

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Alloggio Sociale per Anziani (C.A.S.A.)

“Casa Bonetti e Lodola”



2024

Questo documento è la Carta dei Servizi Residenziali di Cremona Solidale.

Qui si possono trovare le informazioni più importanti: quali sono i nostri servizi e come possono essere utilizzati, come accogliamo i pazienti e come ci prendiamo cura dei loro bisogni. Notizie pratiche quindi, ma anche informazioni che esprimono il nostro modo di lavorare e intendere la salute e il servizio agli utenti.

Mi auguro che il documento risponda a tutte le domande dei cittadini interessati ai nostri servizi; in ogni caso, per approfondimenti o domande specifiche, il nostro personale è a disposizione per fornire ulteriori informazioni e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è stato pensato proprio per ricevere osservazioni e suggerimenti utili a migliorare la nostra attività.

Il Direttore

Per contattare la Direzione:

Segreteria della Direzione: 0372 533595-11 - protocollo@cremonasolidale.it



Sommario

La Carta dei Servizi	4
L'Azienda Cremona Solidale	4
L'organizzazione della struttura	4
Comunicazione.....	5
Dove siamo e come raggiungerci	5
Cos'è la Comunità Alloggio Sociale per Anziano CASA"	7
Finalità obiettivi.....	7
Obiettivi	7
Destinatari	7
Accesso	8
Criteri di esclusione.....	8
Prestazioni.....	8
Dimissione dell'Ospite.	9
Spazi ed ambienti interni disponibili	9
Giorni e orari di funzionamento	9
Servizi e attività proposte agli ospiti.....	9
Assistenza degli ospiti.....	10
Quali operatori garantiscono il funzionamento della C.A.S.A.	10
Come si fa ad accedere alla C.A.S.A	11
Accesso alla C.A.S.A.	11
Retta e servizi.....	11
A chi rivolgersi per informazioni e necessità	11
Informazioni utili	12
Strumenti di partecipazione e tutela	13
Allegati alla Carta dei Servizi	14

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento pubblico pensato per illustrare i servizi offerti all'utenza. La sua finalità è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base. È redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie e a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

Ogni anno la Carta è aggiornata, resa disponibile per coloro che richiedono informazioni sul servizio. Viene consegnata di persona ai nuovi utenti; è pubblicata sul sito dell'Azienda (www.cremonasolidale.it) ed è esposta presso il servizio. Inoltre, può essere richiesta al Punto Info dell'Azienda (piano terra del presidio Cure Intermedie, tel. 0372 533651 – e-mail info@cremonasolidale.it) aperto da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00.

L'Azienda Cremona Solidale

L'Azienda si occupa dei bisogni di salute della popolazione anziana. Offre servizi di tipo sanitario-assistenziale, educativo e riabilitativo.

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale" - Ente gestore del Servizio - è un Ente pubblico che nasce il 1° gennaio 2004, dopo lo scioglimento di due ex I.P.A.B. Cremonesi (Il.PP.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) su impulso del Comune di Cremona. Possiamo dire che pertanto Cremona Solidale eredita e persegue il ruolo sociale avuto nella nostra città dagli Enti della Beneficenza, antiche istituzioni che hanno disegnato il profilo inconfondibile delle attività assistenziali lombarde. La tradizionale vocazione alla solidarietà e l'attenzione all'evoluzione dei bisogni delle persone guidano tuttora Cremona Solidale. Con delibera n 49 del 25/08/2010 - e successiva modifica ed integrazione del 21/12/2011 - l'Azienda ha adottato un proprio Codice Etico, documento mediante il quale esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività, strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale".

L'organizzazione della struttura

Punto Info - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):

riceve dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00. È possibile prendere contatto anche telefonicamente: 0372 - 533651 o via e-mail: info@cremonasolidale.it

Servizio Sociale:

riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì. Telefono: 0372 – 533708 e-mail: assistente.sociale@cremonasolidale.it

Compito del Servizio sociale è la valutazione delle domande d'ingresso, in equipe con il coordinatore del servizio e la Direzione Sanitaria secondo criteri definiti a livello regionale.

Comunicazione

La comunicazione rappresenta la forma con cui si esplicita la volontà di mantenere uno stretto legame con la comunità territoriale, i soggetti istituzionali della rete, i soggetti della società civile e del terzo settore, i cittadini, i familiari degli ospiti.

