



CARTA DEI SERVIZI

Cooperativa Nido d'Argento

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE in favore degli alunni **DIVERSAMENTE ABILI**



Gentile utente,

La Cooperativa "Nido D'Argento per la gestione del servizio DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE in favore degli studenti con disabilità degli istituti secondari superiori di secondo grado, residenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo, affrontando un percorso per il miglioramento della sua organizzazione e della qualità del servizi erogato, intende dare visibilità e informazione sul servizio erogato attraverso forme di comunicazione al cittadino ed in particolare a quelli che fruiscono delle prestazioni, attivando una Carta dell'utente, che oltre alla diffusione, guida e orientamento verso i servizi offerti, mira ad aiutare gli operatori a raggiungere nuovi obiettivi di qualità e valutazione attraverso un sistema di controllo e di monitoraggio.

Il Presidente

Coop "Nido D'argento



SEZIONE I

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi sociali è un documento ai sensi della L.328/00 (*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* Art. 13 “Nella Carta dei Servizi Sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti..”) che ha lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico. Si rivolge ai cittadini considerandoli “protagonisti”, persone consapevoli con un adeguato senso di appartenenza nei confronti del proprio ambiente di vita, che riconoscono i propri bisogni e quelli degli altri e che partecipano a un comune impegno sociale. La Carte dei Servizi è quindi un documento nel quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

La Carta dei Servizi” è volta essenzialmente a:

- tutelare il diritto degli utenti;
- tutelare l’immagine dell’Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti con le relative modalità;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo ;

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente i servizi resi.

Il documento contiene informazioni su :

1. servizi forniti ;
2. le modalità di partecipazione dell’utente al servizio ;
3. gli standard di qualità dell’Ente gestore dei servizi

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi dell'ente intende offrire delle specifiche "garanzie" rispetto ai servizi di cui è titolare. Il cittadino che è anche utente dei servizi ha bisogno di sapere cosa il servizio, cosa può fare per lui e per i familiari ; ha diritto a ricevere un servizio di qualità e far sentire, se occorre, le proprie ragioni. La Carta è quindi uno strumento utile per la Cittadinanza, per gli operatori dei servizi, per i referenti delle Organizzazioni del Terzo Settore, per le istituzioni, e pertanto persegue i seguenti principi:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze e delle necessità di ogni singolo utente;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettarne la propria dignità;
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto ad una corretta erogazione del servizio ed a proporre suggerimenti per migliorarlo, attraverso istanze, osservazioni e reclami.
- **Efficienza ed efficacia:** I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni dell'utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività



DATI DELLA COOPERATIVA NIDO D'ARGENTO

 <p>RAGIONE SOCIALE</p>	<p>Società cooperativa sociale</p>
<p>SEDE LEGALE</p>	<p>Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 – 90047 Partinico (PA)</p>
<p>RECAPITI</p>	<p>tel.: 091 -8907130 Fax: 091-890713 e-mail: cooperativanidodargento@virgilio.it</p>
<p>Partita I.V. A./C.F.</p>	<p>03882030822</p>
<p>ISCRIZIONI</p>	<p>-Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo”.PA n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ; -Camera di Commercio di Palermo al n.160718 -Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822 -Albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R.22/86 -D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l’attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili - D.D.R. n. 3279 del 10/11/2004 Autorizzazione al funzionamento per attività residenziale a favore di anziani per la tipologia CASA DI RIPOSO -D.A. n.220 del 11/02/1992 per l’attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani</p>
<p>SERVIZI ED ATTIVITA’</p>	<p>assistenza domiciliare minori assistenza domiciliare disabili/ disabili psichici assistenza domiciliare anziani (SAD e ADI) servizio spazio neutro centri diurni per disabili centri diurni per minori segretariato sociale educativa domiciliare (SED) servizi residenziali per anziani</p>

DICHIARAZIONE SULLA POLITICA PER LA QUALITÀ

Il "Sistema Qualità" è inteso dall'Ente come espressione professionale della capacità di progettazione e sviluppo del lavoro, per individuare ed attivare strategie di miglioramento e coordinamento interno, che consentano di ottenere una maggiore competitività e flessibilità operativa avendo come obiettivo finale la soddisfazione dei seguenti punti:

□ *Garantire il mantenimento della Qualità dei servizi offerti e favorirne il continuo miglioramento attuando presso tutti i Servizi sistemi di gestione di autogoverno professionale, attraverso:*

- L'assegnazione di adeguate risorse;
- La rimotivazione e riqualificazione del proprio personale.

