Carta dei Servizi 2026

Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Anteo Impresa Sociale opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da diverse centinaia di strutture dislocate sul territorio nazionale: *una* rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano migliaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Gestisce strutture residenziali tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per pazienti psichiatrici, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (Health-Care e Long-Term-Care).

Gestisce inoltre servizi territoriali in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone bisognose: anziani, disabili, adulti fragili, minori, persone con patologie psichiatriche e/o problemi di dipendenza patologica. Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà*.

A garanzia della serietà e solidità della cooperativa, si evidenzia che Anteo è certificata in conformità alle norme: UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità), UNI ISO 45001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale), UNI PdR 125:2022 (sistema di gestione per la parità di genere), UNI 10881 (Servizio di assistenza residenziale per anziani), UNI 11034 (gestione dei servizi per l'infanzia). Tali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore accreditato.

La nostra Impresa Sociale ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cosiddetto MOGC) ed aggiornato il proprio Codice Etico in applicazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 – "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni …". Il MOGC ed il Codice Etico intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure, i comportamenti individuali, finalizzati a prevenire comportamenti illeciti da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività.

Data di emissione gennaio 2026

Revisione n° 07

www.anteocoop.it

anteo@gruppoanteo.it

Facebook Anteo Impresa Sociale

1. Presentazione e *mission* della Struttura 7
1.1. Storia, caratteristiche e destinatari 7
1.2. Mission e principi 7
1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla 9
1.4. L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere 10
2. La domanda di accesso e le procedure 10
2.1. Il primo contatto 10
2.3 La domanda di ammissione 11
2.3. L'iter di accoglienza e inserimento 12
2.4. La presa in carico dell'Ospite 12
2.5. Assegnazione della camera e ambientamento 13
2.6. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) 13
2.7. Modalità di visita e contatti con i familiari 14
Orari di visita 14
2.8. Rientri a casa e uscite 14
2.9. Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali 15
2.10. Dimissioni 15
2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria 15
3. Gli staff e i servizi 16
3.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo 16
3.2. I servizi e le attività 19
3.3. La giornata tipo dell'Ospite 21
4. Informazioni relative alla retta 22
4.1. Rette in vigore nella RSA "Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico" dal 01/01/2025 22
4.2. Mancato pagamento della retta 24
4.3. Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali 24
4.4 Relazioni con il territorio 24
5. Sistema di qualità 25
5.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica 25
5.2. Strumenti di verifica e di informazione 27
6. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela 27
6.1. Diritti degli Ospiti 27
6.2. Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti 29
6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy 31
6.4. Segnalazioni e Reclami 31

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nella nostra Struttura: avremo il piacere di presentarLe e offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il Suo **benessere psicofisico**, rispondendo ai Suoi **bisogni**, accogliendo i Suoi **desideri** e le Sue **abitudini di vita**.

Il Gruppo Anteo ha una **tradizione** di professionalità e attenzione alla persona nella sua globalità che esprime in tutti i servizi che gestisce.

Per questo, siamo **orgogliosi** di ospitarLa per il suo soggiorno presso la Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico e sarà nostro compito far sì che questa esperienza avvenga **nel migliore dei modi**.

Il documento che si accinge a leggere rappresenta la **"Carta dei Servizi"** della Struttura.

La "Carta dei Servizi" è un importante strumento di informazione e conoscenza.

In essa sono definite:

- le modalità per il concreto esercizio dei **diritti** dei cittadini;
- criteri per l'**accesso** alle prestazioni e le **modalità di erogazione** delle stesse;
- le **tipologie di rette** applicate e il dettaglio degli **eventuali costi aggiuntivi** per prestazioni specifiche.

È un documento in cui si trovano, inoltre:

- i fini e i principi ai quali ci atteniamo nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

La "Carta dei Servizi" è una dichiarazione d'impegno che Anteo Impresa Sociale esprime nei confronti degli Ospiti inseriti presso le Sue Strutture.

I destinatari di questa "Carta dei Servizi" sono gli Ospiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Residenza Sanitaria Assistenziale Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico.

