



# Comunità Socio Sanitaria “NAUSICAA”



## **Carta dei Servizi**

**Aggiornamento: febbraio 2019**



## Sommario

1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	4
1.1	LA COMUNITA' .....	4
1.2	GLI UTENTI.....	5
1.3	FINALITÀ.....	6
1.4	OBIETTIVI .....	6
2	ORGANIZZAZIONE.....	7
2.1	PROFESSIONALITÀ COINVOLTE.....	8
2.2	ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO .....	10
2.3	GIORNATA TIPO .....	11
2.4	SERVIZI GARANTITI.....	12
2.5	SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	13
2.6	MODALITÀ DI VISITA .....	13
3	PROGETTO PER L'UTENTE .....	13
4	FAMIGLIA /CAREGIVER.....	14
5	COME ACCEDERE .....	14
5.1	LISTA D'ATTESA.....	15
5.2	INSERIMENTO IN STRUTTURA .....	15
5.3	IL RIORIENTAMENTO PROGETTUALE.....	16
6	ACCOMPAGNAMENTO NEL CORSO DELLA PERMANENZA .....	16
6.1	VISITE MEDICHE E RICOVERO PER UTENTI DEL SERVIZIO CSS.....	16
6.1.1	Accompagnamento nel corso del ricovero .....	17
6.2	FREQUENTAZIONI DURANTE LA PERMANENZA IN COMUNITÀ.....	17
7	LE DIMISSIONI.....	18
7.1	ACCOMPAGNAMENTO VERSO ALTRA STRUTTURA.....	18
8	DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI.....	19
8.1	DIRITTI .....	19
8.2	DOVERI .....	19



8.3	LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI .....	20
9	SUGGERIMENTI – RECLAMI.....	20
10	RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE .....	20
11	CONTATTACI.....	22
	ALLEGATO 1 – MODULO RECLAMO - SEGNALAZIONE.....	1
	ALLEGATO 2 – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA PER IL SERVIZIO RESIDENZIALE .....	2
	ALLEGATO 3 – OFFERTA ECONOMICA CSS NAUSICAA.....	7
	ALLEGATO 4 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA.....	8
	PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA.....	8
	MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA.....	9
	11.1.1 Richiesta .....	9
	Preso visione documentazione .....	10
	Ritiro documentazione .....	10



## 1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 1.1 LA COMUNITA'

La **Comunità Socio Sanitaria "NAUSICAA"** è un servizio residenziale di **"ITACA Società Cooperativa Sociale ONLUS"**; dal 1996 rappresenta per il territorio una possibile risposta al "bisogno di residenzialità" per la persona disabile.

Dal 2001 Nausicaa è ubicata a Morengo (BG) in via Sant'Agata 14, occupa la struttura realizzata nel 2001 con risorse proprie della cooperativa posta su un terreno di proprietà del comune, che ne ha concesso il diritto di superficie alla cooperativa. La struttura occupa il piano terreno di una villa indipendente, adiacente a due appartamenti protetti per persone disabili, circondata da un ampio giardino, nella prossimità del parco pubblico "Itaca", di un quartiere residenziale e di una zona agricola.

La comunità già autorizzata al funzionamento (ex. art. 50 L.R. 1/1986) presso l'ASL di Bergamo e la Provincia di Bergamo (*Atto Dirigenziale dell'ASL di Bergamo Servizio Vigilanza n. 39 del 22.01.02 e con Determinazione Dirigenziale Provincia di Bergamo n°1327 del 14.05.02*), è stata accreditata come Comunità Socio Sanitaria (CSS) per persone disabili presso la Regione Lombardia (*DGR n. 21169 del 24 marzo 2005*) e oggetto di specifico Contratto con l'ASL di Bergamo.

Nausicaa trova il principale riferimento normativo nella D.G.R. 18333/2004 e D.G.R. 3540/2012 che definiscono la tipologia di offerta e i requisiti di accreditamento.

In relazione a quanto previsto dal Decreto Legislativo n.231 dell'8 giugno 2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, Itaca ha adottato un apposito Modello Organizzativo e ha emanato un Codice Etico contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti coloro che operano per conto della Cooperativa.

Nausicaa è oggetto di Certificazione di Qualità ISO 9001/2008.



## 1.2 GLI UTENTI

La Regione definisce la CSS nel modo seguente: *“La Comunità Socio Sanitaria è la Comunità Alloggio socio assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all’accoglienza di persone adulte con grave disabilità privi di sostegno familiare ed essendo scelta dall’utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema socio sanitario regionale”* .

Inoltre, per Itaca, la comunità Nausicaa è considerato anche il luogo in cui la persona disabile ha la possibilità di perseguire un’emancipazione dalla propria famiglia attraverso la sperimentazione di nuove convivenze (*“durante noi”*).

La CSS è abilitata, accreditata e a contratto per accogliere fino a 10 utenti disabili (di cui 2 in carrozzina).

