

MICROCOMUNITA' PER ANZIANI DI GABY

CARTA DEI SERVIZI (DGR n. 488/2015)

PREMESSA

La carta dei servizi anziani della struttura socio assistenziale di Gaby, gestita dall'Unité des Communes valdôtaines Walser, è uno strumento la cui pubblicazione consente ai cittadini di conoscere l'organizzazione del servizio e gli interventi nel tempo apportati per incrementarne la qualità.

Ciascun ente titolare di servizi per anziani redige e rende pubblica, con i mezzi a sua disposizione, la carta dei servizi relativa alle proprie strutture sulla base del quadro normativo di riferimento.

La carta dei servizi è rivolta agli anziani e ai loro familiari affinché possano conoscere le modalità organizzative e gestionali del servizio, i ruoli di ciascuna figura coinvolta e le attività essenziali garantite.

La carta dei servizi consente di comprendere la cultura e l'approccio assistenziale, la dotazione organica e professionale del personale, il tipo di assistenza erogato, la dotazione dei locali e le caratteristiche strutturali del servizio, volti a definire la qualità dell'assistenza. Sono fondamentali anche la natura e le modalità della presa in carico che coinvolge tutte le figure professionali socio sanitarie e garantisce continuità di cura e assistenza, la condivisione dei piani assistenziali con le famiglie, la personalizzazione degli interventi, il recupero e il mantenimento dell'autonomia e delle abilità dell'ospite, l'adeguatezza delle prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, l'attenzione agli aspetti relazionali, il rispetto della persona e della sua individualità, anche nell'erogazione dei servizi di ristorazione, lavanderia, guardaroba, utilizzo dei presidi e ausili, l'importanza attribuita alle attività di animazione e socializzazione, le relazioni con la comunità e con la realtà esterna a partire dal volontariato.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- *Imparzialità*

Il servizio è prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; è assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase del medesimo.

- *Uguaglianza*

E' garantito, a parità di esigenze, il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. E' garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Sono adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

- *Continuità*

E' assicurato un Servizio continuativo, regolare e senza interruzioni.

- *Partecipazione*

E' garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro.

- *Chiarezza e trasparenza*

All'utente è garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio e in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

- *Umanità*

Al centro dell'attenzione viene posta la persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

- *Efficienza ed efficacia*

Il Servizio è reso in modo da garantire efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi. Le risorse disponibili sono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

DIRITTI FONDAMENTALI DEGLI UTENTI

- Diritto all'informazione e alla documentazione socio-sanitaria
- Diritto alla sicurezza e alla protezione
- Diritto alla privacy

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'attività di ospitalità e assistenza all'interno della struttura è strettamente basata su un complesso di norme che dimostrano l'evoluzione, nel tempo, del sistema socio-assistenziale regionale, volto al costante miglioramento qualitativo del servizio offerto.

Normativa fondamentale di riferimento sono la legge regionale 15 dicembre 1982, n. 93, "*Testo unico delle norme regionali in materia di promozione di servizi a favore delle persone anziane inabili*" e la legge regionale 21 dicembre 1990, n. 80 "*Interventi finanziari per opere pubbliche destinate all'assistenza delle persone anziane, inabili e handicappate*".

Inoltre, devono essere menzionate la legge 8 novembre 2000, n. 328 *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"* e, in particolare, l'articolo 8 (Funzioni delle Regioni), nonché il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 22 maggio 2001, n. 308 concernente *"Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semi-residenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328"*.

Rilevanti, nella gestione del servizio, sono anche la legge regionale 25 gennaio 2000, n. 5 *"Norme per la razionalizzazione dell'organizzazione del Servizio socio-sanitario regionale e per il miglioramento della qualità e dell'appropriatezza delle prestazioni sanitarie e socio-assistenziali prodotte ed erogate dalla Regione"* e la legge regionale 15 dicembre 2003, n. 21 (*Legge finanziaria per gli anni 2004/2006*) che, all'art. 17, ha stabilito che la Regione, in relazione all'interesse sovra comunale delle opere pubbliche dalla stessa realizzate e destinate all'assistenza delle persone anziane e inabili, si fa carico delle opere di ampliamento, di ristrutturazione nonché di altri interventi di manutenzione straordinaria finalizzati all'adeguamento funzionale delle stesse strutture.

