

**RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE
PER PERSONE CON DISABILITA'
“IL POSTO DELLE FRAGOLE”**

**CARTA
DEI SERVIZI**

Via Ilaria Alpi, n°1 - 46100 Mantova

Cell. 347/4665147

Mail: rsdrilpostodellefragole@solcomantova.it

**Ente Gestore: SOL.CO. – MN - tel. 0376/263674
Via Imre Nagy, 32 - Mantova**

Versione: 01/2022 --- (MOD.CSF17)

INDICE

Presentazione della carta	pag.02
Principi guida.....	pag.02
Destinatari del servizio.....	pag.02
Richiesta di inserimento.....	pag.03
Criteri per la valutazione dell'ingresso.....	pag.04
Locali della residenza.....	pag.05
Personale della R.S.D.....	pag.05
Accoglienza e presa in carico, periodo di prova.....	pag.05
Servizi offerti dalla residenza.....	pag.05
Giornata tipo nella residenza.....	pag.06
Tutela giuridica del beneficiario.....	pag.07
Dimissioni dalla struttura.....	pag.07
Accesso agli atti.....	pag.08
Rientri temporanei presso il proprio domicilio.....	pag.08
Attività svolte in residenza.....	pag.08
Visite agli ospiti.....	pag.09
Retta a carico dell'ospite – spese personali deposito cauzionale.....	pag.09
Costi a carico dell'ospite non compresi nella retta socio-assistenziale-alberghiera.....	pag.10
Ricoveri in strutture di cura.....	pag.11
Disponibilità camere.....	pag.11
Riconoscimento dell'operatore.....	pag.11
Informazione sul trattamento dei dati	pag.11
Tutela dei beni personali	pag.11
Continuità assistenziale	pag.11
Cambio di residenza dell'ospite.....	pag.12
Valutazione della soddisfazione.....	pag.12
Apprezamenti / reclami / suggerimenti.....	pag.12
Contenzioso.....	pag.12
Sicurezza / Pubblica tutela.....	pag.12

- Allegati: elenco telefoni con incarico // come raggiungerci !! // modulo apprezzamenti – reclami - suggerimenti // elenco domande per il rappresentante legale dell'ospite

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La "Carta dei Servizi" rappresenta uno strumento di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza in merito a quello che si è in grado di offrire ed una corretta informazione su tutta l'organizzazione del servizio residenziale. E' un'opportunità per i familiari dei nostri ospiti, per i Comuni, gli Enti Pubblici e Privati di conoscere i servizi e le prestazioni erogate all'interno della struttura. Il presente documento illustra come oggi la residenza è organizzata. Essendo costante il nostro impegno per il miglioramento del servizio, la "Carta dei Servizi" è uno strumento in continua evoluzione e aggiornamento. La R.S.D. è una struttura protetta, collettiva, che accoglie soggetti con disabilità acquisita o congenita, impossibilitati a rimanere, in via temporanea o permanente, nel proprio nucleo familiare. La normativa di riferimento della Carta è iscritta nella D.G.R. della Regione Lombardia 7 Aprile 2003 n. 07/12620 – Definizione della nuova unità di offerta "Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con Disabilità" (di seguito R.S.D.) e successive integrazioni. La R.S.D. "Il Posto delle Fragole" è un servizio gestito dal Consorzio di Cooperative sociali Sol.Co. Mantova (di seguito Ente Gestore), è in possesso degli standard strutturali e gestionali prescritti dalla legge, è accreditata da Regione Lombardia (D.G.R. 16075 del 23/01/2004) a svolgere le funzioni relative all'erogazione delle prestazioni socio sanitarie descritte nella presente Carta dei Servizi. E' sottoposta periodicamente a controlli di appropriatezza e di mantenimento degli standard gestionali da parte dell'Agenzia di Tutela della Salute della Valpadana (di seguito A.T.S.)

PRINCIPI GUIDA

L'erogazione dei servizi e le prestazioni offerte rispondono ai seguenti principi guida:

1) UGUAGLIANZA, RISPETTO, DEMOCRATICITA';

Non viene attuata nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio, per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche. Tali principio vale anche nella definizione ed instaurazione dei rapporti di lavoro col personale che opera in struttura. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore pone al centro della sua attenzione il rispetto dei diritti e degli interessi dell'ospite e pone la massima attenzione al rispetto del senso civico.

2) IMPARZIALITA', EQUITA', OBIETTIVITA', RISERVATEZZA;

Si garantisce che tutto il personale in servizio opera con trasparenza, onestà, obiettività, competenza, imparzialità e professionalità. Per ogni ospite è previsto il Piano Individualizzato (di seguito P.I.) da cui discende il Progetto Assistenziale Individualizzato (di seguito P.A.I.). Stesura iniziale e verifiche periodiche, attraverso incontri d'équipe, sono i momenti essenziali del lavoro con e per gli utenti. Si garantisce il rispetto del segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cura.

3) SOLIDARIETA', MUTUALITA';

Si garantisce che tutto il personale in servizio opera con modalità solidali, intese come forma di supporto e condivisione delle problematiche inerenti le attività della residenza, aiutandosi reciprocamente sia a livello pratico-organizzativo che a livello di condivisione di ideali.

4) CONTINUITA' DEL SERVIZIO;

Il Consorzio di Cooperative Sol.Co. – Mantova - Ente Gestore della residenza, garantisce la regolarità e continuità del servizio (anche in situazioni di conflitto sindacale), il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia. La residenza è aperta per l'intero anno solare.

5) PARTECIPAZIONE AL SERVIZIO;

La R.S.D. favorisce e stimola i rapporti con la famiglia dell'utente, o con la sua rete parentale più estesa, nonché con tutte le componenti sociali attive sul territorio locale. I familiari, l'amministratore di sostegno, il tutore dell'ospite o il suo garante hanno diritto ad accedere alle informazioni riguardanti il proprio congiunto, a proporre osservazioni, suggerimenti ed esprimere valutazioni e/o reclami in merito al servizio ricevuto. La struttura, tramite il suo personale, è disponibile a fornire ogni informazione utile affinché i familiari possano conoscere le caratteristiche e i servizi della residenza.

6) EFFICACIA, EFFICIENZA, ECONOMICITA', QUALITA';

Si persegue il principio dell'efficienza (erogazione di servizi senza sprechi) coniugato con i concetti di efficacia (capacità di raggiungere un obiettivo con competenza e trasparenza), economicità (capacità di valutare la minor spesa per il massimo dell'obiettivo) e di qualità (orientamento a migliorare le proprie attività, per fornire un servizio sempre più idoneo alle esigenze degli ospiti).

