



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617

PROGETTO DI SETTORE - ANNO 2010-2011

Area:

SOCIALE

Centro di responsabilità:

SERVIZIO SOCIALE

Responsabile:

MARZIA BARZOTTO

.....

Secondo referente:

DR. GIOVANNI SALLEMI

.....



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO SOCIALE
Responsabile	MARZIA BARZOTTO
Secondo Referente	DR. GIOVANNI SALLEMI

1. QUADRO DI RIFERIMENTO OPERATIVO

<u>servizio educativo</u>	
Procedure/protocolli	PRO 010 Controllo dei documenti per la qualità
	PRO 030 Progettazione delle specifiche del servizio
	PRO 040 Acquisti e qualificazione dei fornitori
	PRO 050 Informazioni preliminari ed accettazione
	PRO 051 Regolamentazione del processo di assistenza alla persona ed albeghiero
	IL 051.01 Protocollo per il lavaggio delle mani
	IL 051.02 Protocollo per l'igiene della persona
	IL 051.03 Protocollo per la sanificazione e disinfezione ambientale
	IL 051.04 Protocollo per la preparazione della salma
	PRO 052 Esecuzione del servizio medico infermieristico
	IL 052.01 Protocollo per prevenzione del trattamento delle micosi
	PRO 059 Piano assistenziale terapeutico riabilitativo
	PRO 070 Monitoraggio della soddisfazione del cliente
	PRO 080 Gestione delle risorse umane
	PRO 090 Verifiche ispettive interne della qualità
	PRO 095 Trattamento non conformità, azioni correttive e preventive
	PRO 100 Pianificazione, analisi dei dati e miglioramento
Progetti di miglioramento d'area	1.PROGETTO COORDINAMENTO PSICO-SOCIO-PEDAGOGICO
	2.PROGETTO MEDIAZIONE INTERGENERAZIONALE
	3.PROGETTO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO
	4. PROGETTO INCONTRI CON I NUCLEI OPERATIVI
	5. PROGETTO BROCHURE DI SETTORE

Premessa

In relazione al documento di direttive della direzione inerente gli indirizzi dell'operatività per l'anno in corso la scrivente segnala quanto segue:

- lo strumento di analisi della situazione socio-familiare dell'ospite è un documento già in uso da parte del Servizio Sociale che tuttavia non ha carattere di staticità ma bensì è soggetto alle necessarie modifiche che la stessa operatività in evoluzione del Servizio richiede. Potrà essere eventualmente perseguito l'obiettivo di inserire tale scheda di analisi all'interno del programma Atlante;
- la formazione dei familiari è un'attività che permea l'operatività dell'assistente sociale in quanto ogni occasione di incontro coi familiari è motivo di scambio e confronto con gli stessi riguardo, oltre agli aspetti specifici dell'ospite, anche agli aspetti formali e burocratico-amministrativi inerenti diritti e doveri. Oltre a tale attività diffusa nell'anno vi è la necessità di pianificare, come avviene per ogni settore professionale, un incontro strutturato in cui la scrivente affronterà coi familiari un tema specifico di pertinenza del Servizio Sociale;
- per quel che concerne la promozione di attività di gruppo con le ospiti si ritiene che per l'anno in corso, dato l'esiguo numero di ore di presenza in servizio, il settore sociale non riuscirà a realizzare tale indicazione;
- il report trimestrale in merito all'attività dell'URP è opportuno venga redatto in sinergia con la direzione operativa;
- l'istruzione operativa in merito alla miglior gestione dei casi sociali viene redatta stilando una serie di dati utili ad indicare il grado di rischio sociale della situazione dell'ospite che si va a prendere in carico. Tali dati, per ogni singola ospite, in entrata verranno poi concretamente raccolti nella scheda di accoglienza.
- in merito all'istruzione operativa riguardante il consenso informato si ritiene utile allo stato attuale, considerata la complessità dell'argomento, l'avvio di un preliminare scambio e confronto teso ad approfondire i termini e le implicazioni riguardanti l'argomento.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO SOCIALE
Responsabile	MARZIA BARZOTTO
Secondo Referente	DR. GIOVANNI SALLEMI

