CARTA DEI SERVIZI

CD La Tenda

Via Del Guarlone n°. 30, 50135 Firenze
Tel. 055/6260443

CONSORZIO ZENIT

CONTATTI

Per informazioni è possibile contattare il Responsabile del Centro dal lunedì al venerdì in orario di ufficio:

- Tel. 055/6260443

La struttura è visitabile, previo appuntamento, se consentito dalle vigenti disposizioni nazionali e regionali.

Per contattare direttamente l'amministrazione del Consorzio Zenit:

Sede Amministrativa: Via del Guarlone 28, 50135 Firenze
Tel. 055/62601 Fax 055/6260434
E-mail: segreteria@consorzio-zenit.it

Sistema Qualità certificato da
BUERAU VERITAS Italia

INDICE

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI 4

2. IL CONSORZIO ZENIT E IL CD LA TENDA 4

2.1. Descrizione Della Struttura 4

2.1 Principi Di Riferimento Nell'erogazione Dei Servizi 5

3. GIORNATA TIPO 5

4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA 6

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI 7

6. MODALITÀ DI ACCESSO 8

6.1. Conservazione Del Posto 8

6.2. Dimissioni 9

6.3. Tutela Della Privacy E Acquisizione Del Consenso Informato 9

6.4. Modalità Di Pagamento 9

7. NORME GENERALI PER LA VITA NEL CD 9

7.1. Norme Generali Di Comportamento 9

7.2 Gestione Dei Beni Dell'utente 10

8. LA CURA DELLE RELAZIONI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI 10

8.1 La Relazione Con I Familiari 10

8.2. Segnalazioni, Suggerimenti E Reclami 11

8.3. Rilevazione Della Soddisfazione di Ospiti e Familiari 11

8.4. Organismo Di Partecipazione 11

9. ALLEGATI 11

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi **rappresenta l'impegno preso nei confronti degli Ospiti e dei Familiari** da parte del Consorzio Zenit, del CD e di tutti i lavoratori che lavorano in esso per offrire un ambiente capace di promuovere la salute e il benessere delle persone accolte.

Essa costituisce quindi un importante strumento che **permette di conoscere meglio la struttura, i servizi, gli obiettivi e le modalità di gestione** e di controllo sull'operato della stessa, ma costituisce anche **un'opportunità per confrontarsi assieme ad Ospiti e Familiari** su come migliorare la qualità del nostro servizio.

2. IL CONSORZIO ZENIT E IL CD LA TENDA

Il **Consorzio Zenit** nasce nel 1989 a Firenze con l'obiettivo di rafforzare l'azione sociale di un gruppo di cooperative operanti da anni nei servizi alla persona. La sua ***mission*** è perseguire **l'interesse generale della comunità** alla **promozione umana** ed **all'integrazione sociale** dei cittadini, prendendosi cura delle **persone più fragili e delle loro relazioni di vita, combinando umanità, competenze e innovatività**.

Coerentemente con la mission del Consorzio, il **CD La Tenda** è impegnato nel:

- garantire un **ambiente di vita sereno, accogliente e sicuro**, personalizzato e di tipo familiare;
- **mantenere/promuovere le abilità cognitive, funzionali e sociali** residue e la propria **autostima**;
- favorire l'instaurarsi di **relazioni altamente significative** tra tutte le persone coinvolte nella vita della struttura (Utenti, Operatori, Familiari/Tutore) e con il territorio.

Nell'Allegato 01 si riporta una breve sintesi della Politica per la Qualità del Consorzio Zenit.

2.1. Descrizione Della Struttura

Il Centro Diurno per disabili (CD) "La Tenda" è una struttura semiresidenziale del Consorzio Zenit che offre ai propri Ospiti servizi socio-assistenziali, di animazione e di socializzazione, volti al **mantenimento dell'autonomia** ed alla **promozione complessiva della salute** della persona. Per questo, il Centro pone attenzione ai bisogni, alla storia, al patrimonio affettivo e relazionale di ogni Ospite, in modo tale da sostenerlo nel proprio progetto di vita.

La struttura è in grado di accogliere 30 ospiti con disabilità medio-grave in età compresa tra 18 ed 65 anni. E' disposta su un solo livello: piano terra.