7) CENTRALITA' DELLA PERSONA.

La persona è al centro di ogni azione svolta all'interno della residenza. La centralità della persona è un valore inalienabile del singolo, che guida e determina lo svolgimento della quotidianità di ogni ospite e regola i comportamenti svolti da e fra il personale in servizio.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Usufruiscono dei servizi della residenza persone disabili, dai 18 ai 65 anni, con gravi o gravissime limitazioni dell'autonomia funzionale, persone allettate con problemi neurologici e patologie multiple, impossibilitati a rimanere in via temporanea o permanente nel proprio nucleo familiare e che necessitano di un supporto assistenziale specifico e di prestazioni sanitarie continue.

RICHIESTA DI INSERIMENTO

Per la richiesta di inserimento in R.S.D. è necessario attivare un percorso valutativo il cui scopo è di determinare l'adeguatezza della richiesta con il servizio che la R.S.D. è in grado di offrire. A questo scopo è istituita l'équipe multidisciplinare per la valutazione delle domande d'ingresso. L'équipe è formata da: Direttore Responsabile di Struttura, Responsabile Risorse Umane, Direttore Sanitario, Coordinatore ed altre figure professionali coinvolte di volta in volta per l'analisi dei bisogni e dei percorsi progettuali della persona.

Il richiedo di inserimento è attivabile:

- dal richiedente, beneficiario;
- dal Servizio Sociale Comunale competente per il richiedente;
- dal Servizio competente dell'A.T.S.;
- dagli obbligati per legge in qualità di Tutore, Amministratore Di Sostegno (di seguito ADS);

La presa in carico della richiesta di inserimento da parte dell'équipe di valutazione avviene previa presentazione:

- della domanda di accoglienza;
- della compilazione della scheda sanitaria da parte del medico di base o del personale sanitario che ha in cura il richiedente;
- della persona legalmente titolata a rappresentare il richiedente nel caso si tratti di persona non in grado di assumere decisioni autonome.

Nel caso il richiedente sia persona impossibilitata alla firma per menomazione fisica, e sia egli non assistito da Tutore o ADS, il contratto e tutti gli atti sottoposti alla sua firma devono essergli letti in presenza di due testimoni, ottenere la sua approvazione verbale e confermati con la firma dei citati testimoni.

La modulistica relativa alla richiesta di inserimento è reperibile sui siti: **www.solcomantova.it** e **www.atsvalpadana.it**

E' compito del responsabile della struttura, o suo delegato, accompagnare la famiglia nella fase di avvicinamento alla residenzialità del nuovo ospite.

Segue una fase di raccolta di elementi utili alla valutazione di compatibilità/opportunità all'ingresso. Al termine l'équipe predisposta esprime la valutazione di pertinenza e ne dà comunicazione al richiedente. In caso di valutazione positiva viene definita la data di ingresso. In assenza di posti disponibili, la richiesta viene posta in attesa.

All'atto dell'ingresso saranno richiesti i seguenti documenti del beneficiario:

- documento di identità personale;
- codice fiscale e tessera sanitaria oppure Carta Regionale dei Servizi;
- certificato di invalidità;
- certificato di esenzione ticket;
- *(se è richiesta la compartecipazione del Comune di residenza del richiedente o altro Ente al sostegno della retta)* la dichiarazione di disponibilità da parte dell'Ente con indicazione dell'ammontare economico di tale compartecipazione;
- relazione sociale e sanitaria a cura del medico di base e/o della struttura di provenienza, con terapia farmacologica;
- eventuale copia del documento di interdizione con tutela legale o dispositivo di nomina dell'ADS;
- autocertificazione dello stato di famiglia del richiedente.

All'ospite (o suo rappresentante legale), durante il primo colloquio verranno fornite tutte le informazioni necessarie in merito alle modalità di trattamento dei dati personali, compresi quelli particolari (ex sensibili), previsti per legge.

Nel caso il beneficiario sia assistito da Tutore o ADS questi dovranno presentare copia del dispositivo di nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria competente e copia della propria carta di identità.

Costituisce parte integrante della documentazione necessaria per l'inserimento del nuovo ospite la sottoscrizione del contratto di ingresso da parte dell'ospite e/o di persona titolata a rappresentarlo, dell'Ente Gestore del servizio residenziale (il Presidente per Sol.Co. Mantova o suo delegato) e del rappresentante dell'Ente che eventualmente compartecipa al sostegno della retta.

L'ospite e/o il suo rappresentante sono tenuti a comunicare tempestivamente all'Ente Gestore ogni variazione dei dati personali riferiti alle generalità dell'ospite stesso e/o del suo rappresentante. Le responsabilità derivanti dall'utilizzo di dati non corretti da parte dell'Ente Gestore per mancata o errata comunicazione delle variazioni da parte dell'ospite o del suo rappresentante, rimangono in capo all'ospite e/o al suo rappresentante.

Nessun corrispettivo viene chiesto dalla R.S.D. per lo svolgimento di tutte le pratiche e le procedure preliminari necessarie ai fini dell'ingresso dell'utente in residenza.

CRITERI PER LA VALUTAZIONE DELL'INGRESSO

L'analisi e la valutazione della domanda di ammissione compete a Sol.Co. Mantova, in quanto Ente Gestore della residenza, il quale si avvale dell'équipe multidisciplinare della R.S.D. per la valutazione delle domande di ingresso.

La valutazione viene gestita prevedendo delle priorità d'accesso alla residenza basate sulla simultanea presenza di più variabili che permettono di cogliere il bisogno della persona disabile e della sua famiglia secondo i seguenti criteri e priorità:

1. appropriatezza della domanda riferita alla patologia del beneficiario della richiesta escludendo le patologie che richiedono un alto carico assistenziale attinente la sfera comportamentale;
2. disponibilità di posti in camera singola, quando sia richiesto per una corretta gestione della patologia o degli stati di disabilità;
3. disponibilità di posti in camera doppia, escludendo la copresenza di genere maschile e femminile;
4. capacità da parte del beneficiario e/o del garante, ovvero da parte di un Ente Terzo, di sostenere l'onere economico della retta a carico dell'ospite;
5. presenza di un Tutore o ADS o sia almeno avviato l'iter per la nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria competente, nel caso il beneficiario non sia in grado di assumere decisioni autonome o sia impedito fisicamente alla firma.