□ *Favorire una sempre migliore soddisfazione dei propri utenti attraverso:*

- La gestione dei rapporti con l'utenza basati sul principio della trasparenza;
- La compartecipazione degli utenti alle iniziative;
- L'individualizzazione nell'erogazione delle prestazioni;
- La verifica del grado di soddisfazione dell'utenza;
- L'analisi e valutazione delle richieste inoltrate dall'utenza e le iniziative intraprese per la loro soddisfazione.



Nel suo impegno c'è il perseguimento degli obiettivi unitamente ad un coordinamento con gli Enti esterni al fine di garantire il massimo rendimento del sistema integrato in termini di qualità dei servizi offerti.

Il sistema attraversa tutto il ciclo di sviluppo del processo di fornitura del servizio, dalla fase di raccolta dati, progettazione, formazione, predisposizione, adeguamenti, erogazione, verifica, misurazione, analisi e miglioramento.

La Cooperativa si impegna affinché le leggi e le normative che disciplinano l'attività della stessa, nonché le direttive contenute nel presente manuale siano correttamente eseguite e rispettate da parte di tutte le funzioni aziendali e che ne sia data scrupolosa dimostrazione nella misura richiesta dai requisiti normativi e contrattuali in riferimento ad ogni prestazione effettuata.

I FATTORI DI QUALITA'.

ALBERO DELLA QUALITA'

FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITA'

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguati mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni “protette”
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti



CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le attese dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

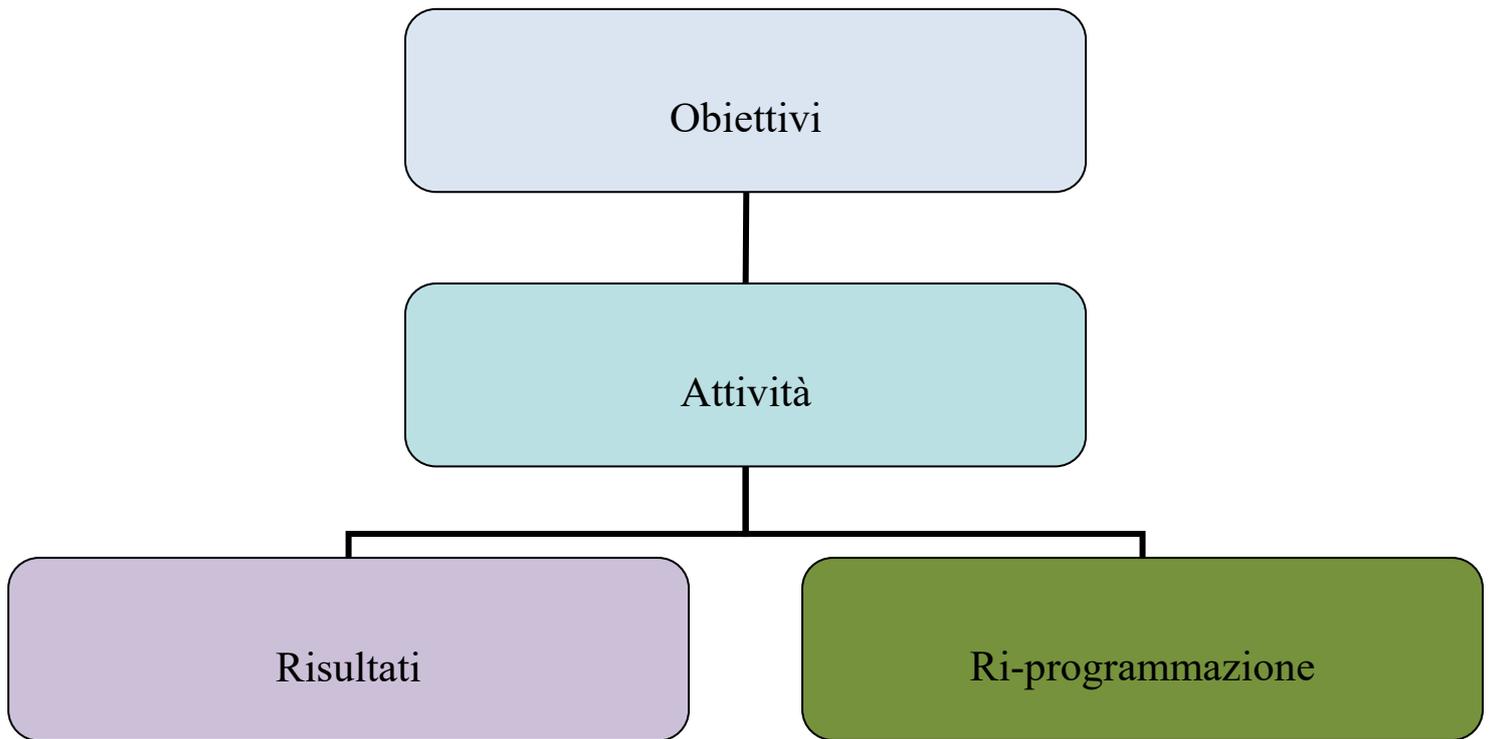
E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.