Il Centro trova collocazione all'interno di un complesso architettonico di grande valore storico. All'interno troviamo la **stanza dei laboratori manuali** arredata con grandi tavoli lavabili dove è possibile svolgere ogni tipo di attività ludico-ricreativa, un **salone affrescato** dedicato ai laboratori delle arti espressive, un **grande cortile alberato**, arredato con tavolini, sedie ed ombrelloni per lo svolgimento delle attività all'aperto ed utilizzato anche per frequenti iniziative con i familiari.

Il Centro presenta altri locali comuni: una sala pranzo, una palestra per l'attività di riabilitazione, la stanza dei laboratori cognitivi dotata di libreria e postazione computer e la stanza multifunzionale utilizzata per le attività motorie.

2.1 Principi Di Riferimento nell'erogazione Dei Servizi

Tutte le attività e le prestazioni offerte dal CD "LA TENDA" sono realizzate a favore di ogni persona accolta nel pieno rispetto dei seguenti principi di:

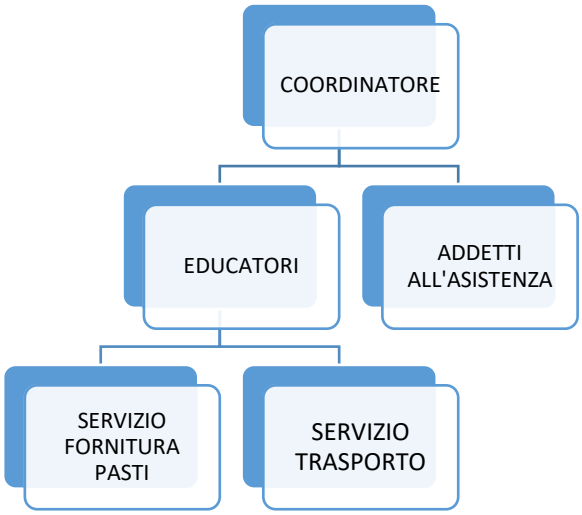
- Eguaglianza: Gli operatori del CD sono consapevoli di svolgere un servizio fondamentale con al centro la persona, senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).
- Imparzialità e continuità: Gli operatori del CD sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale ed obiettivo nei confronti di tutti gli utenti, oltre che ad erogarle con continuità, regolarità e senza interruzione.
- Umanità: Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità, nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
- Partecipazione dell'Ospite e delle persone care: Il CD si impegna a favorire in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare e sociale di provenienza e ad ascoltare le proposte o suggerimenti di Ospiti e Familiari sia direttamente sia attraverso l'Organismo di Rappresentanza.
- Efficacia ed efficienza: tutte le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

3. GIORNATA TIPO

La giornata tipo nel CD si articola con le modalità di seguito descritte, compatibilmente e nel rispetto delle condizioni fisiche, dei ritmi di vita e della volontà degli Ospiti.

Fascia oraria	Attività
7.30 - 10.00	Accompagnamento degli utenti al Centro con gli automezzi del Consorzio o tramite i familiari o volontari.
9.00 - 10.30	Apertura del Centro, attività di accoglienza e di assistenza alla persona
10.30 - 12.30	Attività occupazionali in base al programma settimanale, attività motorie individuali e di gruppo, break con bevande, assistenza alla persona in base al bisogno, bagni assistiti in base al programma o necessità e uscite in gruppo secondo il programma periodico
13.00 – 13.30	Pranzo
13.30– 14.30	Attività libere con vigilanza e assistenza alla persona in base al bisogno
14.30 – 15.30	Attività occupazionali in base al programma settimanale, attività motorie individuali e di gruppo e assistenza alla persona
15.30 – 16.00	Merenda, preparazione al rientro in famiglia e chiusura del Centro
16.00 – 18.00	Accompagnamento degli utenti al proprio domicilio con gli automezzi del Consorzio o tramite familiari o volontari.

4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA



Per l'Organigramma Nominativo si rinvia all'Allegato 03.