***I potenziali utenti*** sono:

- persone disabili con comprovato handicap psico-organico;
- persone di sesso maschile e femminile;
- persone giovani e adulte (di norma dall’età adolescenziale e non oltre i sessantacinque anni);
- persone con capacità relazionali, adattive, di comunicazione e di autonomia personale che permettano al soggetto di confrontarsi in modo sufficientemente equilibrato con una dimensione di gruppo in un contesto comunitario;
- persone provenienti preferenzialmente dall’ambito provinciale.

La CSS si propone di offrire la migliore risposta possibile alle domande di accoglienza attraverso la proposta di **specifici percorsi**, in particolare:

- avvicinamento alla residenzialità: attraverso un percorso di osservazione e di sperimentazione del contesto definito nel tempo e con obiettivi specifici (frequenzazioni periodiche,...);
- esperienza abitativa e di vita: attraverso una presa in carico continuativa e realizzazione di un programma individualizzato;



- esperienza di sollievo: attraverso frequentazioni periodiche programmate (fine settimana, ferie estive...), volte a sostenere e sollevare l'impegno della famiglia nella presa in carico diretta e continuativa della persona disabile.

### 1.3 FINALITÀ

La Comunità Nausicaa ha come principali finalità:

- offrire alla persona disabile **un'esperienza abitativa e di vita** all'interno di un contesto **"comunitario"** in cui l'individuo possa costantemente confrontarsi con specifiche dimensioni esistenziali (soggettività/collettività, privato/pubblico, individuo/gruppo...).
- offrire alla persona disabile **un'esperienza di inclusione sociale** all'interno di un contesto **"territoriale"** in cui l'individuo possa costantemente concorrere alla creazione di legami, di scambi di partecipazione.

### 1.4 OBIETTIVI

Nausicaa intende perseguire le finalità dichiarate attraverso i seguenti obiettivi generali:

1. **Soddisfare i bisogni di cura.**
2. **Sviluppare i percorsi di emancipazione.**

In riferimento all'obiettivo generale 1 **il personale con funzioni di assistenza** svolgerà attività finalizzate a:

- a) Cura della persona.
- b) Cura dell'abbigliamento, degli oggetti personali e affari.
- c) Cura della salute fisica.
- d) Cura del benessere psichico.
- e) Cura degli spazi/tempi di vita.
- f) Mantenimento delle attività quotidiane all'interno e all'esterno della comunità.



- g) Mantenimento delle relazioni, frequentazioni sociali (con il gruppo e con altre persone significative).
- h) Cura dei bisogni di accoglienza.

In riferimento all'obiettivo generale 2 il **personale con funzioni educative** svolgerà attività finalizzate a:

- a) Sviluppare abilità personali e sociali finalizzate alla promozione di autonomie abitative e di vita (all'interno della comunità, verso altre esperienze residenziali...).
- b) Sviluppare abilità personali e sociali finalizzate all'assunzione adulta di ruoli sociali (abitante della casa, lavoratore, studente, ...).
- c) Sviluppare competenze relazionali finalizzate ad incrementare l'appartenenza della persona al gruppo e l'integrazione/socializzazione con altre persone significative.
- d) Sviluppo di competenze comunicative/espressive finalizzate alla realizzazione delle aspirazioni emotive/affettive.
- e) Sviluppo di capacità di negoziazione/scelta/partecipazione finalizzate a promuovere il protagonismo della persona nella determinazione del progetto comunitario e del proprio progetto esistenziale.

## 2 ORGANIZZAZIONE

Nausicaa garantisce un'offerta residenziale sull'intera giornata e per tutto l'anno. Modalità e tempi legati all'inserimento/accolgenza, alla presa in carico/permanenza, dimissioni/congedo della persona disabile sono oggetto di specifici negoziati, accordi tra il servizio e la persona disabile, la famiglia, i servizi territoriali di riferimento, nel rispetto di ciò che è indicato all'interno della delibera di accreditamento del servizio.

Nausicaa si presenta come una "grande casa", in cui sono a disposizione diversi spazi che assumono diverse funzioni: la sala da pranzo, il soggiorno, la camera da letto, il giardino, locali di servizio...



Nausicaa offre un'organizzazione intenzionale del tempo. L'offerta di un tempo regolativo che struttura la scansione giornaliera (giornata tipo, programma delle attività individuali e collettive) e offre agli utenti un contenimento ed una stabilità che consolidano l'identità e danno senso al proprio stare nel e al mondo. L'offerta di un tempo progettuale (progetto educativo individualizzato) permette agli utenti di immaginarsi un percorso di vita in cui aprirsi a delle nuove possibilità ed immaginarsi un futuro.

## 2.1 PROFESSIONALITÀ COINVOLTE

La comunità Nausicaa garantisce la presenza di personale qualificato non volontario a copertura dell'intera giornata, nel rispetto delle richieste della normativa di riferimento (*800 minuti settimanali di assistenza per utente, assistenza notturna non attiva, garantita tramite personale qualificato non volontario*) e per il mantenimento dell'offerta progettuale e di servizio dichiarata.