Particolare importanza, inoltre, rivestono alcune deliberazioni della Giunta regionale, tra queste, in particolare, la n. 1801, in data 31 maggio 2004, recante *"Approvazione delle disposizioni inerenti alla composizione, alle competenze e alle modalità di funzionamento dell'Unità di valutazione geriatrica, dei criteri e dei punteggi per la formazione delle graduatorie per l'accesso alle strutture semi residenti e residenziali, della modulistica per l'accesso ai servizi degli anziani ed inabili (residenziali, semi residenziali e assistenza domiciliare) di cui alla legge regionale 93/1982. Revoca della DGR n. 2387 e n. 4229/2001"* e la deliberazione della Giunta regionale 22 febbraio 2013, n. 265 *"Approvazione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi dei servizi socio-assistenziali residenziali e semi residenziali per anziani resi da soggetti pubblici e privati in Valle d'Aosta ai sensi della l.r. 93/1982. Revoca delle deliberazioni della Giunta regionale n. 2282/2007 e n. 1557/2008 sostituzione dell'allegato alla deliberazione della Giunta regionale 2957/2001"* nonché la deliberazione della Giunta regionale 11 aprile 2014, n. 492, che ha modificato la citata deliberazione n. 265/2013 rivedendo l'allegato recante i requisiti minimi strutturali e organizzativi dei servizi socio-assistenziali residenziali e semi-residenziali per anziani disciplinati dalla legge regionale 93/1982.

La deliberazione della Giunta regionale n. 1164, del 18 aprile 2005, ha individuato, ai sensi della legge regionale 7 dicembre 1998, n. 54, tra le funzioni comunali da esercitarsi obbligatoriamente in forma associata per il tramite delle Comunità montane, i servizi socio-assistenziali, con riferimento sia ai servizi erogati presso le strutture residenziali sia di tipo domiciliare. Inoltre, l'art. 86, della citata legge regionale 54/1998, ha stabilito che i rapporti finanziari e organizzativi, nonché l'eventuale trasferimento di personale connessi allo svolgimento in forma associata delle funzioni comunali siano regolati da apposite convenzioni tra i Comuni e la Comunità montana interessata. Tale convenzione è stata siglata, per quanto attiene al servizio erogato presso la struttura di Gaby, in data 2 gennaio 2006.

Pertanto, a decorrere dal 1° gennaio 2006 la competenza all'erogazione dei servizi è stata trasferita dai Comuni alle Comunità montane, quindi dal Comune di Gaby, alla Comunità montana Walser - alta valle del Lys.

A seguito dell'entrata in vigore della legge regionale 4 agosto 2014, n. 6 *"Nuova disciplina dell'esercizio associato di funzioni e servizi comunali e soppressione delle Comunità montane"*, la titolarità del servizio è stata attribuita alle Unités des Communes valdôtaines, subentrate in tutti i rapporti giuridici alle sopresse Comunità montane. Quindi, a seguito dell'istituzione dell'Unité des Communes valdôtaines Walser, avvenuta con decreto del Presidente della regione n. 481, del 3 dicembre 2014, ai sensi dell'art. 10, della l. r. 6/2014, e con deliberazione della Giunta dell'Unité n. 3, in data 15 giugno 2015, è stata istituita l'Unité des Communes valdôtaines Walser, subentrata nei rapporti attivi e passivi alla soppressa Comunità montana Walser – alta Valle del Lys.

LA STRUTTURA

FOTO ESTERNO STRUTTURA

La struttura socio residenziale per anziani di Gaby, denominata anche microcomunità, è ubicata in Località Gaby Desout, n. 11 a lato della strada regionale della Valle del Lys.

L'edificio, denominato "ex Albergo Regina", di proprietà del Comune di Gaby, è stato recentemente ristrutturato e ampliato, incrementandolo di un'ulteriore ala, i lavori sono stati realizzati dalla Comunità montana Walser – alta Valle del Lys, ora Unité des Communes valdôtaines Walser, ai sensi delle vigenti disposizioni regionali in materia.

La microcomunità di Gaby è dotata di 25 posti letto e si colloca all'interno della programmazione comprensoriale delle strutture per anziani, classificabile come microcomunità ad elevata complessità organizzativa e assistenziale-sanitaria, che presenta tutte le caratteristiche definite dalle deliberazioni di Giunta regionale sugli standard strutturali (DGR 265/2013 e 492/2014).

La microcomunità di Gaby è strutturata su più piani: al piano terra trovano collocazione l'ingresso, la sala multiuso, il salone, il refettorio, la sala tv e i servizi igienici.

FOTO INTERNI (SALA TV E CUCINA)

Al piano terra è altresì collocata una moderna ed attrezzata cucina di tipo industriale dove vengono confezionati i pasti anche per il servizio a domicilio, consegnati dall'assistente domiciliare.

Al piano seminterrato trovano collocazione i locali adibiti a lavanderia, stireria, spogliatoi del personale. La struttura è inoltre dotata di una moderna palestra con attrezzatura per la riabilitazione degli ospiti.

