolato su tre specifiche aree di intervento (ovvero: supporto alle attività di animazione / attività di integrazione con il territorio / attività sociali) e non costituirà sostituzione del personale del Mini Alloggio Protetto.

03. LA VITA NEL MINI ALLOGGIO PROTETTO

03.01 I NOSTRI SERVIZI

La gestione dei Minialloggi Protetti per Anziani si articola su due livelli:

- **I Servizi generali:** sono quei servizi che l'ente gestore garantisce agli ospiti degli alloggi protetti, ovvero: Fornitura degli spazi abitativi comprensiva dei servizi di base quali riscaldamento, condizionamento, elettricità, Portierato; Fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno; Pulizie, manutenzione ordinaria degli alloggi e degli spazi comuni; Coordinamento tecnico-gestionale della struttura; Servizio di lavanderia per la biancheria piana; Ristorazione (colazione, pranzo, merenda, cena, acqua e vino inclusi) secondo prescrizione dietetica, in relazione agli specifici bisogni psico-fisici. **I Servizi alla persona:** sono quei servizi modulati sull'assistenza di base e sanitaria: Igiene alla persona; Alzata e rimessa a letto; Mobilitazione e posizionamento; Assistenza alla corretta assunzione di terapia farmacologica su precisa prescrizione del Medico di Medicina Generale; Medicazioni non complesse; Aiuto alla persona nelle relazioni con l'esterno; Segretariato sociale; Assistenza riabilitativa motoria individuale e/o di gruppo; Attività di aggregazione, animazione e promozione ricreativa e culturale, individuale e/o di gruppo; Attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo, individuale e di gruppo. possono usufruire della lavanderia per lavare e stirare gli indumenti personali.


03.02 I SERVIZI GENERALI

03.02.a Servizio di Igiene Ambientale

Il servizio si occupa dell'igiene e del decoro dei Mini Alloggi. Mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

03.02.b Servizio di lavanderia

La Struttura assicura il lavaggio e la stiratura degli indumenti intimi personali dei clienti con un servizio di lavanderia interna; per la biancheria piana la Struttura si avvale della collaborazione di una Società specializzata esterna. E' compreso nel costo della retta il lavaggio della biancheria intima, del pigiama (o camicia da notte), calze e fazzoletti. Il lavaggio degli indumenti esterni è a carico dei familiari che potranno avvalersi del servizio di lavanderia interna al costo di € 75,00 (settantacinque/00) comprensivo di Iva 22%

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 6 di 14

03.02.c Servizio di Ristorazione

La scelta, l'acquisto delle derrate alimentari e la preparazione dei pasti è affidata ad una Società esterna che garantisce nell'ambito del menu settimanale un'ampia varietà di "piatti" scelti sulla base delle esigenze dei singoli e delle diete speciali che si rendessero necessarie, e preparate in una cucina centralizzata all'interno della struttura. Tutta la fase di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). È garantito il rispetto delle prescrizioni mediche di diete speciali

03.03 I SERVIZI ALLA PERSONA

03.03.a Servizio di assistenza sanitaria

Le persone accolte nei Minialloggi Protetti mantengono il proprio medico di base (MMG). Nella struttura è comunque presente un Medico Responsabile il cui compito è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con il loro Medico di Medicina Generale. In caso di emergenza viene attivato il Servizio 118. A seguito di ricovero ospedaliero l'ospite verrà riammesso al Mini Alloggio Protetto previa comunicazione al Coordinatore del servizio e accompagnata da relazione medica rilasciata dal medico di medicina generale.