All'interno della comunità opera personale professionale, con le seguenti qualifiche:

- coordinatore pedagogico; educatore professionale; ausiliario socio assistenziale; infermiere professionale; addetto ai servizi generali.

E' prevista l'attività di consulenza, supervisione, collaborazione delle seguenti figure specialistiche:

- psichiatra;
- psicologo;

Per soddisfare i requisiti in materia di sicurezza e autocontrollo sono previste specifiche attribuzioni e nomine agli operatori per garantire le seguenti funzioni:

- responsabile controlli operativi;
- responsabile e addetti per l'attività di autocontrollo HACCP;
- addetti antincendio – emergenza – primo soccorso.



E' prevista il coinvolgimento di volontari e la collaborazione con agenzie del territorio, in integrazione al personale professionale, nel corso dello svolgimento di attività/esperienza di socializzazione / tempo libero proposte agli utenti .

La cura dell'attivazione e del mantenimento delle esperienze di volontariato e le collaborazioni con le agenzie territoriale è affidata al coordinatore all'interno di una collaborazione con l'equipe-

La Cooperativa individua la figura di un responsabile come primo riferimento per le relazioni con il pubblico e per il presidio di specifici processi (presa in carico, riorientamento,...):

- il coordinatore

Per il mantenimento dell'offerta di servizio e l'implementazione del presente progetto si prevede in una situazione di pieno regime il seguente fabbisogno di risorse umane:

- 1 coordinatore part time;
- 1 educatore part time in orario diurno;
- 3 ausiliari socio assistenziali full time con turnazione;
- 3 ausiliari socio assistenziali part time con turnazione;
- 2 ausiliari socio assistenziali in sostituzione
- 1 infermiere professionale part time;
- 1 addetto al servizio cucina part time;
- 2 addetti ai servizi generali part time;

Si prevede la valorizzazione e il coinvolgimento nel corso dell'esperienza comunitaria e conduzione del servizio di leve civiche e tirocinanti curricolari ed extra curricolari.

Al fine di favorire il riconoscimento degli operatori, il personale è dotato di cartellino identificativo esposto in apposita bacheca all'ingresso della struttura.



## 2.2 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

L'organizzazione del lavoro e la presenza delle risorse umane garantiscono la continuità assistenziale necessaria e la realizzazione degli interventi previsti dal progetto di servizio, sulla base del seguente modello :

FASCIA ORARIA	PRINCIPALI TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ	PRESENZA OPERATORI IN STRUTTURA
7,00-9,00	ASSISTENZIALI	DUE OPERATORI ASA
9,00-12,00	ASSISTENZIALI EDUCATIVE	DUE OPERATORI ASA UN EDUCATORE PROFESSIONALE, PRESENTE IN STRUTTURA IN BASE AGLI ORARI STABILITI DAL PROGRAMMA SETTIMANALE DUE ADDETTI AI SERVIZI GENERALI
12,00-14,00	ASSISTENZIALI	DUE OPERATORI ASA UN ADDETTO AL SERVIZIO CUCINA
14,00-17,00	ASSISTENZIALI EDUCATIVE (SANITARIE)	UN OPERATORE ASA UN EDUCATORE PROFESSIONALE (DAL LUNEDI AL VENERDI) DUE OPERATORE ASA (SABATO – DOMENICA) POSSIBILE PRESENZA INFERMIERE PROFESSIONALE
17,00-22,00	ASSISTENZIALI	DUE OPERATORI ASA UN ADDETTO AL SERVIZIO CUCINA POSSIBILITA' DI ATTIVAZIONE VOLONTARI PER ATTIVITA' DI TEMPO LIBERO
22,00-7.30	SORVEGLIANZA NOTTURNA (ASSISTENZIALI)	UN OPERATORE ASA UN OPERATORE PRONTO DISPONIBILE PER EMERGENZE



		UN RESPONSABILE CON REPERIBILITÀ TELEFONICA PER EMERGENZA
--	--	--------------------------------------------------------------

Nel servizio vengono realizzate le seguenti tipologie di attività:

- Manuali (Riordino, raccolta differenziata, lavoretti a tema)
- Educative -Socializzanti (giochi)
- Socio – assistenziali (benessere, massaggio, rilassamento)
- Socio-occupazionali (giardinaggio, spesa e acquisti personali, commissioni)
- Esperienziali (uscite, mercato, attività con altri servizi della cooperativa)

### 2.3 GIORNATA TIPO

La giornata tipo proposta agli utenti è così strutturata:

- 7.30– 9.30: sveglia, colazione, igiene personale;
- 10.00 – 10.30: preparazione di gruppo del caffè/pausa
- 10.30–12.00: attività; commissioni, gestione controlli periodici sanitari (visite, esami ematici..)
- 12.00–13.30: preparazione tavola, pranzo, riordino;
- 13.30–14.30 relax;
- 14.30- 16.30: attività pomeridiane;
- 16.30- 17.00 merenda;
- 17.30– 18.15: igiene personale;



- 19.00–20.00: preparazione tavola, cena, riordino;
- 20.30–21.30: assunzione terapie, relax;
- 21.30–22.00: igiene personale, messa a letto

## 2.4 SERVIZI GARANTITI

La Comunità Nausicaa offre i seguenti servizi:

- Servizi di alloggio.
- Servizio di vitto:
  - colazione (caffè latte o the, biscotti o fette biscottate o brioche)
  - pranzo e cena (primo piatto, secondo piatto o piatto unico, contorno, frutta o dessert, pane acqua e vino)
  - merenda (the, dessert o frutta).