LOCALI DELLA RESIDENZA

Zona giorno: uffici amministrativi, palestra, infermeria, ambulatorio medico, salone con zona mensa, lavanderia, alcune stanze per attività ricreative, tisaneria, soggiorno.

Zona notte: 11 camere doppie, 4 camere singole, bagno completo ogni due camere; due bagni protetti. Tutte le stanze sono dotate di TV e servite da un impianto wi-fi per la connessione a internet gratuita.

Giardino interno ed esterno. La struttura è dotata di video sorveglianza nelle zone ad uso comune e di sistema d'allarme anti-intrusione.

La Residenza, aperta 24 ore su 24, per l'intero anno solare, ha una capacità ricettiva di 26 ospiti.

PERSONALE DELLA R.S.D.

Regione Lombardia ha elaborato un sistema informatizzato per la valutazione della gravità dell'ospite denominato SIDI. L'utilizzo di tale sistema è obbligatorio per determinare la classe di appartenenza dell'ospite, rispecchia la gravità della disabilità da cui consegue la quantità e la tipologia di organico di personale che deve operare all'interno della residenza.

L'organico attualmente è composto da: un Direttore Responsabile di Struttura, un Responsabile delle Risorse Umane, un Direttore Sanitario, un Coordinatore, un Neurologo, un Logopedista, un Musicoterapista, un Fisioterapista, un Esperto in Stimolazione Basale, Educatori Professionali, Infermieri Professionali, Personale ASA e OSS addetto all'assistenza e alla somministrazione dei pasti, Personale Amministrativo, Personale addetto alla piccola manutenzione e Personale addetto alle pulizie.

La Residenza opera in stretta connessione con i servizi socio-sanitari territoriali.

Al responsabile delle risorse umane spetta il compito, attraverso le periodiche riunioni con il personale, dell'organizzazione complessiva di tutte le attività della struttura.

Al personale viene garantito un percorso di costante aggiornamento professionale attraverso attività formative e di consulenza.

ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO, PERIODO DI PROVA

All'ingresso in struttura, l'ospite viene preso in carico da un educatore, da un operatore ASA o OSS e da un'infermiere/a che saranno i suoi referenti per il periodo di permanenza in R.S.D. Ciò permette all'ospite di ambientarsi all'interno della struttura e contestualmente al personale di approfondire la sua conoscenza, indispensabile per l'elaborazione del Progetto Individuale (P.I.) e del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.).

Il personale infermieristico prende visione della documentazione portata dal nuovo ospite e predispone il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fa.S.A.S.).

Il Direttore Sanitario della struttura programma una visita medica generale per un primo riscontro delle condizioni di salute dell'ospite, apportando le necessarie valutazioni all'interno del Fa.S.A.S.

Al momento dell'ingresso del nuovo ospite la residenza provvede affinché il Direttore Sanitario della struttura risulti anche il medico di base dell'ospite.

Dopo l'inserimento è sempre previsto un periodo di prova di 1 mese, necessario per comprendere se la soluzione comunitaria proposta è compatibile e adatta alle caratteristiche ed esigenze della persona disabile. Terminato tale periodo di prova, se non diversamente comunicato, l'ospite si intende ammesso in via definitiva.

SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA

Servizio alberghiero – Ristorazione

L'ambiente della residenza presenta caratteristiche generali e particolari tali da garantire un gradevole stile di vita: agli ospiti viene offerto il pranzo e la cena, preparati da una ditta esterna alla residenza, mentre la colazione e la merenda sono preparati dal personale interno. Nei casi previsti dal medico, la R.S.D. fornisce diete personalizzate.

Servizio di Lavanderia - Guardaroba

Agli ospiti viene garantito il servizio lavanderia abiti e biancheria intima con relativa manutenzione da parte del personale addetto. All'ospite viene garantito il cambio del guardaroba con il variare delle stagioni e l'acquisto dei vestiti nel caso la sua famiglia o altri familiari non possano provvedere. La R.S.D. risponde solo nel caso in cui essi siano stati inseriti nel guardaroba dell'ospite, rispettando le indicazioni fornite dal personale in merito ai modelli ed al materiale. In caso contrario il servizio lavanderia non potrà essere garantito e la residenza declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti. E' fatto obbligo di consegnare al personale della residenza gli indumenti degli ospiti, sia al momento dell'accoglienza iniziale che per ogni successivo reintegro, al fine di procedere alla loro etichettatura. In caso contrario la R.S.D. declina ogni responsabilità per ammanchi o smarrimenti.

Servizio Assistenziale

Le attività quotidiane di assistenza vengono svolte nel rispetto dell'ospite e della sua privacy, con l'obiettivo di proporre adeguati stimoli per il mantenimento delle abilità residue. Il soddisfacimento dei bisogni primari di persone che sono parzialmente o totalmente impediti a provvedersi in autonomia (spesso anche senza avvertirne il bisogno), rappresenta un investimento prioritario oltre che per la qualità di vita dell'ospite anche per instaurare un rapporto significativo sul piano affettivo e sociale. Il servizio assistenziale comprende: assistenza igienica completa quotidiana, assistenza e cura dell'abbigliamento (comprensivo del servizio lavanderia senza costi aggiuntivi), assistenza e cura estetica della persona, assistenza nell'alimentazione e assistenza nel soddisfacimento dei bisogni fisiologici. Gli ambienti di vita dell'ospite vengono puliti e sanificati quotidianamente.

Sorveglianza sanitaria

Il Direttore Sanitario della struttura esplica il ruolo di medico di base degli ospiti; provvede alla sorveglianza sanitaria prescrivendo esami, visite specialistiche e terapie farmacologiche, partecipa alla redazione del Fa.S.A.S.

Tutti gli accertamenti diagnostici, compresi gli esami clinici, il trattamento di patologie in fase acuta o post acuta, sono da considerarsi medicina specialistica e vengono pertanto assicurati dai Presidi Ospedalieri e sanitari del territorio. La consulenza e l'intervento medico sono garantiti tramite un servizio di reperibilità medica della residenza tutti i giorni, 24 ore su 24.

L'assistenza infermieristica viene garantita 24 ore su 24 tramite il personale presente in struttura o tramite reperibilità.

Il servizio prevede anche l'erogazione di ausili per l'incontinenza, di farmaci e di presidi prescritti dai medici della R.S.D. o specialisti consultati.