1. Presentazione e *mission* della Struttura

1.1. Storia, caratteristiche e destinatari

La Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico ha sede in via XX Settembre 20, è di proprietà del Comune ed è assegnata in concessione ad Anteo Impresa Cooperativa Sociale.

La Struttura, con Determinazione n. 1397 del 01/12/2022 è stata autorizzata per 72 posti letto: 60 posti letto RSA (Residenza Sanitaria Assisten-ziale) e 12 posti letto "pronta accoglienza", di cui 20 posti letto RSA già accreditati con Deliberazione n. 227 del 05/10/2012 ed è in pos-sesso dell'accreditamento istituzionale ai sensi del-la DGR n° 25-12129 del 14 dicembre 2009 (modificata dalla DGR 45-4248 del 2012), con delibera ASL BI n.146 del 23/03/2011.

La Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico offre ospitalità di tipo residenziale e ricoveri temporanei di sollievo, accoglie persone anziane non assistibili a domicilio e rappresenta una risposta territoriale alle situazioni di bisogno sia sanitario che assistenziale. Il presidio offre prestazioni socio-sanitarie di qualità, di tipologia assistenziale alta, media e bassa intensità a seconda dei bisogni dell'anziano. L'assistenza erogata persegue gli obiettivi di tutela della salute, prevenzione delle malattie, recupero delle inabilità e mantenimento delle autonomie residue.

L'edificio è di recente costruzione, progettato e costruito in ottica di contenimento energetico: è dotato infatti di un impianto fotovoltaico e di pannelli solari, teleriscaldamento e isolamento di pareti e serramenti.

1.2. Mission *e principi*

La mission della Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico è quella di progettare, organizzare e offrire servizi assistenziali e sanitari di qualità a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- **eguaglianza**: rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, grado di istruzione, opinione politica;
- **imparzialità**: tutti gli Operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli Ospiti;
- **continuità**: tutte le prestazioni sono erogate con continuità e regolarità, senza interruzione;
- **rispetto della dignità della persona**: gli Operatori si rivolgono agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- **partecipazione**: la partecipazione è garantita all'Ospite e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'Ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso; rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo Ospite, della famiglia e dei committenti.
- **efficacia** ed **efficienza**: la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli Ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.
- **trasparenza**: assicura all'Ospite e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- **tutela**: viene realizzata sia attraverso le iniziative poste in essere dal Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami.

1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla



La Casa Soggiorno Anziani è situata nel centro del paese di Gaglianico, a soli 5 km da Biella e può essere raggiunta agevolmente con i mezzi pubblici o in automobile.

In automobile:

- PER CHI VIENE DA MILANO: prendere l'autostrada A4 in direzione Torino e uscire al casello di Carisio; proseguire poi sulla SS 230 fino a Gaglianico.
- PER CHI VIENE DA TORINO: prendere l'autostrada A4 in direzione Milano e uscire al casello di Santhià; proseguire poi sulla SS 143 fino a Gaglianico.

1.4. L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere

La Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico è suddivisa in due nuclei:

► Nucleo La Piazza: 34 posti letto. Al momento dispone di 18 camere, 2 singole e 16 doppie. Le camere hanno tutte servizi igienici attrezzati per gli ospiti non autosufficienti e sono dotate di televisore. Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata del personale di assistenza. Ad ogni camera si accede direttamente da un corridoio ampio e luminoso, che si affaccia su un cortile interno protetto.

► Nucleo Il Castello: 32 posti letto. Al momento dispone di 18 camere, 4 singole e 13 doppie. Le camere hanno tutte servizi igienici attrezzati per gli ospiti non autosufficienti e sono dotate di televisore. Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata del personale di assistenza.

In entrambi i nuclei i soggiorni comuni, le sale da pranzo, l'infermeria e le camere si trovano al piano terra.

I nuclei hanno inoltre uno spazio esterno dedicato.

Al piano seminterrato si trovano: la palestra, la lavanderia, i magazzini, la centrale termica e gli altri locali di servizio; la Struttura è dotata di ascensore.

