

CARTA DEI SERVIZI



- 1. Premessa**
- 2. Identificazione e presentazione del servizio**
- 3. Finalità e caratteristiche della struttura**
- 4. Mission**
- 5. Servizi ed Attività**
- 6. Organizzazione del servizio**
- 7. Spazi**
- 8. Polizza assicurativa**
- 9. Figure professionali**
- 10. Assistenza sanitaria**
- 11. Destinatari**
- 12. Modalità di ammissione**
- 13. P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato)**
- 14. Registro degli ospiti**
- 15. Rinuncia al servizio/dimissioni**
- 16. Assenze**
- 17. Retta**
- 18. Diritti degli ospiti**
- 19. Criteri deontologici degli operatori**

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale “CA.MI.NO.” è stata realizzata con il fine di assicurare la trasparenza delle attività, informare gli utenti sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni e per agevolare una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità.

Si tratta di un documento che permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per far fronte in modo sempre esaustivo ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari.

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni ma si offre come testimonianza del nostro modo di operare. Crediamo fortemente che la vicinanza tra personale ed utente è basilare per co-costruire legami significativi fondamentali per un’assistenza efficace. Accogliere l’ospite e prestare attenzione, non solo con la mente ma soprattutto con il cuore, alle sue esigenze ed ai suoi bisogni è uno dei nostri obiettivi principali.

La centralità della persona, la promozione del benessere, la costruzione di relazioni significative, l’accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia ai soggetti. Inoltre è importante creare un rapporto di collaborazione con la famiglia al fine di costruire una rete di sostegno efficace per l’anziano.

Confidiamo nella collaborazione per un miglior benessere di tutti gli ospiti mentre ci proponiamo di offrire un servizio all’altezza delle Vostre aspettative.

2. IDENTIFICAZIONE E PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa Sociale “CA.MI.NO.”. è stata costituita l’11 settembre 2017, la sede legale ed operativa, nella quale è stata attivata la Comunità Alloggio per anziani “Le Radici del Cuore”, ha sede in Formia (LT), via Foce n° 42, cap. 04023.

La Cooperativa Sociale “CA.MI.NO.” si propone per Statuto tra le varie attività, quella di gestire centri, laboratori e strutture volte alla cura, all’assistenza ed all’educazione dei cittadini con particolare riguardo agli anziani, avvalendosi di personale specializzato e fornendo loro vitto e alloggio.

Dati identificativi del servizio

Capienza: **N° 8 POSTI;**
Tipologia: **Comunità Alloggio;**
Coordinatore interno: **Anna Tari.**

3. FINALITA' E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Comunità Alloggio “Le Radici del Cuore” è un servizio che nasce su iniziativa privata per dare una risposta al crescente bisogno di luoghi di tipo familiare che offrano assistenza qualificata e ospitalità a persone di terza età.

La struttura in cui si svolge il servizio è una villa indipendente, completamente ristrutturata, situata a 100 metri dal mare, lontana da fonti di inquinamento atmosferico ed acustico, in Formia, via Foce, località Gianola. È aperta per l'intero arco dell'anno (365 giorni), offre assistenza per 24 ore al giorno.

Inoltre, la struttura è dotata di ascensore e di un ampio giardino dove verranno svolte varie attività. Le camere sono tutte climatizzate e dotate di balconi, usufruendo così di luce naturale.

La struttura è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico-sanitaria di prevenzione incendi, sulle condizioni di sicurezza degli impianti, sulle barriere architettoniche, sulla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'obiettivo della Comunità Alloggio “Le Radici del cuore” è quello di mirare al soddisfacimento delle esigenze di ogni ospite, favorendo il mantenimento dell'autosufficienza psico-fisica attraverso l'organizzazione e l'erogazione di servizi, anche di prevenzione e di sostegno, che mirano alla realizzazione del benessere quotidiano di ogni ospite che ne sarà costantemente e direttamente coinvolto.

La Residenza inoltre, permettere all'anziano di vivere in un contesto sicuro e tutelante, dove le inabilità o criticità legate all'invecchiamento od ad esiti di patologie dell'invecchiamento siano ridotte grazie alla presenza di ausili e del personale dedicato all'assistenza; offrendo servizi adeguati alle diverse condizioni delle persone anziane.

4. MISSION

I legami costituiscono un focus importante per il nostro modo di operare. Attraverso un ascolto attivo gli operatori prestano attenzione all'anziano nella sua Unicità. L'anziano è infatti una persona portatrice di esperienze e soprattutto è “portatore di una storia”. La vicinanza tra personale ed utente è fondamentale per costruire legami significativi fondamentali per garantire un'assistenza efficace. Accogliere l'Ospite e prestare attenzione, non solo con la mente ma soprattutto con il cuore, alle sue esigenze ed ai suoi bisogni è uno dei nostri primi obiettivi.