03.03.b Servizio di assistenza infermieristica

L'Infermiere professionale attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute: si occupa della rilevazione dei parametri (pressione arteriosa, peso corporeo, saturazione, stick glicemico, ...) indicatigli dal Medico di Medicina Generale; dietro prescrizione del Medico di Medicina Generale, si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici. Sarà cura dell'anziano e/o dei suoi familiari di fornire integralmente le confezioni dei farmaci da assumere unitamente alle prescrizioni del proprio Medico di Medicina Generale. Nel caso in cui la terapia venga modificata, deve essere data tempestiva comunicazione al personale infermieristico dei Mini Alloggi e fornire la nuova prescrizione medica. Non si provvederà alla somministrazione di terapie in assenza della prescrizione medica. Rimangono in capo all'anziano o dei suoi familiari i costi sanitari relativi all'approvvigionamento dei farmaci e ausili per la gestione dell'incontinenza.


03.03.c Servizio socio-assistenziale

Il Personale ASA (Assistente Socio Assistenziale) / OSS (Operatore Socio Sanitario) provvede ai bisogni di base del cliente, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: igiene, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc.. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra i clienti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona; è reperibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, grazie al meccanismo delle "chiamate" (di cui ogni Mini Alloggio è dotato).

03.03.d Servizio di fisioterapia

Nel servizio è presente la figura del fisioterapista che collabora stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza. Il servizio può prevedere attività di gruppo o individuali che mirano al mantenimento e al recupero delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana. Il servizio viene offerto in palestra, secondo le esigenze specifiche di ognuno e le eventuali prescrizioni del Medico Fisiatra. La palestra è ampia e attrezzata.

03.03.e Servizio di animazione e socializzazione

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 7 di 14

Il servizio animazione e socializzazione riveste una grande importanza per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse residue dell'ospite. Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone, si articola su tre livelli:

- Centri di interesse: sono l'offerta di un impegno specifico che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- Animazione dei "grandi eventi": si tratta di momenti che coinvolgono l'intera Struttura, che mirano a celebrare e far vivere comunitariamente sia le feste religiose che quelle civili, nonché le feste di compleanno, le feste straordinarie, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.
- Terapia occupazionale: accanto alle attività di animazione, vengono attuati anche interventi specifici di tipo terapeutico, quali per es.: musicoterapia, terapia orticolturale, terapia della reminescenza, ecc.

Le attività proposte mirano a favorire l'integrazione e la socializzazione sia all'interno della struttura sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la strutturazione di iniziative e di attività specifiche.

03.04 I SERVIZI EXTRA-RETTA

03.04.a Parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure

L'Ente Gestore favorisce l'accesso per le prestazioni di parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure almeno una volta al mese; il servizio è a pagamento e su richiesta dell'ospite.

03.04.b Telefono

Tutti i Minialloggi Protetti sono dotati di un apparecchio telefonico direttamente collegato con il centralino della Struttura attraverso il quale possono ricevere telefonate dall'esterno. Eventuali chiamate per l'esterno saranno addebitate al singolo ospite.

03.04.c Servizio custodia valori

La struttura mette a disposizione, di quegli ospiti che ne fanno richiesta, un servizio di custodia valori, previa compilazione di un apposito modulo e comunque per un controvalore massimo stimato di € 1.000,00 per ospite. La struttura declina ogni responsabilità nel caso di oggetti o valori non dichiarati e/o non depositati in Direzione.

03.05 ALTRI SERVIZI


03.05.a L'assistenza spirituale

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica a quanti sono alloggiati, nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e la celebrazione delle feste liturgiche presiedute dal sacerdote del paese. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo negli spazi che la Direzione mette a disposizione.

04. L'ACCOGLIENZA

04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione

L'anziano e/o i suoi familiari che desiderano fare richiesta per essere accolti nei Mini Alloggi Protetti devono rivolgersi direttamente al Coordinatore del Servizio, che ha il compito di: accogliere la domanda fornendo indicazioni sui servizi e sulle procedure di accesso (incontro/i preliminari di orientamento con l'utente e la famiglia e aiuto nella compilazione della domanda di accesso); trasmettere la domanda al Medico Responsabile Sanitario della struttura, corredata da valutazione socio-assistenziale e di certificazione del