LE COMPONENTI DEL PROGETTO DI QUALITA'



LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale;

più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

TUTELA DELLA PRIVACY

Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

- nella nomina di un Titolare;

- nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;
- nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione dell'ente gestore che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

ESEMPIO DI SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI

Riferimenti reclamante	Cognome Nome Città – Prov. Via/Piazza/N. Tel./Cell. Altro
RECLAMO
Danni subiti e aspettative
Circostanze che hanno provocato l'evento
Altre caratteristiche (si è già ripetuto?, ecc.)
Modalità con cui si è risolto il problema
Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta

Data..... Firma Operatore Responsabile

DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI

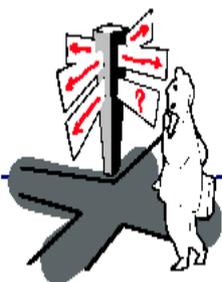
Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori:

- accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;
- normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.
- fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;
- reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

DOVERI DEI CITTADINI

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;
- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;
- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.



SEZIONE II

LA CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

E' un documento a tutela degli utenti ove sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente attuatore del servizio di assistenza igienico personale, a favore studenti con disabilità, degli istituti secondari superiori di secondo grado, residenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo per il periodo dal 07/01/2019 al 31/12/2020, a definire e tutelare i diritti degli utenti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con gli utenti
- accessibilità e trasparenza nei confronti delle famiglie degli utenti
- accoglienza e integrazione
- centralità della persona dell'alunno
- diritto alla frequenza scolastica
- partecipazione e trasparenza
- tutela della privacy
- percorsi didattici ed integrativi personalizzati
- correttezza e regolarità gestionale;
- formazione del personale

La carta dei servizi esplicita, inoltre, i doveri del personale.

La carta servizi rappresenta anche un mezzo di analisi dei servizi per migliorarli a secondo delle esigenze emergenti.

CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE DISABILI

Introduzione

La carta dei servizi delle persone disabili ha come fonte di ispirazione fondamentale la legge-quadro 8/11/2000 n.328. Nello specifico l'art.14 della legge fa riferimento al progetto individuale rivolto alla persona disabile che deve essere predisposto dai comuni d'intesa con le aziende sanitarie locali per realizzare la piena integrazione nell'ambito della vita familiare e sociale, nonché dei percorsi della istruzione scolastica o professionale e del lavoro.

Si tratta di una legge che, assicura anche ai disabili un sistema integrato di interventi e servizi sociali e promuove azioni per garantire loro una sempre più adeguata qualità della vita.

La Dichiarazione dei diritti delle persone disabili del 1975:

- definisce “portatore di handicap” “qualunque persona incapace di garantirsi per proprio conto le necessità di una vita individuale e/o sociale normale in ragione di una minorazione delle sue capacità fisiche o mentali”
- dichiara che il portatore di handicap deve usufruire di tutti i diritti tra i quali:
 - il diritto connotato al rispetto della sua dignità umana
 - gli stessi diritti civili e politici degli altri esseri umani
 - il diritto ai trattamenti medici, psicologici, funzionali
 - il diritto all'istruzione, alla formazione, al riadattamento professionale, alla valorizzazione delle sue capacità ed attitudini
 - il diritto alla sicurezza economica e sociale
 - il diritto a vedere che i suoi bisogni particolari siano presi in considerazione dalla pianificazione economica e sociale degli stati
 - il diritto a vivere nella propria famiglia
 - il diritto ad essere protetto dallo sfruttamento
 - il diritto ad un'assistenza legale qualificata
 - all'informazione