Figura	Attività
Direzione Consorzio Zenit	• Organizzazione generale dei processi e delle risorse • Pianificazione delle politiche e dei sistemi Qualità e Sicurezza delle cure • Gestione dei rapporti con i principali stakeholder (Enti Pubblici, sindacati, associazioni ecc.) • Project management e controllo di gestione • Riesame e valutazione andamento del servizio
Responsabile di struttura	• Coordinamento delle attività, garantendo il rispetto delle regole e supportando l'integrazione delle loro attività a favore della qualità del servizio. • Promuove la costante qualità delle prestazioni e verifica i risultati conseguiti, anche individuando le aree critiche e i problemi emergenti. • Collabora, nell'ambito dell'Équipe Multiprofessionale, alla definizione dei programmi di assistenza per ogni Utente • Assicura la corretta gestione dei rapporti con i familiari e tutori degli Ospiti, improntata a collaborazione e comprensione dei problemi. • Si coordina con le funzioni amministrative per garantire l'approvvigionamento delle risorse materiali necessarie
Educatore	• E' responsabile dell'intervento personalizzato di sostegno socio-relazionale, finalizzato al mantenimento delle relazioni familiari e di vicinato, al mantenimento dell'integrazione sociale, al supporto emotivo e morale, in particolare per gli utenti in fase terminale. • Pianifica e realizza attività di terapia occupazionale, stimolazione cognitiva e di contenimento/miglioramento di disturbi comportamentali. • Pianifica e realizza il programma di animazione comunitaria, con il coinvolgimento dei familiari e delle risorse della comunità locale.
Operatore addetto all'assistenza di base	• Svolge assistenza diretta alla persona in tutte le sue necessità di base (igiene e cura della persona, alimentazione, mobilità, evacuazione, riposo). • Assiste l'Utente nella cura della persona e del suo guardaroba (insieme ai familiari). • Instaura e mantiene con l'Utente un rapporto interpersonale autentico, rispettoso, gentile, professionale. • Affianca gli educatori nei laboratori e nelle uscite.
Addetto alle pulizie	• Mantenere l'igiene e la pulizia degli ambienti al fine di mantenere il confort adeguato. • Applicare le norme di sicurezza e igiene; Usare attrezzature idonee messe a disposizione dal Datore di lavoro • Maneggiare e conservare in sicurezza le sostanze chimiche e i prodotti necessari per la pulizia degli ambienti. • Utilizzare i dispositivi di protezione individuale che possono essere necessari (come ad esempio i guanti o le mascherine) • Saper gestire lo smaltimento dei rifiuti

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Le prestazioni erogate dal CD sono di seguito indicate:

Tipologia	Descrizione
Prestazioni assistenziali e socio-educative	• Accudimento della persona nell'igiene e nella cura di sé e nello svolgimento delle attività di vita quotidiana. • Attività di osservazione ed orientamento. • Educazione all'autonomia personale. • Mantenimento delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue. • Miglioramento e sviluppo delle competenze linguistiche logico-operative, critiche, estetiche, espressive, motorie e delle abilità manuali. • Creazione di programmi individualizzati con obiettivi a breve e lungo termine, in collaborazione con i Servizi territoriali competenti. • Sviluppo di relazioni di gruppo, con osservazione e verifica delle dinamiche relazionali. • Attività di animazione interne ed esterne, al fine di facilitare l'inserimento degli utenti nel contesto territoriale, anche mediante la partecipazione ad attività culturali, sportive, ricreative promosse sul territorio.
Prestazioni alberghiere e di comfort ambientale	• Somministrazione di vitto consistente in pranzo completo (primo, secondo, contorno, pane, frutta di stagione, acqua) e merenda pomeridiana. Il vitto è preparato nel rispetto delle tabelle dietetiche approvate dal Servizio Igiene Pubblica dell'A.S.L. Il menu è diversificato in base alle varie stagioni, con tripla scelta dei primi e secondi piatti e doppia scelta per i contorni. Il menù è esposto nella sala e la scelta delle pietanze si effettua giornalmente. È garantita la somministrazione di diete particolari in caso di specifica prescrizione medica. • Igiene degli ambienti in base al piano delle pulizie e secondo necessità. • Gestione del microclima interno.
Comunicazione con l'esterno	• Gli utenti hanno a disposizione un telefono per fare e ricevere telefonate. • E' gestita tempestivamente la posta in arrivo e in partenza degli utenti.

I servizi vengono erogati sulla base dell'intervento personalizzato, elaborato dall'Equipe Multidisciplinare del Centro. Entro 30 giorni dall'inserimento, ciascuna figura dell'Equipe definisce la propria parte del Piano Educativo Individualizzato (PEI), individuando gli obiettivi assistenziali, le attività, i tempi e le modalità di verifica del proprio intervento professionale.

