SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.) AMBITO TERRITORIALE DI DALMINE

CARTA DEI SERVIZI

ENTE ACCREDITATO

Progetto Persona

Cooperativa Sociale a r.l. onlus

Dal Progetto alla Persona

INDICE

Committenza	Pag. 3
Soggetto Accreditato	Pag. 3
Presentazione di Cooperativa Sociale *Progetto Persona* a r.l.	Pag. 4
Principi Ispiratori	Pag. 5
Mission	Pag. 6
Diritti e Doveri degli Utenti e dei loro familiari / Caregiver	Pag. 8
Servizi offerti e tipologia di prestazioni	Pag. 9
Orari di svolgimento del servizio	Pag. 10
Destinatari	Pag. 10
Costi	Pag. 10
Percorso di aaccesso e di attivazione del servizio	Pag. 11
Piano di Assistenza Infdividualizzato (PAI)	Pag. 13
Modalità di gestione, organizzazione ed erogazione dei servizi	Pag. 13
Organico	Pag. 14
Modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazion e attivazione dei progetti e/o prestazioni	Pag. 15
Modalità di raccordo con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento e con la rete del territorio	Pag. 15
Sistema di verifica e controllo della qualità del servizio erogato	Pag. 17
Sistema di valutazione del grado di soddisfazione di utenza e personale	Pag. 17
Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami	Pag. 18
Tutela della Privacy	Pag. 19
Orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici	Pag. 20

Committenza

L'**Ambito Territoriale (AT) di Dalmine** è un organismo formato da 17 Comuni della provincia di Bergamo: Azzano San Paolo, Boltiere, Ciserano, Comun Nuovo, Curno, Dalmine, Lallio, Levate, Mozzo, Osio Sopra, Osio Sotto, Stezzano, Treviolo, Urgnano, Verdellino, Verdello e Zanica. L'AT di Dalmine ha in delega per conto dei 17 Comuni la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.), che affida l'erogazione degli interventi a soggetti accreditati e ne verifica il mantenimento del possesso dei requisiti.

Soggetto Accreditato

Cooperativa Sociale *Progetto Persona* a r.l. onlus è un soggetto erogatore del S.A.D. per conto dell'Ambito Territoriale di Dalmine secondo il "Patto di Accreditamento per l'erogazione dei Servizi di Assistenza Domiciliare" stipulato tra le parti in data _____, Repertorio Atti n°____ del _____

Il Patto di accreditamento definisce:

- Oggetto e finalità del contratto;
- Obblighi del soggetto accreditato;
- Modalità di pagamento;
- Modalità di controllo e vigilanza.

Presentazione di Cooperativa Sociale *Progetto Persona* a r.l.

Cooperativa *Progetto Persona* a r.l., con sede a Vasto (CH) in via Giulio Cesare 80/E è una Società Cooperativa di tipo A *"retta e disciplinata dai principi della mutualità, senza fine di speculazione privata e senza scopo di lucro"* con *"lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi"*.

La Cooperativa è stata fondata nel giugno 2015 dall'iniziativa di professionisti con pluriennale esperienza nel settore ed ha per oggetto *"la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, nonché la produzione di servizi in generale a favore di enti pubblici e privati in via prioritaria ma non esclusiva e con particolare riguardo alla gestione di attività rivolte alla generalità delle persone, anche non autosufficienti, erogabili sia a domanda individuale sia all'interno di istituti o strutture di accoglienza".*

Progetto Persona è in possesso della **Certificazione di Qualità** secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2015,** "Sistemi di Gestione per la qualità" ed è costantemente impegnata in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei Servizi.

La qualità dei servizi erogati, l'impatto occupazionale, la capacità di relazionarsi con le persone e con il territorio, fanno di *Progetto Persona* un partner affidabile e competente.