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 8 di 14

Medico Curante, al fine di fornire tutte le informazioni utili per l'ingresso. valutare la situazione di bisogno sanitario in collaborazione con il Medico curante; valutare la situazione di bisogno sociale in collaborazione con l'Assistente Sociale del territorio. La Domanda di ammissione, andrà consegnata al Coordinatore della Struttura, e sarà protocollata alla data di presentazione. La domanda di ammissione è comprensiva delle generalità della persona che richiede di essere accolta nei Minialloggi Protetti, di una scheda conoscitiva, delle informazioni sanitarie a cura del medico curante con le prescrizioni delle terapie farmacologiche in atto. Nel caso in cui la retta del cliente è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, l'anziano e i suoi familiari dovranno consegnare anche l'atto amministrativo di assunzione di impegno di spesa dell'Ente Pubblico medesimo.

04.02 Ammissibilità

Il Coordinatore della Struttura, dopo aver acquisito la documentazione sociale e sanitaria, e a seguito di valutazione del Responsabile Sanitario, tenendo conto delle caratteristiche strutturali e organizzative del Servizio, nonché delle specifiche condizioni degli ospiti già presenti, onde garantire il necessario equilibrio, darà un giudizio finale sintetico di appropriatezza e idoneità della domanda. Una volta stabilita l'idoneità all'ammissione sarà cura del Coordinatore della Struttura comunicare agli interessati la data dell'ingresso per il nuovo ospite o, nel caso la Struttura non abbia al momento posti disponibili, l'inserimento della domanda in lista di attesa. Nel caso invece in cui la valutazione della pertinenza della domanda di accesso sia negativa, Il Coordinatore proporrà un diverso servizio della rete in collaborazione con l'Assistente sociale del Territorio ed il Medico curante.

04.03 Gestione Liste di Attesa

La Lista di attesa è unica ed è costituita da a un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda di Residenza. Per l'ingresso nei Mini Alloggi, la valutazione per individuare la persona in lista d'attesa è relativa a:


- residenzialità (provenienza nell'ordine: Comune di Paullo, ASL Milano2, Regione Lombardia, ...);
- condizione di fragilità socio-familiare e ambientale;
- condizione di fragilità motoria-cognitiva-clinica;

La Direzione si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti. La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

04.04 Modalità di inserimento

Quando si rende disponibile un posto, il Coordinatore della Struttura, previa analisi della Lista d'Attesa, convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione Amministrativa dei Mini Alloggi Protetti, il Contratto di Residenza con l'Ente Gestore in duplice copia. Nel caso in cui la retta sia a totale o parziale carico di Enti pubblici, il Contratto di Residenza dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente pubblico interessato; concorda con il richiedente la data e le modalità di ingresso, attribuisce un numero di identificazione della lavanderia e richiede la documentazione necessaria:

- Fotocopia della Carta di Identità e del Codice fiscale
- Fotocopia della Tessera sanitaria
- Fotocopia del Cartellino esenzione ticket
- Copia del verbale di accertamento invalidità civile
- Documentazione medica
- Eventuale aggiornamento della situazione clinico-assistenziale pre-ingresso compilata a cura del medico di famiglia o della struttura residenziale di provenienza, trascorsi almeno quattro mesi dalla prima presentazione della Domanda Unica di Inserimento o ricoveri ospedalieri.

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 9 di 14

- Copia della nomina di Amministratore di sostegno/tutore/curatore o, nel caso di attesa della nomina da parte del Giudice Tutelare, copia attestante l'avvenuto deposito della domanda in cancelleria del tribunale competente, nel caso in cui sussistano le condizioni previste dalla legge.