La realizzazione dei PEI si articola nelle seguenti fasi:

- Osservazione: a partire dall'ingresso e durante il primo mese di inserimento, ciascuna figura professionale effettua una serie di osservazioni, valutazioni (anche utilizzando specifici strumenti valutativi) e raccolta di informazioni (da familiari ed operatori sanitari) all'interno della propria area di competenza. L'osservazione è finalizzata all'anamnesi e alla stesura di un profilo dei bisogni e delle abilità residue della persona.
- Pianificazione: entro 30 giorni dall'inserimento, ciascuna figura dell'Equipe Multidisciplinare individua gli obiettivi e le attività (con frequenze e durata) dell'intervento personalizzato per la propria area professionale. Le diverse pianificazioni vengono integrate e coordinate tra loro in una riunione di Equipe. L'Equipe Multidisciplinare pianifica, con la loro collaborazione, l'attività degli Addetti all'assistenza di base, in modo da commisurare il loro intervento alle reali necessità di ciascun utente. Il PEI è condiviso con i familiari ed eventualmente con i Servizi Sociali, per gli utenti ad essi in carico.
- Attuazione: gli interventi vengono realizzati nei modi e nei tempi indicati nel PEI, adottano procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona.

- **Monitoraggio:** durante la realizzazione, ogni operatore attua un monitoraggio costante della risposta dell'utente all'intervento e dei risultati raggiunti, in modo da cogliere eventuali segnali che possano indicare la necessità di rivedere la pianificazione e modificarla in base alle mutate condizioni dell'Utente.
- **Verifica, Valutazione e Aggiornamento:** in base alle scadenze pianificate, o in caso di necessità o particolare emergenza, l'Equipe Multidisciplinare verifica lo stato di avanzamento del Piano, ne valuta i risultati ed eventualmente modifica obiettivi e/o attività.

6. MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso avviene preferibilmente con il **contributo economico delle istituzioni pubbliche**, in alternativa **privatamente** con la retta a totale carico dell'assistito. Nel caso di richiesta di contributo economico, l'accesso avviene a seguito della valutazione multidimensionale svolta dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare del Distretto Socio-sanitario territorialmente competente, integrata dal Medico di base.

Le richieste di ammissione al Centro possono essere fatte direttamente dall'interessato o tramite i Comuni e/o A.S.L. di competenza e/o Società della Salute, previa presentazione dei seguenti documenti:

- **Scheda Informativa dell'Utente** compilata dal Medico Curante e/o Medico specialista.
- **Contratto firmato** del degente o dei familiari al pagamento della retta.
- **Eventuale impegnativa di ricovero**
- Copia **documento di identità** valido e **codice fiscale**.
- **Certificazione del grado di autosufficienza, grado di isogravità,** PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) rilasciato dai Servizi Sociali.
- **Eventuale certificazione di invalidità.**

E' previsto il **versamento di una cauzione** al momento dell'ingresso. La cauzione sarà restituita dopo il pagamento dell'ultima fattura a seguito di dimissioni.

6.1. Conservazione Del Posto

Ogni Utente avrà il diritto alla conservazione del posto nei limiti indicati nella Convenzione con il Comune, ovvero:

- necessità di cure presso Ospedali/Case di Cura, per un periodo consecutivo non superiore a 30 giorni, salvo ulteriori disposizioni adottate dalla Direzione Sicurezza Sociale;
- soggiorni climatici, per un numero di giorni non eccedenti 15 per ogni anno, salvo ulteriori disposizioni adottate dalla Direzione Sicurezza Sociale;
- in caso di malattia, per un massimo di assenza di 15 giorni continuativi mensili, salvo presentazione di certificazione medica, attestante la necessità di ulteriori proroghe.

6.2. Dimissioni

Le dimissioni dell'utente vengono sempre concordate dal Coordinatore con la persona assistita e/o la persona che la rappresenta legalmente ed i Servizi Socio-sanitari competenti e avvengono in base ai seguenti motivi:

a) raggiungimento limiti di età;
b) rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento al Centro;
c) prolungate e ingiustificate assenze dell'utente;
d) realizzazione del progetto definito con i Servizi Socio-sanitari;
e) accertamento, da parte dei Servizi territoriali anche su segnalazione del Coordinatore, della modifica dei bisogni assistenziali e socio-educativi dell'utente che richiedono una risposta assistenziale diversa da quella offerta dal Centro.