Il servizio non prevede l'erogazione di farmaci e parafarmaci non prescritti dai medici della R.S.D. o specialisti consultati, né la fornitura di carrozzine o presidi specialistici personalizzati.

È severamente vietato, e costituisce causa di dimissione, somministrare agli ospiti farmaci, parafarmaci o cibo non autorizzati dal Direttore Sanitario della residenza.

GIORNATA TIPO NELLA RESIDENZA

ORE 6:30 - 9:00	alzata e igiene	ORE 14:15 - 15:30	Igiene pomeridiana e alzate
ORE 7:00 - 9:30	colazione	ORE 15:30 - 16:15	Merenda
ORE 9:30 - 11:45	Attività	ORE 16:15 - 18:15	Attività
ORE 11:45 - 13:00	Pranzo	ORE 18:15 - 19:30	Cena
ORE 13:00 - 15:30	Riposo	ORE 20:00	Riposo

TUTELA GIURIDICA DEL BENEFICIARIO

La R.S.D intende promuovere adeguate forme di protezione giuridica per tutelare le persone che accoglie, a tal fine i familiari del residente, ove esistenti, oppure i Servizi territoriali di riferimento, qualora il responsabile della R.S.D. lo ritenga necessario, si impegnano ad avviare, prima dell'inserimento in residenza, le procedure per il riconoscimento della tutela delle persone incapaci o dell'amministrazione di sostegno. Il mancato avvio di tali procedure costituisce motivo ostativo all'accoglienza della persona in R.S.D.

DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

Il residente o chi per esso può richiedere, in qualsiasi momento, di essere dimesso dalla struttura e conseguentemente rinunciare al posto assegnato. In tal caso è tenuto a dare preavviso scritto alla Direzione della R.S.D. con almeno 15 giorni di anticipo. Il residente che volesse lasciare la R.S.D. prima del termine innanzi indicato, è comunque tenuto a pagare la retta fino a coprire l'intero periodo di preavviso. La domanda di dimissioni, una volta inoltrata, è irrevocabile ed alla scadenza dei 15 giorni dalla data di presentazione della domanda il residente deve lasciare la R.S.D.

Alla persona dimissionaria la Direzione consegna la lettera di dimissione che riporta il programma degli interventi effettuati, le indagini di laboratorio e strumentali compiute, la terapia in atto e consigliata.

La R.S.D. si riserva la piena facoltà di procedere alla dimissione del residente per:

- a. **Raggiunti limiti di età.** Sei mesi prima il compimento del 65° anno di età di un ospite, il responsabile della R.S.D. provvede ad avvisare per iscritto l'ospite o chi lo rappresenta, affinché richieda l'accoglienza presso una struttura per anziani, l'ospite, o chi per esso, dovrà impegnarsi ad inviare la domanda ad almeno tre strutture, a questo proposito la R.S.D. rilascia la documentazione richiesta a corredo della domanda di ingresso in R.S.A. Qualora al compimento del 65° anno di età dell'ospite, non si intraveda l'opportunità di inserimento in una struttura per anziani, il responsabile della R.S.D. informa l'ufficio competente dell'A.T.S. della necessità di tenere in carico l'ospite in regime di continuità assistenziale, sollecitando nel contempo gli uffici preposti, l'ospite o chi lo rappresenta, a valutare ogni alternativa possibile e percorribile.
- b. **Incompatibilità della patologia con le capacità tecnologiche e organizzative della R.S.D. di farvi fronte:** qualora le condizioni cliniche dell'ospite siano tali per cui il Direttore Sanitario, di concerto con il responsabile delle risorse umane e il direttore responsabile della residenza, dichiarino la situazione altamente rischiosa per la salute dell'ospite e/o del contesto di convivenza, il direttore della residenza informa immediatamente gli uffici dell'A.T.S. competenti affinché siano individuate tempestivamente alternative di accoglienza in altra struttura. Le dimissioni, ancorché dichiarate, non potranno essere rese operative prima di aver formulato un'alternativa di accoglienza dell'ospite appropriata e condivisa fra l'A.T.S. e la R.S.D..
- c. **Divergenze in materia di assistenza:**
 - nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale, di bevande o cibo, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della struttura; nel caso in cui il beneficiario si sottoponga o venga sottoposto, a cure e terapie fuori dalla residenza senza averle preventivamente concordate con il direttore sanitario della residenza; nel caso in cui il direttore responsabile della R.S.D. e il Direttore Sanitario ritengano compromesso il rapporto fiduciario tra il beneficiario e/o il suo familiare di riferimento e/o il suo garante e gli operatori della struttura; nel caso non venga condiviso il P.I. e il P.A.I. da parte dell'ospite o del suo rappresentante legale;

Ritardo nel pagamento della retta. Trascorsi 45 giorni dalla data di emissione della fattura non saldata, il direttore della residenza provvede ad un sollecito telefonico. Successivamente, trascorsi altri sette giorni senza che sia intervenuta la regolarizzazione del pagamento, il responsabile della residenza invia un formale sollecito di pagamento all'indirizzo del soggetto moroso con raccomandata A.R. o mediante posta elettronica, nel quale viene indicato il termine massimo di otto giorni per la regolarizzazione del pagamento. Trascorsi otto giorni dalla consegna del sollecito o dalla compiuta giacenza, senza che alcuno abbia provveduto a regolarizzare il pagamento, il responsabile della residenza, tramite l'ufficio legale dell'Ente Gestore, provvederà a trasmettere sollecito di pagamento, del quale saranno informati per conoscenza l'ufficio A.T.S. di competenza e

il comune di residenza dell'ospite, preannunciando che il mancato pagamento entro quindici giorni dal ricevimento del sollecito comporterà le immediate dimissioni dell'ospite dalla R.S.D. Trascorsi invano quindici giorni dal sollecito, tramite l'ufficio legale, il direttore responsabile chiede un incontro urgente con l'A.T.S. il soggetto moroso ed il comune di residenza, per tentare una soluzione consensuale della controversia. In caso di insuccesso o di un procrastinarsi eccessivo della pendenza economica, tramite l'ufficio legale dell'Ente Gestore dovrà essere interessato il giudice naturale o tutelare del beneficiario affinché adotti le misure utili alla tutela degli interessi dello stesso e della R.S.D.. La residenza non dimette, senza aver preventivamente inviato comunicazione al servizio sociale del comune di riferimento, al servizio competente dell'A.T.S., all'eventuale A.T.S. di riferimento del beneficiario.