La centralità della persona, la promozione del benessere, la costruzione di relazioni significative, l'accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia ai soggetti.

Crediamo fortemente che ogni relazione arricchisce in modo differente ogni persona che ne fa parte (Responsabile, Operatori, Anziano, Famiglia).

È importante creare un rapporto di collaborazione con la famiglia al fine di costruire una rete di sostegno efficace per l'anziano.

Inoltre la filosofia dell'equipe è lavorare sulla qualità del servizio, il che significa operare con una mentalità rivolta al miglioramento graduale e continuo delle attività, non limitandosi solo ad assicurare la “conformità” del servizio, ma soprattutto ad operare in modo che il servizio possa “soddisfare” gli utenti e i loro familiari e migliorando continuamente le proprie performance e risorse. A tal proposito sarà possibile richiedere il modulo per esporre eventuali criticità o elogi in merito al nostro operato.

La Comunità Alloggio “Le Radici del Cuore” abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella “Carta dei Diritti dell'Anziano”, di cui si allega il testo, per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

5. (Alcuni dei) SERVIZI ED ATTIVITA'

- Attività finalizzate al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane sulla base di un piano personalizzato;
- Attività sociali tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita e del benessere dell'ospite attraverso la valorizzazione delle proprie risorse;
- La costruzione di un legame significativo con l'Ospite e la sua famiglia, per garantire un'assistenza efficace;
- Attività di laboratorio abilitativo, ricreativo ed espressivo;

- Eventi, feste, intrattenimenti ludici e musicali;
- Passeggiate sul lungomare;
- Attività di aiuto e di supporto alla persona nell'espletamento delle funzioni e delle attività quotidiane, sia diurne che notturne;
- Alloggio in camere dotate di balcone, riscaldamento e condizionatore;
- Piattaforme elevatrici oleodinamiche conformi alla direttiva macchine 2006/42 ed al D.M. 236 L.13;
- Ampi giardini e viali;
- Le camere sono dotate di attacco televisivo e servizio di chiamata di soccorso/emergenza con collegamento alla stanza degli operatori;
- La preparazione delle pietanze avviene presso la cucina interna;
- Servizio di guardaroba e lavanderia, completo di rammendo e stireria che cura i cambi della biancheria personale, da bagno e da letto;
- Uno dei punti di forza della Comunità Alloggio sono le buone relazioni basate sulla fiducia e sul costante e stretto dialogo quotidiano, che si instaurano tra operatori, anziani e famiglie, motivo per il quale per un miglioramento al già qualificato servizio offerto agli utenti è offerto un sistema di **videosorveglianza** nel rispetto della privacy. Le telecamere sono un elemento in più, un'ulteriore garanzia che tranquillizza tutti, operatori e familiari;
- Gli Ospiti che intendono spedire della corrispondenza possono consegnarla al personale e sempre attraverso gli operatori sarà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

L'Equipe assicura il proprio impegno affinché venga assicurato il buon funzionamento dei servizi. A tal fine viene utilizzata la "Scheda per suggerimenti e reclami" che può essere compilata dagli utenti o familiari e consegnata direttamente al coordinatore.

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività socio/assistenziali si conformano il più possibile ai ritmi e alle abitudini individuali, compatibilmente con le esigenze di una collettività.

I pasti vengono preparati in loco sulla base delle indicazioni della nutrizionista, a cui è stato affidato l'incarico di redigere specifica tabella dietetica. Eventuali diete personalizzate, dovute a particolari patologie, dovranno essere prescritte dal medico curante.

Agli ospiti sono garantiti i servizi di vitto:

- Colazione dalle ore 8:00 alle ore 9:00 circa
- Pranzo dalle ore 12:00 alle ore 13:00 circa
- Merenda ore 16:00
- Cena dalle ore 18:30 alle ore 19:30 circa

Il menù è articolato in quattro settimane e prevede variazioni stagionali.

Gli ospiti, se non gravati da momentanea malattia, consumeranno i pasti in sala dove verranno serviti dal personale addetto. Quelli momentaneamente ammalati verranno serviti ed aiutati presso la propria camera da parte del personale della Struttura.

Le visite agli ospiti da parte dei familiari, parenti e/o amici, per facilitare le attività sono consentite nelle seguenti fasce orarie:

- Mattina dalle 10:15 alle 11:15;
- Pomeriggio dalle 16:15 alle 17:15.

