HIGH QUALITY SERVICES

GMA COOPERATIVA SOCIALE

Onlus senza scopo di lucro
Servizi alla persona-Case di Riposo-Case-famiglia
Per adulti, anziani, minori, con handicap
ed in stato di disagio psico-fisico

Via Tina Pica N. 6 CAP 00139 ROMA (RM)
TEL. 06-8185899 FAX 06-97848932 E-mail: gmacoopsociale@legalmail.it

Carta dei Servizi

REV. 01 DEL 05/11/2018

INDICE

PRESENTAZIONE	PAG. 3
ORGANIGRAMMA	PAG. 4
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 5
MISSION	PAG. 5
PRINICIPI FONDANTI	PAG. 6
PERSONALE, PRICIPI ETICI E CRITERI DEONTOLOGICI	PAG. 11
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	PAG. 12
OBIETTIVI E LORO ARTICOLAZIONI NEL TEMPO	PAG. 14
I SERVIZI	PAG. 14
Casa di riposo " Villa Santina"	PAG. 14
Case-Famiglia per Disabili Adulti	PAG. 18
Servizio di assistenza domiciliare in favore di adulti con gravi fragilità sanitarie-AIDS e sindromi correlate	PAG. 24
Fornitura servizi socio-assistenziali qualificati per Case di Riposo Private	PAG. 26
STANDARD DI QUALITA'	PAG. 27
VERIFICA DEI RISULTATI	PAG. 27
MODALITA' E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	PAG. 30
MODALITA'DI RACCORSO CON I SERVIZI SOCIALI E TERRITORIALI	PAG. 30
ELENCO COLLABORAZIONI CON ENTI ED ORGANISMI DEL TERRITORIO	PAG. 32
GESTIONE DEI RECLAMI	PAG. 33
RIPRISTINO DEL REGOLARE SERVIZIO E RISTORO DELL'UTENTE	PAG. 34
SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI E RECLAMI	PAG. 35
RIFERIMENTI LEGISLATIVI	PAG. 36

PRESENTAZIONE

La GMA COOPERATIVA SOCIALE è una società senza scopo di lucro che si costituisce nel 2102 perseguendo l'obiettivo di offrire la possibilità di un miglioramento delle condizioni di vita a persone in stato di disagio psico-fisico e di marginalità attraverso percorsi inclusivi, di reinserimento socio-lavorativo e di recupero delle proprie capacità residue. La GMA opera con i propri soci, provenienti da esperienze professionali in settori diversi, al fine ti ottimizzare tutti gli aspetti sia tecnici che umani, per porre il cittadino al centro del proprio agire quotidiano, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità professionale delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini.

La GMA Cooperativa Sociale, è attiva nel territorio della Regione Lazio nell'ambito di servizi sociali assistenziali per anziani ed adulti in stato di disagio socio-sanitario e portatori di handicap e gestisce sul territorio del Comune di Roma i seguenti servizi:

Case-famiglia per adulti disabili: "Eco1" in Corso Trieste 165, "Alessandria" in Via Dalamzia 29, "Il Sorriso" in via Morgagni 6/A, "Allegra" in via Velletri 24, "Acquaviva" in via Piazza Vescovio 3;

Case di Riposo per anziani: personale qualificato per l'assistenza anziani all'interno delle Case di Riposo "Villa Cavalieri" in viale Cavalieri 85, Roma (III Municipio), che ospita circa 80 anziani e "Villa Verde" in via Orazio Vecchi 73 (X Municipio), che ospita circa 60 anziani, nonché per la R.S.A. "N.C.L"., sita nel VIII Municipio di Roma.

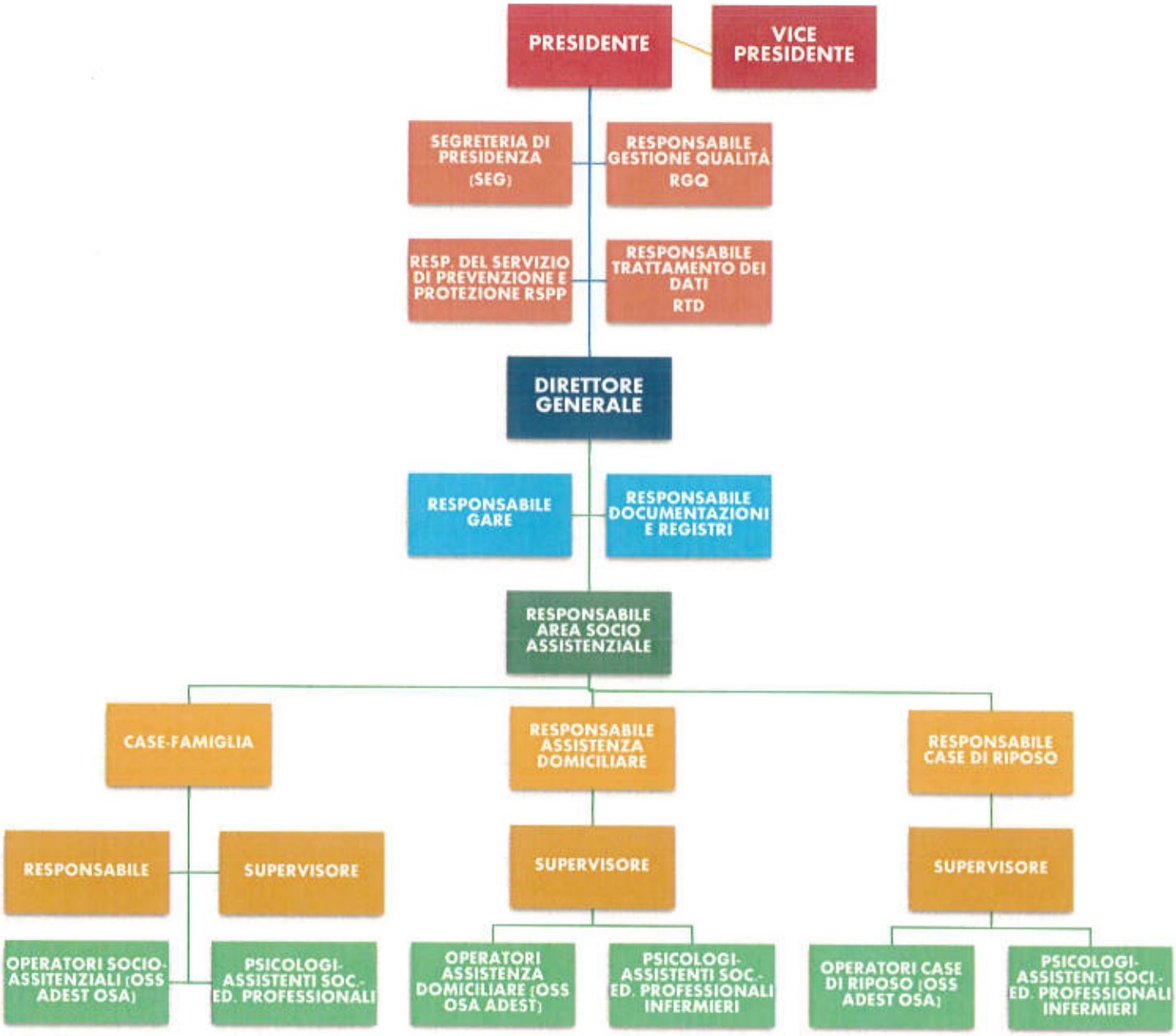
Servizio di assistenza domiciliare in favore di adulti con gravi fragilità sanitarie-AIDS e sindromi correlate, in collaborazione con la Cooperativa Sociale R.O.M.A..

Dal 2015 la G.M.A. Cooperativa Sociale gestisce sul territorio di Civitavecchia:

la Casa di Riposo "Villa Santina", che ad oggi ospita circa 40 utenti.

Nell'Ottobre del 2018, inoltre, la Cooperativa acquisisce la gestione di una Casa di Riposo sita in zona Torresina ed una struttura socio-assistenziale di prossima apertura, presso Castel di Guido (Roma).

ORGANIGRAMMA GENERALE DELLA COOPERATIVA SOCIALE GMA



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino utente;
informa le persone che ne prendono visione riguardo i servizi erogati dalla cooperativa sociale GMA e consente loro la facoltà di giudizio sull'operato;
illustra e presenta le strutture gestite dalla cooperativa, la tipologia di utenza e di attività offerte, le modalità di accesso, le persone di riferimento da contattare, gli orari di funzionamento;
stabilisce, con standard verificabili, per i servizi regolamentati, le caratteristiche e i tempi di intervento/risposta a fronte di specifiche situazioni o richieste;
indica riferimenti precisi per l'inoltro di reclami e segnalazioni da parte dell'utente e per le modalità di risposta, ripristino e ristoro da parte dell'Organismo.

I destinatari sono i fruitori dei servizi, in particolare le persone con disabilità psico-fisica, i loro familiari, i committenti e la cittadinanza, ma anche gli operatori delle istituzioni pubbliche (servizi sociali degli enti locali, addetti ai lavori del settore socio-assistenziale e sanitario).
La Carta dei Servizi vuole essere punto di partenza per un fertile confronto che conduca ad eventuali azioni di miglioramento delle prestazioni erogate, al fine di rendere il servizio sempre più vicino e rispondente alle esigenze dell'utenza e del territorio.

La Carta dei Servizi viene sottoposta a revisione periodica.
L'ultimo aggiornamento è di novembre 2018.