ACCESSO AGLI ATTI

Su specifica richiesta, presentata tramite modulo della residenza (Mod.RDC19), la Direzione della R.S.D., mette a disposizione dell'ospite o degli aventi titolo, una copia della cartella clinica dell'ospite, con tutti gli accertamenti eseguiti, le diagnosi, le valutazioni e le terapie effettuate e/o la documentazione sociosanitaria, entro 30 giorni dalla richiesta, al costo di euro 50,00. Gli originali resteranno a disposizione degli aventi diritto presso la residenza, conformemente alle prescrizioni previste in materia di conservazione dei documenti dalla Regione Lombardia e dall'A.T.S. di riferimento.

RIENTRI TEMPORANEI PRESSO IL PROPRIO DOMICILIO

Sono possibili rientri temporanei dell'ospite presso la propria famiglia di origine o brevi periodi di vacanza con le proprie persone care, previa valutazione e autorizzazione del direttore sanitario, e se previsto nel P.I., in tal caso la R.S.D. fornisce i farmaci e i presidi sanitari sufficienti per il periodo di permanenza fuori dalla residenza (di cui si redige un apposito elenco sottoscritto dall'ospite o dal caregiver) e una relazione nella quale vengono esplicitate le attenzioni relative all'assistenza dell'ospite che dovranno essere garantite dal Caregiver; al rientro in R.S.D. l'ospite, o chi per lui, è tenuto alla restituzione dei farmaci eventualmente non utilizzati e i presidi sanitari. E' necessario presentare la richiesta di uscita con almeno una settimana di anticipo rispetto al periodo di assenza dalla struttura, per poter effettuare le opportune valutazioni cliniche e predisporre la documentazione e il materiale necessario.

La retta giornaliera a carico dell'ospite è dovuta in tutti i casi di assenza dell'ospite dalla residenza, quando il mancato pagamento non sia concordato con la direzione.

ATTIVITA' SVOLTE IN RESIDENZA

Le attività svolte nella struttura sono organizzate sulla base di un P.I (Progetto individuale) e da un P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) tesi a soddisfare le esigenze specifiche di ogni singolo ospite.

Il P.A.I. riassume le prestazioni programmate a favore dell'ospite e ogni singola area di intervento: area sanitaria, area infermieristica, area riabilitativa, area socio-educativa-animativa e area assistenziale; per ogni area sono indicate le finalità generali del servizio e gli obiettivi specifici di carattere individuale e i relativi tempi di attuazione e verifica.

Il progetto viene redatto dagli operatori di riferimento e viene discusso e condiviso con l'ospite e/o tutori/amministratori di sostegno e con i referenti dei servizi sociali del comune di appartenenza se compartecipanti al sostegno della retta: questo coinvolgimento è strumento di promozione di una logica basata su un lavoro integrato, in cui la partecipazione dei diversi soggetti rappresenta elemento di coprogettazione. **Le attività svolte nella struttura si propongono di soddisfare le esigenze specifiche del singolo ospite:**

- **Attività interne:** utilizzo della palestra per esercizi motori e attività psicomotorie, rilassamento e stimolazione basale, comunicazione, semplici attività legate all'organizzazione della vita quotidiana, lettura del giornale, musicoterapia, cucina, semplici lavori di giardinaggio, passeggiate in giardino, pet-therapy.

- **Le attività riabilitative** sono valutate e previste dai P.I. e P.A.I. secondo le necessità dell'ospite compatibilmente con le possibilità tecnico-organizzative ed economiche della R.S.D. la quale non si configura come luogo deputato alla riabilitazione professionale specifica afferente gli Istituti di Riabilitazione. I beneficiari o loro rappresentanti legali, possono sempre proporre alla residenza interventi supplementari di riabilitazione sia interni, utilizzando esclusivamente il personale in forza alla residenza, che esterni. Tali interventi supplementari devono comunque essere concordati e inseriti nel P.I. dell'ospite e sono a totale carico economico dell'ospite.
- **Attività esterne:** uscite per la fruizione di momenti particolari (la messa, il parrucchiere, alcune spese al supermercato, qualche pranzo fuori dalla struttura), gite e soggiorni.

All'interno della R.S.D. è proibito fumare ai sensi di legge, salvo che nelle zone all'uopo predisposte. È proibito inoltre introdurre, possedere e/o consumare sostanze stupefacenti e alcool.

VISITE AGLI OSPITI / RISPETTO DELLA PRIVACY

La residenza è collocata a Mantova in via Ilaria Alpi n.1, nelle immediate vicinanze dell'Ospedale Carlo Poma ed è raggiungibile con i mezzi pubblici. **L'orario delle visite per parenti / amici / rappresentanti legali è dalle 09.30 alle 11.00 e dalle 16.00 alle 18.00, tutti i giorni della settimana.** Sono sempre possibili variazioni all'orario di accesso per particolari esigenze dei visitatori, purché concordate preventivamente con la direzione. Nel rispetto della privacy di ciascun ospite l'accesso, in particolare agli ambienti della zona notte, è opportuno sia fatto sempre con discrezione. Comunque è esclusa la visita in tali zone nei momenti dei pasti, delle visite mediche e dell'igiene. Per la stessa ragione può verificarsi che il personale chieda ai visitatori di uscire dalle camere in determinate circostanze.

RETTA A CARICO DELL'OSPITE – SPESE PERSONALI - DEPOSITO CAUZIONALE

La retta alberghiera di ricovero, a carico del beneficiario / ospite è di **72,00 euro giornaliera - compresa iva di legge. Non sono previste rette differenziate.**

Il beneficiario e/o, laddove sia previsto, l'Ente che concorre al sostegno della retta, si obbligano, mediante sottoscrizione di apposito contratto prima dell'ingresso, di cui questa Carta dei Servizi è parte integrante, a corrispondere puntualmente la retta concordata entro il termine indicato nel contratto di ingresso e nella fattura mensile posticipata, intestata al beneficiario, mediante R.I.D. o bonifico bancario o altro mezzo ritenuto idoneo dall'Ente Gestore. La retta giornaliera deve essere liquidata mensilmente dall'ospite e/o dall'Ente che concorre al sostegno della retta. La retta deve essere riconosciuta anche in caso di permanenza dell'ospite fuori dalla residenza per qualsiasi ragione (soggiorni, rientri temporanei a casa, ricovero in strutture di cura).