Il 20 dicembre 1993 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite adotta le “Regole per le pari opportunità delle persone disabili”

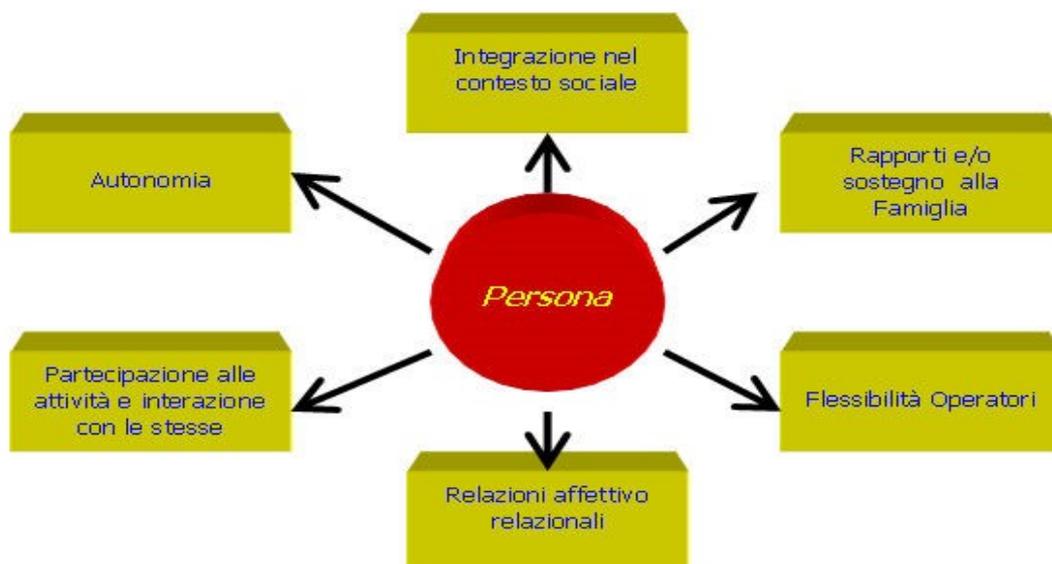
Le Regole per le pari opportunità sono centrate sui concetti di “prevenzione”, “riabilitazione”, “pari opportunità”.

Il documento detta regole per gli Stati che:

- “devono intraprendere un’azione per accrescere la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità, i loro diritti, i loro bisogni, il loro potenziale, il loro contributo”
- “devono assicurare un’assistenza medica effettiva alle persone con disabilità”
- “garantire servizi di riabilitazione perché le persone possano raggiungere e mantenere il loro livello ottimale di indipendenza e di funzionalità”
- “l’importanza fondamentale dell’accessibilità” ai luoghi, all’informazione, alla comunicazione
- “garantire che l’istruzione di persone con disabilità faccia parte integrante del sistema d’istruzione”
- “riconoscere che le persone disabili devono essere messe in grado di esercitare i loro diritti umani, specialmente nel campo del lavoro”
- “promuovere la piena partecipazione delle persone disabili nella vita familiare”
- “garantire la pari opportunità nelle attività ricreative e sportive”
- “garantire la partecipazione alla vita religiosa”

FINALITA' ED OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il servizio di assistenza igienico personale a favore di studenti con disabilità, degli istituti secondari superiori di secondo grado, residenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo, è finalizzato all'inserimento scolastico del disabile al fine di garantire il diritto allo studio ed evitare gravi forme di emarginazione sociale. Obiettivo dell'intervento è rispondere, ai bisogni individuati nel territorio di riferimento, garantendo un servizio che si occupi del minore disabile e delle sue problematiche in modo globale attraverso un approccio multidisciplinare e integrato. Al fine di favorire il pieno inserimento dei disabili in tutte le attività previste per nella scuola e in ambito territoriale, si propone l'attivazione di servizi e azioni, che verranno svolte, di concerto con la rete con la scuola in un'ottica di piena valorizzazione ed integrazione delle risorse.