2. La domanda di accesso e le procedure

È nostro dovere prioritario tutelare la salute degli Ospiti della Residenza, applicando con la massima diligenza le eventuali normative vigente in materia di nuovi ingressi.

2.1. Il primo contatto

Può avvenire su iniziativa dell'ospite, di un suo familiare o del tutore in caso di interdizione, mediante telefonata o rivolgendosi direttamente al Direttore della struttura o alla Segreteria del presidio, che forniranno tutte le informazioni necessarie per rispondere alle richieste ed ai bisogni assistenziali del futuro ospite, verificando anche la disponibilità dei posti letto.

È nostra cura garantire la possibilità di effettuare una visita della Struttura con Direttore della struttura o un suo delegato.

In situazione di emergenza sanitaria o di eventuali altre situazioni critiche in termini di sicurezza, l'accesso alla Struttura risulta limitato; sarà comunque sempre possibile un colloquio telefonico approfondito col Direttore.

2.3 La domanda di ammissione

La domanda di ammissione deve essere compilata in ogni sua parte e recapitata direttamente alla Residenza o inviata e mezzo e-mail all'indirizzo cdr.gaglianico@gruppoanteo.it .

Il Direttore di Struttura e il Direttore Sanitario valutano le domande pervenute e ne comunicano gli esiti ai familiari, fornendo le opportune motivazioni in caso di mancata accettazione. In caso di responso positivo prende avvio il percorso di accoglienza. Qualora non vi fosse disponibilità immediata di posti letto la richiesta viene inserita in una lista d'attesa.

Qualora non vi sia disponibilità del posto letto il nominativo dell'interessato/interessata viene posto in lista di attesa.

L'inserimento avviene dopo apposita valutazione effettuata dall'équipe multidisciplinare che opera in struttura, di norma secondo l'ordine temporale di presentazione della domanda. Sarà cura del Segreteria della Struttura contattare gli interessati al liberarsi dei posti.

L'ammissione può essere temporanea o definitiva.

2.3. L'iter di accoglienza e inserimento

I nuovi Ospiti verranno accolti in Struttura preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Dovranno avere con sé la documentazione necessaria per l'ammissione in Struttura ovvero:

- documento di identità;
- fotocopia del codice fiscale;
- certificato di residenza o autocertificazione;
- cartella clinica più recente;
- relazione medica redatta su apposito modulo fornito dalla Struttura;
- prescrizione dei farmaci in uso;
- consenso al trattamento dei dati personali;
- corredo indicativo della biancheria e assegnazione di un numero identificativo;

L'ingresso in Struttura, ai sensi della normativa nazionale e regionale applicabile, è subordinato alla stipula del **Contratto** di ospitalità e del **Regolamento Interno**, consegnati all'Ospite e ai suoi familiari in copia assieme alla "Carta dei Servizi".

Il giorno dell'ingresso, l'Ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: Responsabile di struttura, personale infermieristico, personale OSS e fisioterapista.

2.4. La presa in carico dell'Ospite

Il Medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'Ospite stesso, l'anamnesi e informazioni relative alle abitudini dell'anziano.

Tali informazioni verranno inserite nel Fascicolo Personale dell'Ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'Ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA (vedi oltre).

Contestualmente, ciascun Operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiverà le schede di valutazione di propria pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

2.5. Assegnazione della camera e ambientamento

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della Struttura sulla base di vari fattori: le preferenze dell'Ospite, gli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, eventuali affinità o, al contrario, possibili criticità nella condivisione degli spazi personali con altri Ospiti, esigenze di servizio ad esempio legate alla sicurezza, disponibilità di camere e posti letto.

Come nuovo Ospite, l'anziano viene accompagnato per una prima conoscenza della Struttura e degli altri Ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali. Viene quindi accompagnato nella sua camera; insieme al personale a sua disposizione, riporrà e sistemerà i suoi oggetti, gli indumenti e la biancheria personale negli appositi spazi. Gli Operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento, cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Struttura, di comprenderne i bisogni e le preferenze e di risolvere eventuali criticità.