I pasti sono preparati all'interno della Comunità da parte degli addetti ai servizi di cucina. Il menù comunitario viene predisposto e aggiornato sotto la supervisione infermieristica. Si prevedono due menù alternati settimanalmente sia per il periodo estivo (giugno – settembre) e per il periodo invernale (ottobre – maggio). La Comunità prevede la possibilità di concordare menù personalizzati sulla base delle indicazioni alimentari / dietetiche certificate da specialisti o altre esigenze personali.

- Predisposizione e attuazione di un progetto individuale e di una conseguente pianificazione degli interventi in ambito assistenziale ed educativo
- Intervento sanitario: attraverso la consulenza – intervento di personale sanitario della struttura (direttore sanitario - medico psichiatra – infermiere professionale) e l'attivazione del Servizio Sanitario Regionale.

Si prevede la possibilità di accedere alle offerte messe a disposizione dalla Cooperativa alla rete dei servizi per attività non previste nella programmazione del servizio, come, a titolo di esempio:



esperienze vacanza, attività di tempo libero, laboratori a valenza socio educativa, terapeutica. L'accesso a queste offerte aggiuntive, laddove non comprese nel costo del servizio, saranno oggetto di specifici accordi con l'utente e/o la sua famiglia.

## **2.5 SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Entro il mese di aprile di ogni anno, secondo le disposizioni previste dalla DGR Lombardia n. 26316 del 1997, si consegna a ogni Utente o Familiare pagante una dichiarazione, su specifica modulistica, riportante i costi da loro supportati al netto dei contributi regionali e le specifiche degli oneri relativi alla quota riferita alle prestazioni di carattere sanitario.

## **2.6 MODALITÀ DI VISITA**

È possibile visitare il servizio e gli ospiti concordando preventivamente l'intenzione e le modalità di visita con il coordinatore.

## **3 PROGETTO PER L'UTENTE**

L'educatore del servizio è titolare del progetto individuale di ogni utente inserito nella comunità. Il progetto individuale tiene conto degli aspetti di vita che stanno attraversando la persona nel qui ed ora e si pone l'obiettivo di uno sguardo nel tempo modificabile in base ai mutamenti della persona stessa e/o del suo contesto di vita.

Il progetto individuale e la pianificazione degli interventi che ne consegue sono gli strumenti che accompagnano la persona ad acquisire o mantenere autonomie, vivere esperienze e confrontarsi con gli altri.

Ogni progetto individuale e pianificazione degli interventi sono elaborati a inizio anno e verificati semestralmente dall'equipe, condivisi con l'utente e la famiglia/referente e i servizi sociali di riferimento. È cura dell'educatore e dell'equipe monitorarne costantemente l'andamento, farne le opportune verifiche, anche in itinere e rilanciarne gli obiettivi di lavoro. Le famiglie/referenti sono



gli interlocutori principali e insieme all'educatore analizzano i bisogni dell'utente e ne strutturano il percorso interno al servizio.

Tutta la documentazione relativa al progetto individuale e alla pianificazione degli interventi e loro verifiche è conservata in apposito Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) Individuale, archiviato presso il servizio.

#### **4 FAMIGLIA /CAREGIVER**

La famiglia/referente a oggi è il primo interlocutore del servizio. Viene coinvolta attraverso uno o più momenti assembleari annuali.

Sono portatori di bisogni espliciti ed impliciti ed è compito degli operatori accoglierli e trovare le strategie o gli strumenti per soddisfarli. Compito del servizio è di mediare tra le richieste e le offerte del territorio/contesto e di orientare la famiglia/referente verso percorsi di vita ad hoc per l'utente. Le famiglie/referenti sono poi coinvolti nei momenti informali del servizio e sono costantemente informati sulla quotidianità del familiare/assistito attraverso comunicazioni scritte o telefoniche.

#### **5 COME ACCEDERE**

Gli inserimenti degli Utenti sono programmati su segnalazione dei Servizi Sociali del territorio, che compilano l'apposita modulistica, disponibile presso la Cooperativa Itaca. I familiari che si rivolgono direttamente alla Cooperativa Itaca per richiedere un inserimento vengono rimandati ai Servizi Territoriali competenti.