MISSION

La Cooperativa sociale GMA progetta e gestisce servizi rivolti alla persona, per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore e Cittadini e si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà e delle condizioni di esclusione ai margini della società delle persone in stato di disagio psico-fisico e sociale.

La GMA, ha come propria Mission il miglioramento della qualità di vita dei Cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone anziane e persone portatrici di disabilità psicofisiche alle quali fornire tutto il supporto necessario per il recupero ed il mantenimento delle capacità di autonomia nella gestione della vita quotidiana e alle quali dare supporto psicologico e concreto ad integrazione delle capacità residue in presenza di demenze o decadimento cognitivo.

In sintesi, la Cooperativa GMA, assume come prioritario ed imprescindibile, dalla programmazione all'attuazione dei propri servizi, l'obbiettivo generale di favorire per tutti i propri utenti, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, nonché una maggiore integrazione nel territorio.

PRINCIPI FONDANTI

E' convinzione della Cooperativa che l'erogazione dei servizi debba essere conforme a standard qualitativi misurabili attraverso un sistema di fattori/indicatori e procedure che consentano all'Utente di constatare il rispetto degli obiettivi del servizio ed i risultati attesi.

La Cooperativa G.M.A. si impegna a garantire la tutela del cittadino/cliente/utente in merito a quanto stabilito nella Carta dei Servizi, adottata ai sensi del DPCM del 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari") in ottemperanza ai principi fondamentali di:

L'UGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi si ispira al principio dell'eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

IL RISPETTO E L'IMPARZIALITÀ

Nello svolgimento di tutte le attività si presta particolare attenzione al comportamento adottato da ciascun professionista nei confronti degli utenti. Devono sempre permanere atteggiamenti di rispetto, di obiettività, di giustizia e di imparzialità.

LA CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio deve essere assicurato in termini di continuità e regolarità, in uniformità alla programmazione prevista e attuata attraverso il cronoprogramma elaborato dalla Cooperativa o secondo disposizioni espresse dalla normativa di settore e/o dal Committente. In casi di irregolarità e/o di interruzione, si adottano misure correttive volte al ripristino del disservizio ed eventualmente al ristoro (vedi sezione Qualità).

Il DIRITTO DI SCELTA

L'Utente ha il diritto di scegliere su tutto il territorio nazionale la struttura che meglio risponda alle sue esigenze. L'utente ha il diritto di scegliere l'interruzione del trattamento.

LA PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'Utente ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le leggi vigenti modalità disciplinate dal regolamento Europeo 2016/679.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'erogazione del servizio segue i criteri di efficacia e di efficienza. A tal fine vengono adottate le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi (vedi paragrafo modalità operative).

IL RISPETTO DELLE DIFFERENZE
L'utente ha diritto al rispetto delle proprie convinzioni di vita, politiche e religiose. La Cooperativa garantisce, su richiesta, la possibilità di partecipare alle funzioni religiose di credi diversi rispetto a quello cattolico e, sempre su richiesta, il rispetto delle abitudini alimentari in funzione del proprio credo.

PERSONALE, PRICIPI ETICI E CRITERI DEONTOLOGICI

Secondo quanto stabilito dalla legge e dalla normativa vigente in materia di competenze (art. 11 comma 1 lettera h) della Legge Regionale n. 41/2003, rispondendo ai bisogni di accoglienza, di assistenza socio-sanitaria, di inclusione sociale e lavorativa, la GMA garantisce la gestione di tutti i propri servizi attraverso la costituzione di equipe formate dalle seguenti figure professionali con relative funzioni:

Responsabile del Servizio (con qualifica di Psicologo, Assistente Sociale o Ed. Professionale);
ha la responsabilità complessiva del servizio ed è sempre disponibile per ogni emergenza.
E' responsabile e competente:

a) delle attività di programmazione, verifica e gestione del servizio e della struttura;
b) del coordinamento e gestione del personale;
c) degli interventi professionali diretti agli ospiti;
d) della gestione della documentazione delle attività del servizio, per favorire la progettazione di interventi e servizi adeguati ai bisogni degli Ospiti/Utenti;
e) dei rapporti con gli enti territoriali, i familiari, i tutori e gli amministratori di sostegno e le risorse di rete;
f) della gestione dei budget degli Ospiti e della Struttura, laddove previsti;
g) dell'organizzazione del servizio (turni di lavoro, riunioni di équipe, con i servizi i territoriali, con i tirocinanti, i volontari, l'ente gestore, i familiari, tutori ed amministratori di sostegno, gli organismi in rete, i tirocinanti e volontari), approvvigionamento di prodotti o quanto sia necessario per la casa e gli ospiti (spesa alimentare, cancelleria, farmaci, ecc.);
h) del rispetto della normativa della privacy e della legge 81/2008, per quanto condiviso con gli enti gestori.

Supervisore (Psicologo/Psicoterapeuta)
Il Supervisore si occupa, all'interno della GMA, della consulenza, del supporto e del sostegno psicologico, formativo e organizzativo di tutto il personale che lavora all'interno della cooperativa.
Il Supervisore, quindi, si occupa della supervisione dei lavoratori e dei casi.

La supervisione permette di riflettere su come intervenire, promuovendo un certo grado di autonomia presso i lavoratori, per mantenere un adeguato livello motivazionale e prevenire fenomeni di burnout.
La supervisione viene fatta per:

a) parlare di casi;
b) discutere situazioni problematiche, vissuti e blocchi che ostacolano lo svolgimento del lavoro professionale;
c) intervenire in questioni organizzative di equipe;
d) discutere di progetti individualizzati;
e) formare su specifici progetti individualizzati;
f) rendersi consapevoli dei propri vissuti emotivi.

La supervisione viene offerta alle équipe (Operatori Socio Sanitari, Educatori Professionali, Psicologi, Psicoterapeuti, ecc.) o ai singoli che ne fanno richiesta.

Assistente Sociale

L'Assistente Sociale svolge attività di indirizzo, chiarificazione, sostegno ed aiuto agli utenti della cooperativa e alle loro famiglie al fine di permettere alla cooperativa di offrire prestazioni e servizi il più possibile rispondenti alle loro specifiche esigenze.
In particolare l'Assistente Sociale:

a) collabora allo sviluppo dei progetti individualizzati;
b) svolge azioni di segretariato sociale;
c) effettua visite domiciliari;
d) effettua i colloqui di pre-accoglienza e accoglienza per quanto riguarda gli aspetti tecnici ed amministrati;
e) compila la documentazione di ingresso dell'ospite all'interno delle strutture della cooperativa e la documentazione di dimissione;
f) effettua i colloqui finalizzati all'acquisizione di elementi relativi alle condizioni socio-familiari delle persone;
g) si occupa dell'accoglienza degli ospiti;
h) collabora con gli enti invianti per la gestione delle richieste di nuovi ingressi e per le dimissioni di ospiti;
i) partecipa agli incontri con i famigliari e con le istituzioni per le comunicazioni di carattere operativo;
j) partecipa agli incontri di formazione e di supervisione periodica;
k) partecipa alle riunioni d'equipe (sia interne alla struttura in cui opera sia dei Servizi invianti).

Educatori Professionali

L'Educatore Professionale sviluppa, programma e gestisce, in collaborazione con altre le figure dell'equipe quali lo Psicologo, lo Psicoterapeuta, lo Psichiatra, l'Assistente Sociale, ecc. (in base all'ambito del servizio specifico nel quale opera), progetti socio-educativi, educativo-culturali, ludico-ricreativi, riabilitativi e occupazionali individualizzati che mirano al recupero sociale e allo sviluppo dell'autonomia personale, favorendo lo sviluppo delle potenzialità individuali e incrementando/incentivando i rapporti sociali con la famiglia e la collettività.

In particolare l'Educatore Professionale:

a) collabora allo sviluppo dei progetti individualizzati;
b) organizza e gestisce le attività educative;
c) produce la reportistica relativa all'avanzamento dei progetti individualizzati;
d) aggiorna, per la parte di sua competenza, le cartelle degli utenti;
e) partecipa agli incontri con i famigliari e con le istituzioni per le comunicazioni di carattere operativo;
f) partecipa agli incontri di formazione e di supervisione periodica;
g) partecipa alle riunioni d'equipe.

Infermieri

L'Infermiere Professionale è dell'assistenza generale infermieristica, di natura tecnica, relazionale ed educativa e la sua attività riguarda gli aspetti preventivi, curativi, palliativi e riabilitativi.

In particolare l'Infermiere Professionale:

a) si occupa della somministrazione dei farmaci;
b) si occupa di effettuare le medicazioni;
c) aggiorna, per la parte di sua competenza, le schede degli utenti;
d) partecipa agli incontri con i famigliari e con le istituzioni per le comunicazioni di carattere operativo;
e) partecipa agli incontri di formazione e di supervisione periodica;
f) partecipa alle riunioni d'equipe (sia interne alla struttura in cui opera sia dei Servizi invianti);
g) pianifica, gestisce e valuta gli interventi di assistenza infermieristica;
h) assiste gli utenti;
i) educa all'autogestione della malattia, al trattamento e alla riabilitazione

Operatori socio-sanitari (con qualifica di OSS, ADEST, OSA);

adibiti all'assistenza dell'Ospite/Utente nelle sue esigenze quotidiane, nel soddisfarne i bisogni primari in un contesto sociale e sanitario, per favorirne l'autonomia ed il benessere.