Qualora sopravvenga un oggettivo impedimento al rispetto della data concordata (ricovero ospedaliero, grave motivo familiare, ecc.), la nuova data per l'ammissione e le relative modalità saranno ridefinite con il Coordinatore di Struttura. La permanenza definitiva dell'anziano è subordinata ad un periodo di reciproca conoscenza della durata di 30 giorni, durante i quali l'anziano, i familiari o il Tutore o l'Amministratore di Sostegno e la Direzione dei Mini Alloggi verificheranno il gradimento e la compatibilità della permanenza rispetto sia alle aspettative ed al bisogno dell'anziano sia alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo delle persone già presenti nei Mini Alloggi. Decorso tale periodo e con preavviso di ulteriori 15 giorni, Il Coordinatore del Servizio comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra e contestualmente verrà convocato un incontro con gli interessati al fine di contribuire alla formulazione di percorsi alternativi maggiormente appropriati. Se, invece, è l'Ospite, i familiari o l'Amministratore di Sostegno/Tutore a ritenere inadeguata la permanenza in struttura, potrà risolvere il rapporto con la Struttura con le modalità stabilite dallo specifico articolo 04.08.

04.05 Inserimenti temporanei

Nei Mini Alloggi è anche prevista la possibilità di dar corso ad inserimenti temporanei per motivi quali:

- supporto alla famiglia in caso di particolari esigenze;
- supporto socio-sanitario-assistenziale in occasione di aggravamenti per persone anziane inseriti nel circuito dell'assistenza domiciliare;
- manifestarsi di emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento dal nucleo familiare.

Gli inserimenti temporanei seguiranno la stessa procedura adottata per gli inserimenti definitivi. La durata degli inserimenti temporanei, di norma, va da un minimo di un mese ad un massimo di tre mesi.


04.06 Stesura del Fascicolo Personale

Al momento dell'ingresso il personale dei Mini Alloggi provvede alla costituzione di un Fascicolo Personale dell'anziano a seguito di un esame obiettivo delle condizioni socio sanitarie dell'ospite in cui registra gli eventi più significativi accaduti all'anziano.

Le attività vengono proposte per permettere all'ospite di esprimere al meglio capacità e potenzialità latenti;

- mantenere vive capacità intellettuali e funzionali residue;
- offrire un aiuto in ciò che non riesce a compiere autonomamente, supportando l'ospite in modo graduale e adeguato al reale grado di necessità;
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali;
- ridurre lo stress dell'ospite (e di conseguenza dei suoi familiari o care-givers).

Al cliente che ha accesso ai mini alloggi dopo la valutazione dell'ATS competente e relativo Progetto Individualizzato secondo la misura 2 della DGR n. 7769/2018 (e sue successive modifiche) sarà garantito, oltre quanto sopra elencato, il servizio (di carattere socio-sanitario) per quanto esplicitato nel P.A.I. steso a seguito dell'indicazioni del Progetto di Valutazione Multidimensionale degli operatori del Distretto Socio Sanitario. Tali attività verranno monitorate sul Fascicolo Socio Sanitario personale contenente tutte le annotazioni e le rilevazioni messe in atto dai professionisti chiamati ad intervenire secondo una pianificazione individualizzata e adeguatamente tracciata. L'Ente Gestore avrà cura di condividere il progetto con l'utente e/o caregiver nonché di rendicontare quanto specificatamente effettuato agli Enti competenti.

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 10 di 14

04.07 Retta e Deposito cauzionale

La retta di locazione giornaliera *comprensiva di tutti i servizi che l'utente in piena autonomia può decidere di utilizzare o meno*, è fissata in €. 68,13 (IVA 5% compresa) e prevede:

- Occupazione dell'alloggio incluso il costo delle utenze e l'igiene ambientale;
- Tutti i servizi di assistenza infermieristica di cui al cap.03.03b;
- Servizi Socio Assistenziali di cui al cap.03.03c incluso l'Igiene Personale;
- Servizio di Fisioterapia;
- Servizio di Animazione e Socializzazione;
- Servizio di Ristorazione (colazione, pranzo e cena);
- Pulizia e cambio biancheria piana;
- Chiamata 24 ore su 24;