È prevista la possibilità di visite concordate e guidate con il coordinatore all'interno della struttura da parte dei potenziali Utenti, dei loro familiari e del loro Servizio Sociale Inviante.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata dalla seguente documentazione:

- Una scheda del Servizio Sociale Inviante che raccoglie tutti i dati che riguardano l'autonomia, le caratteristiche comportamentali, le esigenze particolari, le aspettative, gli obiettivi dell'inserimento, ecc;



- documentazione a corredo (verbale di invalidità civile, relazioni cliniche, indicazioni farmacologiche, relazioni inerenti eventuali altri Servizi frequentati);

Dopo aver acquisito la documentazione il Coordinatore incontra il servizio sociale inviante per una prima valutazione. La valutazione dell' idoneità è poi di competenza del Direttore e del Coordinatore.

### **5.1 LISTA D'ATTESA**

Se la richiesta è pertinente con l' offerta del servizio, ma momentaneamente non può essere soddisfatta per indisponibilità di posti, viene inserita in lista d' attesa, con comunicazione al servizio sociale inviante/famiglia/rappresentante legale.

Qualora presso il servizio si rendesse disponibile la possibilità d' inserimento, si definisce una graduatoria delle richieste pervenute sulla base di alcuni criteri non stabiliti in ordine di priorità:

- data della presentazione della domanda di inserimento;
- provenienza territoriale della richiesta (Ambiti Territoriali dove i servizi sono collocati).
- analisi del bisogno e valutazione dell' urgenza di inserimento.

Seguendo la graduatoria e valutati i requisiti d' inserimento si procede a ricontattare i servizi sociali invianti per verificare l' attualità delle richieste e quindi la possibilità di inserimento. In caso di indisponibilità temporanea della richiesta, la stessa viene conservata in lista d' attesa, inserita a seguito delle richieste in vigore.

### **5.2 INSERIMENTO IN STRUTTURA**

La valutazione positiva dell' inserimento viene comunicata al Servizio sociale inviante, con il quale il coordinatore decide se opportuno realizzare un incontro (preferibilmente nel Servizio) per strutturare l' inserimento e incontrare la Famiglia/rappresentante legale (ed eventualmente l' Utente).

Il presidente provvede alla stipula del contratto individuale, a seguito della quale si procede all' inserimento. Il coordinatore individua gli operatori di riferimento per l' Utente e insieme all' equipe del servizio definisce le linee progettuali e metodologiche per l' inserimento e la sua osservazione, necessarie per articolare l' intervento nel primo periodo.



A seguito del primo mese di inserimento si effettua la verifica. Se la valutazione è positiva si procede alla definizione del Progetto Individuale e della Pianificazione degli Interventi; se la valutazione è negativa si procede al riorientamento / dimissioni dell'Utente. Il Coordinatore attiva i necessari incontri con l'Utente, la Famiglia/rappresentante legale e il servizio sociale inviante per condividere l'esito dell'inserimento.

### **5.3 IL RIORIENTAMENTO PROGETTUALE**

Nel corso della presa in carico dell'Utente può emergere la necessità di riorientamento progettuale (verso altro servizio / o all'interno del servizio).

La richiesta di riorientamento progettuale può provenire dall'interno (Equipe del Servizio) o dall'esterno (Servizio sociale inviante, Famiglia/rappresentante legale, Utente).

La richiesta viene valutata dal direttore, che attiva i necessari incontri con l'Equipe, l'Utente, la Famiglia e i servizi sociali invianti per condividerla.

La valutazione del riorientamento può produrre i seguenti esiti:

- rilancio del progetto individuale all'interno del Servizio;
- inserimento dell'Utente presso altro Servizio della Cooperativa.
- dimissioni.

## **6 ACCOMPAGNAMENTO NEL CORSO DELLA PERMANENZA**

### **6.1 VISITE MEDICHE E RICOVERO PER UTENTI DEL SERVIZIO CSS**

In caso di necessità di visite mediche per l'utente, l'accompagnamento è garantito dal servizio tramite la presenza di un operatore. I familiari/referenti sono informati relativamente al tipo di percorso attivato ed è possibile valutare anche la loro presenza qualora si rendessero disponibili all'accompagnamento.

Qualora si decidesse per un ricovero programmato, il servizio valuta con la famiglia/referente come procedere all'accompagnamento presso l'ospedale. Per l'accompagnamento nel corso del ricovero si rimanda al punto 5.8.1.



In caso di malore dell'utente, l'operatore in turno chiama il 112 per un'ambulanza. Se il servizio di primo Soccorso decide di effettuare un trasporto in Pronto Soccorso, uno dei due operatori presenti in turno accompagna l'utente e contemporaneamente viene avvisata la famiglia/referente, assicurando loro aggiornamenti non appena disponibili. Nel momento in cui l'utente viene preso in carico dal Pronto Soccorso l'operatore concorda con lo stesso aggiornamenti telefonici circa il prosieguo dell'iter e dopo l'arrivo del familiare/referente rientra in struttura. In seguito alla valutazione a cura del Pronto Soccorso, se si procede al ricovero si veda il punto 6.1.1. Al contrario si assicura che un operatore, in accordo con il familiare/referente e se necessario, si rechi in Pronto Soccorso per l'accompagnamento dell'utente in struttura.