E' responsabile e competente:

a) dell'utilizzo di strumenti di lavoro comuni (schede, protocolli, diari, ecc.);
b) della pulizia e mantenimento di arredi e attrezzature ed eventuale riordino dopo l'assunzione dei pasti;
c) della collaborazione sia con l'Ospite che con i referenti familiari/tutori ed amministratori di sostegno nelle questioni domestiche (igiene, preparazione ed assunzione dei pasti, effettuazione di acquisti, cambio biancheria, ecc), con la supervisione del responsabile;
d) della cura dei materiali da sterilizzare (in caso di necessità);
e) delle attività finalizzate alla cura ed igiene personale dell'Ospite, cambio biancheria, espletamento delle funzioni fisiologiche, aiuto nella deambulazione, uso corretto dei presidi, ausili e attrezzature, apprendimento e mantenimento delle posture corrette;
f) della somministrazione o aiuto all'assunzione delle terapie farmacologiche;

g) dell'osservazione e riconoscimento di sintomi di allarme presentati dall'Ospite (pallore, sudorazione, febbre, ecc.);
h) dell'attuazione di interventi di primo soccorso o piccole medicazioni (ad es. disinfettare una ferita non grave, cambiare un cerotto, applicare una pomata, ecc.);
i) della corretta assistenza alla somministrazione delle diete;
j) del supporto alle attività di animazione, per favorire la socializzazione ed il recupero e mantenimento delle capacità manuali, cognitive, relazionali, ecc.;
k) dell'accompagno, se autorizzati dal Responsabile, per l'accesso ai servizi e nel disbrigo delle pratiche burocratiche;
l) della collaborazione fattiva con altre figure professionali.

A supporto dell'Equipe, la GMA Cooperativa Sociale garantisce la presenza programmata di **Operatori di Base**, che svolgono mansioni di pulizia ed igiene dell'ambiente e di facchinaggio, **cuoche e manutentori**.

Il personale è organizzato a turni in modo da assicurare la necessaria continuità di presenza nelle 24 ore e si attiene ai seguenti principi etici e criteri deontologici:

Equità di trattamento, intesa come regime comportamentale ispirato al senso comune della giustizia, ispirata a criteri di imparzialità, obiettività e giustizia nei confronti di tutte le persone fruitrici dei propri servizi.

Universalità, intesa come promozione, mantenimento e recupero della salute fisica e psichica, senza distinzione di condizioni individuali, sociali, sesso, etnia, religione, influenza sociale, al fine di assicurare l'eguaglianza dei cittadini nei confronti del servizio.

Correttezza e Continuità nei rapporti, ispirate a criteri di rispetto, comprensione, disponibilità e di umanità.

Tutela e Valorizzazione della persona, ovvero rispetto per ciascun individuo, per la valorizzazione delle rispettive capacità, sulla base di un rapporto di fiducia e di responsabilizzazione.

Diligenza, intesa come assolvimento dei propri compiti con cura, attenzione ed onestà.

Trasparenza, intesa come esecuzione delle proprie mansioni attraverso un regime di piena intellegibilità dell'operato da parte di chiunque.

Imparzialità, intesa come modo di operare obiettivo ed equo, senza favoritismi.

Lealtà, intesa come modo di operare fedele e coerente con gli ideali etici condivisi.

Riservatezza, in osservanza alle norme vigenti sulla privacy.

Promozione della Qualità nei termini di Efficienza ed Efficacia delle prestazioni.

Tutela della Territorialità, che pone al centro della propria azione il territorio di appartenenza del cittadino ospite al fine di tutelarne le autonomie acquisite, le conoscenze e le abitudini.

Integrazione socio-sanitaria, che garantisce la presa in carico della persona nei suoi diversi aspetti che necessitano una risposta multidimensionale attraverso l'integrazione di risorse sanitarie e di risorse sociali agenti nell'interesse dell'utente.

Tutela della Salute, ovvero rispetto di tutte le normative vigenti in tema di prevenzione, cura e riabilitazione.

Tutela dell'Ambiente, ovvero rispetto delle normative vigenti in tema di ambiente ed inquinamento.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Tutte le attività svolte e promosse dalla cooperativa hanno origine dal proposito di non limitarsi a rispondere ai singoli bisogni, che sappiamo essere complessi, in modo rigido e asettico, considerando sempre le correlazioni possibili tra le diverse necessità ed offrire pertanto una serie di risposte che siano il più possibile diversificate a seconda della tipologia dell'utenza nonché delle specificità e peculiarità dell'individuo.

L'utente, dunque, avrà diritto ad esprimere:

- I propri obiettivi personali, in coerenza con la natura del servizio;
- Il proprio grado di soddisfazione in merito all'erogazione delle prestazioni previste in suo favore;
- Reclamare il rispetto delle direttive prestazionali stabilite dalla convenzione che regola il servizio.

L'utente, d'altra parte, deve attenersi a quanto segue:

- Confermare le prestazioni che gli vengono erogate, sottoscrivendo il progetto personalizzato;
- Avvertire il Responsabile del servizio, l'operatore della struttura o l'assistente domiciliare, nei casi di temporanea assenza dal proprio domicilio o di non partecipazione ad attività esterne promosse dalla cooperativa;
- Non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento), né prestazioni non previste dal mansionario;
- Non interpellare privatamente il personale;

- L'utente nulla deve al personale ad esso preposto. Eventuali reclami inerenti al servizio ed al personale addetto devono essere presentati secondo le modalità descritte in seguito.

OBIETTIVI E LORO ARTICOLAZIONI NEL TEMPO

Per la Cooperativa GMA è fondamentale, nella gestione di tutti i servizi e nell'espletamento di tutte le attività, il riferimento agli obiettivi specifici prefissati in fase di progettazione e/o indicati specificatamente dal Committente. Ciò prevede l'utilizzo di elementi quali il quadro logico come uno strumento di lavoro che permette di verificare e assicurare la fattibilità, la rilevanza, l'efficacia e l'efficienza del progetto/servizio, portando alla formulazione di obiettivi raggiungibili, misurabili, ed il cui conseguimento aumenta la qualità del servizio reso e allo stesso tempo permette la sua sostenibilità, replicabilità e trasfreribilità.

In sintesi la GMA si propone:

- Il miglioramento continuo della qualità dei servizi
- La centralità dell'utente attraverso il coinvolgimento e la partecipazione
- La promozione della cittadinanza attiva
- La tutela dei diritti dei cittadini
- La definizione e verifica degli standard di qualità
- L'integrazione dei servizi svolti con le risorse territoriali pubbliche e del privato sociale

Partendo da questi propositi e dalle condizioni di partenza, se l'obiettivo generale è quello di migliorare le condizioni di vita dell'individuo, ad esempio in un servizio come quello di assistenza domiciliare, la G.M.A. analizza le cause che impediscono o rallentano tale percorso e formula gli obiettivi specifici in modo da rimuovere o arginare tali impedimenti, di natura fisica e/o psicologica, organizzativa, economica, sociale e relazionale, perseguendo la realizzazione delle finalità precipue del servizio e dell'utenza.

Gli obiettivi specifici, quindi, possono essere cosi riassunti:

- Contenere e ridurre il ricorso al ricovero ospedaliero e all'istituzionalizzazione
- Aumentare il benessere familiare riducendo il carico assistenziale
- Aumentare le conoscenze e l'accesso alle risorse territoriali, istituzionali e del volontariato
- Rafforzare le risorse individuali
- Favorire processi di integrazione
- Contenere e ridurre le situazioni di disagio sociale e psicologico
- Aumentare le possibilità di permanenza presso il proprio ambiente familiare (obiettivo servizio Assistenza Domiciliare).

Ad un livello più dettagliato e approfondito, si utilizza l'analisi SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats, ovvero Forze, Debolezze, Opportunità e Minacce) per mettere in luce e permettere di valutare al meglio priorità, problematiche e possibili punti di partenza per l'identificazione degli opportuni interventi il più possibile individualizzati allo scopo di legarsi in modo specifico e causale con gli obiettivi specifici prefissati e i risultati attesi;

Conseguentemente, le articolazioni nel tempo degli obiettivi sopra riportati sono stabilite a partire dalla definizione e programmazione delle attività, scandite da un preciso crono-programma all'interno del quale sono previsti:

- tempi di realizzazione,
- tempi di monitoraggio e verifica in itinere ed ex post, al fine di misurare l'andamento del servizio e di adottare eventuali misure correttive

In funzione, pertanto, dell'adozione di una metodologia adeguata alla programmazione e all'organizzazione di ogni servizio svolto, si individuano indicatori, e cioè variabili quantitative o parametri qualitativi, descrittivi della dimensione di qualità considerata, utilizzando per ogni obiettivo prefissato uno schema di riferimento come nell'esempio riportato di seguito:

<table>
<tr><td colspan="3">Dati di partenza: 300 adulti disabili; 200 di questi vivono in famiglia; di questi 200 solo 50 usufruiscono di assistenza domiciliare; solo 50 frequentano saltuariamente percorsi di socializzazione, animazione, formazione</td></tr>
<tr><td>Dimensione:
ESITI E RISULTATI DEL SERVIZIO E DELLE ATTIVITÀ PROPOSTE

Obiettivo (o scopo del progetto)</td><td>Aumentare il numero di disabili adulti che godono di servizi di animazione territoriale e di possibilità di socializzazione attraverso la realizzazione di un Servizio di Assistenza Domiciliare e di Supporto.</td><td>Data rilevazione