All'ammissione in struttura, verrà richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a € 1.800,00. Detto deposito cauzionale verrà restituito, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Il deposito cauzionale va versato alla Direzione amministrativa al momento dell'inserimento in struttura. Le rette sono soggette a rivalutazione indice ISTAT (FOI). Nei casi in cui la retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, per la quota di competenza, sarà emessa fattura direttamente all'Ente stesso. L'ammontare della retta è determinato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore ed aggiornato una volta l'anno a decorrere dal 01/01. Nel caso di variazioni eccedenti l'adeguamento ISTAT L'Ente Gestore ne comunicherà il valore almeno due mesi prima dalla loro entrata in vigore. L'amministratore di sostegno/tutore/curatore e comunque tutti i partecipanti al pagamento della retta sono tenuti a comunicare alla Direzione eventuali cambiamenti, anche temporanei, di indirizzo o numeri telefonici. Diversamente il Coordinamento non risponde di eventuali comunicazioni urgenti non recapitate. Resta ferma la libera scelta di cui al successivo articolo 04.08. Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di competenza. Ai fini del computo delle giornate di presenza sarà rendicontata, la giornata di ingresso effettivo in struttura e non sarà rendicontata quella di dimissioni. Il mancato pagamento della retta nei tempi contrattuali è motivo di dimissione. I Minialloggi Protetti, in aggiunta ai servizi sopraelencati, mettono a disposizione prestazioni aggiuntive e complementari, con oneri a carico dell'anziano. A titolo esemplificativo:


- Prestazioni Mediche specialistiche dei Medici della annessa struttura RSA "Cascina Cortenuova;
- Servizio di ristorazione per esterni durante particolari eventi specificatamente individuati dall'Ente Gestore;
- Servizio lavanderia per indumenti personali;
- Servizio telefonico;
- prestazione di parruccheria, manicure e pedicure;
- servizi ricreativi e culturali aggiuntivi (quali gite, visite ai musei, cinema e altre attività esterne) con oneri definiti in rapporto al costo dell'iniziativa.

I servizi non compresi nella retta sono messi a disposizione dei clienti alle tariffe definite dall'Ente Gestore.

04.08 Dimissione e decessi

L'ospitalità presso i Mini Alloggi Protetti può risolversi :

- nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo;
- per il mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Residenza;
- qualora emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze ed alle condizioni del cliente stesso (in base alla valutazione del Responsabile Sanitario);
- per dimissioni volontarie - il cliente e/o l'amministratore di sostegno/tutore è libero di porre fine al soggiorno del cliente in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario dare un

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 11 di 14

preavviso scritto di almeno 15 giorni alla Direzione della struttura. Il mancato preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per i giorni di preavviso non dati tramite emissione di fattura o utilizzo del deposito cauzionale.

- con atto disposto da parte della Direzione - per comportamenti gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio; per condotta incompatibile gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria; per comportamenti del cliente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri Clienti e/o degli operatori; per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari; per qualunque altra causa che renda incompatibile la permanenza all'interno dei Mini Alloggi.
- per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti dei Mini Alloggi - il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per oltre 30 giorni comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure di riscossione coattiva. Il cliente dimesso per morosità non sarà più accolto presso la struttura.
- assenza ingiustificata dell'anziano dai Minialloggi Protetti.

In tutti i casi sopra declinati la Direzione darà un preavviso di 2 settimane, periodo nel quale la Struttura si attiverà, al fine della tutela del cliente, perché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune e l'A.S.L. competente per territorio e fatte salve le procedure di riscossione coattiva sull'obbligato al pagamento. Al momento della dimissione, il medico compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratori e strumentali, la terapia attuata. Alla dimissione vengono consegnate all'interessato tutta la documentazione clinica e sanitaria portata dal cliente. In caso di decesso, l'Amministrazione e il Responsabile Sanitario si occuperanno di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge, ad eccezione della scelta dell'impresa di Onoranze Funebri. Eventuali eccedenze versate rispetto agli importi dovuti verranno restituiti entro il giorno 20 del mese successivo al decesso.