Criticità

- 1. PROGETTO COORDINAMENTO PSICO-SOCIO-PEDAGOGICO** La persona anziana, in particolare donna, con l'inserimento in struttura protetta vive un distacco, spesso lacerante, dalle proprie relazioni significative e dal proprio contesto di appartenenza, la cui complessità si estrinseca nell'intreccio delle diverse dimensioni della persona (psichico, relazionale, sociale, occupazionale).
- 2. PROGETTO MEDIAZIONE INTERGENERAZIONALE** L'assunzione da parte dei figli di un ruolo di accompagnamento e sostegno nella vecchiaia dei genitori costituisce una fase del ciclo di vita che in quanto momento di passaggio porta in sé aspetti di criticità. Gli scontri e le difficoltà relazionali che si sviluppano in questi momenti di transizione sovente derivano dalla difficoltà di comprensione tra diverse culture generazionali, determinate da differenti sistemi di premesse e valori, strategie comunicative, modalità per affrontare le situazioni che la vita propone.
In certi casi gli operatori hanno riscontrato modalità relazionali, tra ospite e familiari, caratterizzate da scontro e rottura al punto da rendere disfunzionale la gestione della paziente stessa.
- 3. PROGETTO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO** La gran parte delle ospiti presenti in struttura presenta un grado di deterioramento cognitivo che non permette loro di gestire tutta una serie di azioni legate all'ordinaria amministrazione (gestione di conti correnti o conti postali, pagamenti di imposte, ecc.) nonché prendere decisioni in merito al proprio stato di salute. Alcune ospiti in struttura sono prive di familiari civilmente obbligati o di persone deputate alla loro tutela (tutore o amministratore di sostegno). Ciò genera una condizione di ulteriore fragilità a carico di persone che già presentano un quadro di salute psico-fisica compromesso.
- 4. e 5. PROGETTO INCONTRI CON I NUCLEI OPERATIVI e PROGETTO BROCHURE DI SETTORE** L'assenza sino ad oggi del Servizio Sociale presso la struttura non ha permesso una diffusa e precisa conoscenza da parte sia dei fruitori che del personale impiegato nel servizio residenziale riguardo l'operatività dell'Assistente Sociale presso una struttura per anziani.

Punti di forza

- 1.** ➤ Potenziamento dell'area educativa e sociale con l'inserimento di un nuovo educatore e della figura dell'assistenza sociale.
 - Forte adesione al progetto da parte delle diverse figure professionali coinvolte
 - Forte volontà e sostegno alla realizzazione del coordinamento da parte della Direzione dell'ente.
- 2.** L'assistente sociale della struttura formata nel campo della mediazione familiare ha gli strumenti per poter intervenire mediando le situazioni di conflittualità tra ospite e familiari.
Le tecniche di mediazione intergenerazionale aiutano le parti coinvolte ad acquisire la consapevolezza di appartenere a culture e mondi diversi e a mettere in evidenza le differenze essenziali esistenti tra il mondo dei genitori e quello dei figli, allo scopo di favorire la comprensione e il rispetto della diversa realtà dell'altro. La mediazione valorizza le competenze delle persone in gioco, mira alla ripresa del dialogo e a favorire la comunicazione tra le parti in conflitto promuovendo l'autonomia decisionale, la motivazione al dialogo, la stima e la fiducia reciproca, con l'obiettivo di prevenire e superare la condizione di disagio. L'obiettivo di un intervento di mediazione non è quello di risolvere o sanare i vissuti emotivi negativi delle persone ma bensì di aiutare le parti ad avvicinarsi, cogliendo il punto di vista dell'altro, per trovare un accordo sull'oggetto del conflitto maturando una modalità relazionale che garantisca uno scambio e un confronto civile e rispettoso l'uno dell'altra. Un sostegno agli operatori socio-sanitari può essere garantito da incontri condotti congiuntamente da psicologo e assistente sociale volti a fronteggiare le situazioni di maggior stress nella gestione delle ospiti al fine del contenimento di particolari dinamiche relazionali tra ospite e familiari.
- 3.** L'istituzione con la legge n.6 del 2004 della misura di protezione dell'Amministratore di Sostegno permette di attivare, secondo una modalità più rapida e snella che in passato, un meccanismo di protezione delle persone non più in grado di curare autonomamente i propri interessi e di prendere decisioni rispetto al proprio stato di salute.
- 4.** Sul fronte del personale impiegato, lo scambio professionale intrattenuto anche con OSS e infermieri riguardo la gestione di alcuni casi particolarmente complessi ha permesso di avviare con tali operatori una buona base relazionale.
- 5.** L'incontro informativo realizzato lo scorso anno in favore dei familiari sul tema dell'Amministratore di Sostegno nonché i colloqui valutativi coi familiari e con le ospiti svolti dal Servizio Sociale nella fase di ingresso hanno già permesso di avvicinare in buona parte ospiti e familiari al Servizio Sociale e alla sua operatività.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO SOCIALE
Responsabile	MARZIA BARZOTTO
Secondo Referente	DR. GIOVANNI SALLEMI