Con l'ingresso nella residenza inizia, infatti, un periodo di ambientamento, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'Ospite alla vita comunitaria e il suo positivo inserimento. In casi di effettiva necessità potranno avvenire eventuali trasferimenti in un'altra stanza, su disposizione della Direzione, di norma sentiti l'Ospite e/o i suoi familiari.

Il modulo "Corredo indicativo di biancheria" riporterà la dotazione personale di biancheria e di vestiario che l'Ospite porterà con sé in Struttura. Ogni capo di vestiario personale dovrà essere contrassegnato con un numero indicato dalla Residenza. Tutta la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovagliato) viene fornita direttamente dalla Struttura.

2.6. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni Ospite definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ne

rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo passaggio progettuale si realizza l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza, in quanto vengono individuati e condivisi gli obiettivi e le relative tempistiche di conseguimento previste e le attività programmate.

Il PAI viene monitorato e revisionato periodicamente, alla luce dell'evoluzione delle condizioni psicofisiche dell'Ospite e delle eventuali criticità emerse. Il PAI viene inoltre modificato dall'équipe multidisciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

L'elaborazione del PAI avviene con il coinvolgimento attivo dell'Ospite, ove possibile, e dei suoi familiari, ove disponibili: è per noi importante che l'Ospite e i familiari siano attivi rispetto al percorso di vita in Struttura che si traccia a cura dell'équipe, in quanto un'alleanza concreta e continuativa è predittiva di un miglior ambientamento, di un maggior benessere psicofisico dell'Ospite e di un più funzionale flusso di comunicazioni e interazioni.

2.7. Modalità di visita e contatti con i familiari

Orari di visita

Nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano, l'orario di visita di parenti, amici e conoscenti è fissato dalle 08.30 alle 11.45 e dalle 13.00 alle 17.45.

Nelle altre fasce orari l'ingresso alla RSA può avvenire previa autorizzazione.

2.8. Rientri a casa e uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con famigliari e/o amici sono consentiti in qualsiasi momento se le condizioni di salute dell'ospite lo consentono. Si richiede, per motivi organizzativi, un preavviso di 24 ore, con indicazione degli eventuali accompagnatori e un riferimento telefonico.

2.9. Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di familiari o tutori/curatori, la Struttura garantisce:

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'Ospite.

2.10. Dimissioni

L'eventuale scelta di dimissione, previo accordo con la Direzione, dovrà essere comunicata con almeno 15 giorni di anticipo, esclusivamente mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (con decorrenza dalla data di ricevimento), inviata alla Direzione della Residenza. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute.

Al momento della dimissione, verrà consegnata ai famigliari la "Scheda di Dimissione", un documento che contiene una valutazione complessiva sullo stato di salute della persona, distinta in aspetti sanitari, assistenziali, riabilitativi e psicologici.

2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

Tutta la documentazione sociosanitaria viene rilasciata all'Ospite o ai familiari al momento della dimissione.

Il medico di Struttura e l'infermiere predispongono una relazione clinico-sanitaria di dimissione a cui vengono allegati:

- cartella multidimensionale dell'Ospite,
- modulo "Scheda Dimissione";
- modulo "Cartellino terapia" (contenente la terapia in atto);
- esami clinici più recenti e significativi;
- copia dell'ultimo PAI;
- originali dei documenti in possesso della RSA (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria, durante la permanenza in RSA, la Direzione organizza un colloquio con il Direttore Sanitario, per la consultazione della documentazione.

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria della RSA.

Il documento viene rilasciato dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

- cartella clinica e documentazione sociosanitaria fino a 100 fogli: € 30,00;
- cartella clinica e documentazione sociosanitaria oltre 100 fogli: € 40,00.

Per quanto attiene alle figure che hanno diritto di accesso alla documentazione, la L.241/1990 stabilisce che si tratta di "tutti i soggetti che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso".

La copia della documentazione sanitaria viene pertanto rilasciata al diretto interessato, a un delegato e/o all'Amministratore di sostegno; in caso di decesso, al familiare che ne fa richiesta e/o all'Autorità Giudiziaria.