Cremona Solidale ha scelto di utilizzare strumenti molteplici:

- una comunicazione costante e puntuale attraverso canali diversificati, funzionali a raggiungere la maggior parte delle persone: sito web, pagina FB, comunicazioni alla stampa, Carte dei Servizi aggiornate e dettagliate
- una comunicazione professionale: progettazione condivisa, strumenti di raccolta del gradimento per verificarne il livello di conseguimento dei risultati programmati ed attesi (customer e focus group); metodologie di lavoro funzionali a garantire la possibilità di adozione di pratiche di miglioramento; semplificazione delle procedure, valorizzazione delle persone e delle loro storie di vita prima ancora che dei dati.
- le Carte dei Servizi a garanzia di adeguatezza delle cure e chiarezza delle scelte adottate
- la adozione di protocolli aggiornati e consolidati, frutto di esperienza e di ricerca professionale
- la pubblicazione annuale del Bilancio Sociale.

Per un idoneo feed-back alla dirigenza aziendale e poter mettere in campo azioni correttive o di miglioramento, per conoscere le aspettative dei fruitori, sono raccolte dal punto Info le segnalazioni dei disservizi e degli apprezzamenti (moduli allegati inoltre alle Carte dei Servizi) ed è istituito un Comitato Di Rappresentanza degli ospiti e dei familiari con il compito di supportare l'azienda nella conoscenza delle necessità degli utilizzatori dei nostri servizi e delle loro valutazioni sulla qualità dei servizi e sulla organizzazione delle comunicazioni

Dove siamo e come raggiungerci

Cremona Solidale è situata in via Zocco 21. È raggiungibile:

Con mezzi privati:

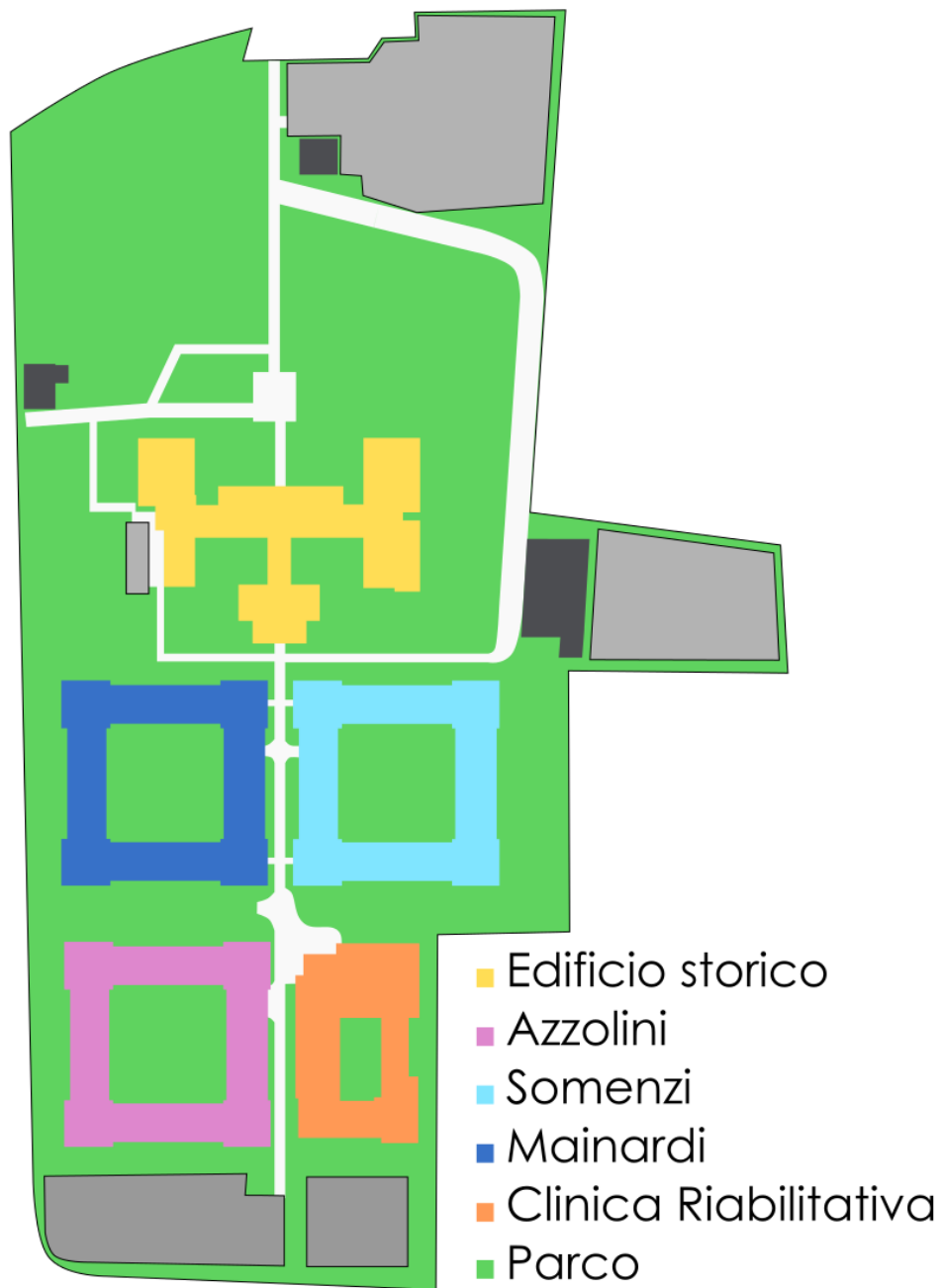
tangenziale di Cremona, uscita direzione Brescia, via Zocco 21 (ampi parcheggi gratuiti)