Punti di debolezza

1. Una tradizionale cultura organizzativa che ha per anni privilegiato la progettazione per area specifica non ha prodotto esperienze pregresse su cui basare la costituzione di tale coordinamento
2. Le situazioni conflittuali tra ospite e familiari non vengono considerate, in linea di massima, dall'equipe, materia nella quale si debba intervenire ma eventualmente solo regolamentare dando delle indicazioni ai familiari con modalità direttiva. Il conflitto è una dimensione che fa naturalmente parte della vita individuale e sociale dell'essere umano e il suo superamento aiuta l'individuo a crescere. Tuttavia la tendenza è di dare al conflitto una connotazione negativa in quanto facendo emergere aspetti di incertezza, dubbio e disagio emotivo le persone tendono a voler allontanare tali vissuti prendendo le distanze dal conflitto. Un percorso di mediazione tra due parti in conflitto può essere avviato quando sussiste il consenso dei confliggenti e quando entrambe le parti presentano adeguate capacità psico-relazionali e buone capacità cognitive. La presenza in struttura di anziane spesso caratterizzate da deterioramento cognitivo ostacola la realizzazione di un percorso utile e valido di mediazione.
3. L'Amministratore di Sostegno (A.d.S.) è una persona che presta gratuitamente un servizio di ascolto, sostegno e aiuto in favore di una persona fragile e bisognosa. È molto difficile al giorno d'oggi individuare persone disponibili a svolgere un tale servizio se non c'è la presenza di un legame parentale con il bisognoso. Nel caso che l'ospite goda invece della presenza attiva dei familiari, spesso questi ultimi, svolgono già da alcuni anni una serie di azioni ed adempimenti al posto dell'anziano senza tuttavia averne titolo giuridico: risulta difficile per questi familiari, così come per l'equipe multi professionale, comprendere che per compiere delle azioni al posto di un'altra persona è necessaria l'autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria.
4. La presenza dell'Assistente Sociale con orario ridotto abbinata ad un'elevata turnistica degli operatori potrebbero non garantire la possibilità di coinvolgere nel progetto tutto il personale impiegato.
5. Non esistono nell'ente esperienze precedenti di pieghevoli informativi sui servizi offerti su cui poter basare la creazione di una brochure.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO SOCIALE
Responsabile	MARZIA BARZOTTO
Secondo Referente	DR. GIOVANNI SALLEMI

2. ANALISI RETROSPETTIVA E PROSPETTICA

VALUTAZIONE SITUAZIONE RETROSPETTIVA

1. Ad oggi non si registrano nel passato significativi interventi interdisciplinari fra le diverse aree in questione.
2.,3.,4.,5. Sino all'arrivo dell'attuale Assistente Sociale non esisteva un Servizio Sociale; il Direttore e altre figure interne alla sede impropriamente e suppletivamente si sono occupate, attraverso dei colloqui, della gestione di alcune situazioni in cui l'ospite viveva un disagio relazionale col proprio familiare.