Principi Ispiratori

Tutte le prestazioni sono organizzate in modo da garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Uguaglianza.** I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- **Imparzialità.** Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità.** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni, nel rispetto dei Piani di Assistenza Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.
- **Diritto di scelta.** Il cittadino è libero di individuare il soggetto Accreditato a cui rivolgersi per le prestazioni previste nel proprio voucher sociale.
- **Partecipazione.** agli utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo momenti di incontro / confronto tra Responsabili del servizio, familiari e utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.
- **Efficienza ed efficacia.** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

Mission

Progetto Persona, al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, persegue i seguenti **Valori e Finalità** fondamentali:

- **Permettere all'utenza di rimanere al proprio domicilio** rimuovendo gli ostacoli tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona, favorendo l'autonomia e l'autodeterminazione.
- **Sostenere la domiciliarità** agevolando il rientro al domicilio dopo la dimissione ospedaliera, evitando o ritardando il ricorso improprio all'istituzionalizzazione e favorendo una più prolungata presenza nel proprio contesto familiare.
- **Prefiggersi il benessere psico-fisico della persona anziana e/o disabile,** grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età e alla disabilità.
- **Mantenere le capacità residue** delle persone non- autosufficienti o parzialmente non autosufficienti.
- **Valorizzare e sostenere i nuclei familiari** che quotidianamente sono impegnate nella cura di persone in condizioni di bisogno, fragilità, difficoltà.
- **Contrastare l'emarginazione e l'isolamento**, mantenendo e sostenendo le relazioni affettive, familiari e sociali indispensabili per vivere in maniera autonoma, favorendo così l'inclusione sociale.
- **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi** presenti, per favorire la partecipazione degli Utenti alla vita sociale del territorio e supportarli

quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni.

- **Assicurare interventi personalizzati e flessibili,** individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'utente e del suo stato di salute.
- **Garantire all'Utente e ai suoi familiari la partecipazione** per promuovere un miglioramento continuo del servizio e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.
- **Assicurare all'Utente supporto educativo, emotivo e psicologico**, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa, interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o mantenimento delle abilità personali e sociali, anche favorendo la partecipazione ai gruppi di auto-aiuto e ai momenti di supporto ed incontro.

Diritti e Doveri degli Utenti e dei loro Familiari\Caregiver

Gli Utenti e i loro familiari hanno il diritto di:

- vedere rispettati i termini indicati nella presente Carta dei Servizi;
- vedere rispettato il proprio stile di vita e della propria riservatezza;
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e modalità di erogazione del servizio;
- conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità;
- ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto definite dal PAI;
- vedere rispettata la programmazione degli interventi concordata e comunque essere prontamente avvisati per ogni variazione rispetto a quanto comunicato.

Gli Utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- Rispettare gli accordi presi con il gestore del servizio relativamente alle prestazioni concordate, riguardo alla tipologia delle prestazioni e le modalità di erogazione delle stesse (orario giornaliero, frequenza settimanale, ecc.);
- segnalare tempestivamente al Coordinatore di *Progetto Persona* eventuali assenze al domicilio, ad esempio per: ricovero, visite mediche; stato febbrile incompatibile con l'intervento dell'operatore;
- Non richiedere all'assistente domiciliare prestazioni fuori orario, né prestazioni non previste dal P.A.I.

Servizi offerti e tipologia di prestazioni

Il servizio garantisce l'erogazione, in base al programma assistenziale elaborato dai Servizi Sociali Comunali, di diverse tipologie di prestazioni fornite in modo flessibile ed integrato tra i diversi professionisti che intervengono sul caso.

Le principali tipologie di prestazioni erogate attraverso interventi domiciliari nell'ambito del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) sono:

- **Prestazioni igienico-sanitarie**. Igiene personale; vestizione; assunzione dei pasti; bagno assistito; mobilizzazione della persona; deambulazione; controllo nell'assunzione dei farmaci; prevenzione delle piaghe da decubito; accompagnamento alle visite mediche; frizioni; aiuto nell'uso di ausili in caso di necessità; rilevazione di segni o sintomi di malattie, ecc…
- **Prestazioni di socializzazione**. Attività per favorire la socializzazione mantenendo e rafforzando le relazioni familiari, amicali, di vicinato; accompagnamento ad iniziative ricreative, ludiche, anche promosse dalla comunità locale; accompagnamento per uscite sul territorio
- **Prestazioni di governo dell'alloggio.** Cura delle condizioni igieniche essenziali dell'abitazione; riordino delle stanze, cambio della biancheria; lavaggio e stiratura vestiti; preparazione pasti o eventuale consegna al domicilio (nei Comuni in cui è previsto il servizio).
- **Prestazioni complementari.** Supporto psicologico; consulenza di specialisti come educatori, terapisti occupazionali; interventi di podologo, parrucchiere, infermieri, fisioterapista, ecc…

Orari di svolgimento del Servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo **365 giorni all'anno dalle 7.00 alle 20.00**.
I giorni e gli orari effettivi di ogni singolo intervento vengono definiti nel PAI in base al bisogno del richiedente.