Per le ultime due situazioni, l'Equipe si incontra con i Servizi per pianificare tempi, strategie delle dimissioni e verificare la possibilità di soluzioni alternative alle stesse dimissioni.

In mancanza di accordo, le dimissioni, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente ed ai servizi territoriali.

6.3. Tutela Della Privacy E Acquisizione Del Consenso Informato

Al momento dell'ingresso, viene chiesto ai familiari/al tutore il consenso al trattamento dei dati personali per le esigenze specifiche delle attività del Centro.

Le informazioni riguardanti la frequenza al Centro o lo stato di salute dell'utente saranno fornite solo ai familiari, al tutore o ad altre persone da loro formalmente delegate.

6.4. Modalità Di Pagamento

Il pagamento della retta deve avvenire in via anticipata, con cadenza mensile, entro e non oltre il decimo giorno del mese di riferimento, mediante bonifico su c/c bancario, bollettino di c/c postale oppure, preferibilmente attivando il RID bancario.

In caso di mancato pagamento nei termini, il Contraente è tenuto a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento, calcolati al tasso Euribor maggiorato di 2 punti percentuali, a decorrere dal giorno successivo alla scadenza. Il calcolo della retta decorre dalla data d'ingresso dell'Utente nel Centro; farà fede fino prova contraria la data d'ingresso indicata sul contratto di ricovero stipulato o, in subordine, quella risultante dalla cartella personale.

7. NORME GENERALI PER LA VITA NEL CD

7.1. Norme Generali Di Comportamento

All'interno del Centro si rendono necessarie delle basilari norme di comportamento che vengono presentate al momento della preparazione all'ingresso dell'ospite.

In particolare si raccomanda ai familiari:

- di fornire gli operatori di un cambio di vestiario per l'utente, in modo da potervi fare ricorso in caso di bisogno;

- avvisare telefonicamente almeno il giorno prima, dell'assenza dell'utente dovuta a motivi personali, familiari o di salute, in particolare se utilizza il servizio di trasporto al Centro;
- di avvisare sempre il Coordinatore, telefonicamente o venendo direttamente in struttura (su appuntamento) su eventuali cambi del piano terapeutico decisi dal Medico curante, facendo pervenire quanto prima la prescrizione agli operatori;
- di mettere al corrente il Coordinatore sulle motivazioni che riguardano un'assenza prolungata dell'utente;
- di avvisare immediatamente il Coordinatore su eventuali episodi di malessere/disagio (sia fisico che psicologico) che possono aver caratterizzato la giornata dell'utente al Centro.

7.2 Gestione Dei Beni Dell'utente

Il Centro invita parenti e Utenti a **non portare oggetti di valore**, di cui non si assume **nessuna responsabilità in caso di smarrimento**.

8. LA CURA DELLE RELAZIONI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

La promozione della salute richiede un forte **investimento** non solo in competenze tecniche di tipo sanitario, ma anche nella costruzione di **relazioni umane, di fiducia, con l'Ospite e la sua famiglia**. Ciò infatti è necessario per comprendere i bisogni più essenziali dell'Ospite e, così, accoglierlo pienamente nella sua complessità e unicità. Proprio a tal fine, il Centro col supporto del Consorzio Zenit, sostiene **la cura delle relazioni in ogni attività**, dal servizio infermieristico al servizio assistenziale, l'integrazione delle attività assistenziali tra le diverse figure professionali, il mantenimento dell'autonomia dell'ospite attraverso le attività riabilitative a lui più gradite, il rapporto con la famiglia, le persone care. Non solo, al fine di promuovere relazioni umane significative, il Centro sostiene al suo interno la **presenza di volontari** impegnati nella realizzazione di attività integrative. Inoltre, al fine di mantenere i rapporti dei nostri Ospiti con la Comunità, obiettivo del Consorzio è tenere aperto e vivo il **rapporto con il territorio**, promuovendo i rapporti con enti, associazioni ed altri soggetti della Comunità locale.

8.1 La Relazione Con I Familiari

Il Centro valorizza il rapporto e le relazioni con i familiari o i tutori degli utenti al fine di favorire una continuità assistenziale tra l'ambiente familiare e la struttura e agevolare il raggiungimento degli obiettivi definiti nel PEI.