ANALISI PROSPETTICA

Analisi dei bisogni/ tendenza di medio-lungo periodo

1. La valutazione multidisciplinare dell'ospite sta ad indicare che oramai siano necessari interventi riabilitativi di carattere interdisciplinare. Gli ambiti d'intervento dell'educatore, dello psicologo e dell'assistente sociale spesso s'intrecciano e in alcuni casi operare per interventi mirati per specifico settore non è adeguato al bisogno vista la stretta correlazione delle diverse aree riconducibili al settore psico-socio-pedagogico. Da qui nasce il bisogno di una condivisione tra le tre aree al fine di realizzare progetti in rete che meglio rispondano ai bisogni sempre più diversificati dell'utenza. La tendenza a medio e lungo termine è quella di realizzare un coordinamento dell'area psico-socio-pedagogica che porti alla stesura di progetti riabilitativi interdisciplinari e possibilmente alla redazione di un unico progetto di settore che comprenda le tre aree specialistiche.
2. L'accesso sempre più frequente di anziani, anche solo parzialmente non autosufficienti, in casa di riposo è un fenomeno indice della difficoltà crescente dei familiari, in primis dei figli, di attendere all'accudimento dei propri anziani. Spesso quindi l'ingresso in struttura è vissuto con disagio da entrambe le parti: i genitori anziani, legati al proprio contesto di provenienza e bisognosi delle sicurezze garantite dal loro ambiente familiare-domestico, vivono l'ingresso come uno "scarico" da parte dei figli, i figli vivono il senso di colpa per tale decisione. Questo momento di passaggio, che già porta in sé una valenza di criticità, può favorire il riemergere di conflitti familiari pregressi rimasti irrisolti. Anche qualora non sia possibile per l'anziano sostenere un contesto di mediazione è comunque possibile supportare i familiari nell'approfondimento della relazione conflittuale col proprio congiunto nel tentativo di portare in salvo un legame così significativo come quello tra genitore e figlio/a.
3. A fronte di anziani, che grazie alle cure assistenziali raggiungono una sempre maggior longevità, non segue purtroppo di pari passo la conservazione delle loro capacità cognitive che invece tendono progressivamente a deteriorarsi. In tale condizione di salute per questi anziani è difficile poter gestire ogni pratica burocratica o amministrativa legata alle pensioni o ai conti correnti e ancor più complesso gestire i rapporti con Enti che erogano prestazioni e benefici per le persone non-autosufficienti; è quindi indispensabile che queste persone possano contare su una figura che, autorizzata dall'Autorità Giudiziaria, svolga al posto dell'anziano una serie di azioni in suo nome.
4. L'anziana che entra in struttura porta con sé un intreccio di relazioni e rapporti che per chi si occupa direttamente dell'assistenza è importante conoscere. E' prevedibile che la modalità relazionale che ogni ospite instaura con le altre ospiti e con gli operatori, derivi da modelli relazionali propri della persona e che la stessa ha strutturato nel suo percorso di vita. Da qui il bisogno degli operatori che si occupano dell'assistenza di creare un rapporto diretto e di facile accesso col Servizio Sociale, depositario di informazioni relazionali e familiari importanti sulla persona.
5. La realizzazione di una brochure di settore risponde al bisogno di una sempre maggiore comunicazione e trasparenza tra chi eroga un servizio e chi lo riceve.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO SOCIALE
Responsabile	MARZIA BARZOTTO
Secondo Referente	DR. GIOVANNI SALLEMI

Obiettivi di settore

OBIETTIVI: COORDINAMENTO PSICO-SOCIO-PEDAGOGICO

- Promuovere il lavoro interdisciplinare
- progettazione e realizzazione di interventi in collaborazione con il servizio psicologico e il servizio educativo
- ricerca o costruzione di strumenti di valutazione, di indicatori di stato, di processo e di esito in collaborazione con il servizio psicologico ed educativo