3. Gli staff e i servizi

3.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo

Lo staff direzionale e amministrativo di Anteo Impresa Sociale opera in supporto alla RSA, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio.

Per quanto concerne lo staff operativo, la RSA "Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico" dispone di personale specializzato e

qualificato che lavora in équipe con l'obiettivo di garantire agli Ospiti la continuità assistenziale e la qualità del servizio.

Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della Struttura sono:

- **Direttore di Struttura**: si occupa dell'organizzazione del personale e dei servizi, del monitoraggio delle prestazioni rese e delle relazioni con l'Amministrazione Comunale, con i familiari e con i soggetti del territorio, mirando a mantenere la Struttura in costante e attiva relazione con la comunità locale;
- **Direttore Sanitario**: svolge compiti organizzativi e di controllo per quanto attiene alle attività sanitarie; è responsabile dell'assistenza medica degli Ospiti, della vigilanza delle misure di tutela della salute degli Ospiti;
- **Psicologo**: offre assistenza e supporto psicologico agli Ospiti e anche ai familiari;
- **Infermieri**: garantiscono il controllo dei parametri vitali, il raccordo con il Direttore Sanitario e con i Medici di Medicina Generale e la gestione della terapia farmacologica;
- **Operatori Socio Sanitari**: offrono l'assistenza tutelare (igiene e cura, mobilizzazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), anche di notte, e supportano le altre figure dell'équipe per favorire per gli Ospiti relazioni serene e costruttive;
- **Fisioterapista**: offre prestazioni riabilitative e rieducative volte principalmente a mantenere le capacità residue della persona;
- **Animatore**: garantisce attività relazionali e ricreative, programmandole e organizzandole sulla base delle capacità e delle preferenze degli Ospiti;
- **Personale addetto ai Servizi Generali**: addetti alle Pulizie e alla Lavanderia (garantiscono l'igiene degli ambienti e, at-

traverso un fornitore esterno, la cura del corredo Ospiti e della biancheria piana, per i quali il servizio è esternalizzato).

Completa l'équipe:

- Impiegato amministrativo: gestisce l'accoglienza e i contatti con la Struttura e supporta l'équipe per gli aspetti organizzativi quotidiani; offre assistenza nella gestione di tutti gli aspetti burocratici legati all'inserimento in Struttura (es. pagamento rette, cambio residenza, variazione del Medico di Medicina Generale) e alle pratiche ordinarie relative agli Ospiti non autosufficienti (es. richieste di invalidità); fornisce anche informazioni utili ai famigliari che hanno bisogno di accedere alla rete territoriale dei servizi per gli anziani.
- Manutentore: si occupa dei lavori di piccola manutenzione all'interno della struttura

Inoltre, i Volontari rappresentano un'importante risorsa per la Residenza, in quanto supportano le attività e nutrono le relazioni attraverso azioni coordinate e concordate con la Direzione e gli Operatori.

Scuole e istituti di formazione per corsi regionali di ASA o OSS inviano periodicamente i loro allievi per **tirocini formativi** presso la Residenza; possono inoltre essere presenti in Struttura tirocinanti post-lauream in Psicologia.

Di seguito, una rappresentazione della presenza degli Operatori **nell'arco della giornata**.

Operatori	Titolo	Presenza in Struttura
1	Direttore di Struttura	Mattino e Pomeriggio
1	Direttore Sanitario	10 ore alla settimana
4	Fisioterapista	6 giorni a settimana
2	Psicologo	2 giorni a settimana

Operatori	Titolo	Presenza in Struttura
1	Animatore	4 volte a settimana
1	Infermiere	Mattino
1		Pomeriggio
7	OSS	Mattino
5		Pomeriggio
2		Notte
2	Addetti ai Servizi Generali	Mattino e Pomeriggio

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente. La turnazione mensile ed eventuali variazioni di orario sono appesi nella bacheca della RSA.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli Operatori, tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di esporre in maniera visibile il tesserino di riconoscimento in cui sono riportati nome, cognome, qualifica e foto.

In Struttura sono esposti, in apposita bacheca:

- l'orario di visita;
- l'ora settimanale di presenza medica all'interno della Struttura;
- lo schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri all'interno della Struttura.