Per questo motivo, gli operatori del Centro agevolano lo sviluppo ed il consolidamento del rapporto di fiducia tra Centro e familiari, attraverso modalità di diverso valore formale:

- incontri quotidiani, al momento dell'arrivo o della partenza, se accompagnato dai familiari, o presso al domicilio, se accompagnato dal servizio di trasporto; operatori e familiari possono scambiarsi informazioni pratiche sulla situazione della persona (alimentazione, riposo, stato dell'umore, necessità particolari, ecc.) o comunicazioni (anche scritte) su eventi del Centro, convocazioni a riunioni, scadenze, ecc.;
- contatti telefonici, per comunicazioni di vario genere da ambo le direzioni;

- incontri su richiesta dei familiari o tutore o dello stesso Centro, per affrontare situazioni particolari;
- incontri sul PEI: almeno due volte all'anno, i familiari sono convocati per partecipare ad una verifica dell'andamento del progetto educativo personalizzato e la valutazione dei risultati raggiunti.

8.2. Segnalazioni, Suggerimenti E Reclami

Gli Ospiti, i Familiari/Tutori ed i Servizi Socio-sanitari competenti, possono presentare suggerimenti o reclami in merito a disfunzioni o non conformità del servizio. Il Centro assicura:

a) l'imparzialità, ovvero stesso trattamento verso gli utenti che avanzano un reclamo;
b) la riservatezza, per impedire che un reclamo non venga avanzato per timidezza dell'utente;
c) un equo trattamento per tutti, specialmente in situazioni che si presentano simili fra loro.

La segnalazione può essere effettuata sia oralmente, rivolgendosi al Responsabile del Servizio o ad uno degli Operatori in quel momento presenti nella Struttura, o per scritto, utilizzando l'apposito modulo disponibile in struttura (Allegato 05). Sarà sempre data prontamente risposta ai reclami ricevuti e comunque non oltre i trenta giorni.

8.3. Rilevazione Della Soddisfazione di Ospiti e Familiari

Il Consorzio Zenit valuta annualmente la soddisfazione per il servizio (con questionari, focus group ecc..) di Utenti, Familiari/Tutori, nonché raccoglie eventuali suggerimenti per il suo miglioramento (qualità attesa).

I risultati del rilevamento sono diffusi a tutti gli interessati e costituiscono spunto di riflessione per il miglioramento continuo del servizio.

8.4. Organismo Di Partecipazione

Gli Utenti, i loro familiari o tutori possono costituire un Organismo di partecipazione, eleggendo dei rappresentanti, per le seguenti finalità:

- esaminare criticità inerenti alla struttura o agli Utenti, da riferire al Consorzio;
- promuovere iniziative socio-culturali, in collaborazione con le realtà locali.

Il Coordinatore, ove lo ritenga necessario, partecipa ad ausilio dell'ordinato svolgimento delle riunioni. Delle riunioni dell'Organismo viene redatto apposito verbale che viene affisso nella bacheca delle comunicazioni agli Utenti e familiari.

È cura del Coordinatore convocare gli Utenti (se capaci) i familiari o i loro rappresentanti legali almeno ogni tre anni per la elezione dei loro rappresentanti, per la costituzione dell'organismo suddetto. Il funzionamento dell'Organismo non deve comportare aggravio di costi per la struttura né impedimenti per il regolare e sereno svolgimento delle sue attività.

9. ALLEGATI

Alla Carta sono allegati i seguenti documenti:
Allegato 01: Politica per la Qualità del Consorzio-Zenit-Sintesi
Allegato 02: Obiettivi per la Qualità
Allegato 03: Organigramma Nominativo

Allegato 04: Importo della retta e dei servizi a pagamento
Allegato 05: Segnalazioni e reclami cliente

Autorizzazione al Funzionamento	Atto autorizzativo n. 149 del 28/10/2003
Natura della Gestione della Struttura	Privato Sociale
Gestore della Struttura	Consorzio Zenit c.s.c. a r.l. - onlus

Rev.	Data	Posizione	Modifiche e motivazione
08	02/01/2025	Tutto il testo	Aggiornamento

Responsabile di struttura	Legale Rappresentante
Alessandra Vaselli	Andrea Blandi
	