FOTO PALESTRA

Nel seminterrato è altresì collocata la camera mortuaria dotata di accesso dall'esterno. Al primo piano trovano collocazione l'ufficio del referente di struttura e le camere degli utenti. Al secondo piano sono ubicati l'infermeria, una saletta con fotocopiatore e le camere degli ospiti. Al terzo piano si trovano il bagno assistito, una saletta ad uso del personale ed altre camere degli ospiti.

La struttura è dotata di n. 25 posti letto, di cui n. 16 nella parte originaria e n. 9 nella nuova ala, organizzate in 9 camere doppie e 7 singole, rispettano gli standard strutturali previsti dalla normativa regionale in materia, dettati, in particolare del 2, dalla deliberazione della Giunta

regionale n. 492 dell'11 aprile 2014. In tutte le camere sono presenti letti ospedalieri a 3 snodi sollevabili elettricamente in altezza.

FOTO CAMERA

Tale ripartizione strutturale, grazie all'ammodernamento dell'edificio, permette una buona organizzazione dell'attività interna alla struttura, garantendo l'efficienza nella gestione.

Presso la struttura si trova la sede della guardia medica con accesso esterno indipendente rispetto alla struttura.

Nell'area prospiciente alla struttura si trova un ampio giardino arredato che permette agli ospiti di trascorrere momenti all'aria aperta nelle giornate estive

FOTO GIARDINO

I SERVIZI OFFERTI

Il principale servizio è rappresentato dall'ospitalità degli anziani presso la struttura residenziale di Gaby. L'inserimento può essere di tipo permanente ovvero definitivo, oppure temporaneo, quest'ultimo, con scadenza predefinita oppure soggetto a rivalutazione, oltre ad inserimenti di utenti in regime semi-residenziale.

La struttura è coordinata dal Segretario dott.ssa Emanuela Mezzetta e dal Referente di struttura Dott.ssa Angela Bus.

AMMISSIONE E DIMISSIONE

Le modalità di ammissione e dimissione sono disciplinate da normative regionali e gli inserimenti presso le strutture residenziali per anziani avvengono su iniziativa dei servizi sociali dedicati agli adulti e competenti per territorio.

Per la struttura di Gaby il servizio sociale di riferimento è quello dell'Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose a cui è affidata la gestione del territorio dell'Unité Walser, sulla base di apposita convenzione. L'Assistente sociale, quindi, propone l'inserimento all'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.), organismo multi professionale costituito da un'equipe di esperti che prende in carico e valuta la segnalazione, assegnando il nuovo ospite alla struttura. L'U.V.D.M. è stata istituita con deliberazione della Giunta regionale n. 1040/2010, successivamente modificata con deliberazione della Giunta regionale n. 495, del 21 aprile 2017. L'U.V.D.M. di riferimento per l'Unité Walser ha sede presso il Distretto Socio sanitario n. 4 e garantisce, nell'ambito dell'offerta dei servizi socio-sanitari regionali, l'individuazione della risposta più equa, efficiente, efficace e integrata ai bisogni dei cittadini.

Le modalità di ammissione e di dimissione vengono, quindi, sempre concordate con l'Assistente sociale coordinatrice dei servizi per anziani e con il personale infermieristico e assistenziale della struttura. Ad ogni utente, inoltre, inserito viene assegnato un case manager.

Gli inserimenti sono gestiti per mezzo di un sofisticato sistema informatico che permette collegamenti tra l'U.V.D.M. e le varie strutture residenziali presenti sul territorio.

Sul sito istituzionale dell'Unité Walser è presente la modulistica normalmente in uso per gli inserimenti.

Presso gli uffici dell'Unité Walser è dedicata particolare cura a tutti gli aspetti amministrativi inerenti la permanenza dell'anziano presso la struttura. Inoltre, molta attenzione è riservata al rapporto con i familiari e parenti dell'anziano mantenendo con loro, quanto più possibile un costante dialogo.

La microcomunità di Gaby è destinata ad accogliere utenti con necessità assistenziali e sanitarie, aventi le caratteristiche previste nella "Tabella profili", approvata con provvedimento dirigenziale del Dipartimento Sanità Salute e politiche sociali n. 5191 in data 2 dicembre 2009, nella quale sono riportati i profili idonei all'inserimento nelle strutture di 1° e 2° livello. La struttura di Gaby è altresì dotata di attrezzature idonee all'accoglimento di utenza di 3° livello, al momento non ancora attuata.