In deroga all'orario sopra stabilito, in taluni casi potranno essere concessi permessi temporanei di accesso al di fuori delle fasce orarie sopra menzionate.

Il rientro serale non dovrà protrarsi oltre le ore 21:00. Coloro i quali intendessero pernottare da familiari, parenti od amici, dovranno informare tempestivamente la Direzione.

7. SPAZI

Ampio Giardino: dove sarà possibile svolgere attività o fare anche piacevoli passeggiate.

Sala polivalente: spazio destinato alla socializzazione, tale da costituire un complesso ben organizzato, di dimensioni ed arredamento tali da essere confortevoli e permettere più attività fra loro compatibili: lettura, ascolto di programmi radiofonici e televisivi, conversazione, giochi e animazione in genere, hobbies e attività di tempo libero.

Servizi igienici: due servizi igienici di cui uno attrezzato per la non autosufficienza e/o per ospiti con difficoltà di movimento.

Camere da letto: superiori ai 14mq con letto e/o letti da degenza (eventualmente, secondo le esigenze personali, dotato di sponde e rete a snodo) posizionato in modo da consentire in maniera autonoma un agevole passaggio. All'interno di ogni camera sono presenti:

- Comodino personale;
- Armadio per gli effetti personali, almeno due ante per ciascun ospite;
- Campanello di chiamata in ogni posto letto;
- Prese di corrente e per la televisione;
- Cestino gettacarte;

Lavanderia: locale adibito alla raccolta della biancheria sporca ed al relativo lavaggio, il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti degli ospiti è compreso nella retta mensile. All'ingresso i capi personali saranno contrassegnati in modo da essere identificati. La biancheria da letto viene sostituita almeno ogni sette giorni o comunque ogni qualvolta si rendesse necessario.

8. POLIZZA ASSICURATIVA

Polizza assicurativa stipulata in favore degli ospiti, a copertura dei rischi da infortunio e responsabilità civile e da danni subiti o provocati dagli utenti, dagli operatori o dai volontari che operano nella struttura.

9. FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali utilizzate sono:

Responsabile Struttura (Rossi Michele): un coordinatore che ha la responsabilità sia della Struttura che del servizio prestato.

Coordinatore interno (Anna Tari): è la figura professionale che svolge attività di organizzazione e coordinamento del personale oss e delle attività di assistenza giornaliera per gli ospiti. Le sue responsabilità includono la supervisione del benessere dell'ospite e delle procedure e della mediazione con i familiari.

Assistente sociale (Dott.ssa Simona Abbate, volontaria): è la figura professionale che programma interventi di natura socio-assistenziale volti alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'entrata nella struttura e promuove il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio; cura in particolare i rapporti con la famiglia d'origine e con l'ambiente

di provenienza al fine di evitare l'emarginazione dell'anziano, collabora e favorisce l'attività sociale degli ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza.

Educatore: figura che dà concreta attuazione alla realizzazione degli obiettivi previsti nel piano personalizzato di assistenza. In particolare progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali degli ospiti.

Addetto preparazione pasti.

Volontari: il volontariato è un elemento fondante per lo sviluppo della società civile e per il consolidamento della vita democratica, si basa sulla cultura della solidarietà, dello sviluppo sostenibile, della non violenza, del rispetto dell'altro e della cittadinanza responsabile.

10. ASSISTENZA SANITARIA DEGLI OSPITI

Con l'ammissione alla Comunità Alloggio "Le Radici del Cuore", gli ospiti mantengono il proprio Medico di Medicina Generale. In caso di cambio di residenza l'equipe aiuterà la famiglia al disbrigo delle carte.

Inoltre, al fine di garantire un'adequata assistenza degli ospiti, la struttura offre:

- supporto nella assunzione dei farmaci (gli ospiti sono aiutati ad assumere in modo regolare e nel rispetto degli orari stabiliti i farmaci prescritti dal MMG);
- segnalazione all'esaurirsi della scorta farmaci;
- controllo del peso corporeo e verifica mensile del valore della pressione arteriosa;
- controllo dei valori della glicemia, in caso di necessità o per ospiti con patologia conclamata di diabete;
- eventuali situazioni di malessere sono immediatamente segnalate ai familiari e al MMG di riferimento;
- aiuto negli atti della quotidianità compreso l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, nel rispetto delle normali esigenze di vita dell'anziano;
- aiuto nell'igiene personale e bagno assistito (almeno una volta alla settimana) qualora presentino delle difficoltà a provvedervi autonomamente;
- l'aiuto nella mobilitazione, diurna e notturna, e nella postura con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'aiuto nella deambulazione.