Con mezzi pubblici:

autobus della KM (Servizio Pubblico Autotrasporti di Cremona) – fermata ingresso di Cremona Solidale, via Zocco 21.

È possibile inquadrare il qr code per visualizzare la posizione sul proprio dispositivo.





Cos'è la Comunità Alloggio Sociale per Anziano CASA”

La “Comunità Alloggio Sociale Anziani (di seguito C.A.S.A.) è un'unità d'offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziane fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione. La C.A.S.A. assicura servizi alberghieri e sociali interni alla struttura e alla capacità di integrarsi con i normali servizi sociali, sociosanitari e sanitari, di comunità e di rete.

È caratterizzata dalla presenza di un gestore pubblico o privato che è responsabile della conduzione della C.A.S.A.

Le persone possono essere accolte in forma temporanea o a tempo indeterminato, compatibilmente con le loro richieste, capacità e autonomie.

Presso l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale è stata costituita una Comunità Alloggio Sociale per Anziani denominata “Casa Bonetti e Lodola” che può accogliere 12 ospiti (letti autorizzati).

Finalità obiettivi

La finalità della C.A.S.A. è quella di garantire un'accoglienza, caratterizzata da piccolo numero di ospiti e prevalente impostazione domestica, familiare e abitativa. Il modello organizzativo della C.A.S.A. garantisce alle persone la libera espressione delle autonomie, favorendo la socialità, l'arricchimento delle relazioni e operando per promuoverne salute e benessere.

Obiettivi

- sostenere le esigenze abitative e di protezione delle persone;
- garantire un progetto di vita che risponda alle esigenze e ai desideri della persona;
- favorire il mantenimento dell'autonomia e promuoverne il miglioramento;
- sconfiggere la solitudine promuovendo il mantenimento delle relazioni sociali e familiari nel rispetto della privacy;
- favorire stili di vita che promuovano la salute e il benessere della persona (volti a prendersi cura di sé, alimentarsi in modo corretto, contrastare l'isolamento sociale, e culturale ecc.);
- prevenire e ritardare il ricorso a strutture sociosanitarie e il ricorso improprio ai servizi di emergenza urgenza e di ricovero ospedaliero;
- aiutare la famiglia, in caso di soggiorno temporaneo, a superare periodi di sovraccarico o di crisi (malattia del caregiver di riferimento, burn-out).

Destinatari

Persone di età uguale o superiore a 65 anni, in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale (come previsto dal DM 308/2001) senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa:

Presentano bisogni di natura sociale quali:

- abitazione non adeguata;
- solitudine o emarginazione;
- criticità del sistema di accudimento familiare.

Devono comunque essere in grado di:

- utilizzare in autonomia i servizi igienici o accompagnati se necessario con eventuale supervisione;
- gestire autonomamente o con il minimo aiuto i trasferimenti letto-sedia;
- cambiare autonomamente posizione nel letto senza necessità di aiuto;
- essere in grado di alimentarsi da soli, con eventuale supervisione o minima assistenza durante i pasti (es. tagliare carne).

Le persone che vivono nella C.A.S.A. mantengono l'iscrizione al proprio MMG che resta il responsabile clinico della loro salute.