Fonte e contesto

</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Indicatori
(% di raggiungimento dei risultati attesi)</td><td>1) Aumento di almeno il 100% (da 50 – dato 2017, ad almeno 100 – dato 2019) del n. di utenti disabili adulti che partecipano ad attività socializzanti.</td><td>Data rilevazione

Azione Correttiva

</td></tr>
<tr><td>2) Aumento di almeno il 200% (da 50 – dato 2017, ad almeno 150 – dato 2019) del n. di utenti che usufruiscono di servizi di animazione territoriale e formazione.</td><td>Data rilevazione

Azione Correttiva

</td></tr>
</table>

Casa di riposo " *Villa Santina*" (Civitavecchia)

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	La casa di riposo comunale per anziani" *Villa Santina*" è una struttura situata sul territorio del Comune di Civitavecchia (Città Metropolitana Roma Capitale); dispone di 18 camere singole, doppie, triple e quadruple per un numero complessivo di 37 posti letto, una sala mensa, una sala culto, una sala polivalente ed una palestra per la fisioterapia.
COSA PREVEDE IL SERVIZIO	❖ Assistenza h 24 diurna e notturna; ❖ servizio infermieristico diurno e notturno; ❖ alloggio in camere convenientemente arredate; ❖ illuminazione privata e comune; ❖ riscaldamento (nel periodo invernale) e condizionamento (nel periodo estivo) della camera e dei locali comuni; ❖ riordino quotidiano della camera e pulizia dei servizi igienici personali; ❖ colazione, pranzo e cena in sala da pranzo; ❖ servizio di lavaggio e stiratura della biancheria da letto e da toeletta; ❖ pulizia dei locali comuni; ❖ televisione nei locali comuni di soggiorno; ❖ televisione in camera; ❖ assistenza sanitaria fornita dal medico di base dell'ospite; ❖ attività ricreativo-culturali con personale competente; ❖ prestazioni per la cura della persona a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi; ❖ assistenza religiosa e spirituale a seconda della confessione degli ospiti; ❖ prestazioni di aiuto personale e assistenza tutelare; ❖ prestazioni protesiche, odontoiatriche, podologiche, alle condizioni e con le modalità previste per la generalità dei cittadini; ❖ prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione; ❖ attività di animazione, occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; ❖ il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose; ❖ un ambiente di vita il più possibile simile alla comunità di provenienza per orari e ritmi di vita, nonché la personalizzazione del proprio spazio residenziale; ❖ la socializzazione all'interno della Struttura anche con l'apporto del volontariato e di organismi esterni; ❖ attività di musicoterapia; ❖ supporto psicologico.

	Inoltre sono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli ospiti ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia al fine di raggiungere e mantenere il miglior livello possibile di qualità della vita. In particolare vengono erogate: • prestazioni di Medicina generale, specialistiche, farmaceutiche, a carico del S.S.R., alle condizioni e con le modalità previste per la generalità dei cittadini, anche attraverso i servizi distrettuali ed aziendali; • prestazioni infermieristiche; • prestazioni riabilitative; • consulenza e controllo dietologico; • trasporto ed accompagnamento per prestazioni sanitarie esterne alla struttura. <u>Servizi Extra rispetto alla retta per tutti gli ospiti</u> <u>Sono da considerarsi extra inoltre:</u> ✓ medicinali, presidi sanitari, ecc... non coperti da assistenza sanitaria pubblica; ✓ lavanderia esterna; ✓ prestazioni fisioterapiche singole; ✓ parrucchiera, barbiere; ✓ estetista, podologo; ✓ protesi e presidi sanitari non mutuabili; ✓ visite mediche e specialistiche non convenzionate. L'elenco esaustivo delle spese extra con la specifica del loro importo è riportato nell'allegato 2 al Regolamento interno, Listino spese extra e disponibile anche in accettazione.
EQUIPE/FIGURE PROFESSIONALI	❖ Coordinatore ❖ Psicologa ❖ Assistente Sociale ❖ Educatore ❖ Infermieri ❖ O.S.S. ❖ Ausiliari ❖ Cuoche ❖ Manutentore
MODALITA' DI EROGAZIONE	**Un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)** segue l'Ospite dal suo arrivo e viene costantemente aggiornato seguendone la storia vissuta e la sua evoluzione in un lavoro svolto in equipe dal personale preposto. In esso vengono esplicitati obiettivi, strumenti e metodi di intervento, tempi di realizzazione e modalità di verifica. Gli interventi specialistici sono effettuati con le modalità previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

Quando sono prescritte visite e controlli medici presso ambulatori esterni, gli ospiti della Casa di riposo vengono accompagnati da parenti / conviventi / persone che intrattengono relazioni di carattere affettivo con gli stessi, mentre gli Ospiti della struttura che ne hanno bisogno possono essere accompagnati da personale dell'Istituto se non hanno altri possibili accompagnatori.

Per gli interventi di riabilitazione la GMA è dotata di appositi spazi ed il servizio viene svolto da terapisti della riabilitazione.

I farmaci relativi alle terapie degli ospiti vengono prescritti dal medico curante degli stessi, i farmaci vengono poi portati presso la struttura tramite gli accompagnatori dell'ospite che li consegnano in accettazione o alla Direzione, i quali, dopo aver verificato la presenza della prescrizione del medico, le scadenze e lo stato degli stessi avranno cura di registrarli. Tutti i medicinali sono localizzati e identificati, presso armadio dedicato in medicheria.

Le indisposizioni di carattere leggero e di breve durata vengono curate nella struttura, in caso di malattie acute o contagiose, oppure ove si rendessero necessarie terapie specialistiche ed indagini diagnostiche, l'ospite su richiesta del medico curante dovrà essere trasferito in ospedale o comunque dimesso dalla struttura. In caso di rifiuto da parte dei familiari di procedere al ricovero sarà richiesta dalla Direzione una dichiarazione di assunzione di responsabilità.

La Struttura prevede un sistema di videosorveglianza diffuso in modo da garantire il monitoraggio continuo degli ospiti.

Il vitto

La colazione, il pranzo, la cena sono serviti in sala da pranzo.
In casi particolari, nel caso in cui le condizioni di salute dell'Ospite lo richiedano o a discrezione dell'infermiera di turno, può essere autorizzato il servizio in camera.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione dalle 08.00 alle 10.30
- pranzo dalle 11.30 alle 12.15
- cena dalle 17.15 alle 18.00

Biancheria

Giornalmente viene cambiata la biancheria da bagno e ogni due giorni quella da letto, se necessario il cambio avviene all'occorrenza.

Attività ludiche e ricreative

Giornalmente gli ospiti effettuano la terapia occupazionale. Due volte alla settimana vengono effettuati incontri di Musicoterapia.

	Inoltre, sono presenti due sale soggiorno/TV/lettura dove gli ospiti si possono ritrovarsi per vedere la televisione e/o leggere riviste e socializzare.
MODALITA' D'AMMISSIONE	L'ammissione alla Casa di Riposo avviene su segnalazione ed invio da parte del servizio sociale del Comune. Al momento dell'accettazione si richiederà una relazione Medica dettagliata sullo stato di salute del futuro ospite, comprensiva di terapia farmacologica e tutta la documentazione sanitaria utile al fine di determinare correttamente il suo stato di salute ed il suo grado di autonomia. L'ammissione avviene mediante valutazione multidimensionale, sia per i soggetti provenienti dal proprio domicilio che per quelli in dimissione da struttura ospedaliera ed a seguito di un colloquio preliminare per conoscere le condizioni fisiche dell'ospite, le sue necessità e le richieste; mostrare le caratteristiche della sistemazione disponibile, le condizioni economiche conseguenti e le norme previste dal Regolamento di gestione della Struttura e dal Contratto di ingresso. Tutti gli atti relativi alla presa in carico, e il conseguente piano personalizzato individuale di assistenza, vengono inseriti nella cartella personale dell'ospite.
MOTIVI DI DIMISSIONE	La dimissione di un utente dalla Casa di Riposo può avvenire per: -scelta dell'ospite, che manifesta in modo evidente il suo rifiuto a permanere nella struttura; -richiesta motivata dei familiari, dell'amministratore di sostegno o del tutore, condivisa con l'utente residente, previa presentazione formale di una domanda di dimissione al Comune di Civitavecchia su proposta del responsabile della struttura: a) per specifiche problematiche sanitarie dell'utente per cui sono necessari interventi di cura ed assistenza sanitaria continuativi; b) per comportamenti inadeguati o pericolosi prolungati nel tempo verso se stesso, verso gli altri ospiti o verso il personale in servizio; La deliberazione di procedere alla dimissione di un utente è di competenza del Comune di Civitavecchia.
DURATA DEL PERIODO DI CONSERVAZIONE DEL POSTO IN CASO DI ASSENZA PROLUNGATA E RELATIVI ONERI ECONOMICI	Le assenze sono giustificate solo per gravi motivi di salute dell'utente in stato di ricovero ospedaliero o presso altra struttura sanitaria o riabilitativa (motivata da una adeguata documentazione consegnata alla Responsabile). In caso di assenza prolungata e non giustificata dopo 10 giorni si procederà ad inviare segnalazione al Comune di Civitavecchia con il quale, sentiti i familiari, si decideranno le modalità di reintegro o di dimissioni dell'ospite e gli eventuali oneri economici.