11. DESTINATARI

“Le Radici del cuore” è una struttura residenziale rivolta ad anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti di ambo i sessi che abbiano compiuto i 65 anni di età che si trovino nella necessità (sia temporanea, sia definitiva), di poter continuare a mantenere le proprie autonomie purché collocate all'interno di un contesto di gruppo e di maggiore tutela.

La Comunità Alloggio può accogliere anche persone di età inferiore ai 65 anni, che si trovino nella situazione per le quali l'inserimento in Comunità Alloggio rappresenta una risposta adeguata ai propri bisogni socio-relazionali.

Qualora nella struttura non vi siano momentaneamente posti disponibili la domanda viene inserita in lista di attesa, gestita considerando l'ordine cronologico di presentazione e l'urgenza.

Le motivazioni che possono condurre alla richiesta di inserimento nella Comunità Alloggio possono essere diverse:

- lontananza o mancanza di riferimenti parentali tali da garantire all'anziano il necessario supporto per rimanere nella propria abitazione;
- esiti da malattie e/o ricoveri che suggeriscano – anche solamente per un periodo limitato – l'opportunità di accoglienza in un contesto tutelante;
- condizioni personali emotivamente critiche a causa di eventi familiari e personali significativi;
- insicurezza personale legata a perdita, sia pure iniziale e parziale, di alcune autonomie;
- solitudine e/o scelta di condividere con altri le proprie giornate.

12. MODALITA' DI AMMISSIONE

L'ammissione degli ospiti è disposta dalla Direzione della Comunità. L'ospite anziano viene accolto presso la struttura residenziale su richiesta personale e/o familiare o altra persona garante.

Il percorso assistenziale per l'accesso alla comunità Alloggio “Le Radici del Cuore” prevede le seguenti fasi:

- la famiglia prende contatto con la Responsabile della Struttura e viene fissato un incontro durante il quale verrà illustrata la carta dei servizi, ovvero un documento che permetterà di conoscere meglio la Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Comunità Alloggio propone per far fronte in modo sempre più esaustivo ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari.

In questa occasione si consegna al familiare l'elenco dei documenti e del corredo di biancheria personale che sarà indispensabile portare il giorno dell'inserimento dell'ospite.

- Successivamente la famiglia, durante un colloquio amnestico, produce i documenti (modulo di domanda, scheda medica redatta dal Medico curante, sottoscrizione del contratto di ospitalità, tessera sanitaria, documento d'identità valido) ed i corredi richiesti.
- Nel caso di valutazione positiva della giornata di conoscenza l'ospite è ammesso al mese di prova. Il mese di prova si conclude con un incontro allargato con la famiglia dell'ospite durante il quale si concorda l'ammissione definitiva con presentazione del Progetto Individuale o l'interruzione del percorso.

13. P.A.I. (PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO)

In fase d'ingresso viene stilato sulla base dei colloqui con la famiglia d'origine, dai risultati di alcune scale di valutazione sul grado di indipendenza dell'anziano e dal rapporto diretto con l'ospite, un progetto di assistenza concernente anche i dati relativi allo stato di benessere psicofisico dell'utente. Tutti gli atti relativi alla presa in carico, e il conseguente piano personalizzato individuale di assistenza verranno inseriti nella cartella personale dell'ospite.

Ogni informazione contenuta nel piano personalizzato di assistenza è regolarmente aggiornata e verificata, in modo tale da seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite nel tempo.

14. REGISTRO DEGLI OSPITI

Il registro degli ospiti (L. R. 38/96 art. 11 let. f) è presente presso il Locale per le attività organizzative e gestionali.

15. RINUNCIA AL SERVIZIO/DIMISSIONI

L'ospite è dimesso dalla struttura residenziale, oltre che su domanda personale o dei familiari, per reiterate inadempienze nel pagamento della retta o qualora le sue condizioni di benessere psicofisico richiedano forme diverse di assistenza da quelle offerte dalla struttura.

16. ASSENZE

Dopo due settimane consecutive di assenza l'ospite è riammesso alla Struttura soltanto se munito di certificato medico attestante l'avvenuta guarigione, sempre che l'assenza non sia dovuta a motivi diversi da quelli di salute. Nel secondo caso, il familiare avviserà preventivamente il personale e darà informazioni relative alla durata presunta dell'assenza.