Destinatari

Il servizio si rivolge alle seguenti persone residenti nei 17 Comuni dell'Ambito Territoriale di Dalmine e ai loro nuclei familiari:

- **persone anziane e adulte disabili non autosufficienti o parzialmente autosufficienti**, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della propria persona nelle attività quotidiane, in condizioni di solitudine e isolamento,
- **soggetti a rischio di emarginazione**;
- **minori in situazione di disagio**.

Costi

Gli utenti del S.A.D. partecipano al costo delle prestazioni erogate in relazione alle condizioni economiche del nucleo familiare di appartenenza, tenuto conto della sua composizione secondo la normativa vigente in merito all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE). Per la parte restante il S.A.D. viene finanziato con fondi comunali e contributi regionali. Nella determinazione della situazione reddituale sono da conteggiare anche le eventuali indennità di assistenza, di accompagnamento, ecc., e altri provvedimenti monetari erogati da enti pubblici o previdenziali a favore dei membri del nucleo familiare.

Percorso di accesso e attivazione del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato tramite **Voucher Sociale**, che costituisce un titolo per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare a favore di cittadini anziani, disabili e di persone in condizioni di fragilità.
È attribuito sulla base del **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** predisposto dal Servizio Sociale Comunale che ne ha la titolarità, e attraverso il quale vengono definite la qualità e la quantità delle prestazioni da erogare a ciascun cittadino.
La durata e il numero dei voucher sociali stabiliti nel PAI possono essere modificati ogni qualvolta subentri un cambiamento dei bisogni del cittadino, al fine di garantire la massima flessibilità ed elasticità del progetto assistenziale.

Il percorso di attivazione del servizio si articola nelle seguenti fasi:

- **L'accesso al servizio** deve essere richiesto dall'interessato e/o dai suoi familiari o da altri soggetti che lo rappresentino, al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza.
- **La domanda**, predisposta su apposito modulo, deve essere corredata di tutta la documentazione ritenuta utile alla valutazione della fragilità del soggetto compresa quella attestante il reddito certificato ai fini I.S.E.E. (in corso di validità alla data di presentazione della domanda e successivamente aggiornata) al fine di calcolare l'eventuale quota di compartecipazione al valore del Voucher Sociale.
- Il Servizio Sociale del Comune di residenza, raccolta la domanda ed acquisita la documentazione di cui sopra, effettua una prima **valutazione della fragilità sociale ed economica del richiedente** e lo invita a scegliere direttamente, con propria autonoma scelta, l'Ente erogatore dall'elenco dei soggetti iscritti nel Registro dei soggetti accreditati dell'Ambito Territoriale di Dalmine.

- Il coordinatore dell'ente scelto e l'Assistente sociale comunale svolgono la **visita domiciliare** presso il richiedente e, in accordo con lo stesso e/o la sua famiglia, predispongono il PAI;
- Il PAI viene sottoscritto, per accettazione degli impegni che comporta, da parte del richiedente o di un suo familiare, dal Servizio Sociale del Comune di residenza e dal soggetto accreditato scelto dal beneficiario.
- Il soggetto beneficiario e/o la famiglia, previa acquisizione del PAI, concorda con l'ente accreditato scelto le modalità organizzative per la realizzazione del PAI, che può essere modificato, interrotto o sospeso solo in accordo con il Servizio Sociale del Comune di residenza.
- L'**attivazione del servizio** al domicilio dell'utente avviene: entro 3 gg lavorativi dalla sottoscrizione del PAI; entro 48 ore dalla richiesta in casi di particolare urgenza segnalata dai Servizi Sociali.

Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)

Il **Piano di Assistenza Individualizzato** prevede la raccolta di tutti i dati assistenziali, sanitari e di relazione utili alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari, educativi necessari non solo alla sostituzione delle funzioni già perse, ma anche al mantenimento e potenziamento delle funzioni residue e della sfera sociale.

Il PAI viene redatto dall'Assistente Sociale del Comune, titolare del caso, e condiviso con la persona beneficiaria e/o caregiver e con l'ente erogatore accreditato secondo il principio della libera scelta.