AMBITO TERRITORIALE	La casa di riposo Villa Santina si trova a Civitavecchia in Via Terme di Traiano, 41.
TARIFFE APPLICCATE	Il servizio è in convenzione con il Comune di Civitavecchia che, in quanto Ente Committente è deputato a stabilire le eventuali tariffe da applicare.
ORARI DI APERTURA	Il servizio è svolto presso della struttura dalle ore 08.00 alle ore 20:00 tutti i giorni.
CONTATTI	TEL. 0766/28.989 – 06/81.85.899 gmacoopsociale@legalmail.it; villasantina.gma2018@libero.it Responsabile: Dr. Giancarlo Cantagallo

Case-Famiglia per Disabili Adulti

"Eco1", "Alessandria", "Il Sorriso", "Allegra", "Acquaviva"

PRESENTAZIONE DELLE STRUTTURE	Le Case-Famiglia, in convenzione con Roma Capitale, Dipartimento delle Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute U.O.S. Disabili Adulti, rispondono, sul piano strutturale, ai criteri propri di civili abitazioni, si sviluppano su un'ampia metratura. Tutti gli ambienti sono dotati di finestre, che assicurano luminosità e areazione e sono dotati di spazi che rispettano i requisiti richiesti dalle normative vigenti per l'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento. Tutte le strutture gestite dalla GMA sono costituite da: ○ Cucina abitale, in possesso dei requisiti previsti in materia igienico-sanitaria. ○ Bagni (di cui uno per il personale in servizio). ○ Un soggiorno ampio che permette lo svolgimento di attività ludiche, ricreative, socializzanti. ○ Spazio ricavato all'interno del soggiorno adibito per il lavoro della Responsabile e degli Operatori. ○ Camere da letto doppie per gli Ospiti. ○ Camere da letto singole per gli Ospiti. ○ Ripostiglio. Tutti gli spazi sono arredati con mobili, complementi di arredo, elettrodomestici che rendono funzionale ed accogliente le case. Non è previsto il servizio di portierato.
DESTINATARI	Le Case-Famiglia possono accogliere Persone Adulte con Disabilità, per i quali la permanenza nel nucleo familiare è permanentemente o temporaneamente impossibile o contrastante con il Progetto Personalizzato di Assistenza.

	Si tratta di cittadini con disabilità psichica, fisica e/o sensoriale che non necessitano di interventi sanitari continuativi e per i quali il nucleo familiare di origine è assente o non è più in grado di fornire l'assistenza adeguata e le cure necessarie. L'accoglienza dell'utente tiene conto della compatibilità delle sue esigenze assistenziali con quelle degli altri conviventi, in considerazione dell'organizzazione e della gestione di tipo familiare della struttura.
COSA PREVEDE IL SERVIZIO	Ispirandosi ai principi fondamentali della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, il cui scopo è: *"...promuovere, proteggere e garantire il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità"*, come affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nella *"Classificazione Internazionale della Disabilità, del Funzionamento Umano e della Salute (ICF)"*, la finalità dei servizi è rivolta a persone adulte con disabilità per promuoverne l'inclusione sociale, migliorandone la condizione esistenziale e la qualità della vita. Nello specifico la Casa Famiglia è una situazione abitativa conforme ai bisogni della persona disabile dove si attuano interventi sociali, sanitari, assistenziali ed educativi finalizzati al miglioramento della qualità della vita degli ospiti e dei loro familiari, se presenti. Le Case-Famiglia garantiscono l'erogazione di prestazioni integrate quali: • assistenza tutelare diurna e notturna; • alloggio, vitto, cura dell'igiene personale e ambientale; • lenzuola, federe, cuscini e coperte secondo gli standard GMA, sono ammesse diversificazioni a spese dell'utente; • interventi di sostegno e di sviluppo di abilità individuali che favoriscono l'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane; • prestazioni assistenziali di aiuto alla persona ed educative; • attività di animazione e di socializzazione; • attività sanitarie e riabilitative (con personale esterno, laddove necessita, anche all'interno della struttura); • accompagni alle visite e controlli medici, anche nell'ambito della prevenzione; • attività di trasporto per uscite socializzanti (gite, week end, mini-soggiorni, soggiorni estivi ed invernali). • in caso di ricovero urgente viene garantita l'assistenza di un operatore per le prime 3 (tre) ore. Sono da considerarsi extra e pertanto a carico dell'utente: ✓ spese telefoniche; ✓ prodotti per l'igiene personale, asciugamani e accappatoi; ✓ diete speciali, certificate da strutture Sanitarie Pubbliche; ✓ medicinali, presidi sanitari, ecc. non coperti da assistenza sanitaria pubblica; ✓ lavanderia personale esterna; ✓ prestazioni fisioterapiche; ✓ parrucchiera, barbiere; ✓ estetista, podologo;

	✓ protesi e presidi sanitari non mutuabili; ✓ spese per cinema, teatri, palestre, mostre, cene e/o pranzi personali presso strutture esterne private (pizzerie, ristoranti...); ✓ visite mediche e specialistiche non convenzionate; ✓ spostamenti privati a mezzo taxi, nc e/o altro; ✓ accompagnamento dell'utente da parte di un operatore presso il medico di base o specialista; ✓ in caso di ricovero urgente l'assistenza di un operatore dopo le prime 3 (tre) ore. La Casa Famiglia si impegna a promuovere un lavoro di rete in sinergia con i Servizi Socio-Sanitari della ASL territoriale per assicurare agli Ospiti la fruizione di interventi preventivi, curativi e riabilitativi.
MODALITA' DI AMMISSIONE	Gli ospiti sono accolti presso la Casa Famiglia sulla base di una richiesta personale e/o dei familiari o di chi ne fa le veci, inoltrata al Servizio Disabilità di Roma Capitale, Dipartimento delle Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute, Ente Committente, oltre che al Distretto Sanitario del Servizio ASL. La domanda può essere accettata previo accertamento del possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente (*Progetto Residenzialità, approvato con deliberazioni del G.C. n. 4373 del 29 febbraio 1995 e n. 673 del 3 marzo 1998*) e sulla base di una preliminare verifica di compatibilità con gli altri ospiti. L'inserimento nella struttura è un processo graduale, preceduto da un periodo di avvicinamento alla struttura ed al gruppo, sulla base dell'osservazione da parte dell'équipe, in rete coi Servizi Territoriali e la Famiglia e attraverso un Progetto Personalizzato di Assistenza. L'idoneità all'inserimento viene accertata dalla Responsabile della Casa Famiglia, tramite riunioni di verifica, in collaborazione coi Servizi Territoriali. La relazione redatta dal Servizio Sociale in rete con la ASL di riferimento relativa all'ammissione dell'utente fornisce le informazioni preliminari utili alla stesura del Progetto Personalizzato di Assistenza. Tale Progetto sarà monitorato e verificato in itinere in base al rapporto diretto e personale con l'utente, con il nucleo familiare o con gli amministratori di sostegno o tutori e con i Servizi Territoriali, oltre che con eventuali organismi della rete sociale e territoriale che hanno in carico l'utente. E' possibile accogliere utenti temporaneamente al fine di valutare un eventuale inserimento definitivo. Il trasferimento in altra struttura di un ospite, secondo il principio di territorialità, deve essere favorito e deve essere condiviso con l'utente o i familiari. MODALITÀ DI INSERIMENTO E DOCUMENTAZIONE RICHIESTA Nella settimana precedente l'inserimento, in accordo con il responsabile della struttura, i familiari vengono a visitare in modo ultimativo la struttura e vengono informati in modo formale sulle

principali caratteristiche del servizio offerto. Nel giorno fissato per l'ingresso, il nuovo ospite (accompagnato dai familiari e/o dalle sue figure di riferimento) viene accolto dal responsabile che lo presenta agli altri ospiti ed al personale presente. Il responsabile prende in consegna i documenti, gli indumenti, i farmaci, il denaro ed altri effetti personali dell'ospite.

Mediante apposita modulistica, verranno rendicontate mensilmente ai familiari/ amministratori di sostegno/ tutori, le spese personali dell'ospite.