L'importo della retta è periodicamente fissato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore. Le variazioni all'importo della retta decise dall'Ente Gestore sono tempestivamente comunicate ai soggetti tenuti al pagamento con un anticipo di almeno 45 giorni dalla sua applicazione a questo proposito è fatta salva la facoltà del beneficiario rinunciare alla permanenza in RSD.

Le prestazioni incluse nella retta di degenza sono elencate alla voce "SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA".

Il contratto di ingresso impegna l'ospite della residenza o suo legale rappresentante, a versare all'Ente Gestore quanto dovuto, a qualsiasi titolo, inerente la permanenza dell'ospite in residenza, compresi tutti casi di mancato pagamento da parte di altri soggetti e/o Enti che non provvedano a liquidare quanto da essi dovuto.

Spese personali: dalla retta, di cui ai punti precedenti, sono esclusi gli acquisti legati alle esigenze personali del beneficiario di cui alla successiva voce "COSTI A CARICO DEL BENEFICIARIO NON COMPRESI NELLA RETTA SOCIO-ASSISTENZIALE". Il beneficiario o suo rappresentante legale o l'Ente Terzo che concorre al sostegno della retta, si impegnano a fornire alla residenza i mezzi economici necessari affinché il beneficiario stesso mantenga un aspetto decoroso derivante da un adeguato abbigliamento da fornire o acquistare secondo la stagione, spese per trasporti in altre strutture di cura nei casi in cui la residenza non sia in grado di intervenire con i propri automezzi; necessità di interventi per la cura estetica della persona; esigenze di partecipazione ad eventi culturali socializzanti e soggiorni previsti dal P.I.

Per queste spese si concorda, al momento dell'ammissione, con l'ospite o il suo rappresentante legale e/o Enti che partecipano al sostegno della retta, la corresponsione di una somma mensile da versare contestualmente all'emissione della fattura relativa alla retta nella quale sarà indicato lo specifico importo.

Il personale della R.S.D. provvederà a gestire tali somme. Ogni spesa verrà registrata. A richiesta di chi ne ha titolo, si provvede alla rendicontazione delle spese sostenute per conto del beneficiario. **La R.S.D. non anticipa spese a carico del beneficiario non comprese nella retta** se non in casi ritenuti urgenti e inderogabili dal responsabile della R.S.D. La prestazione così anticipata sarà puntualmente addebitata al beneficiario nella fattura della retta immediatamente successiva alla spesa sostenuta. Il saldo derivante dall'ammontare dei versamenti e le spese sostenute, sarà restituito al beneficiario, o agli aventi titolo, a conclusione del periodo di accoglienza in residenza, detratte tutte le pendenze economiche nei confronti dell'Ente Gestore.

Deposito cauzionale: alla sottoscrizione del contratto di ingresso è richiesto il versamento di un deposito cauzionale dell'importo di €. 2.000,00 (duemila/00) da parte del beneficiario o altro soggetto obbligato al pagamento delle rette, tramite bonifico bancario, all'Ente Gestore, o altro mezzo ritenuto idoneo dall'Ente Gestore. Il deposito cauzionale non è richiesto nel caso la retta sia a totale carico del Comune o altro Ente Pubblico. Il deposito cauzionale sarà restituito in seguito a dimissione/decesso dell'ospite e del regolare pagamento di tutte le fatture emesse dall'Ente Gestore.

L'Ente Gestore rilascia, se richieste, le certificazioni delle rette ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Nessun corrispettivo viene richiesto dalla RSD per tutte le pratiche e/o procedure preliminari necessarie ai fini dell'ingresso dell'utente in Residenza.

COSTI A CARICO DELL'OSPITE NON COMPRESI NELLA RETTA SOCIO-ASSISTENZIALE-ALBERGHIERA

Non sono comprese nella retta versata dall'ospite:

- biglietti per ingressi in occasione di uscite e gite (es. stadio, cinema ...);
- spese alberghiere e di trasporto sostenute durante soggiorni, gite, uscite di qualsiasi natura organizzate dalla R.S.D., oltre alle spese per il personale per l'assistenza eccedente quanto stabilito e riconosciuto dalla normativa;
- qualsiasi trasporto (compreso ambulanza) non gestito direttamente con i mezzi della residenza;
- attività esterne non previste dalla R.S.D.;
- cura dei denti in ambito privato extra-ospedaliero;
- cura dei capelli, se fatta da barbieri/parrucchieri;
- cura dei piedi e delle mani oltre a quanto normalmente previsto ovvero occorra l'intervento di una persona specializzata (pedicure);
- acquisto di capi di abbigliamento (es. biancheria personale, indumenti, scarpe);
- consumi di bevande ed alimenti fuori dai pasti principali;
- acquisto di materiale d'uso personale (es. sigarette, articoli da toilette particolari)
- utilizzo di lavanderie esterne da parte dell'ospite;
- acquisto di prodotti in farmacia non classificabili come medicinali (es. prodotti farmaceutici da banco);
- in caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza eccedente le attività di base routinarie o di riabilitazione consentite dalla struttura sanitaria ospitante.

RICOVERI IN STRUTTURE DI CURA

Nel caso l'ospite venga trasferito in pronto soccorso, o debba essere ricoverato in ospedale su richiesta dei sanitari della R.S.D., potrà essere effettuato l'accompagnamento dell'ospite in mancanza di un familiare, compatibilmente con le esigenze del servizio e comunque non nella fascia oraria dalle 18:00 di sera alle 9:00 del mattino. Stante la normativa vigente, la residenza si farà carico di garantire assistenza all'ospite ricoverato fino al 20° giorno di ricovero riguardante il mantenimento della relazione e la cura di base della persona, oltre tale periodo saranno concordate con l'ospite o il suo legale rappresentante, le condizioni che consentiranno di mantenere il posto letto in R.S.D.

La direzione sanitaria garantisce la predisposizione della cartella clinica con tutte le informazioni necessarie per il trattamento dell'ospite e il rapporto costante con i sanitari della struttura presso cui è ricoverato l'ospite.

La retta a carico dell'ospite è sempre dovuta, anche in caso di ricovero Ospedaliero, se non diversamente concordato con la struttura stessa.

DISPONIBILITA' CAMERE

Per motivi sanitari e/o a seguito delle mutate caratteristiche dell'ospite e in linea con Progetti Individuali, la direzione si riserva di spostare l'ospite in una stanza differente da quella prevista al momento dell'ingresso o occupata nel corso della sua permanenza in residenza.

RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE

Per agevolare il riconoscimento degli operatori, la residenza fornisce al personale un sistema di riconoscimento visibile sull'uniforme, riportante nome cognome e qualifica professionale dell'operatore.