Accesso

L'accesso avviene a seguito di domanda della persona e colloquio con il gestore della C.A.S.A.

La domanda deve essere accompagnata da:

- documentazione che la persona ritiene utile portare a conoscenza del gestore;
- relazione del MMG o specialista curante, che attesti il livello di autonomia negli atti della vita quotidiana, evidenzii le eventuali terapie farmacologiche in atto e escluda la necessità di assistenza sanitaria o sociosanitaria di carattere continuativo.

Criteri di esclusione

Sono escluse le persone che presentano un grado di compromissione che comporta interventi ad alta intensità assistenziale.

In particolare sono escluse persone che:

- richiedano di essere imboccate per alimentarsi;
- siano totalmente incapaci di gestire autonomamente o con il minimo aiuto i trasferimenti letto-sedia;
- siano incapaci di cambiare autonomamente posizione nel letto;
- necessitino di assistenza totale e sostitutiva nella gestione dell'igiene.

Sono inoltre escluse le persone che necessitano di cure sanitarie o sociosanitarie di carattere continuativo, con particolare riferimento a:

- problemi psichiatrici attivi, comportamenti asociali preesistenti o gravi dipendenze da tossici esogeni non compatibili con la vita di comunità;
- grave instabilità clinica o malattie che richiedano monitoraggio medico o infermieristico continuo;
- deficit cognitivo tale da rendere pericolosa la vita comunitaria (vagabondaggio, aggressività...);
- patologie disabilitanti per le quali la cura è urgente e necessita di prestazioni di natura sociosanitaria.

Prestazioni

Le prestazioni di carattere sociale erogate, anche in outsourcing, si concretizzano, in relazione al bisogno, in prestazioni/attività:

- alberghiere (pasti, pulizia ambienti ecc.);
- di supporto/aiuto alla persona nella "cura del sé";
- di socializzazione, per il mantenimento delle relazioni e dell'autonomia;
- di supporto/aiuto nelle attività della vita quotidiana;
- di quant'altro contribuisce al benessere della persona, al mantenimento e al miglioramento delle abilità presenti.

Dimissione dell'Ospite.

Se, in caso di aggravamento delle condizioni di salute, la rivalutazione svolta dal MMG o specialista, evidenzia un quadro di non autosufficienza, che richiede un'assistenza sociosanitaria continuativa, il gestore della C.A.S.A. segnala alla persona/famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso la C.A.S.A. e collabora con la famiglia e i servizi territoriali (ATS, ASST, Servizio Sociale comunale ecc.) nella ricerca delle soluzioni più opportune (tempo limite max 30 gg). per trovare la soluzione alternativa alla C.A.S.A. Nel caso di documentata e comprovata impossibilità di accoglienza in Unità d'Offerta sociosanitarie, l'ATS può concedere un'ulteriore proroga di max 30 giorni, eventualmente anche favorendo, in accordo con strutture sociosanitarie idonee, la determinazione di un criterio di priorità per l'accesso.

Spazi ed ambienti interni disponibili

La C.A.S.A è collocata al primo piano ala ristrutturata del palazzo storico "Soldi", in via Brescia 207. Garantisce i requisiti di accessibilità e sicurezza. Complessivamente dispone dei seguenti locali:

- 2 stanze ospiti singole e 5 doppie
- in ogni camera è presente un bagno attrezzato per disabili con doccia
- sala pranzo
- sala polifunzionale adibita anche ad accoglienza
- locale ad uso operatori/ufficio
- locale accessorio: ripostiglio smaltimento biancheria sporca
- locale cucina
- locale per biancheria pulita e lavanderia
- locale ripostiglio/magazzino

L'ospite potrà personalizzare la propria camera con oggetti propri, quali piccoli arredi, suppellettili, quadri ecc., previa richiesta, ed assenso, presentata al Referente della C.A.S.A. che, al momento dell'ingresso, redigerà un inventario sottoscritto dall'utente.

Giorni e orari di funzionamento

La C.A.S.A è aperta tutto l'anno (365 giorni l'anno) per 24 ore al giorno. I parenti possono accedere alla struttura in qualsiasi momento, nel rispetto della privacy degli altri ospiti e nel rispetto delle attività programmate. Pertanto, gli orari suggeriti per effettuare le visite - se non vi sono altre necessità che possono essere concordate con il personale - sono quelli di metà mattina (dalle 9.30 alle 11.30) e quelli del pomeriggio (dalle 15.30 alle 18.30).