OBIETTIVI: PROGETTO MEDIAZIONE INTERGENERAZIONALE

- Promuovere nell'equipe una maggiore attenzione all'aspetto relazionale tra ospite e familiari
- Avviare un confronto anche con gli OSS rispetto la gestione dei conflitti ospite-familiare
- Promuovere presso familiari e ospiti l'intervento di "mediazione intergenerazionale"
- Favorire il confronto e lo scambio intergenerazionale
- Portare in salvo il legame genitore-figlio/a

OBIETTIVI: PROGETTO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

- Favorire una maggior tutela giuridica dei diritti delle ospiti
- Potenziare l'informazione sulla figura dell'Amministratore di Sostegno presso familiari e operatori
- Avviare ricorso di A.d.S. nei casi in cui sussiste per i Servizi Socio-Sanitari l'obbligo di un intervento di tutela in quanto direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona

OBIETTIVI: PROGETTO INCONTRI CON I NUCLEI OPERATIVI

- Creare uno spazio di conoscenza reciproca e di confronto tra assistente sociale e OSS + infermieri + Suore
- Incrementare le informazioni in possesso di OSS, infermieri e Suore sull'operatività del Servizio Sociale

OBIETTIVI: PROGETTO BROCHURE DI SETTORE

- Realizzare un nuovo strumento di comunicazione
- incrementare l'informazione rispetto alla figura dell'assistente sociale, del suo ruolo all'interno della struttura e della sua operatività



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO SOCIALE
Responsabile	MARZIA BARZOTTO
Secondo Referente	DR. GIOVANNI SALLEMI

2. ANALISI RETROSPETTIVA E PROSPETTICA

Programmi/progetti di medio-lungo termine

COORDINAMENTO PSICO-SOCIO-PEDAGOGICO

- Strutturare il coordinamento area psico-socio-pedagogica
- Progetto accoglienza
- Progetto accompagnamento alla morte

PROGETTO MEDIAZIONE INTERGENERAZIONALE

- Entro il primo semestre di operatività anno 2010 adattare gli strumenti di valutazione sociale in ingresso per far emergere gli aspetti di criticità nella relazione genitore-figli
- Avviare un confronto con gli OSS in merito alla dimensione del conflitto
- Affinare le tecniche inerenti la mediazione intergenerazionale
- Individuare e monitorare i casi di difficile gestione che presentano dinamiche familiari conflittuali

PROGETTO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

- Promuovere presso i familiari la cultura dell'Amministratore di Sostegno
- Diffondere anche all'interno dell'equipe multi professionale la conoscenza della figura dell'A.d.S
- Accompagnare i familiari che ne facciano richiesta, nella fase di avvio del ricorso per A.d.S.
- Monitorare le situazioni di ospiti prive di familiari di riferimento.

PROGETTO INCONTRI AI NUCLEI OPERATIVI

- Strutturare spazi di confronto con gli Oss, infermieri e suore

PROGETTO BROCHURE DI SETTORE

- Promuovere il servizio sociale attraverso la brochure di settore.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO SOCIALE
Responsabile	MARZIA BARZOTTO
Secondo Referente	DR. GIOVANNI SALLEMI

2. ANALISI RETROSPETTIVA E PROSPETTICA (continua)

Azioni

PROGETTO COORDINAMENTO PSICO-SOCIO-PEDAGOGICO

- Entro l'anno svolgere almeno un incontro mensile di coordinamento di due ore ciascuno.
- Entro il primo semestre avviare tre progetti specifici dell'area psico-socio-pedagogica (vedi programmi medio-lungo-termine)

PROGETTO MEDIAZIONE INTERGENERAZIONALE

- Inserire nella scheda sociale valutativa quesiti che vadano ad approfondire le dinamiche relazionali in atto tra ospite e familiari.
- Riportare sistematicamente nelle Unità Operative di ogni ospite la valutazione in merito alla dinamica relazionale ospite/familiari evidenziandone le criticità.
- Organizzare degli incontri con gli OSS, gli infermieri e le suore di nucleo in collaborazione con lo psicologo, in relazione a casi di difficile gestione sul piano relazionale
- Avviare, quando ritenuto opportuno e condividendolo con l'equipe, percorsi di mediazione familiare.

