



CARTA DEI SERVIZI DEL GRUPPO APPARTAMENTO **LA PERLA**

VIA ALPIGNANO 53, SAN GILLIO (TO)



TELEFONO: 011 9841545

POSTA ELETTRONICA: GA.LAPERLA@COOPERATIVAPROGEST.IT

SITO INTERNET: WWW.COOPERATIVAPROGEST.IT

Indice:

Pagina

Caratteristiche della Carta dei Servizi	3
Dove raggiungerci	4
Chi siamo	4
Il Gruppo Appartamento “La Perla”	5
Caratteristiche principali	5
Servizi offerti	5
Sostegno alla persona	5
Autonomia e socializzazione	5
Servizi compresi nella retta	5
Servizi a pagamento	6
Pasti e menù	6
Dotazioni	6
Orari e modalità di accesso	6
Modalità di inserimento	6
L’organizzazione della giornata	7
Le emergenze	7
I nostri clienti	7
I nostri committenti	7
I nostri operatori	7
Principi fondamentali	8
Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o chi li rappresenta)	9
Come reclamare	10
Risarcimenti	10
Rapporti con il territorio	11
Con chi collaboriamo	11
La misurazione della qualità	12
Strumenti di valutazione della qualità percepita	12
Obiettivi per la qualità	12

Caratteristiche della Carta dei Servizi

La Carta è un patto che si stipula con il Cittadino/Cliente: il patto è un impegno.

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla cooperativa Pro.ge.s.t. presso il Gruppo Appartamento “La Perla” di via Alpignano 53 in San Gillio e le garanzie per coloro che lo utilizzano.

La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i “principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto.

La Carta comprende anche supporti con dati ed informazioni a carattere variabile. Tali supporti hanno validità annuale e vengono distribuiti come la Carta del Servizio.

Tali supporti annuali riportano tra l'altro:

- gli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (i valori attesi) che possono variare da un anno all'altro;
- i risultati delle rilevazioni periodiche della soddisfazione dei clienti.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli ospiti all'ingresso nel Servizio, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento è redistribuito.

Nei Gruppi Appartamento la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile Qualità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Dove raggiungerci

Il Gruppo Appartamento La Perla si trova in Via Alpignano 53 a San Gillio, ed è raggiungibile in automobile (scelta consigliata), arrivando da Torino, tramite la tangenziale: all'uscita "Savonera" si seguono le indicazioni per San Gillio; una volta lì si seguono man mano le indicazioni per l'"Agriturismo La Nouvelle", sino a trovare il cartello che sulla sinistra indica "Comunità Il Giglio". Percorsa una breve stradina sterrata, si arriva al parcheggio interno della struttura.

Oppure, con un viaggio più lungo in termini di tempo, si può raggiungere in autobus, sempre da Torino, tramite la linea 1 Metro con la quale occorre arrivare alla stazione Fermi (Collegno); di lì si prende la linea 37 in direzione Musinè per 14 fermate. Si scende alla fermata 2747-Pianezza, San Pancrazio (via Susa n.10 Pianezza). Si giunge poi al centro di San Gillio utilizzando le autolinee Gherra, linea Collegno/Pianezza/Givoletto. Infine si percorre la via Alpignano e dopo circa 15 minuti a piedi si giunge al gruppo appartamento.

Per informazioni sugli orari dell'autolinea visitare il seguente link:
<http://sites.google.com/site/autolineegherra/autolinee/givoletto-pianezza-collegno> .

Responsabile Area Psichiatria: Flavio Ostorero
Responsabile del Servizio: Katia Pace
Telefono: 011 9841545

posta elettronica: ga.laperla@cooperativaprogest.it
Sito internet www.cooperativaprogest.it

Chi siamo

La **PRO.GE.S.T.** società cooperativa sociale è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), costituita nel 1988.

Essa ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei Cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone anziane sofferenti, persone portatrici di disabilità psicofisiche o persone seguite dai Servizi Socio-Assistenziali e di Salute Mentale.

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, Cittadini e si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

La Pro.ge.s.t. ha ottenuto dal 2002 la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 per la progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali e sanitari in strutture residenziali, in centri diurni e presso il domicilio del Cittadino. Tale certificazione è stata rilasciata dal CERMET (ente certificatore) ed ha validità internazionale.

Il Gruppo Appartamento “La Perla”

Caratteristiche principali

Il gruppo appartamento è composto da due spazi distinti ed autonomi.

Al primo piano può ospitare n. 4 persone affette da patologia psichiatrica che possiedano discrete autonomie e per le quali sia previsto un percorso riabilitativo, al fine di far emergere abilità sociali ed indirizzare gli stessi ad inserimenti lavorativi protetti e non. Al piano terra spazi per altre due persone sempre con patologia psichiatrica e buona autonomia.

Il percorso in appartamento si pone come fine ultimo il reinserimento sociale della persona ed una dimissione verso contesti meno supportati quali convivenze guidate, reinserimenti familiari, inserimenti in casa popolare o propria. Il percorso rientra in un progetto terapeutico-riabilitativo formulato e gestito dai Centri di Salute Mentale del Dipartimento di Salute Mentale. ASL TO3.