3.2. I servizi e le attività

3.2.1. Informazioni generali

La RSA "Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico" offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la Struttura sono:

- **organizzazione della giornata** secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli Ospiti;

- elaborazione e revisione periodica e al bisogno del citato Piano assistenziale (**PAI**) per ciascun Ospite, compilato dall'équipe multiprofessionale che lavora in Struttura;
- modalità di **lavoro in équipe**;
- applicazione di **procedure per il passaggio consegne** tra gli Operatori, in funzione della continuità della cura;
- presenza di **protocolli operativi** nell'ambito del Sistema di Qualità aziendale;
- redazione della **"Carta dei servizi"**, aggiornata annualmente.

3.2.2. Informazioni specifiche

Di seguito, una sintesi dei servizi offerti presso la Residenza "Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico".

I servizi garantiti dal personale dello staff operativo sopra descritto sono:

- Assistenza medica e infermieristica;
- Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- Assistenza psicologica;
- Animazione;
- Ristorazione;
- Pulizie;
- Servizio Amministrativo.

Per quanto attiene al **Servizio di lavanderia**, il lavaggio sia della biancheria piana sia della biancheria Ospiti viene effettuato da una ditta esterna specializzata.

Il **Servizio di Parrucchiera e Pedicure** è a pagamento e viene effettuato al bisogno. Per gli ospiti in convenzione è previsto un taglio gratuito mensile, come da normative.

Il **Servizio di Assistenza Religiosa**, Ai residenti viene garantito il massimo livello di autodeterminazione, nel rispetto delle convinzioni e degli ideali e religiosi e morali di ognuno. Viene garantita la massima libertà di culto: gli ospiti che professano

religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri dei relativi culti.

Gli Ospiti che lo desiderano possono fruire di un **servizio di custodia**, depositando piccole somme di denaro presso il Servizio Amministrativo, da utilizzare per le spese personali.

3.3. La giornata tipo dell'Ospite

Si riporta di seguito un quadro sintetico della scansione della giornata all'interno della Struttura.

6.15 - 8.15	alzata degli Ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione Ospiti per colazione
8.15 - 9.15	colazione
9.15 –11.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico controllo e visite del Medico di Medicina Generale idratazione gestione guardaroba; uscite programmate distribuzione pasti Ospiti allettati accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
12.00	pranzo
13.30-15.00	riposo pomeridiano per gli Ospiti che lo desiderano
15.00-16.00	uscite programmate controlli sanitari programmati; bagni programmati
15.15-16.00	merenda
16.00-17.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico
17.45-18.00	accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
18.00-18.45	distribuzione pasti Ospiti allettati e cena nella sala da pranzo
19.00-22.00	per gli Ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno accompagnamento Ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario
21.00-6.00	durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza, al cambio posture e ai giri di controllo

4. Informazioni relative alla retta

4.1. Rette in vigore nella RSA "Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico" dal 01/01/2025

La retta giornaliera si compone di una quota alberghiera, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia, e di una quota sanitaria, entrambe a carico dell'ospite o dei suoi familiari.

Gli importi sono variabili in base al livello di non auto-sufficienza della persona ospitata e vengono aggiornati annualmente in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato.

Nel caso in cui la situazione clinica dell'ospite, durante la permanenza nella residenza, subisca modifiche rispetto allo stato di salute rilevato all'inserimento, tali da comportare un mutato grado di bisogno, la Direzione si riserva la facoltà di ridefinire l'importo della retta.

La retta è da corrispondersi mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità previste nel contratto di inserimento.

Gli importi della retta sono definiti all'ingresso mediante il Contratto di Ospitalità.