INFORMAZIONE SUL TRATTAMENTO DEI DATI

Particolare attenzione è sempre posta ai diritti e alle libertà degli utenti, anche sotto il profilo del trattamento dei dati personali. Per questo l'Ente Sol.Co.- MN aggiorna costantemente le proprie misure di sicurezza a tutela dei dati e coinvolge i propri operatori in momenti formativi finalizzati alla condivisione di tutte le procedure idonee a garantire la protezione delle informazioni relative agli ospiti. La tutela dei dati avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation), entrato in vigore il 24/05/2016 e della normativa interna applicabile in materia. La R.S.D. tutela la protezione verso terzi dei dati acquisiti, fornendoli alle strutture sanitarie e a terzi, nei limiti autorizzati dall'ospite o chi per esso. IL Titolare del Trattamento è Sol.Co. Mantova S.C.S. nella persona del Legale Rappresentante a cui è possibile rivolgersi per l'esercizio dei propri diritti.

TUTELA DEI BENI PERSONALI

Dopo il decesso o le dimissioni dell'ospite (beneficiario) i suoi effetti personali saranno a disposizione per il ritiro da parte dei parenti (o aventi titolo). Gli effetti personali resteranno a disposizione degli aventi titolo per 10 anni, trascorsi i quali tali effetti verranno allontanati dalla R.S.D.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

In caso di trasferimento di un ospite in altra struttura, la residenza mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella R.S.D. onde favorire la buona riuscita del cambiamento. Tramite colloqui con il personale omologo, i responsabili della struttura (Direttore Sanitario, Direttore Responsabile di Struttura, Responsabile delle Risorse Umane, Educatori) garantiscono il passaggio corretto delle informazioni e dei dati in loro possesso. Viene stilata una relazione di dimissione dell'Ospite in cui si evidenzia: la storia personale e lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti futuri e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Viene fornita la documentazione personale dell'ospite e ogni documento che possa ritenersi utile per il suo proseguimento in ambiente protetto.

La residenza è disponibile ad accogliere nei suoi spazi i referenti della nuova struttura in cui sarà inserito l'ospite, in modo che "sul campo" sia possibile valutare le caratteristiche e le complessità della persona che dovrà essere trasferita.

CAMBIO DI RESIDENZA DELL'OSPITE

Ai sensi dell'art. 6 del D.P.R. 223/1989 e art. 2 del D.P.R. 126/2015, la Residenza comunicherà al comune di Mantova la necessità di adempiere al trasferimento della residenza dell'Ospite presso la struttura.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Al fine di verificare e valutare il grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto, viene somministrato, ogni anno, un questionario ai rappresentanti legali degli ospiti (in allegato alla presente carta).

Al questionario fa seguito un incontro per la restituzione dei risultati. Obiettivo dello strumento "questionario", oltre che valutare il grado di soddisfazione e gradimento del servizio offerto in tutte le sue componenti da parte dei rappresentanti legali, è di far emergere i punti critici, offrire uno spazio di riflessione comune ed individuare insieme le azioni di miglioramento. L'esito dei questionari viene affisso nell'apposita bacheca all'ingresso.

E' previsto un incontro di restituzione degli esiti dello stesso questionario con gli operatori della residenza.

APPREZZAMENTI / RECLAMI / SUGGERIMENTI

In qualsiasi momento è possibile inoltrare alla direzione una scheda riportante gli apprezzamenti / reclami / suggerimenti (in allegato alla presente carta).

In caso di reclami il Responsabile di struttura o persona da questi delegata, è tenuto ad incontrare l'estensore della scheda entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.

CONTENZIOSO

In caso di contenzioso si fa riferimento al foro di Mantova.

SICUREZZA / PUBBLICA TUTELA

Il rispetto delle norme relative alla sicurezza imposte dal D.lgs. 81/2008 "Testo unico in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro" che sostituisce il D.lgs 692/94 è garantito dal "Documento di Valutazione dei Rischi – D.V.R". adottato dalla R.S.D. Nel documento sono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura, le soluzioni dei rischi e i tempi di realizzazione. Al riguardo sono state nominate le seguenti figure: Medico Competente per la tutela della salute dei lavoratori / / Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (R.S.P.P.) // Rappresentante dei Lavoratori in materia di Sicurezza (R.L.S.)

L'ospite o il tutore/amministratore di sostegno possono chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune di Mantova in tutti i casi in cui ritengano sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni offerte dalla residenza, nonché per ogni eventuale necessità.

L'ospite o il tutore/amministratore di sostegno, possono inoltre accedere all'Ufficio relazioni con il pubblico ed all'Ufficio Pubblica Tutela dell'A.T.S. della Valpadana per ogni necessità.

La presente Carta dei Servizi è resa nota a tutti i portatori di interesse mediante divulgazione sul sito dell'A.T.S. della Valpadana, sul sito di Sol.Co. Mantova, ed è a disposizione presso gli uffici della residenza nonché affissa alla bacheca accessibile a tutti i visitatori.

ELENCO TELEFONI CON INCARICO
R.S.D. "IL POSTO DELLE FRAGOLE"

INDIRIZZO: VIA ILARIA ALPI, N° 1 - 46100 - MANTOVA

Tel. 0376/367140 // e-mail: rsdilpostodellefragole@solcomantova.it

INFERMIERE IN TURNO : Cell. 347/4665147

EDUCATORE IN TURNO : Cell. 345/1898490

DIRETTORE RESPONSABILE DI STRUTTURA:

DOTT. A SILLA DALL'OLIO

cell. 340/7519181 // e-mail: silla.dallolio@solcomantova.it

DIRETTORE SANITARIO:

DR. PASQUALE RIMOLA

cell. 338/8143840 // e-mail: rivizzu@yahoo.it

RESPONSABILE RISORSE UMANE:

DOTT.A CHIARA MILANI

cell. 340/8198991 // e-mail : chiara.milani@solcomantova.it

COORDINATORE : DOTT.A LARA FERRARINI

cell. 340/7519423 e-mail: lara.ferrarini@solcomantova.it

AMMINISTRAZIONE: SIG.RA CLAUDIA PECORILLI

cell. 345/0931408 // e-mail: claudia.pecorilli@solcomantova.it

RAPPRESENTANTE LAVORATORI PER LA SICUREZZA:

O.S.S. ALESSIA BOCCALETTI

RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE :

DOTT.A ASSUNTA PUTIGNANO

Cell. 340/7519556 // e-mail: assunta.putignano@solcomantova.it

COME RAGGIUNGERCI !!