L'appartamento è situato nello stesso edificio della Comunità “Il Giglio”.

Al piano terra vi sono ingresso, bagno, cucina e camera da letto doppia; al primo piano ingresso, due bagni, cucina e due camere da letto doppie.

La casa è circondata da ampio prato verde, in parte alberato.

Servizi offerti

Sostegno alla persona

- sostegno per mantenimento delle autonomie rispetto alla cura della persona;
- sostegno nella gestione delle mansioni domestiche;
- supporto nell'autosomministrazione delle terapie;
- supporto nella tenuta del proprio piano economico, per una migliore gestione del denaro.

Autonomia e socializzazione

- interventi mirati a valorizzare le capacità ed autonomie esistenti;
- supporto alla creazione di un ruolo sociale ed all'inserimento nella propria comunità;
- supporto all'inserimento lavorativo (borse lavoro, lavoro protetto, lavoro non protetto);
- supporto ai percorsi indirizzati all'eventuale gestione autonoma di un appartamento privato e/o al reinserimento in contesto familiare;
- reperimento ed utilizzo delle risorse territoriali;
- stimolo a coltivare e mantenere attiva la propria vita di relazione.

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo e assistenziale previsti dall'Ente committente nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di struttura.

Sono quindi da considerarsi inclusi gli interventi di tipo educativo ed assistenziale, il vitto, l'alloggio e le attività educative.

In caso di ricovero in Ospedale sono garantite visite ed assistenza in accordo con l'Ente committente.

L'importo della retta mensile è da considerarsi in relazione ai giorni di effettiva presenza nel presidio e/o in caso di ricovero ospedaliero in quanto viene garantita la continuità dell'assistenza. L'entità della retta mensile prevede la compartecipazione dell'Ente Sanitario e del cliente, per il quale l'importo è definito in base al reddito.

Servizi a pagamento

La retta non comprende le spese per ausili sanitari e protesi ortopediche, il parrucchiere, l'estetista, la pedicure, i prodotti per l'igiene personale ed i farmaci di uso generico, i ticket sanitari per medicinali o per analisi in genere.

Non comprende inoltre i costi del soggiorno estivo.

Pasti e menù

La preparazione dei pasti è gestita a turno da ciascun cliente, con il supporto dell'operatore ove necessario. La definizione del menù, così come la lista della spesa e l'acquisto successivo degli alimenti avvengono con la partecipazione di tutti i clienti ed il supporto dell'operatore.

Dotazioni

Il Gruppo Appartamento ha in dotazione:

- *per il confort*: TV color, dvd, forno a micro-onde, lavatrice, telefono cordless ed altri elettrodomestici di uso comune;
- *per la produzione, gestione, archiviazione e diffusione dati*: personal computer e linea ADSL in co-gestione con la comunità alloggio adiacente.

Orari e modalità di accesso

Nel servizio è garantita una presenza giornaliera di otto ore al giorno da lunedì alla domenica indicativamente dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 16,00 alle 20,00.

Familiari e amici possono far visita in alloggio possibilmente durante gli orari di presenza dell'operatore o in accordo con l'équipe in orari diversi.

Modalità di inserimento

A seguito di segnalazione da parte dell'Ente committente, la persona viene presentata all'équipe educativa durante una riunione. Viene quindi compilata la scheda di presentazione del nuovo cliente con la quale l'équipe educativa raccoglie informazioni sulla persona ed in collaborazione con l'équipe del C.S.M. si valuta l'attinenza con le caratteristiche del gruppo appartamento e si decide se procedere all'inserimento.

Il nuovo cliente viene invitato a visitare la struttura attraverso momenti informali, quali ad esempio la condivisione di un pranzo.

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra il Responsabile del servizio, l'operatore che ne è referente, l'équipe e il Responsabile medico del Centro di Salute Mentale.

L'organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima sereno che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti garantendo un adeguato supporto al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità ed autonomie individuali.

Nel rispetto del già sufficiente livello di autonomia presente vengono quindi stimolati e supportati:

- al mattino cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della consapevolezza inerente la propria igiene);
- impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina).

Il resto della giornata è scandito dagli interessi personali di ogni ospite.

È compito degli operatori favorire dove possibile l'unità del gruppo ospiti in corrispondenza dei pasti principali.

La sera è un momento generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi o escono insieme.

Le emergenze

In caso di emergenze di carattere sanitario durante le ore notturne, i clienti possono fare riferimento o all'operatore che svolge il turno "passivo" nella comunità alloggio o alla guardia medica notturna o al pronto intervento 118, contattabili direttamente tramite il telefono dell'alloggio.

I nostri clienti

Cittadini di sesso maschile con problemi di carattere psichiatrico del territorio ASL TO3, con sufficiente autonomia, per i quali si valuta necessario un intervento di supporto anche educativo.

I nostri committenti

ASL TO 3.