TEMPI DI ESECUZIONE DEL PROGETTO

Il servizio sarà garantito per tutto il periodo relativo all'accreditamento, con decorrenza dell'inizio dello stesso, limitatamente al periodo di attività scolastica. Il servizio verrà generalmente svolto tutti i giorni in cui si svolgeranno le lezioni e le altre attività didattiche/ culturali.

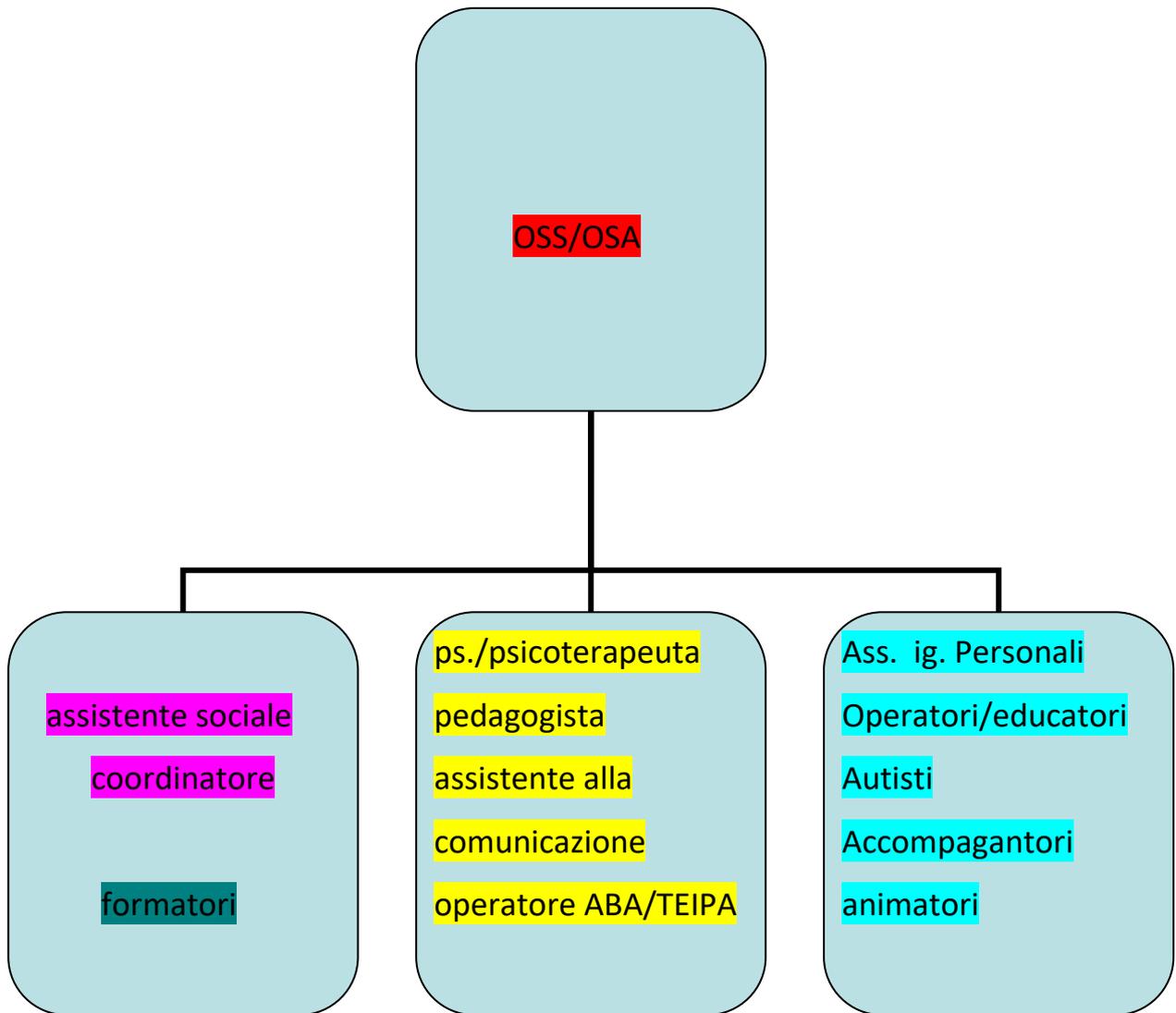
METODOLOGIA D'INTERVENTO

Elementi cardine del progetto metodologico sono:

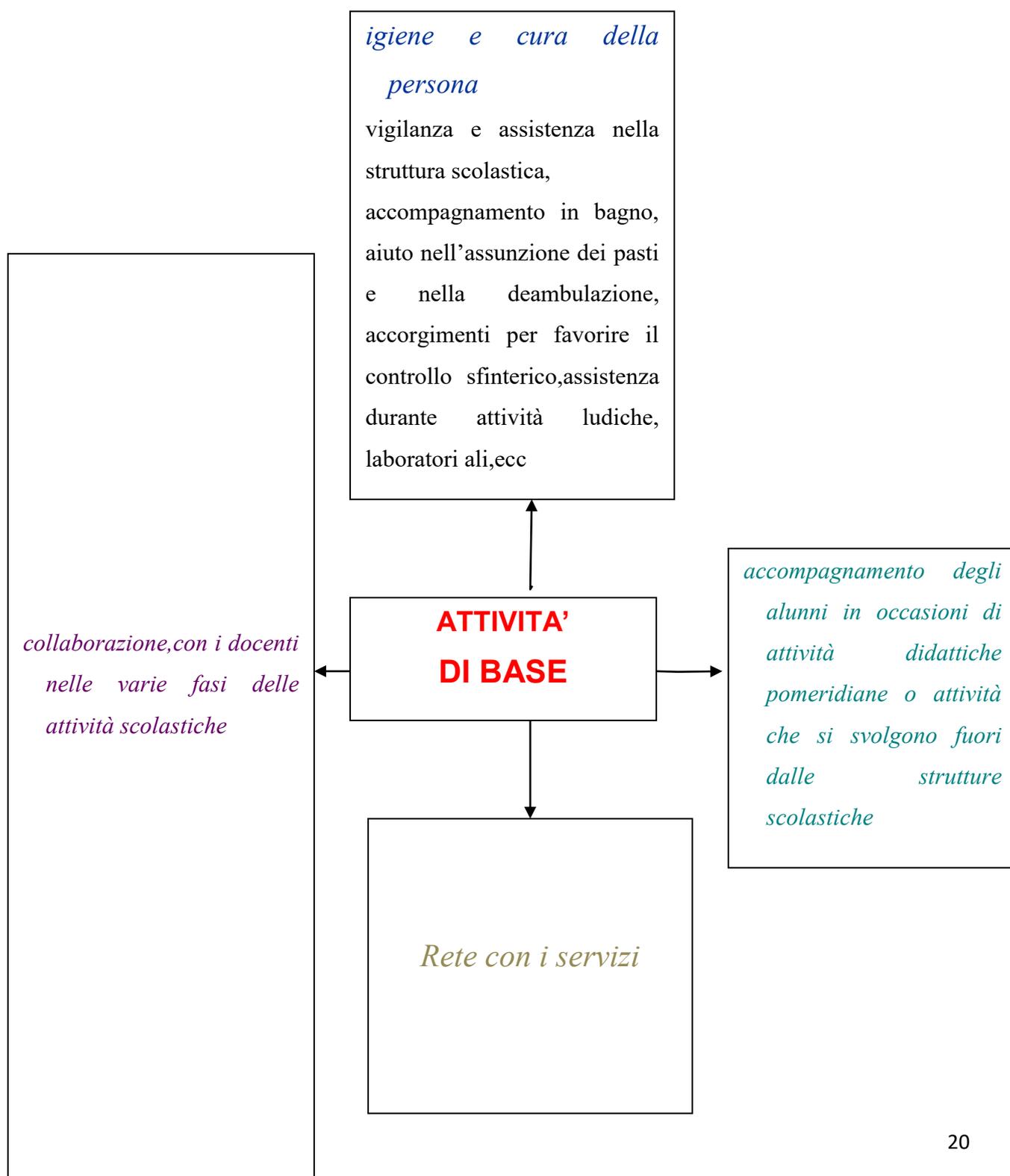
- Il soddisfacimento dei bisogni, di ogni singolo utente, implica delle azioni personalizzate e la formulazione di obiettivi assistenziali specifici in funzione del grado di disabilità e di sviluppo psicologico individuale.
- Il coinvolgimento delle famiglie risulta fondamentale per il raggiungimento della finalità del progetto stesso
- La realizzazione di una fitta ed estesa rete territoriale, che coinvolga attori istituzionali e attori del privato, è un altro elemento fondamentale e strategico del progetto