A seguito dell'inserimento in struttura dell'anziano è richiesto il pagamento di una retta mensile calcolata in base alle disposizioni dettate con deliberazione della Giunta regionale e con deliberazione, approvata annualmente, della stessa Unité Walser. I criteri di calcolo sono rapportati all'ISEE di ogni singolo utente, sulla base delle disposizioni della deliberazione della Giunta regionale n. 251, in data 3 marzo 2017, avente ad oggetto: "Approvazione delle modalità applicative, in via sperimentale, del nuovo indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), approvato con DPCM 5 dicembre 2013, n. 159 e delle modalità di contribuzione dei servizi per anziani di cui alla L.R. 93/1982", le cui disposizioni sono in vigore dal 1° aprile 2017.

I SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

All'interno della struttura opera personale assistenziale completamente qualificato in Operatore/Operatrice Socio Sanitaria, a seguito di apposito corso di formazione. Tutto il personale operante nella struttura è dipendente dell'Unité des Communes valdôtaines Walser, assunto con concorso pubblico. All'interno della struttura opera altresì personale sanitario dipendente dall'Azienda USL. Un'infermiera professionale è ogni giorno presente in struttura per tutte le indicazioni operative da condividere con il personale O.S.S..

Il servizio di pulizia degli ambienti viene effettuato dal personale, nel corso del turno di lavoro e monitorato con vari frequenze a cadenza regolare, attraverso la compilazione di apposita modulistica.

I pasti sono preparati direttamente da un cuoco professionale, presso la cucina interna alla struttura, permettendo un'ottimizzazione del servizio e garantendo, al contempo, la supervisione della composizione del pasto che segue il menu stabilito dal Servizio di Igiene degli alimenti e della nutrizione dell'Azienda USL, con una particolare attenzione alle diete personalizzate, come previsto dalle raccomandazioni regionali in materia, assicurando la più alta qualità del servizio.

Il Servizio di lavanderia e guardaroba è assicurato sia per gli indumenti e la biancheria degli utenti, sia per le telerie della microcomunità, direttamente dal personale in servizio all'interno della lavanderia della struttura.

Tutta l'attività svolta presso la struttura è standardizzata e regolata da un apposito piano di lavoro costantemente aggiornato in base alle esigenze degli ospiti; per ciascuno di loro, inoltre è costantemente redatto e aggiornato un Piano Individuale di Assistenza.

I SERVIZI SOCIO SANITARI

Gli obiettivi della struttura, compatibilmente con i nuovi standard regionali, sono concentrati sul benessere e sulla cura dell'ospite, anche attraverso la proficua collaborazione con l'Azienda USL relativamente alle prestazioni infermieristiche, al bisogno riabilitativo (fisioterapiche e logopediche) e agli accessi dei Medici di Assistenza Primaria (MAP) nei confronti dei pazienti ospiti.

Importanti sono le azioni sinergiche di interazione con l'utente ed i familiari, al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni degli anziani. Nell'ambito di quanto raccomandato dagli standard regionali, si pone particolare attenzione alle attività di animazione, con lo scopo di promuovere lo sviluppo e il mantenimento delle potenzialità ancora presenti. E' inoltre attivo, come per le altre strutture presenti sul territorio, un servizio di trasporto per visite mediche, rivolto particolarmente agli utenti soli inseriti nella struttura, attraverso la collaborazione con i Volontari del Soccorso oppure con personale in servizio.

L'intera gestione del servizio avviene nella più scrupolosa osservanza delle disposizioni del regolamento in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali in attuazione del regolamento europeo protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali in attuazione del regolamento europeo 27 aprile 2016, UE 679/2016, GDPR - General Data Protection Regulation, adottando ogni misura idonea al rispetto dei dati personali e sensibili, in particolare per la gestione e conservazione dei dati.

I processi di erogazione dei servizi ed il loro monitoraggio/valutazione sono basati sull'utilizzo di tutta modulistica prevista dalla normativa regionale vigente, con particolare attenzione alla compilazione del PAI dell'utente, in collaborazione con il personale infermieristico dell'Azienda USL, effettuata mensilmente. La valutazione ed il monitoraggio della salute e dello stato degli ospiti viene effettuato durante le riunioni mensili, a cui partecipa, oltre al personale assistenziale e infermieristico, anche l'assistente sociale coordinatore dei servizi per anziani, il coordinatore infermieristico e il referente di struttura.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi hanno sede presso l'Ufficio "Servizi sociali" dell'Unité des Communes valdôtaines Walser in Località Capoluogo, 27 ad Issime, che osserva attualmente il seguente orario: dal lunedì al venerdì 8.30 – 13.30, tel. 0125/344075.