I nostri operatori

L'équipe di lavoro del Gruppo Appartamento esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- un Responsabile del Servizio, che ha la funzione di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, i clienti e le loro Famiglie per tutti i temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del servizio;

- educatori professionali che, su incarico del Responsabile, si occupano di redigere i Progetti Educativi Individuali degli Ospiti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di redigere la programmazione delle attività e degli impegni quotidiani.
- operatori socio sanitari (OSS), che si occupano della parte sanitaria degli ospiti nonché della gestione della casa.

I turni di lavoro settimanale degli operatori possono essere consultati all'interno del servizio.

*Gli operatori della Cooperativa PRO.GE.S.T. nella loro attività quotidiana perseguono **il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione.***

Principi fondamentali

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa Pro.ge.s.t. guardano al “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale (...) senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: la Cooperativa Pro.ge.s.t. svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa Pro.ge.s.t. s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: la Cooperativa Pro.ge.s.t. al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Cooperativa Pro.ge.s.t. s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.

Riservatezza: è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o chi li rappresenta)

I DIRITTI

1. Il cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri abitanti il Gruppo Appartamento.
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri abitanti del Gruppo Appartamento.
4. Il cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
5. Il cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
6. Il cliente ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita nel servizio .
7. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
8. Il cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
9. Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
10. Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI:

1. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori del servizio.
2. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti del Gruppo Appartamento, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni ospiti.
3. Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.
4. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
5. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di fornire notizia delle principali abitudini del cliente e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.
6. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del proprio congiunto, del personale e degli altri ospiti, nel rispetto della propria privacy.
7. Il cliente ha il dovere di rispettare le normative sulla privacy, sulla base delle informazioni fornite dagli operatori.
8. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori del servizio.

Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Nel Servizio sono disponibili a richiesta copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte di clienti o familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'Operatore appena possibile.

Il Responsabile, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione della Cooperativa, provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso l'ufficio di riferimento del Responsabile e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica della Cooperativa e degli Enti committenti.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Risarcimenti

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé, la Cooperativa non assume alcuna responsabilità.

In seguito a reclami motivati, la Direzione valuta l'eventuale rimborso dei danni arrecati a beni di proprietà degli ospiti.

Gli eventuali danni arrecati ai beni del servizio dagli ospiti a causa di comportamenti dolosi o eccessivamente negligenti possono determinare la richiesta di partecipazione a spese di ripristino.

Rapporti con il territorio

La nostra Cooperativa e di conseguenza il Gruppo Appartamento hanno fatto la scelta di operare in sinergia con associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di cittadini e altre cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una “Rete di Risorse” per l’aiuto e il sostegno della persona.

La “Rete” è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la Cooperativa Pro.ge.s.t. si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l’inserimento *on line* in Internet (www.cooperativaprogest.it) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- l’organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Con chi collaboriamo

- Centri di Salute Mentale dell’Asl To3
- Centro Diurno di Collegno
- Biblioteche di San Gillio e di Pianezza
- Parrocchia di San Gillio
- Parrocchia Santa Maria, Grugliasco

Il Gruppo Appartamento La Perla partecipa ad iniziative ed a progetti locali.

Inoltre il Gruppo Appartamento favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per operatori O.S.S. ed Educatori professionali; ciò attraverso protocolli di intesa della Cooperativa Pro.ge.s.t. con Agenzie formative, Università, Ministero del Welfare.

La misurazione della qualità

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal cliente e dall'operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal cliente (e/o dai suoi familiari) nel processo di erogazione del servizio sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.

Periodicamente anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono ad un questionario di soddisfazione, al fine di dar loro modo di esprimersi sulla qualità del lavoro dal punto di vista interno.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del cliente e le percezioni degli operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Obiettivi per la qualità

Nella tabella che segue sono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s'impegna a perseguire, rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri clienti. Oltre al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta: ad esempio orari di ricevimento, tempi per le risposte al reclamo, ecc..

Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Resp.le raccolta dati	Cadenza rilevazione
1. Mantenimento ed implementazione del lavoro di rete con équipe multidisciplinare e clienti Responsabilità: Resp. servizio	80%	Riunioni formali	Verbali riunioni	Resp.le Servizio	Annuale
		Riunioni programmate			
2. Raggiungimento degli obiettivi dei PEI. Responsabilità: Responsabile Servizio	70%	Obiettivi raggiunti	Database gestione Servizio/PEI	Resp.le Servizio	Semestrale
		Totale obiettivi			
3. Garantire presenza permanente di n. 6 ospiti nel G.A. Responsabilità: Resp. servizio	80%	Presenze effettive	Foglio presenze mensili	Resp.le Servizio	Semestrale
		Presenze previste			
4. Utilizzo costante del Database Gestione Servizio. Responsabilità: Resp. servizio	100%	Presenza di tutti i dati previsti	Verifica su Database gestione servizio	Resp.le Qualità	Annuale

A CURA DI: ENRICO OLOCCO, KATIA PACE