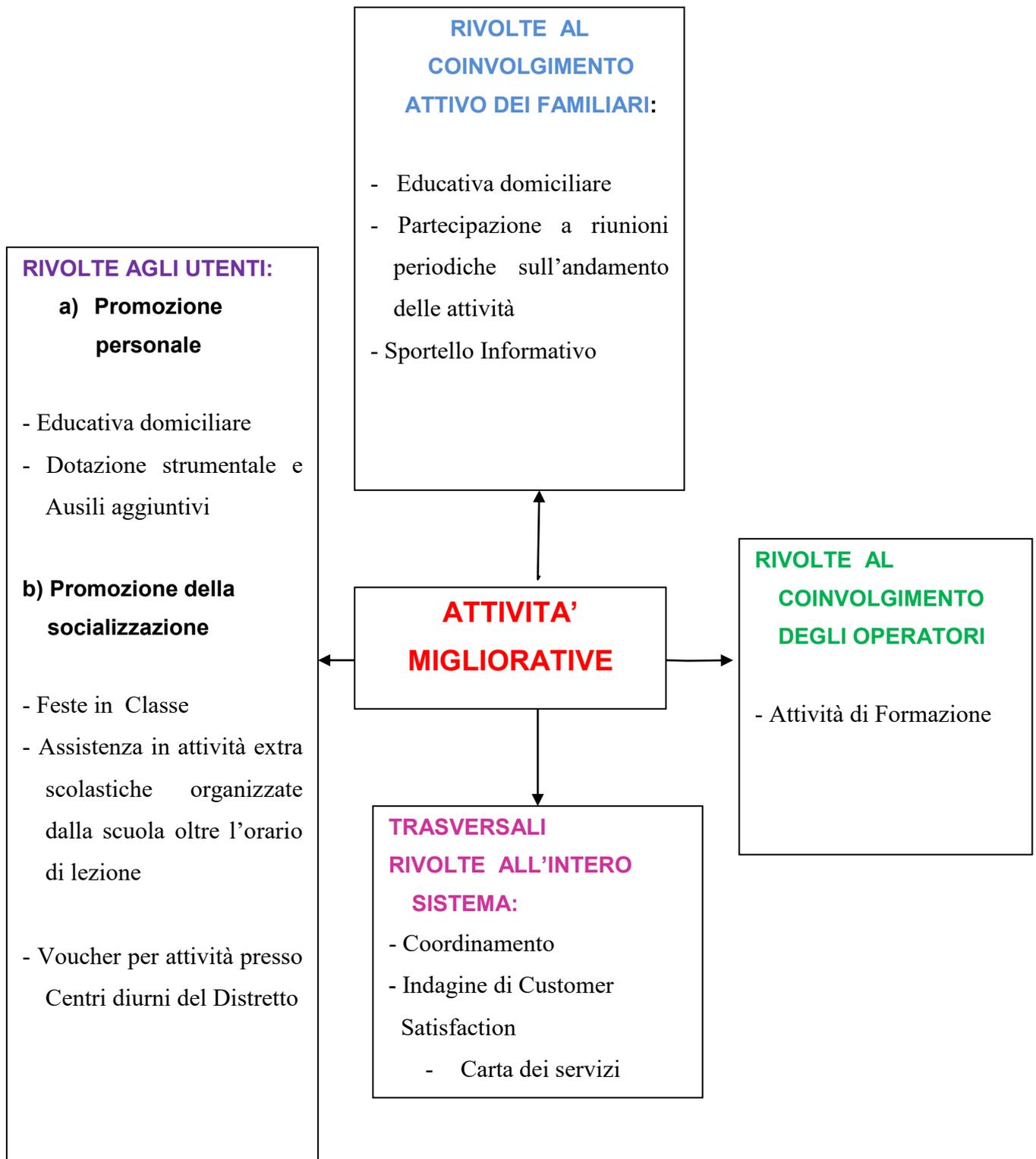
ORGANIGRAMMA DI BASE ED INTERFACCIA CON ALTRI SERVIZI



ATTIVITA' DI BASE



ATTIVITA' MIGLIORATIVE ED AGGIUNTIVE



VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