04.09 Tutela


La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami verbali e/o scritti alla Direzione amministrativa, anche nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei Servizi. La Direzione amministrativa provvederà, in un tempo congruo, non eccedente i 20 giorni lavorativi, a darne risposta.

Procedure di reclamo :

- **reclamo informale** - consiste in una segnalazione verbale alla Direzione; se la segnalazione risulta motivata, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.
- **reclamo formale** - consiste in un reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine deve essere utilizzato l'apposito modello disponibile presso la reception della RSA. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 20 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

04.10 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti possono ricevere liberalmente i loro familiari, amici, conoscenti principalmente dalle 8 alle 20. Non è ritenuta opportuna la presenza di visitatori durante le ore delle attività programmate, salvo che sia richiesta ed autorizzata dal Coordinatore della Struttura o dal Medico Responsabile Sanitario in relazione ad un particolare bisogno dell'Ospite. È consentito all'ospite e/o all'amministratore di sostegno/tutore di indicare alla Direzione i nominativi di persone la cui visita non risulta gradita. Quando si evidenziano

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 12 di 14

criticità relazionali dell'ospite con familiari e/o conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori di adeguare periodicità e modalità di visita.

04.11 Divieti

- All'interno delle stanze assegnate è vietato l'uso di apparecchi elettrici (in particolare piastre e fornelli) non autorizzati dalla Direzione, fatta eccezione per quelli in dotazione all'immobile.
- E' vietato avvalersi di personale tecnico esterno per interventi di qualsiasi natura.
- Nei Mini Alloggi è vietato fumare. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia.
- I visitatori non possono accedere, nei luoghi dedicati all'attività degli ospiti.
- L'assistenza diretta agli ospiti è compito esclusivo degli operatori. Ai parenti e ai visitatori è espressamente vietato, a titolo esemplificativo, la mobilitazione, l'imboccamento, alzate dal letto, cambi biancheria, lavaggi, profumazioni, ecc... in quanto detti interventi sono soggetti all'osservanza di particolari direttive e procedure sanitarie.
- E' fatto divieto, fatto salvo autorizzazione del Responsabile Sanitario, fare eseguire prestazioni di diagnosi e cura all'interno dei Mini-Alloggi da personale non dipendente della struttura.

04.12 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

I rapporti tra i clienti, tra clienti, amministratori di sostegno/tutori, Enti, parenti e personale di servizio devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione. Non è possibile pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve essere fatta pressione alcuna sul personale per ottenere trattamenti di favore. Non è consentito dare mance a qualsiasi titolo o richiedere prestazioni a pagamento al personale in servizio. I parenti devono attenersi alle disposizioni operative dettate dai Responsabili della struttura, evitando di interferire con le attività del personale.

04.13 Responsabilità per danni

L'ospite e chiunque acceda alla struttura è tenuto ad assicurare la buona conservazione dei mobili e degli arredi. I danni eventualmente arrecati dovranno essere risarciti all'Amministrazione previa constatazione degli stessi. Le riparazioni sono disposte dalla Direzione. Per eventuali contestazioni sulla responsabilità o sull'entità del danno si farà riferimento alle norme del Codice Civile in materia di locazione.

04.14 Comitato di Rappresentanza dei clienti e dei familiari

All'interno della Struttura è costituito Il Comitato di rappresentanza degli ospiti, dei familiari, Amministratori di Sostegno e Tutori. Il Comitato è eletto direttamente dagli anziani, familiari, Amministratori di Sostegno e Tutori, ammettendo un solo elettore per ogni anziano, oltre all'anziano stesso.

Il Comitato ha la finalità di:


- raccogliere le osservazioni ed i suggerimenti della platea rappresentata;
- monitorare il servizio di ristorazione;
- trasmettere alla Direzione le proprie osservazioni, proposte, consigli e suggerimenti.