Servizi e attività proposte agli ospiti

L'offerta di servizi e prestazioni erogati afferiscono a tre aree di bisogno:

- cura del sé: aiuto nella gestione dell'igiene personale; addestramento al mantenimento delle autonomie possibili, attraverso strategie sicure o l'ausilio di semplici strumenti; aiuto nella gestione dell'abbigliamento (acquisto, scelta, lavaggio, riordino, etc.); corretta alimentazione;
- cura dell'ambiente di vita: supporto per la gestione e riordino del proprio ambiente di vita, nel rispetto delle libertà e dei desideri individuali (personalizzazione della propria camera); pulizia ordinaria e straordinaria della stanza;
- vita sociale: attività di gruppo (laboratori espressivi; ginnastica dolce; gruppi di lettura e laboratorio dei ricordi; etc.); attività conviviali con i propri familiari.

Di seguito, si riporta – a titolo esemplificativo – una giornata tipo presso la nostra Comunità Alloggio Sociale per Anziani:

- 7:00 sveglia / assistenza nell'igiene mattutina / docce sulla base della programmazione settimanale
- 8:00 colazione
- 10:00 attività di socializzazione
- 12:00 pranzo
- 15:30 attività di socializzazione
- 18:00 cena
- 20:00 attività di preparazione alla notte

Il pasto è preparato dalla cucina di "Cremona Solidale". Il menù si caratterizza in base alla stagione ed è strutturato su 4 settimane. Sono previste diete speciali. Nella cucina è comunque possibile preparare pietanze semplici e scaldare bevande.

Le pulizie ordinarie e straordinarie dei locali ed arredi è garantito dal servizio pulizie interno l'Azienda con accessi quotidiani.

Assistenza degli ospiti

Con l'ammissione alla Comunità Alloggio Sociale per Anziani, gli ospiti mantengono il proprio Medico di Medicina Generale. Eventuali situazioni di malessere sono segnalate ai familiari e al MMG di riferimento.

Gli anziani residenti devono essere in grado di assumere autonomamente le proprie eventuali terapie farmacologiche, prescritte e periodicamente aggiornate dal MMG. Gli operatori possono aiutare la persona a ricordare gli orari di assunzione e verificare le sue capacità di corretta assunzione, segnalando al MMG e ai familiari eventuali criticità. I familiari sono tenuti a mantenere costanti contatti con il MMG affinché non vengano a mancare - con l'ammissione in Comunità Alloggio Anziani - adeguate cure e sorveglianza sullo stato di salute del loro congiunto.

Quali operatori garantiscono il funzionamento della C.A.S.A.

Il Coordinatore è il responsabile delle attività organizzative della C.A.S.A.

I servizi alberghieri e di cura degli ospiti sono realizzati da personale ASA. La turnazione degli operatori ASA garantisce una copertura assistenziale 24 su 24 h.

Le attività educative, ludico ricreative, i progetti di socializzazione e le relazioni con i parenti sono organizzate e coordinate dall'educatore, riconoscibile dal tesserino.

Come si fa ad accedere alla C.A.S.A

La domanda di ammissione deve essere presentata al Punto Info di Cremona Solidale (piano terra Cure Intermedie, tel. 0372 533651 – e-mail info@cremonasolidale.it) aperto da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00. Ad ogni domanda segue un incontro alla presenza del richiedente e dei suoi familiari/caregivers per la presentazione del servizio. Durante l'incontro sono raccolte le informazioni utili per una valutazione di appropriatezza alla struttura e per la predisposizione - in caso di accettazione della domanda - di un progetto di inserimento (progetto di vita).

Accesso alla C.A.S.A.

Quando la persona viene chiamata per disponibilità di un posto si contatta la famiglia e si fissa un appuntamento.

In questa sede si valuta definitivamente l'idoneità della persona, si affrontano gli eventuali dubbi e perplessità e si prendono accordi sull'ingresso (giorno e modalità).

Il giorno dell'ingresso i familiari e/o l'interessato si recano al punto INFO per la sottoscrizione del contratto.

Retta e servizi

La retta giornaliera di frequenza è definita in euro 68,00 al giorno per la stanza singola, euro 58,00 al giorno per la stanza doppia (allegato 6). Soggiorno minimo di 30 giorni.

La retta comprende i servizi alberghieri compreso il pasto, attività assistenziali, attività educative - ludico e ricreative.