PROGETTO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

- Organizzare incontri con i familiari affrontando il tema dell'A.d.S e somministrazione questionario di apprendimento
- Informare i familiari durante i colloqui di valutazione della misura dell'A.d.S
- Condividere con l'equipe in Unità Operativa la riflessione in merito all'opportunità di avvio di ricorso per A.d.S. a seconda del caso trattato
- Mantenere aggiornata, attraverso contatti con gli Enti territoriali (Comuni, Tribunale, ecc.), la documentazione utile per l'avvio del ricorso di A.d.S
- Svolgere colloqui informativi e di supporto coi familiari intenzionati a richiedere l'attivazione della misura di A.d.S.

PROGETTO INCONTRI AI NUCLEI OPERATIVI

- Organizzare almeno un incontro annuale per nucleo operativo.

PROGETTO BROCHURE DI SETTORE

- Entro il primo bimestre realizzare la Brochure del settore sociale



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO SOCIALE
Responsabile	MARZIA BARZOTTO
Secondo Referente	DR. GIOVANNI SALLEMI

2. ANALISI RETROSPETTIVA E PROSPETTICA (continua)

Indicatori di processo e di esito

PROGETTO COORDINAMENTO PSICO-SOCIO-PEDAGOGICO

Indicatori di stato

- 0 incontri di coordinamento
- 0 progetti di area psico-socio-pedagogica

Indicatori di processo

- un incontro mensile di coordinamento area psico-socio-pedagogica
- avvio di 3 progetti condivisi

Indicatori di esito

- 100% degli incontri di coordinamento
- 100% dei progetti avviati

PROGETTO MEDIAZIONE INTERGENERAZIONALE

Indicatori di processo

- 50% di processi mediatori avviati sul totale delle situazioni conflittuali individuate dall'equipe – dati quantitativi non rilevabili oggi
- n. 1 incontro annuale con OSS sulla dimensione del conflitto
- n. 4 incontri annuali con OSS per la condivisione delle situazioni conflittuali concrete
- somministrazione a tutti gli operatori che partecipano ad incontri sulla dimensione del conflitto di un questionario di apprendimento (100%)
- 100% dei casi in entrata con rilievo su ogni scheda sociale di valutazione della dimensione relazionale genitore/figli

Indicatori di esito

- 50% di processi mediatori conclusi con successo sul totale dei processi avviati
- 30% di processi mediatori conclusi con esito negativo ma a cui a fatto seguito avvio di ricorso di Amm. di Sostegno
- 70% dell'apprendimento raggiunto dagli OSS sulla dimensione del conflitto

PROGETTO AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Indicatori di processo

- n. 1 incontro formativo per i familiari sull'A.d.S
- 100% dei famigliari in ingresso a cui viene data informazione sull'AdS nel colloquio valutativo
- accompagnamento per i familiari che ne facciano richiesta per l'avvio del procedimento di AdS (100% di coloro che fanno richiesta)
- avvio di ricorsi per A.d.S. da parte dell'Ente nel caso di persone prive di civilmente obbligati in grado di provvedervi in condivisione con l'equipe (100% di coloro che sono in stato di necessità, come da valutazione dell'equipe)

Indicatori di esito

- 70% su totale presenti di questionari di apprendimento con esito positivo riferito all'incontro formativo coi familiari
- raccolta dell'intera documentazione per il ricorso di AdS per i familiari che fanno richiesta di accompagnamento

PROGETTO INCONTRI CON I NUCLEI OPERATIVI

Indicatori di processo

- un incontro annuale per nucleo

PROGETTO BROCHURE DI SETTORE

Indicatori di processo

- testo della brochure di settore in A4 pieghevole