Documenti personali dell'ospite:

- Tessera Sanitaria S.S.N. (in originale)
- Certificazione esenzione ticket (in originale)
- Codice Fiscale (in originale)
- Carta d'identità (in originale)
- Permesso di soggiorno (se trattasi di utente extracomunitario)
- Passaporto (se trattasi di utente extracomunitario)
- Fotocopia del verbale di invalidità civile
- Fotocopia della certificazione all' inabilità al lavoro
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- Fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione (se in possesso)
- Fotocopia della nomina a tutore o amministratore di sostegno (se previsto)
- Dati anagrafici e recapiti del tutore/ amministratore di sostegno
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Elenco della biancheria, degli indumenti e degli effetti personali consegnato
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali su apposita modulistica
- Autorizzazione alla somministrazione dei farmaci (laddove previsto)
- Delega per espletamento pratiche di segretariato sociale fornite dal Responsabile

Documentazione sanitaria

- Certificato con anamnesi patologica remota e prossima, clinica, redatto dal medico curante dell'ospite, che escluda la presenza di malattie infettive: Epatite A, B, C; Salmonella; TBC; HIV.
- Referto visita cardiologica ed ECG con QTC (non antecedente a 6 mesi)
- Certificato delle vaccinazioni effettuate
- Referto visite Oculistiche, Odontoiatriche e Otorinolaringoiatriche
- Certificato rilasciato da uno specialista di struttura pubblica che attesti eventuali intolleranze alimentari, allergie alimentari, allergie a farmaci
- Dichiarazione del MMG (Medico di Medicina Generale) o da Medico Specialista, attestante il protocollo terapeutico in corso (dosaggi, orari)
- Schema della terapia farmacologica e/o della terapia con integratori in atto

	Orari
Sveglia	Dalle ore 6.00 alle ore 8.30
Igiene Personale	Dalle ore 6.05 alle ore 10.00
Colazione	Dalle ore 6.15 alle ore 9.00
Uscite per andare al lavoro, ai Centri diurni -	Dalle ore 6.20 alle ore 7.50
Gestione e riordino degli spazi comunitari e propri	Dalle ore 9.30 alle ore 10.30
Commissioni / Uscite / Piccoli Acquisti	Dalle ore 10.30 alle ore 11.30
Preparazione pranzo	Dalle ore 11.30 alle ore 12.30
Pranzo	Dalle ore 12.30 alle ore 13.30
Riassetto cucina	Dalle ore 13.30 alle ore 14.00
Igiene orale	Dalle ore 14.00 alle ore 14.15
Riposo / Tempo libero	Dalle ore 14.30 alle ore 16.30
Merenda	Dalle ore 16.30 alle ore 17.00
Attività ludiche, ricreative, socializzanti di gruppo e autonome, esterne ed interne alla struttura	Dalle ore 17.00 alle ore 19.00
Preparazione cena	Dalle ore 19.00 alle ore 19.30
Cena	Dalle ore 19.30 alle 20.30
Riassetto sala pranzo e cucina	Dalle ore 20.30 alle ore 21.00
Igiene personale e preparazione per la notte	Dalle ore 21.00 alle ore 21.30
Tempo libero - Televisione – Uscite serali nei dintorni della Casa Famiglia	Dalle ore 21.15 alle ore 22.30 Il venerdì e il sabato dalle ore 21.15 alle ore 23.00
Riposo notturno	Dalle ore 21.15 o dalle ore 22.30 Il venerdì ed il sabato dalle ore 21.15 alle ore 23.00

MOTIVI DI DIMISSIONE

La dimissione di un utente dalla Casa famiglia può avvenire per:

-scelta dell'ospite, che manifesta in modo evidente il suo rifiuto a permanere nella struttura;
-richiesta motivata dei familiari, dell'amministratore di sostegno o del tutore, condivisa con l'utente residente, previa presentazione formale di una domanda di dimissione al Comune di Roma, Dipartimento delle Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute U.O.S. Disabili Adulti, su proposta del responsabile della struttura:

c) per specifiche problematiche sanitarie dell'utente per cui sono necessari interventi di cura ed assistenza sanitaria continuativi;

d) per comportamenti inadeguati o pericolosi prolungati nel tempo verso se stesso, verso gli altri ospiti o verso il personale in servizio;

DURATA DEL PERIODO DI

La deliberazione di procedere alla dimissione di un utente è compito del Comune di Civitavecchia.

CONSERVAZIONE DEL POSTO IN CASO DI ASSENZA PROLUNGATA E RELATIVI ONERI ECONOMICI	Le assenze sono giustificate solo per gravi motivi di salute dell'utente in stato di ricovero ospedaliero o presso altra struttura sanitaria o riabilitativa (motivata da una adeguata documentazione consegnata alla Responsabile). In caso di assenza prolungata e non giustificata dopo 10 giorni si procederà ad inviare segnalazione al Comune di Civitavecchia con il quale, sentiti i familiari, si decideranno le modalità di reintegro o di dimissioni dell'ospite e gli eventuali oneri economici.
EQUIPE/FIGURE PROFESSIONALI	❖ Coordinatore ❖ Psicologa ❖ Assistente Sociale ❖ Educatore ❖ Infermieri ❖ O.S.S. ❖ Ausiliari ❖ Cuoche ❖ Manutentore
TARIFFE APPLICCATE	Il servizio è in convenzione con Roma Capitale Dipartimento delle Politiche Sociali, Sussidarietà e Salute U.O.S. Disabili Adulti
ORARI	Le case-famiglia sono in funzione 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno. La reception è aperta dalle ore 8.00 alle ore 20.00
CONTATTI	Responsabile: Dr. Giancarlo Cantagallo Tel: 06/81.85.899 E-mail: gmacoopsociale@legalmail.it CASA FAMIGLIA "ACQUAVIVA", E-mail: cf.acquaviva@gmail.com TEL: 06-5115619; CASA FAMIGLIA "ECO1", E-mail: cf.ecouno@gmail.com TEL: 06.86209331; CASA FAMIGLIA "ALESSANDRIA", E-mail: cf.alessandria@gmail.com TEL: 06.8415743; CASA FAMIGLIA "ALLEGRA", E-mail: cf.allegra@gmail.com TEL: 06.44254845 CASA FAMIGLIA "IL SORRISO", E-mai: cf.ilsorriso@gmail.com TEL: 06.5153163

Servizio di assistenza domiciliare in favore di adulti con gravi fragilità sanitarie-AIDS e sindromi correlate

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	La GMA svolge il servizio di Assistenza Domiciliare descritto di seguito, in collaborazione con la Cooperativa Sociale R.O.M.A.. Sulla base delle Sue necessità e della documentazione acquisita dai servizi territoriali, viene stilato un Piano con la definizione degli obiettivi terapeutici e degli interventi necessari per il raggiungimento degli stessi. Nel momento in cui Lei entra in un programma di assistenza domiciliare sociale della nostra Cooperativa, e durante tutto il periodo di assistenza, Lei avrà come referente un'assistente sociale per tutto ciò che concerne la programmazione dell'assistenza, la raccolta delle richieste e per ogni chiarimento che Lei riterrà necessario. Potrà contattare telefonicamente i Suoi referenti nei giorni e negli orari che Le verranno indicati al momento della presa in carico. **Il Servizio di assistenza Domiciliare viene garantito secondo il Piano di Assistenza stilato dal Servizio sociale competente.**
MODALITA' D'ACCESSO	L'assistenza domiciliare è un servizio gratuito di aiuto che il suo Municipio, attraverso la nostra struttura, assicura a Lei e ad altri cittadini, purché domiciliati nel territorio del territorio di riferimento. Per informazioni su come attivare l'assistenza domiciliare, Lei si può rivolgere direttamente ai Servizi Sociali del Municipio competente, cui spetta l'autorizzazione all'erogazione effettiva dell'assistenza.
COSA PREVEDE IL SERVIZIO	Interventi di aiuto alla persona o al nucleo presso la sua abitazione per favorirne l'autonomia nella vita quotidiana. Le prestazioni consistono in: • Assistenza diretta alla persona • Aiuto nell'igiene della persona • Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno • Aiuto per gli acquisti • Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio • Aiuto domestico • Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche • Supporto socio-sanitario •
EQUIPE/FIGURE PROFESSIONALI	Nella equipe del servizio sono previste diverse figure professionali: • Assistenti sociali • Psicologi • Educatori • Assistenti domiciliari e dei servizi tutelari • Ausiliari socioassistenziali • Mediatori culturali e di comunità • Medici • Infermieri e Fisioterapisti

TEMPI DI EROGAZIONE	Sulla base della valutazione del servizio sociale di riferimento per emergenze – entro 24 ore, per urgenze – entro 48 ore
MODALITA' DI EROGAZIONE E DURATA	❖ Le prestazioni del servizio domiciliare sono caratterizzate dalla temporaneità, complementarità e specificità. ❖ L'intervento, inteso come tipologia delle prestazioni, durata delle stesse e frequenza, deve soddisfare le necessità del richiedente per il tempo indispensabile a superare le condizioni che hanno determinato lo stato di bisogno. ❖ L'intervento è previsto anche nel caso di presenza di familiari, parenti e/o collaborazioni private al fine di concorrere al raggiungimento di un grado soddisfacente di autonomia della persona. ❖ L'esercizio delle attività assistenziali deve tendere alla massima attivazione delle capacità potenziali residue della persona assistita o del nucleo, evitando che le prestazioni si sostituiscano ad attività che gli interessati, se pur con un certo sforzo, siano in grado di svolgere direttamente o con l'aiuto dei familiari. ❖ Le prestazioni del servizio, tendono ad evitare ricoveri non strettamente necessari in ospedale e/o in strutture residenziali di altro tipo, o sono integrative in caso di permanenze temporanee dell'utenza in strutture protette. ❖ La durata è concordata con il Committente
AMBITO TERRITORIALE	Il Servizio di Assistenza Domiciliare per persone affette da AIDS è in convenzione con il dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale, mentre l'Assistenza domiciliare in favore degli anziani con i Municipi 9 10 11 12
TARIFFE APPLICCATE	Il servizio è gratuito
ORARI DI APERTURA	Il servizio di Assistenza Domiciliare è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 7.00 alle ore 20.00. La periodicità dell'intervento viene concordata con l'utente in base alle esigenze individuate.
RIFERIMENTI SEDE OPERATIVA, MAIL,TEL.	Via Tommaso Mercandetti, 8 Telefono: 06 20428084 – Fax 06 20419658 Email: gmacoopsociale@legalmail.it; Responsabile: Dr. Giancarlo Cantagallo