Il P.A.I. si compone di due parti:

1) **scheda anamnestica** dove vengono indicati i dati conoscitivi del bisogno dell'utente;
2) **contratto tra Comune/Ambito e l'utente** dove si precisano gli interventi riconosciuti all'utente e il monte ore settimanale.

Modalità di gestione, organizzazione ed erogazione dei servizi

Progetto Persona utilizza al meglio le risorse disponibili grazie al pieno coinvolgimento dell'équipe di lavoro. In particolare, viene prestata attenzione all'implementazione di soluzioni organizzative adeguate, a metodi di lavoro efficaci ed efficienti, alla formazione del personale, ad un'efficace comunicazione interna ed esterna e alla gestione del rischio e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Inoltre al fine di assicurare l'erogazione di prestazioni rispondenti alle effettive necessità dell'utenza, *Progetto Persona* predispone e utilizza **protocolli** formalizzati e condivisi in équipe (relativi, ad esempio, alle principali procedure assistenziali, alla prevenzione e al trattamento delle lesioni da decubito, alle procedure operative per far fronte alle emergenze, ecc.).

Organico

Al fine di erogare un'assistenza personalizzata, tutti i professionisti che compongono l'équipe di lavoro del servizio lavorano sinergicamente e con unicità di intenti.

Qui di seguito viene riportata una breve descrizione dei professionisti impiegati nel Servizio di Assistenza Domiciliare.

- **Coordinatore dei servizi.** Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio. Si occupa, in particolare, del coordinamento degli operatori e dell'organizzazione del servizio. È il referente per gli Utenti e i loro familiari per comunicazioni relative al servizio in caso di assenze o modifiche dei giorni di intervento per inderogabili esigenze. Garantisce il controllo della gestione complessiva del servizio monitorando e verificando costantemente i risultati, sia in termini di prestazioni offerte, sia in relazione al livello di soddisfacimento raggiunto.
  È presente presso la sede operativa, riceve su appuntamento ed è reperibile telefonicamente tutti i giorni dalle 7.00 alle 22.00.
- **Personale Ausiliario**. Il personale addetto alla realizzazione degli interventi socio-assistenziali a domicilio è in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS) o di Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA). Gli addetti provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari, in particolare si occupano dell'igiene, dell'alimentazione, dell'abbigliamento, della socializzazione, della mobilizzazione e della sorveglianza degli Ospiti.
- **Altro personale per prestazioni complementari.** In funzione delle necessità dell'utenza, *Progetto Persona* mette a disposizione personale di diverse professionalità, in possesso dei relativi titoli di studio e abilitazioni, come: **psicologo, pedagogista, educatore professionale, infermiere, fisioterapista, podologo, parrucchiere, estetista,** ecc…

Modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e attivazione dei progetti e/o prestazioni

Progetto Persona ritiene essenziale la collaborazione con la committenza in tutte le fasi di progettazione, erogazione e verifica del servizio. Per questo garantiamo contatti costanti tra il Coordinatore del servizio e i referenti dell'Ambito Territoriale e dei Servizi Sociali Comunali, finalizzati a verificare costantemente l'andamento del Servizio, costruire la capacità di lavorare insieme nella prospettiva di un aumento della qualità, migliorando le prestazioni, attuando una puntuale verifica delle stesse, analizzando sia le eventuali non conformità segnalate, sia i risultati evidenziati dalle verifiche intermedie e finali.

In particolare, assicuriamo da parte del **Coordinatore**:

- presenza presso la sede operativa;
- reperibilità telefonica dalle 7 alle 22;
- disponibilità a partecipare a incontri di programmazione, monitoraggio e verifica.

Modalità di raccordo con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento e con la rete del territorio

Progetto Persona ritiene fondamentale operare ponendo attenzione ai raccordi e alla collaborazione con tutti i soggetti che partecipano a diverso titolo al Piano d'intervento dell'utente: famiglia, Servizi Sociali di riferimento, associazioni di volontariato e servizi specialistici. A tal fine il Coordinatore del servizio:

- **Partecipa a tavoli di confronto e co-progettazione** con tutti i soggetti del terzo settore del territorio dell'Ambito;
- **Intercetta le risorse di volontariato** del territorio disponibili a collaborare all'assistenza alle persone fragili afferenti al SAD;
- **Partecipa alla co-progettazione di servizi innovativi** con la rete dei servizi socio-sanitari e con le realtà del terzo settore;