17. RETTA

La retta, stabilita in euro 1.600,00 per la camera doppia ed in euro 1.700,00 per la camera singola, a carico degli utenti, è mensile, dovrà essere pagata all'ingresso in struttura con conseguente rilascio di idonea ricevuta fiscale di versamento. All'atto dell'ingresso si dovrà sottoscrivere il modulo di impegno al pagamento della retta, denominato "contratto di ospitalità". La Direzione accetta varie modalità di pagamento (contanti, assegni circolari, assegni bancari, bonifico bancario – per comodità vengono indicate le coordinate bancarie:

BANCA: BANCA POPOLARE DI FONDI - filiale Formia

IBAN: IT61M0529673980CC0070016654

Intestatario: CA.MI.NO. COOPERATIVA SOCIALE

In caso di ritardo del pagamento della retta oltre il secondo mese, sarà facoltà della Comunità risolvere il contratto di ospitalità, adottando tutte le misure necessarie a tutela dei propri interessi. Le assenze per ricoveri ospedalieri non danno diritto alla detrazione della retta. In caso di assenza per altri motivi il posto letto è conservato per n°10 giorni al massimo, salvo diversi accordi con la coordinatrice della struttura, corrispondendo l'importo intero della retta di ricovero.

La retta comprende il Servizio di guardaroba e lavanderia, completo di rammendo e stireria che cura i cambi della biancheria personale, da bagno e da letto.

La retta non comprende:

- Visite Specialistiche
- Telefonate personali
- Parrucchiere ed estetista (servizi extra di cui si può usufruire a pagamento)

18. DIRITTI DEGLI OSPITI

All'interno dello Spazio Integrato sono osservati e tutelati i seguenti diritti:

Diritto alla tutela della salute: l'ospite è assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico.

Diritto all'individualità: ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata.

Diritto alla continuità e integrazione delle figure professionali: l'assistenza è garantita durante tutto l'orario, mantenendo stabili le figure professionali che devono necessariamente operare in stretta integrazione e collaborazione tra loro. Il personale è formato, preparato e ha una stretta osservanza dei principi etici a tutela degli utenti.

Diritto al decoro e privacy: il servizio considera fattore prioritario il decoro dell'ospite; così come prioritario è che ogni attività di assistenza e supporto siano fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità dello stesso in ogni momento.

Diritto a un'adeguata alimentazione: è importante che ogni ospite fruisca di pasti adeguati da un punto di vista quantitativo, qualitativo e dietetico e di orari flessibili per l'assunzione del cibo.

Diritto alla sicurezza in caso di emergenza: in caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme d'intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo.

Diritto al corretto contatto con la famiglia: la famiglia dell'ospite ha diritto a essere correttamente e costantemente informata riguardo alle condizioni dell'ospite, ha diritto a partecipare all'elaborazione e alla verifica del progetto d'assistenza, ha libero accesso alla Struttura, può, concordandolo con il Coordinatore, intervenire direttamente in alcune attività assistenziali o ludico-ricreative.

19. CRITERI DEONTOLOGICI DEGLI OPERATORI

Ogni operatore deve concorrere a migliorare la qualità di vita dell'ospite. In particolare egli è tenuto a:

a. Rispettare la personalità dell'ospite, salvaguardandone la dignità. Ciò significa:

- accettare l'ospite nella sua diversità;
- tutelarne i bisogni di ordine fisiologico, psicologico e sociale fornendo una risposta adeguata e coerente con il piano educativo individuale;
- supplire ai limiti dell'ospite, in situazione di difficoltà e d'emergenza.

b. Rispettare il segreto professionale, per quanto riguarda le informazioni relative al singolo ospite e alla sua famiglia.

c. Instaurare, consolidare e mantenere un rapporto di fiducia con l'ospite ed il sistema familiare.

d. Mantenere decoro e dignità professionale nell'espletamento dei propri compiti lavorativi. In particolare:

- tenere un abbigliamento consono alle caratteristiche dell'ospite e dell'istituzione
- comunicare con gli utenti, le loro famiglie, i colleghi ed i responsabili rispettando le regole della cortesia istituzionale
- fungere da modello per quanto attiene le regole organizzative e farle rispettare
- mantenere un comportamento professionale ed equilibrato onde evitare discussioni o fraintendimenti che possono alterare la vita all'interno della Struttura
- segnalare disservizi o eventuali altri problemi al Responsabile
- usare il telefono e le altre dotazioni informatiche esclusivamente in caso di bisogno e per esigenze di servizio
- dare tempestiva comunicazione al Responsabile di ogni eventuale fatto significativo o notizia riguardante gli ospiti
- essere direttamente responsabile della cura e custodia di tutti i beni di proprietà della Struttura o in uso ad essa (arredi, strumentazione, ecc).

Ogni operatore dovrà attenersi alla presente “Carta dei Servizi”, alla “Carta dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane” e rispettare il codice deontologico della categoria professionale d'appartenenza.

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto “Le Radici del Cuore” Le porgiamo un cordiale benvenuto nella nostra comunità.