Fornitura servizi socio-assistenziali qualificati per Case di Riposo Private

PRESENTAZIONE DELLE STRUTTURE	Casa di Riposo "Villa Cavalieri" viale Cavalieri 85, Roma Casa di Riposo "Villa Verde", via Orazio Vecchi 73, Roma

COSA PREVEDE IL SERVIZIO	❖ Assistenza h 24 diurna e notturna; ❖ servizio infermieristico diurno e notturno; ❖ alloggio in camere convenientemente arredate; ❖ illuminazione privata e comune; ❖ riscaldamento (nel periodo invernale) e condizionamento (nel periodo estivo) della camera e dei locali comuni; ❖ riordino quotidiano della camera e pulizia dei servizi igienici personali; ❖ colazione, pranzo e cena in sala da pranzo; ❖ servizio di lavaggio e stiratura della biancheria da letto e da toeletta; ❖ pulizia dei locali comuni; ❖ televisione nei locali comuni di soggiorno; ❖ televisione in camera; ❖ assistenza sanitaria fornita dal medico di base dell'ospite; ❖ attività ricreativo-culturali con personale competente; ❖ prestazioni per la cura della persona a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi; ❖ assistenza religiosa e spirituale a seconda della confessione degli ospiti; ❖ prestazioni di aiuto personale e assistenza tutelare; ❖ prestazioni protesiche, odontoiatriche, podologiche, alle condizioni e con le modalità previste per la generalità dei cittadini; ❖ prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione; ❖ attività di animazione, occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; ❖ il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose; ❖ un ambiente di vita il più possibile simile alla comunità di provenienza per orari e ritmi di vita, nonché la personalizzazione del proprio spazio residenziale; ❖ la socializzazione all'interno della Struttura anche con l'apporto del volontariato e di organismi esterni; ❖ attività di musicoterapia; ❖ supporto psicologico.
EQUIPE/FIGURE PROFESSIONALI	❖ Coordinatore ❖ Psicologa ❖ Assistente Sociale ❖ Educatore ❖ Infermieri ❖ O.S.S. Ausiliari, ❖ Cuoche
CONTATTI	Responsabile: Dr. Giancarlo Cantagallo Tel: 06/81.85.899 E-mail: gmacoopsociale@legalmail.it;

STANDARD DI QUALITÀ

L'attività della GMA Cooperativa sociale ha posto in essere un preciso programma di sviluppo al fine di un continuo miglioramento dello standard qualitativo raggiunto con costante impegno di tutti gli operatori e costanti verifiche dei risultati ottenuti. In tale contesto si inserisce il **Sistema di Qualità EN ISO 9001:2015** volto alla verifica degli standards e ad un continuo aggiornamento

degli stessi. Sono altresì esistenti procedure di gestione degli incidenti, delle emergenze, piano per una corretta evacuazione, procedura di monitoraggio dello stato di salute degli ospiti per un'eventuale attivazione di trasferimento presso strutture sanitarie idonee.

VERIFICA DEI RISULTATI

La GMA Cooperativa Sociale. si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato e verificandone l'attuazione.
La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).
Il riesame annuale sugli standard di qualità è visionabile dall'utente dietro richiesta alla Presidenza.

Di seguito si riporta lo schema utilizzato per la rilevazione dei risultati per ciascuna dimensione di qualità presa in esame.

ESITI E RISULTATI DEL SERVIZIO E DELLE ATTIVITÀ

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 1 settimana	Elaborazione mensile di RGQ e Direzione SGQ
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sui questionari distribuiti (semestralmente)	≥ al 50 %	Elaborazione trimestrale di RGQ e Direzione SGQ
Risposte specifiche dell'utente sul questionario di soddisfazione	n. indicatori di risultato (corsi, eventi, attività specifiche, richieste, ecc.)	80-90% di corrispondenza con i risultati attesi (da Progetto individualizzato)	Valutazione semestrale di RGQ e Direzione SGQ

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile da tutti gli interessati	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Organigramma del centro	Presenza dell'organigramma facilmente visionabile	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Identificazione operatori	Tutto il personale del Centro è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Consegna documentazione	Rispetto tempi di rilascio risposte previste da carta dei servizi	Entro 7 gg	Customer Satisfaction SGQ

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Accettazione e prenotazione	Tempi di attesa per accettazione	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ
Tariffe prestazioni	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione	Tariffario aggiornato consultabile presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Mantenimento del Certificato UNI EN ISO 9001:2015	Mantenimento UNI EN ISO 9001:2015	Ispezioni ente di certificazione esterno

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Formazione del personale - competenza	N° ore dedicate alla formazione	Tra le 10 h e le 20h dedicate alla formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche esterne	< 1	Rapporti di verifica Ente di certificazione
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche interne	< 2	Registro NC
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti per reparto	< 2 per reparto	Registro NC

MODALITÀ E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Azione	*Standard offerti*
Apertura sede Operativa Aziendale	9 – 18 Feriale
Risposta telefonica Centrale	Entro 5 squilli
Orario assistenza	Dalle 7.00 alle 20.00
Reperibilità Responsabili Servizi	H 24
Elaborazione del PA (dalla ricezione della segnalazione)	
Emergenza	Entro 6 ore lavorative
Urgenza	Entro 12 ore lavorative
quotidianità	Entro 24 ore lavorativi
Primo accesso dalla trasmissione del PA	
Emergenza	Entro 12 ore
Urgenza	Entro 4 giorni
Quotidianità	Entro 2 giorni
Informazioni	Sito web, Centrale Operativa
Reclami	Scritto, verbale o via mail
Risposta reclami	Scritta entro 7 gg.

MODALITÀ DI RACCORDO E PARTECIPAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI E CON LA RETE DEL TERRITORIO

La rete costituita dalle diverse realtà operanti nel settore, ha costituito un elemento fondamentale per il buon esito del lavoro svolto e per il raggiungimento degli obiettivi personali delle persone impiegate appartenenti alle categorie svantaggiate.

Intendendo, il lavoro di rete come interazione tra gli attori di un sistema che hanno ruoli interdipendenti, specializzati e differenziati, finalizzati al funzionamento del sistema stesso, si è promossa la facilitazione di un processo di costruzione e consolidamento della rete su due livelli:

a) il lavoro di rete centrato sulla persona
b) il lavoro di rete centrato sul sistema dei servizi

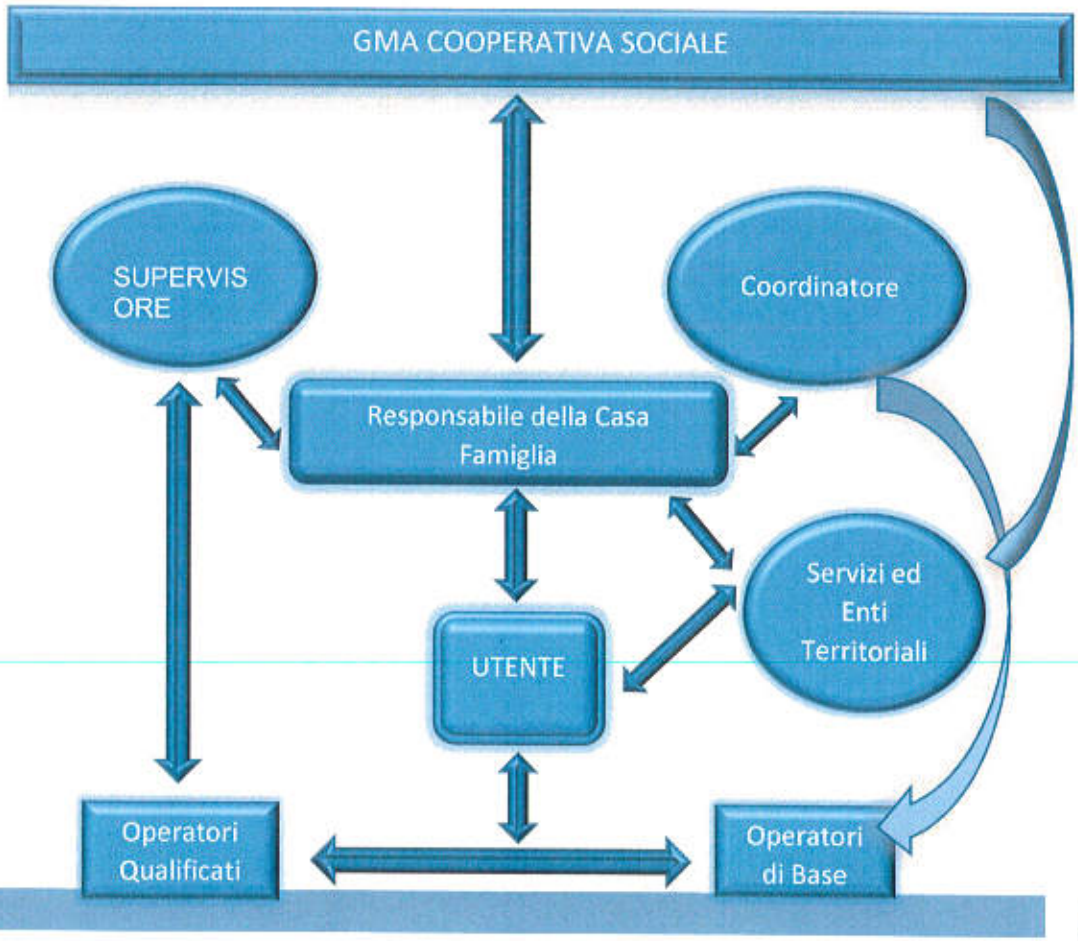
Il **lavoro di rete** promosso ed attuato dalla Cooperativa GMA si ispira al modello *"community care"* che intende realizzare il benessere psico-fisico della persona con disabilità attraverso la creazione di una rete di assistenza che coinvolge una pluralità di soggetti (istituzionali e non) in grado di operare nell'ambiente umano e socio-culturale in cui vive. La promozione e la tutela della salute, che

rappresenta un obiettivo strategico per il nostro lavoro, richiede il coordinamento e l'integrazione tra l'azione diagnostico-terapeutica, di prevenzione e promozionale e l'azione promossa dalle reti sociali, all'interno della comunità territoriale.