Bassa intensità assistenziale.....75,24 €/giorno

Medio bassa intensità assistenziale.....76,76 €/giorno

Media intensità assistenziale.....81,34 €/giorno

Medio-alta intensità assistenziale.....92,54 €/giorno

Alta intensità assistenziale.....100,66 €/giorno

Alta incrementata intensità assistenziale.....110,00 €/giorno

Le quote a carico degli ospiti inseriti in in convenzione sono le seguenti:

Bassa intensità assistenziale.....37,62 €/giorno

Medio bassa intensità assistenziale.....38,38 €/giorno

Media intensità assistenziale.....40,67 €/giorno

Medio-alta intensità assistenziale.....46,27 €/giorno

Alta intensità assistenziale.....50,33 €/giorno

Alta incrementata intensità assistenziale.....55,00 €/giorno

Il supplemento per la camera camera singola è di 15,00 € nel nucleo La Piazza e di 20,00 € nel Nucleo Il Castello.

La retta è comprensiva di:

- servizi di assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria e tutelare;
- servizi di riabilitazione psico-fisica, animazione e assistenza psicologica;
- servizi di podologia su richiesta del Medico (massimo 1 al mese e solo per ospiti in regime di Convenzione);
- servizio di parrucchiere (solo taglio) per uomo e per donna, anche per gli ospiti allettati, 1 volta al mese (solo per ospiti in regime di Convenzione)
- servizi generali (ristorazione, pulizie), amministrativi e complementari (così come sopradescritti);
- assistenza religiosa.

Al momento dell'ingresso in Struttura viene richiesta una **quota di deposito cauzionale** infruttifera pari a una retta mensile, che sarà restituita, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno.

Non sono compresi nella retta i seguenti costi:

- servizio pedicure;
- servizio parrucchiere;
- spese alimentari per menù speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie e telefoniche;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e alimenti;

- spese per l'organizzazione dei funerali;
- diritti di segreteria per copie di cartelle sanitarie;
- trasporti privati da e verso l'esterno, in ambulanza o con altri mezzi;
- farmaci non prescrivibili.

Gli importi relativi a tali prestazioni dovranno essere saldati direttamente dall'Ospite o da un suo delegato responsabile, secondo consumo.

In caso di *decesso* dell'Ospite presso la Struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

4.2. Mancato pagamento della retta

In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettivo soddisfo. In caso di insolvenza dell'importo della retta la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione.

4.3. Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, ai sensi del D.P.R. 917 del 22/12/1986 - art. 10 comma 1 lett. B e comma 2, art. 13 bis comma 1 lett C – e della Legge 104/92 artt 3 e 4, viene rilasciata, **su richiesta** agli ospiti o ai congiunti legalmente obbligati, una dichiarazione, firmata dal Direttore di Struttura, attestante gli importi versati nell'anno precedente attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

4.4 Relazioni con il territorio

Servizi pubblici: Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Tribunale, Ospedale, Medici di Medicina Generale, Case di Cura.

Privato sociale: Cooperativa Sociale "Orso blu", Cooperativa Sociale "Gran Menù".

Associazioni di Volontariato: «Caritas Diocesana», «Oftal», «Centro Servizi Volontariato», «Underground», «Anteas», «Proloco Gaglianico», «Associazione genitori di Gaglianico»,«Alpini di Gaglianico»,« Comitato di San Pietro», «Banda Giacomo Puccini», «AGTL tempo libero», «A.P.D. U.S. Gaglianico».

5. Sistema di qualità

5.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica

La RSA Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli Ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2015 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella Struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge;
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nella RSA il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra i quali segnaliamo il processo di **formazione del personale**.

La Struttura elabora annualmente un **Piano di Formazione e Addestramento** basato sulla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale e sulle specifiche esigenze che emergono all'interno della Struttura. Esso include sia corsi di formazione organizzati da Enti esterni sia corsi di formazione interni.

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati da **Enti esterni**, la Cooperativa promuove la partecipazione degli Operatori che hanno l'esigenza formativa congruente e pubblicizza gli eventi formativi, allo scopo di individuare i potenziali partecipanti.

Rispetto ai **corsi di formazione interni**, essi sono interamente progettati, programmati e gestiti dall'azienda, con l'eventuale collaborazione di docenti specializzati.