L'Ufficio "gestisce i seguenti servizi:

- gestione del personale, turnistica, orari di lavoro e applicazione del contratto collettivo;
- gestione degli adempimenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, adempimenti in materia di sorveglianza sanitaria, collaborazione con l'R.S.P.P. nella predisposizione del DVR, supporto al medico competente, anche tramite l'Ufficio dell'Unité Walser per i servizi di prevenzione e protezione;
- gestione della formazione del personale assistenziale;

- gestione dei modelli ISEE con relative scadenze annuali;
- gestione delle rette degli utenti sulla base delle direttive regionali in materia e delle deliberazioni della Giunta dell'Unité Walser;
- gestione degli atti amministrativi inerenti l'inserimento in struttura in collaborazione con il servizio di segreteria generale;
- gestione dei finanziamenti regionali in collaborazione con il servizio contabile dell'Ente;
- gestione forniture materiale di consumo, medicinali e generi alimentari per le strutture;
- gestione delle manutenzioni varie delle strutture in collaborazione;
- gestione delle forniture degli ausili e delle attrezzature, finanziate dalla legge regionale n. 80/1990 e loro relativa manutenzione e controllo.

GIORNATA TIPO DELLA STRUTTURA

La giornata tipo si svolge sulla base delle necessità degli ospiti, sempre in un ambito di sinergia fra attività socio assistenziali e sanitarie.

L'attività è svolta sulla base di piani di lavoro ben definiti e condivisi come già sopra illustrato, come segue.

Al mattino si procede con le alzate degli ospiti e con l'igiene personale. Seguono attività di deambulazione, animazione fino all'ora di pranzo a cui segue il riposo pomeridiano.

Nel pomeriggio si distribuisce la merenda e a seguire attività di animazione di deambulazione sino al pasto serale e al riposo notturno.

Le attività animative riguardano feste a tema, feste di compleanno, attività con gruppi musicali, attività all'aperto durante la bella stagione e qualora le favorevoli condizioni atmosferiche lo permettano anche durante la stagione invernale.

E' inoltre previsto un servizio di animazione svolto dalle OSS in servizio appositamente formate quali ad esempio lettura dei giornali, giochi di società, ascolto di musica e intrattenimenti vari.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Come già detto tutto il personale in servizio ha la qualifica di O.S.S. (operatore socio sanitario) ed ha svolto uno specifico percorso formativo con particolare riguardo agli aspetti sanitari e psicologici dell'età senile. Altro aspetto importante a cui è rivolta particolare attenzione è l'elemento psicologico dello stesso operatore nell'affrontare il rapporto con l'ospite.

L'Ente garantisce adeguata e approfondita formazione e aggiornamento periodico del personale, promuovendo la partecipazione a percorsi di riqualificazione, a corsi specifici vari. E' garantita la formazione di tutto il personale in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro in base al Decreto legislativo n. 81/2008. Viene periodicamente aggiornato il corso di formazione in materia di igiene degli alimenti (HACCP) seguito da tutto il personale.

Il personale neo assunto svolge di norma un periodo di affiancamento con altri operatori già formati con la collaborazione dell'Assistente sociale e del Coordinatore infermieristico, ponendo in risalto

la centralità della figura dell'ospite, al fine di creare un rapporto di fiducia con il medesimo per una migliore qualità di vita durante la permanenza in struttura.

Per gli operatori la motivazione è componente imprescindibile. La missione dell'Ente si fonda su tale patrimonio acquisito per farne perno della sua rinnovata azione di tutela, cura e assistenza.

RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON LA FAMIGLIA

Importanti sono le azioni sinergiche di interazione con l'utente ed i suoi familiari, per il soddisfacimento dei bisogni dell'anziano. L'accesso alla struttura è libero durante tutto l'arco della giornata, pur richiedendo un'attenzione particolare alle visite nei "momenti critici" (somministrazione dei pasti, alzate ecc...).

Il personale assistenziale, infermieristico, l'assistente sociale, gli Uffici amministrativi dell'Unité sono a disposizione dei familiari per ogni necessità.

Obiettivo costante dell'Ente nella gestione del servizio è il benessere psico-fisico dell'ospite e la serenità dei suoi familiari, in un'ottica di disponibilità, riservatezza e condivisione, ponendo l'anziano in una posizione di centralità nell'azione sinergica dei soggetti coinvolti.

In conclusione gli obiettivi dell'Unité des Communes valdôtaines Walser, nella gestione dei servizi a favore degli anziani, non possono prescindere dalla valorizzazione delle risorse interne, dallo sviluppo dei programmi di formazione continua e dei livelli di professionalità del personale operante.

Gaby, li 31 luglio 2018