#### *6.1.1 Accompagnamento nel corso del ricovero*

Se il ricovero è effettuato presso gli ospedali di Treviglio o Romano di Lombardia il servizio garantisce la continuità assistenziale con visite all'utente in base ai suoi bisogni (supporto per l'igiene, durante il momento del pranzo, sistemazione panni puliti e ritiro di quelli sporchi,...) fino a un massimo di due ore al giorno.

In caso di ricovero effettuato presso altre strutture il supporto all'utente è in carico alla famiglia/referente.

Al rientro dal ricovero, qualora la famiglia non è disponibile, il servizio garantisce la collaborazione.

## **6.2 FREQUENTAZIONI DURANTE LA PERMANENZA IN COMUNITÀ**

Nausicaa favorisce possibilità d'incontro tra la persona accolta, la sua famiglia, altri riferimenti significativi.

L'Utente può ricevere di norma visite durante la settimana, in orari diurni (dalle 8.00 alle -22.00), quando libero da impegni comunitari (ad es: pranzo, cena,...) oppure previsti dal progetto educativo (ad es: attività all'esterno,...), salvo espresse indicazioni da parte dell'Utente, del Legale Rappresentante o delle Autorità competenti.



Per questa ragione si richiede al visitatore l'attenzione di concordare preventivamente l'intenzione e le modalità di visita con gli operatori della Comunità.

Per i familiari/referenti è possibile fermarsi per il pranzo, previo accordo con il coordinatore.

## 7 LE DIMISSIONI

L'erogazione del Servizio può terminare al verificarsi di specifici eventi o richieste:

- conclusione del percorso individualizzato concordato tra le parti, con conseguente riorientamento verso altra forma di residenzialità o rientro nel contesto di provenienza;
- manifesta indisponibilità dell'utente / famiglia / Servizi Sociali a continuare il percorso;
- manifesta incompatibilità dei bisogni/caratteristiche dell'Utente con le possibilità di risposta delle offerta di servizio e con l'esigenze di convivenza del gruppo;
- mancato pagamento della retta per n. 4 mesi consecutivi.

Il coordinatore, in raccordo con il direttore, provvede a formalizzare le dimissioni dell'utente previste nei casi sopra citati e a definirne tempi e modalità. Le dimissioni sono garantite in forma assistita, accompagnate da una relazione elaborata dal servizio e rilasciata alla famiglia/referente o alla struttura in cui l'utente è stato riorientato.

### 7.1 ACCOMPAGNAMENTO VERSO ALTRA STRUTTURA

Nel caso in cui l'Utente venga dimesso e accolto in altra struttura, oltre a fornire una relazione finale e tutta la documentazione utile alla presa in carico, il coordinatore è disponibile a realizzare una fase di accompagnamento attraverso un "progetto ponte", da stabilire con la struttura di accoglienza.



## **8 DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI**

### **8.1 DIRITTI**

Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.

Il Cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.

Il Cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato (tramite comunicazioni scritte o telefoniche) relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del servizio che potrebbero verificarsi.

Il Cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.

Il Cliente ha diritto alla riservatezza del trattamento dei propri dati personali (informativa sulla privacy ex art. 13 D.lgs. 196/2003 e relativo consenso informato, da sottoscrivere all'inserimento dell'utente)

Il Cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del servizio.

Il Cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà comunicato tempestivamente l'esito del reclamo inoltrato.

Il Cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto da Itaca.

### **8.2 DOVERI**

Il Cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.

Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.



### **8.3 LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI**

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare.

I Clienti sono convocati con lo scopo di fornire un quadro generale dell'intervento, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi dei clienti stessi.

## **9 SUGGERIMENTI – RECLAMI**

Qualsiasi suggerimento, anche verbale, viene discusso dagli operatori per valutare le possibili ricadute sul servizio.

Per inoltrare invece un reclamo è possibile utilizzare la modulistica (allegato 1) predisposta ed allegata alla presente Carta dei Servizi, e disponibile anche nella sede del singolo servizio. Il reclamo può essere inserito nella apposita cassetta, o inviato alla cooperativa, la quale provvederà a dare risposta al reclamo, entro 15 giorni, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.

Nel caso in cui l'assistito, il legale rappresentante e i familiari non trovino riscontri soddisfacenti alle proprie richieste di miglioramento nell'erogazione del servizio, possono rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo (le segnalazioni, oltre che di persona, presso la sede di Via Galliccioli 4 – Bergamo; possono essere effettuate telefonicamente al n. 035.385.296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it) ).

## **10 RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE**

Nell'ottica del miglioramento continuo e dell'offerta adeguata ai bisogni/diritti del cliente e per consentire anche una valutazione da parte degli utenti, la cooperativa adotta strumenti di rilevazione della soddisfazione ed elabora, sulla base degli elementi salienti emersi, politiche o azioni di miglioramento.