Il comitato, eletto in sede assembleare di ospiti e amministratori di sostegno/tutori/curatori, è così composto:

- 2 rappresentanti degli anziani residenti;
- 1 tra familiari e amministratori di sostegno/tutori/curatori.

Nella prima riunione convocata dalla Direzione della struttura il comitato elegge al proprio interno il Presidente. I compiti del presidente sono:

- convocare le riunioni;
- redigere il verbale dell'incontro;

	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev11
		Data 31/01/2023 Pag. 13 di 14

- trasmettere il verbale alla Direzione;
- esporre il verbale nella sala dedicata alle visite degli ospiti.

Compatibilmente con le disponibilità logistiche la Direzione indicherà al Comitato il locale a disposizione per le riunioni. Lo spazio andrà richiesto almeno 10 giorni prima dell'incontro. Alle riunioni possono essere invitati i Responsabili della Direzione e il Responsabile Sanitario.

04.15 Disposizioni finali

Il mancato rispetto da parte degli amministratori di sostegno/tutore/curatore familiari parenti ospiti di uno qualsiasi degli articoli della presente Carta dei Servizi darà diritto all'Ente Gestore di procedere, alle dimissioni d'ufficio dell'ospite secondo le modalità come da articolo 04.08.

05. SICUREZZA E SISTEMA QUALITA'

05.01 Sicurezza

I Mini Alloggi Protetti sono conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi;
- sicurezza statica;
- impianti elettrici;
- impianti idraulici;
- impianti di condizionamento;
- impianti di riscaldamento;
- impianti di sollevamento.


Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nelle camere sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

05.02 Controllo e Rilevazione Qualita'

La Cooperativa C.R.M. pone in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività come requisito qualitativo centrale il benessere e la soddisfazione dei propri clienti ("cliente" inteso sia come ospite che come famiglia e comunità), dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni. Si inserisce in quest'ottica il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della Customer Satisfaction, rivolto a monitorare la soddisfazione del servizio sia da parte degli ospiti che da parte dei loro familiari/tutori/amministratori di sostegno. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, di solito nel mese di novembre, a tutti gli anziani presenti nei Mini-Alloggi e ai loro familiari/tutori/amministratori, che sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo nell'apposito box situato nella Reception.

06. DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZE SANITARIE

Per emergenze di carattere sanitario, si intendono gli avvenimenti legati ad epidemie, pandemie e a tutto ciò che minaccia la salute dei cittadini con particolare riguardo alle situazioni relative alle Strutture Socio

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	MINI ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	<i>Rev11</i>
		Data 31/01/2023 Pag. 14 di 14

Sanitarie. In particolare, sono previste deroghe a ciò che è dichiarato nella presente carta dei Servizi. Tali deroghe saranno comunicate di volta in volta agli interessati utilizzando comunicazioni telefoniche e non, invio di mail, posizionamento di cartellonistica ad oc, revisione di linee guida, protocolli, procedure e istruzioni operative in uso agli Mpa. Nel caso in cui le deroghe riguardino il Progetto Individuale dell'ospite, lo stesso sarà rivisto con argomentazione delle modifiche e, come di prassi condiviso con i care giver, Ads, Tutore.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le deroghe di cui sopra possono riguardare:

- Limitazione o sospensione dell' accesso in Struttura (anche per i nuovi ricoveri)
- Modifica delle modalità di comunicazione tra ospite e familiari
- Specifiche richieste informative e/o valutative pre ingresso
- Limitazioni o sospensione di particolari attività rivolte agli ospiti (ratificate nel progetto individuale)
- Differente modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizie, sanificazione, pasti, lavanderia)
- Modifica o sospensione della rilevazione della soddisfazione di lavoratori, e clienti
- Adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le Udo Socio Sanitarie

07. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- I. Unità operative e loro attività
- II. Modulo segnalazioni
- III. Menù Tipo
- IV. Carta dei diritti della persona anziana
- V. Questionario di Customer Satisfaction
- VI. Organigramma funzionale
- VII. Codice Etico (Esposto in struttura)