Su richiesta specifica dell'ospite l'Azienda può fornire i seguenti servizi a pagamento:

- parrucchiera/barbiere (allegato 6)
- podologo (allegato 6)
- lavanderia (allegato 8)
- C-DOM privato (infermieristico, fisioterapico – Allegato 6)

A chi rivolgersi per informazioni e necessità

La C.A.S.A. opera affinché vi sia un costante e stretto rapporto tra personale e familiari di riferimento nella ricerca di occasioni di scambio e di confronto, per mantenere sempre monitorato il percorso di accoglienza dell'ospite e per adeguare le azioni alle diverse esigenze espresse.

È possibile avere informazioni ed indicazioni utili sul funzionamento della C.A.S.A. e sulle modalità per la presentazione della domanda contattando l'Assistente Sociale aziendale:

- al numero di telefono 0372 533708
- via e-mail all'indirizzo assistente.sociale@cremonasolidale.it

Per le questioni riguardanti la fatturazione e il pagamento della retta, il referente è l'Ufficio Ragioneria, contattabile:

- al numero di telefono 0372 533592
- via e-mail all'indirizzo ragioneria@cremonasolidale.it

Sovrintende e governa il lavoro interno il Coordinatore della C.A.S.A.

È possibile richiedere una visita guidata alla C.A.S.A. per conoscerla - prima di avanzare richiesta di accoglienza – contattando il punto info allo **0372 533651**.

Informazioni utili

Custodia di denaro ed oggetti di valore: si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o significative somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

Strumenti di partecipazione e tutela

DAT- Disposizioni Anticipate di Trattamento (Legge 22.12.2017, N. 219) L'Azienda si impegna al rispetto delle disposizioni anticipate di trattamento come da indicazioni prescritte dalla legge. Pertanto gli ospiti, i familiari o chiunque sia a conoscenza di eventuali disposizioni riguardanti l'ospite ricoverato è tenuto ad informare la Direzione Sanitaria e/o il Medico di Reparto.

Il **Codice Etico** riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui l'Azienda collabora o alle quali offre i propri servizi. È adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Gestione, nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione. Tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti a modellare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

La **Carta dei Diritti della Persona Anziana** è stata approvata dalla Regione Lombardia nel 1999, anno internazionale dell'anziano. È riferimento etico per il lavoro in RSA.

Punto Info - Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi; assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Azienda. La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

La relazione di cura e di fiducia tra il paziente e il medico si basa sul **consenso informato**.

La valutazione del **grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari** viene effettuata principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto. Il questionario viene proposto almeno una volta l'anno. Dopo l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, la restituzione e la condivisione dei risultati avviene attraverso appositi documenti tra cui, prioritariamente, attraverso il **Bilancio Sociale**.

L'Azienda tutela la **Privacy** applicando le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali e sensibili e liberatoria per l'utilizzo di foto e video. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui delegate.

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale favorisce e prevede nei propri regolamenti la costituzione di organismi di partecipazione dei rappresentanti degli Ospiti. Un apposito Regolamento (scaricabile dal sito www.cremonasolidale.it) disciplina il ruolo e

le modalità di funzionamento del **Comitato di Rappresentanza (comitatoparenti.2022@cremonasolidale.it)** Alla rappresentanza degli ospiti è assegnata la finalità di concorrere con l'Azienda ed i suoi operatori a tutelare i diritti delle persone che fruiscono dei servizi erogati. Presso la Portineria di Cremona Solidale, inoltre, vi è una cassetta di ricevimento posta dedicata al Comitato: chiunque può lasciare indicazioni, suggerimenti, richieste, indicando i propri recapiti per poter essere richiamato.

Allegati alla Carta dei Servizi

Allegato 1- La Carta Dei Diritti Della Persona Anziana

Allegato 2 - Il Contratto di Accesso (detto anche Contratto di ingresso)

Allegato 3 - I documenti relativi alla Privacy

Allegato 4 - Richiesta di copia cartella (non di competenza)

Allegato 5 - Richiesta di certificazioni sanitarie

Allegato 6 -Tabella rette e costi aggiuntivi - assenze

Allegato 7 - Menù tipo settimanale

Allegato 8 – Procedura lavanderia

Allegato 9 – Reclamo/encomi

Allegato 10 - I Questionari di gradimento in uso nell'anno

Il Bilancio Sociale

La documentazione allegata può essere richiesta al Punto Info: 0372 533651 - mail info@cremonasolidale.it o reperibile sul sito www.cremonasolidale.it