Le reti informali (*care giver*) sono costituite dai parenti, dagli amici, dalle associazioni locali, dai vicini che consigliano supportano e socializzano informazioni ed esperienze personali vissute in occasioni analoghe.

Tali reti si affiancano alle reti formali costituite dalle strutture sanitarie pubbliche, private e dal *no profit*, che sostengono percorsi assistenziali incentrati sulla relazione di aiuto. Nella Casa Famiglia è fondamentale il **lavoro di *équipe***, incentrato sulla **relazione di aiuto** attraverso un approccio operativo e metodologico, caratterizzato dalla condivisione di obiettivi comuni, strumenti e metodologie e che si ispira al modello bio-psico-sociale e che pone al centro la persona, nella sua globalità considerando essenziale l'analisi dei bisogni e la visione olistica dell'essere umano nel rapporto con l'altro. **In quest'ottica sarà promossa la partecipazione di singoli e/o gruppi di formazioni sociali e delle organizzazioni di volontariato che possano contribuire al raggiungimento degli obiettivi personali del singolo ospite, prevedendo un accesso programmato presso le nostre strutture o/e incontri ed eventi organizzati.**

Ciò supera il modello custodialistico e si orienta verso un nuovo modo di intendere l'assistenza, dove la persona con disabilità è protagonista della sua vita.



ELENCO COLLABORAZIONI CON ENTI ED ORGANISMI DEL TERRITORIO

Roma:

- ✓ Centro diurno riabilitativo "Casa Giocosa"
- ✓ Cooperativa Sociale "Oltre"
- ✓ Cooperativa Sociale Integrata "Insieme a te"
- ✓ Cooperativa Sociale "Europa"
- ✓ Associazione di Volontariato "Casa di Pulcinella"
- ✓ Centro diurno ANFFAS Roma
- ✓ Cooperativa Sociale "Fausta"
- ✓ Associazione di volontariato "Casaliò"
- ✓ Associazione di volontariato "Fede e Luce"
- ✓ Casa-Famiglia "Girasoli"
- ✓ Casa-Famiglia "Seicomesei"
- ✓ Comunità Alloggio Il Casaletto
- ✓ Casa Salvatore
- ✓ Teatro Brancaccio
- ✓ Museo Villa Torlonia
- ✓ Bioparco
- ✓ Museo Boncompagni Ludovisi
- ✓ Centro Diurno Forte Antenne
- ✓ Istituto Istruzione Superiore "S Aleramo-B. Croce"
- ✓ ASL/RM 1 II Distretto U.O.S. Assistenza Protesica
- ✓ ASL/RM 1 II Distretto U.O.S. Disabili Adulti
- ✓ ASL/RMA III Distretto U.O.S. Disabili adulti
- ✓ ASL/RMA IV Distretto U.O.S. Disabili adulti
- ✓ Municipi: I, II, III, IV, IX, X, XI, XII

Civitavecchia:

- ✓ Comunità di Sant'Egidio
- ✓ Centro di Solidarietà Onlus "Il ponte Civitavecchia"
- ✓ Associazione Rotary Club Civitavecchia
- ✓ ANSI - Associazione Nazionale Sottufficiali d'Italia
- ✓ Croce Rossa Italiana

GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa GMA riconosce come compito prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni erogate ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse, avvalendosi della collaborazione dell'utente.

La tutela dell'utente avviene attraverso la procedura per la presentazione di segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, prevista per qualsiasi disservizio che si configuri come assenza di efficacia e di efficienza che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La tutela può essere richiesta direttamente dall'utente o da parenti o delegati ovvero dagli Uffici preposti degli Enti committenti.

I casi segnalati, gestiti direttamente dal Servizio, che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami ma come "prese in carico".

Le altre segnalazioni di disservizi e/o esposti raccolti dovranno essere trasmessi alla Direzione per l'avvio dell'istruttoria.

La segreteria della Direzione, ricevuta la segnalazione, si attiva per:

a) dare sollecita risposta all'utente (entro 7 gg)
b) predispone l'istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso.
d) fornire al soggetto tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.
e) ripristinare rapidamente il servizio
f) fornire ristoro all'utente

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti e trasmessi ai responsabili di struttura tempestivamente o, comunque, nei tempi rapportati all'urgenza del caso, affinché possano essere adottate le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

L'UFFICIO DI DIREZIONE in fine, predispone annualmente una relazione, corredata da dati statistici, circa le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami pervenuti (individuando i punti critici dell'organizzazione aziendale le eventuali proposte al riguardo) che trasmette alla Presidenza.

RIPRISTINO DEL REGOLARE SERVIZIO E RISTORO DELL'UTENTE

Nel caso di interventi non effettuati, effettuati in ritardo ovvero non conformi agli standard di qualità abituali, per cause dipendenti dalla G.M.A. o di loro fornitori e/o collaboratori, l'utente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile del servizio in seguito all'espletamento della procedura di accertamento.
Ciò comporterà il ripristino della regolarità dell'erogazione, ad esempio la somministrazione di diete speciali, trasporto, pulizie dei vari ambienti e degli arredi ecc..
Il servizio sarà ripristinato entro 24 ore dalla segnalazione;
all'accertamento delle Responsabilità del disservizio l'utente sarà risarcito in forma di ristoro/compensazione in rapporto adeguato all'entità del disservizio.

La tipologia del ristoro consisterà in:

a. Carnet di biglietti mezzi pubblici
b. Biglietti Cinema, Teatro, Museo
c. Ricariche telefoniche
d. Ticket Restaurant
e. Buoni spesa ecc.

L'entità del ristoro sarà proporzionale al danno subito dall'utente e sarà erogato in accordo con lo stesso.

La GMA è assicurata sulla responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia dei propri dipendenti nonché causati da eventuali problematiche riferibili alle strutture utilizzate per i servizi.

SCHEDA SEGNALAZIONE
DISSERVIZI E/O RECLAMI

TIPO DI SEGNALAZIONE:
· VERBALE · TELEFONICA · VIA FAX · POSTA ELETTRONICA
· CON MODULO · CON LETTERA ALLEGATA
DEL _____
SIG./SIG.RA _____
NATO/A IL_____ A _____
(PROV) _____
RESIDENTE IN VIA _____
CITTÀ _____
(PROV.) _____ C.A.P. _____
TELEFONO _____ EMAIL _____
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

TIPO DI RISPOSTA:
· VERBALE · SCRITTA

RICEVUTA IL _____ FIRMA _____

PRIVACY: INFORMATIVA AI SENSI ART. 13 REG. UE 2016/679
LA COOPERATIVA SOCIALE GMA ONLUS, LA INFORMA, AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 REG. UE 2016/679, CHE I SUOI DATI PERSONALI, DA NOI RILEVATI, SARANNO TRATTATI AI FINI AMMINISTRATIVI/SANITARI. I SUOI DATI SARANNO TRATTATI ESCLUSIVAMENTE DAL PERSONALE SPECIFICATAMENTE INCARICATO.
LA INFORMA INOLTRE CHE PER FARE VALERE I DIRITTI PREVISTI DAGLI ARTICOLO 12 E SS. DELLA MEDESIMA NORMA PUÒ RIVOLGERSI ALL'INDIRIZZO E-MAIL gmacoopsociale@legalmail.it

· ACCONSENTO · NON ACCONSENTO
AL TRATTAMENTO DEI DATI

RICEVUTO IL _____ FIRMA _____

PER OPPORTUNA CONOSCENZA, LA SOLUZIONE DEL PROBLEMA ED EVENTUALE RISPOSTA AL CITTADINO, SI TRASMETTE LA SEGNALAZIONE A:
- PRESIDENTE
- RESPONSABILE DEL SERVIZIO
- RESPONSABILE DELL'UFFICIO DI DIREZIONE

TRASMESSA IL _____ L'ADDETTO _____

I RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Articoli 2, 3 e 38 della Costituzione
- Legge n. 328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112
- Articolo 41 del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286
- Legge 104/92 - Legge - quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.
- Legge 68/99 - Norme per il diritto al lavoro dei disabili
- D.G.R. 501 del 10/04/2001 - Criteri e modalità di attuazione dei soggiorni estivi
- D.P.R. 03/05/2001 (Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali)
- D.G.R. 1305 del 23/12/2004 – Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'art. 11 l.r. 41/2003
- D.G.R. 41 del 12/12/2003 - Norme in materia di autorizzazione per strutture socio assistenziali
- Legge 196/2003 Tutela della Privacy
- Legge 81/08, sicurezza nei luoghi di lavoro
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 sulla protezione dei dati
- Normative Qualità ISO 9001:2015

GMA COOPERATIVA SOCIALE
Via Tina Pica 6 00139 Roma
P.I./C.F. 11984071006