In particolare viene misurata annualmente la soddisfazione del nucleo familiare dell'utente.



Il testo tipo del questionario di soddisfazione del nucleo familiare è in allegato.

Nausicaa promuove il coinvolgimento diretto degli Utenti nella rilevazione della soddisfazione del servizio ricevuto, compatibilmente con le possibilità individuali, attraverso la loro partecipazione nella compilazione del questionario rivolto al nucleo familiare o laddove possibile attraverso l'utilizzo di apposito questionario. I dati raccolti direttamente dall'Utente sono oggetto di ripresa all'interno di appositi incontri individuali / gruppo (assemblea comunitaria) con gli operatori di riferimento.

La cooperativa annualmente rileva anche il grado di soddisfazione degli operatori impiegati nei servizi, così da garantire l'ascolto del personale e il miglioramento delle prestazioni.



## 11 CONTATTACI

Per ulteriori informazioni, per organizzare incontri conoscitivi, visite guidate, richieste d’inserimento è possibile contattare:

**Agata Cristina Faccialà**, presidente - **Daniela Poloni**, coordinatore

Tel: 0363960881

E-mail: [info@cooperativaitaca.it](mailto:info@cooperativaitaca.it) - Sito web: [www.cooperativaitaca.it](http://www.cooperativaitaca.it)

### DOVE SIAMO

“Nausicaa” si trova a Morengo (BG), in via Sant’Agata 14; in prossimità del Parco Pubblico “Itaca”.

### COME RAGGIUNGERCI

#### IN AUTO

Da Bergamo prendere la SS 591, superare i comuni di Zanica, Ugnano, Cologno al Serio, proseguire per Morengo.

#### IN AUTOBUS

Da Bergamo presso Stazione Autolinee (pensilina 5), prendere linea per Crema, superare i comuni di Zanica, Ugnano, Cologno al Serio, proseguire per Morengo fino alla fermata di Via Umberto I (c/o chiesa).





## ALLEGATO 1 – MODULO RECLAMO - SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione del Coordinatore del Servizio:

### GENERALITA' DI CHI SCRIVE

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

In qualità di \_\_\_\_\_

(specificare familiare di riferimento; tutore legale; amministratore di sostegno;  
altro)

### GENERALITA' DELL'OSPITE

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

### OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

SUGGERIMENTO

SEGNALAZIONE

RECLAMO

ALTRO

BREVE DESCRIZIONE \_\_\_\_\_

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

A cura del Referente Qualità:

- La segnalazione origina una non conformità si no

- Viene inviata una risposta al segnalante in data \_\_\_\_\_ n° protocollo \_\_\_\_\_

La Cooperativa Itaca s'impegna a rispondere al presente reclamo entro quindici giorni dalla ricezione delle presente.



## ALLEGATO 2 – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA PER IL SERVIZIO RESIDENZIALE

ANNO 2019

Servizio di riferimento:

CPA Argo

CSS Nausicaa

Appartamenti Protetti Nausicaa

Appartamenti Protetti Bissi

Il Questionario è:

Anonimo

Firmato

Famiglia

.....

.....



**NOTE ALLA COMPILAZIONE:**

- SI PRENDA IN CONSIDERAZIONE L'ULTIMO ANNO DI PERMANENZA DEL VOSTRO FAMILIARE NEL SERVIZIO;
- IL QUESTIONARIO VA COMPILATO IN TUTTE LE SUE PARTI. PER OGNI DOMANDA BISOGNA FORNIRE UN'UNICA RISPOSTA (BARRARE CON UNA CROCETTA LA RISPOSTA SCELTA) RISPONDENDO CON IL GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AL QUESITO POSTO. E' PRESENTE LA POSSIBILITÀ DI NON RISPONDERE (BARRANDO "NON SO") LADDOVE NON SI RITENGA DI DISPORRE DEGLI ELEMENTI NECESSARI DI OSSERVAZIONE E CONOSCENZA;
- SE CI SONO SPIEGAZIONI O COMMENTI AGGIUNTIVI ALLA VALUTAZIONE SI PUÒ UTILIZZARE LA RIGA "COMMENTO";
- SE VI FOSSERO SUGGERIMENTI O SEGNALAZIONI ULTERIORI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO O RELATIVI AL QUESTIONARIO CHE SI STA COMPILANDO, SI PUÒ UTILIZZARE IL CAMPO FINALE "SUGGERIMENTI / SEGNALAZIONI".

1. E' soddisfatto dell'atmosfera che percepisce quando entra nel servizio?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....

2. Ritieni adeguata la cura dell'igiene personale offerta al suo familiare?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....

3. Considera adeguata l'attenzione prestata alla salute fisica del suo familiare?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....



4. Ritieni che la struttura (ambienti, spazi, arredi) sia rispondente alle necessità di vita del suo familiare?

---

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

---

commento:

.....