DAL CENTRO DI MANTOVA :

Dalla stazione ferroviaria: fermata di Corso V. Emanuele II n.95, autobus LINEA 5 (feriale e festivo) o LINEA 7E (solo feriale) -- discesa in zona Ospedale "Nuovo", vicino a via Ilaria Alpi.

DALL'USCITA AUTOSTRADALE MANTOVA NORD (A22) :

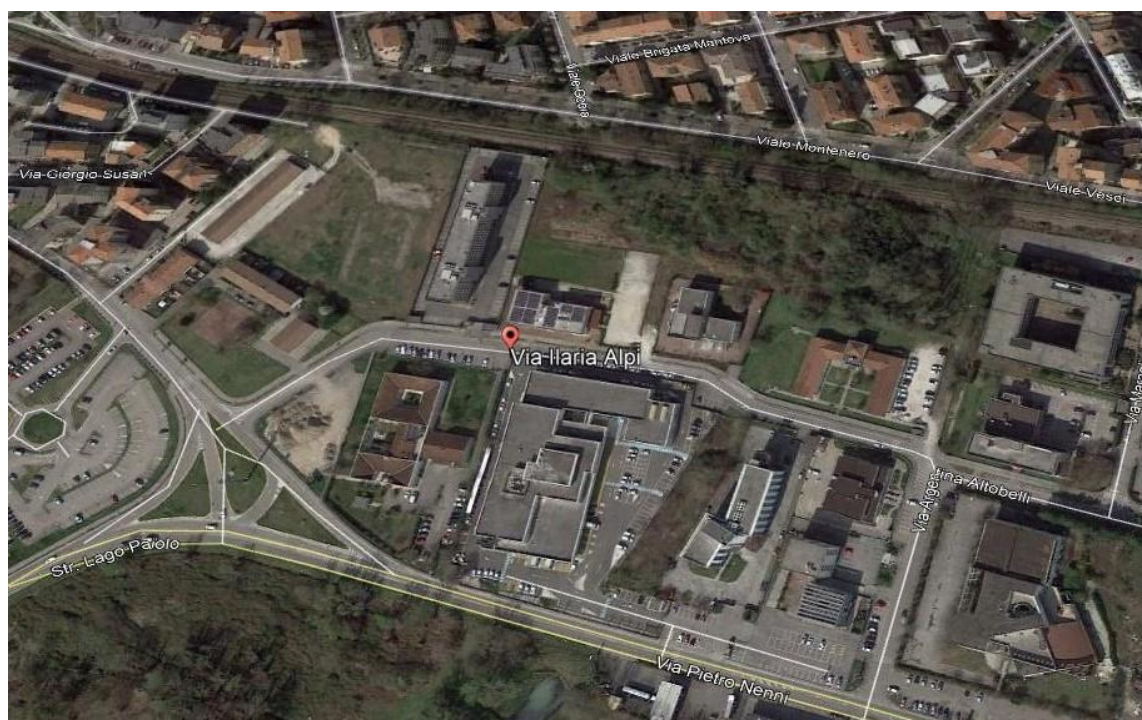
SP28 – Via Brennero // SS62 – Via Parma // Via Marcello Donati // Via Pietro Nenni
Via Alpi

DALL'USCITA AUTOSTRADALE MANTOVA SUD (A22):

SP413 – Strada Romana // SS62 – Via Parma // Via Marcello Donati // Via Pietro Nenni // Via Alpi

COORDINATE GPS

- Latitudine 45.1467782 // Longitudine 10.7799094 // Altitudine mt. 22



APPREZZAMENTI / RECLAMI / SUGGERIMENTI

- **FORMA ANONIMA** (SI COMPILA SOLO LA SECONDA PARTE)
- **FORMA DICHIARATA**

Il/La sottoscritto/a abitante a
in via telefono casa
cell. familiare / amico/a / tutore / amm. sostegno.....
..... di

(I dati riportati nei campi soprastanti saranno utilizzati solamente allo scopo di contattare il soggetto che li ha inseriti, per chiedere ulteriori informazioni finalizzate al miglioramento del servizio)

(SECONDA PARTE)

esprime un apprezzamento / reclamo / suggerimento
per le seguenti motivazioni :
.....
.....
.....

Data Firma

(Solo nel caso di compilazione della prima parte): Ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR 2016/679"), si autorizza il consorzio Sol.Co. Mantova, Ente Gestore della residenza, al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data Firma

Il presente modulo va posizionato nell'apposita cassetta posta nella reception all'ingresso della Residenza (chiedere al personale) o consegnato al Direttore Responsabile o suo delegato. La direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni avanzate entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo

Fax Simile

ELENCO DOMANDE PER IL RAPPRESENTANTE LEGALE DELL'OSPITE
CUSTOMER SATISFACTION (Mod. QSR21)

DOMANDA 1 : Ritiene che il personale della RSD sia disponibile all'oscolto e a rispondere alle Sue richieste?

DOMANDA 2 : Nel periodo pandemico, reputa che le informazini riguardo i cambiamenti organizzativi le siano giunte in modo chiaro e tempestivo?

DOMANDA 3 : Ho percepito tutela nei confronti dell'ospite da parte della RSD nel corso della pandemia?

DOMANDA 4 : Le competenze degli operatori soddisfano la Sua idea di professionalità?

DOMANDA 5 : Il confronto con il personale medico e d infermieristico riguardo lo stato di salute dell'ospite è esauriente a Suo avviso?

DOMANDA 6 : Crede che le attività ed i progetti che vengono propostial suo caro siano soddisfacenti?

DOMANDA 7: Ritiene die ssere atato adeguatamnete informato riguardo le possibilità di far visita agli ospiti nel periodo pandemico?

DOMANDA 8 : Tenendo conto delle regolazioni nazionali per le visite è soddisfatto di come si è organizzata la RSD per permetterle nel corso dei mesi?

DOMANDA 9 : E' soddisfatto della frequenza e dell'organizzazione per favorire i contatti attraverso i mezzi tecnologici durante i periodi di chiusura della struttura all'esterno?

DOMANDA 10 : I mezzi di comunicazione utilizzati (videochiamate, telefonate, incontri assistiti) sono stati adeguati alle Sue aspettative?

DOMANDA 11 : Qual è il suo grado di soddisfazione complessivo?