Vengono organizzati periodicamente corsi e aggiornamenti su **tematiche** quali: ►le caratteristiche specifiche dell'utenza da assistere, ►l'umanizzazione delle cure, ►le tecniche di comunicazione e relazione efficaci con utenti e caregivers, ►le modalità di gestione dei conflitti, nonché ►approfondimenti su *aspetti squisitamente sanitari* (es.: gestione del rischio clinico). Tutti gli Operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

5.2. Strumenti di verifica e di informazione

È prevista la periodica somministrazione di **questionari di gradimento e soddisfazione** rivolti a Ospiti, famigliari, Operatori.

La Cooperativa, inoltre, adotta la presente "Carta dei Servizi" intendendola come fondamentale **strumento di informazione e trasparenza** dei servizi resi presso la Struttura.

6. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela

6.1. Diritti degli Ospiti

La "Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico", oltre a garantire il rispetto dei diritti e dei doveri elencati nella Carta dei servizi della persona anziana, tutela i diritti dell'ospite previsti dal DGR 45-4248 del 2012

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua **qualità di vita** e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

*La persona ha il diritto di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie **credenze**, **opinioni** e **sentimenti**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della **storia** della popolazione.

*La persona ha il diritto di conservare le proprie **modalità di condotta sociale**, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore **integrazione** nella vita della comunità.

*La persona ha il diritto di conservare la **libertà di scegliere dove vivere**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

*La persona ha il diritto di **essere accudita e curata** nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

*La persona ha il diritto di vivere **con chi desidera**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di favorire, per quanto, possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

*La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria **originalità e creatività**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie **attitudini personali**, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

La persona ha il diritto di essere ***salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale****.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria ***dignità*** *e il proprio* ***valore****, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportato le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

6.2. Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli Ospiti, enunciamo alcune **regole di comportamento** che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun Ospite deve dunque rispettare.

L'Ospite:

- dovrà tenere un **comportamento** corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri Ospiti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;
- dovrà avere cura dei propri **oggetti**, conservandoli in buono stato, nonché avere rispetto degli **arredi** e delle **attrezzature** messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;
- potrà contribuire all'**arredamento** della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali e di sicurezza della Casa di Riposo;
- è tenuto al rispetto degli **orari di servizio** adottati presso la Struttura, in particolare per le prestazioni relative al servizio alberghiero;

- è tenuto al rispetto delle **prescrizioni sanitarie** del Medico di Medicina Generale o del personale medico di Struttura, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;
- deve permettere al personale l'**accesso alla camera** per tutte le operazioni che si rendano necessarie (es.: pulizia e sanificazione);
- non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

Ulteriori indicazioni provengono dal **Regolamento di Struttura**, del quale riportiamo un estratto:

- non sono permessi l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- è permesso fumare solamente all'esterno;
- è vietato tenere armi proprie o improprie;
- è vietato tenere in Struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia adottate a tutela della salute di tutti;
- non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento, di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- non possono in alcun caso essere introdotte in Struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.
- eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

Per motivi di sicurezza e nel rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy, è opportuno che i **visitatori** siano riconosciuti all'accettazione.

6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli Ospiti abbiamo previsto:

- un'informazione completa e l'accordo dell'Ospite e/o del famigliare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016-GDPR);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'Ospite.

I dati forniti dall'Ospite o acquisiti nell'ambito della sua permanenza presso la Struttura sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività sanitaria e socioassistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del PAI, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'Ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;
- elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

6.4. Segnalazioni e Reclami

La Rsa "Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico" garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al mi-

glioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.
In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

RSA

Casa Soggiorno Anziani di Gaglianico

Via XX Settembre 20

13894 Gaglianico (Biella)

Tel 015/2544509

E-Mail: cdr.gaglianico@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Marta Catalano Ravaglioli

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Sede legale: Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P. IVA/C. F. e Registro Imprese di Biella n. 01758780025

Albo delle soc. coop. n. A104601 Sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto Cat. Cooperative Sociali

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La "Carta dei Servizi" viene emessa a gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione volta a verificare la validità dei contenuti.

Le indicazioni esposte in questa Carta dei Servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed i relativi aggiornamenti.


ANTEO
IMPRESA SOCIALE