- **Supporta i Servizi Sociali nell'intercettazione e mappatura** di persone in stato di fragilità o non autosufficienza, come valido strumento programmatorio;
- **Partecipa alle riunioni d'équipe multiprofessionali** con le risorse socio-sanitarie coinvolte nella presa in carico degli utenti seguiti dal SAD.
- **Collabora con i servizi preposti** nella formulazione di protocolli, linee guida e indirizzi operativi per rispondere all'evoluzione del bisogno, ai relativi aggiornamenti normativi e ad eventuali stati emergenziali;
- **Collabora con la rete formale e informale** nella diffusione delle informazioni relative alle offerte socio-sanitarie e di volontariato del territorio.

Sistema di verifica e di controllo della qualità del servizio erogato

Il Monitoraggio del servizio erogato avviene attraverso la rilevazione di eventi significativi e/o prestazioni erogate, i suoi esiti sono verificati a livello di servizio e a livello aziendale con cadenza periodica.
La verifica dei processi avviene tramite **verifiche della qualità** che valutano la coerenza e l'efficacia dei servizi erogati.
Viene assicurata la partecipazione da parte degli operatori, dei familiari e della committenza alla programmazione e alla verifica delle attività.
Viene predisposto un piano di verifica annuale del servizio i cui risultati sono portati a conoscenza e discussi con utenti, familiari, operatori e committenza.
In seguito alle attività di monitoraggio e verifica vengono definite, a diversi livelli, azioni adeguate atte ad allineare i processi alle performance attese.
Periodicamente potranno essere adottati **progetti di miglioramento** derivanti dall'utilizzo dei dati di analisi dei reclami e segnalazioni e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione, espresse dagli utenti, e dai familiari e dagli operatori.

Sistema di valutazione del grado di soddisfazione di utenza e personale

Periodicamente *Progetto Persona* effettua un'indagine sul livello di soddisfazione degli utenti, familiari o tutori degli utenti e del personale operante nel servizio attraverso la somministrazione di:

- **Questionari anonimi di soddisfazione degli utenti e dei familiari;**
- **Questionari anonimi di soddisfazione degli operatori.**

Dell'analisi dei questionari, effettuata dall'Ufficio Qualità di *Progetto Persona*, viene dato riscontro negli incontri periodici coi familiari e col personale. Sulla base delle informazioni raccolte dall'indagine vengono definiti **piani di miglioramento del servizio**.

Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami

Il Coordinatore del servizio è continuamente disponibile ad ascoltare Utenti e familiari e a promuove la partecipazione diretta degli utenti al fine di costruire relazioni basate sulla fiducia mediante la comunicazione.

Progetto Persona, in particolare, mette a disposizione di Utenti e familiari uno specifico **Sistema Gestione Reclami** che consente di dare voce alle segnalazioni di non conformità provenienti dall'utenza e rimodulare il servizio sulla base di tali suggerimenti.

Gli strumenti di reclamo messi a disposizione sono:

1. **Modulo Cartaceo**, a disposizione presso la Sede Operativa;
2. **Modulo digitale**, reperibile presso il sito di *Progetto Persona*;
3. **Indirizzo mail** dedicato;
4. **Reperibilità telefonica del Coordinatore**;
5. **Incontri programmati / al bisogno**.

Il Coordinatore del servizio sarà disponibile, anche in urgenza, a ricevere familiari ed utenti presso la Sede Operativa a domicilio o in video chiamata.

Per i reclami pervenuti non in forma anonima, il Coordinatore invierà entro 5 giorni lavorativi all'utente o familiare una risposta conclusiva per problematiche di pronta risoluzione, o una prima risposta interlocutoria, in attesa di ulteriori verifiche / informazioni, per problematiche più complesse.

Tutela della Privacy

Nel rispetto del GDPR (Regolamento UE 2016/679) sulla *privacy* i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato.
Il trattamento dei dati comuni e sensibili viene effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- Esecuzione della prestazione;
- Svolgimento delle attività;
- Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono trattati mediante idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici

Sede operativa e Ufficio di Coordinamento:

Indirizzo Via Alfani, 12 Dalmine (BG)

Orari di apertura _____

N° telefono _____

N° di Fax _____

Coordinatore del Servizio:

Dott.ssa _____

Orari di ricevimento _____

N° Cellulare _____

Indirizzo e-mail: _____