5. E' soddisfatto di come vengono conservati gli oggetti personali (vestiti, denaro, documenti, oggetti vari) ?

---

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

---

commento:

.....

6. E' soddisfatto delle attività proposte dal Servizio?

---

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

---

commento:

.....

7. E' soddisfatto dell'ascolto e comunicazione garantiti dagli operatori del servizio?

---

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

---

commento:

.....



8. E' soddisfatto delle modalità di incontro con il suo familiare?

---

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

---

commento:

.....

9. Le informazioni ricevute dal Servizio (lettere, telefonate, comunicazioni) sono chiare ed esaustive ?

---

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

---

commento:

.....

10. (solo per CPA) E' soddisfatto della disponibilità di un mezzo di trasporto?

---

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

---

commento:

.....

11. E' soddisfatto del servizio offerto dall'area amministrativa della cooperativa (rendicontazioni, fatturazioni, pratiche amministrative,...)?

---

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

---

commento:

.....



**HA SUGGERIMENTI O SEGNALAZIONI PER MIGLIORARE INSIEME IL SERVIZIO OFFERTO?**

.....  
.....  
.....  
.....

**HA ULTERIORI BISOGNI, RICHIESTE CHE COME FAMIGLIA VORREBBE METTERE ALL'ATTENZIONE DELLA COOPERATIVA ITACA E CHE LE PIACEREBBE VENISSE ASCOLTATI?**

.....  
.....  
.....  
.....

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!**



## ALLEGATO 3 – OFFERTA ECONOMICA CSS NAUSICAA

La **retta giornaliera** per l'anno **2019** è fissata in:

### RESIDENZIALITA'

- ❑ € **142.70 (+IVA al 5%)** per gli utenti provenienti da fuori Regione Lombardia.
- ❑ € **138.60 (+IVA al 5%)** per gli utenti provenienti dalla Regione Lombardia che non dimorano abitualmente in comunità (sollevio /avvicinamento alla residenzialità).
- ❑ € **125.49 (+IVA al 5%)** per gli utenti provenienti dalla Regione Lombardia che dimorano abitualmente in comunità.
- ❑ € **110.58 (+IVA al 5%)** per gli utenti provenienti dalla Regione Lombardia che percepiscono il **voucher socio-sanitario di PROFILO 1.**
- ❑ € **106.48 (+IVA al 5%)** per gli utenti provenienti dalla Regione Lombardia che percepiscono il **voucher socio-sanitario di PROFILO 2.**
- ❑ € **99.93 (+ IVA al 5%)** per gli utenti provenienti dalla Regione Lombardia che percepiscono il **voucher socio-sanitario di PROFILO 3.**

In caso di assenza dell'utente e conseguente sospensione del servizio verrà applicata una quota di contribuzione sociale al fine del **mantenimento posto** (€ **51.27+ IVA al 5%**) per un periodo di 7 giorni complessivi nell'anno, dall'ottavo giorno sarà richiesta la retta giornaliera.

Laddove, espressamente richiamato nel contratto individuale, sia previsto il regolare rientro in famiglia dell'utente, le giornate di rientro non comporteranno il pagamento di nessuna quota.

### DIURNATO

- ❑ € **42,85 (+IVA al 5%)** per gli utenti che frequentano la comunità in regime di diurnato (dalle 9.00 alle 16.00).

In caso di accoglienza in regime di diurnato le assenze per malattia vengono fatturate con quota piena fino a dieci giorni consecutivi. A partire dall'undicesimo giorno non viene fatturato nulla.

**Le quote sono riviste annualmente in seguito all'indice d'aggiornamento ISTAT del costo della vita.**

---

### PRESTAZIONI AGGIUNTIVE (ESCLUSE DALLA RETTA)

***Il costo delle rette non comprende e quindi restano a carico dell'utente/famiglia, le seguenti voci di spesa:***

- ❑ Viaggio verso e dalla comunità in seguito a rientri in famiglia.
- ❑ Eventuali prestazioni sanitarie non erogate dal S.S.N. (ausili, farmaci, ecc.).
- ❑ Il vestiario, oggetti personali
- ❑ Attività non previste nella programmazione del servizio
- ❑ Eventuali attività terapeutiche e riabilitative specifiche per il soggetto ritenute idonee da specialisti.
- ❑ Eventuale esperienza vacanza
- ❑ € **50,00** mensili a disposizione dell'utente per spese personali.



## ALLEGATO 4 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi/sanitari sono in conformità a quanto stabilito: **nel capo V della legge 7 agosto 1990; legge n. 241 e s.m.i - legge Regione Lombardia n. 1/2012.**

### **PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA**

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione può essere regolarmente richiesta da:

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.
- Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenni può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.



## MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA

### 11.1.1 Richiesta

La richiesta motivata di copia di documentazione amministrativa e socio-sanitaria deve essere indirizzata alla Direzione di ITACA Società Cooperativa Sociale utilizzando l'apposito modulo allegato al presente regolamento:

- **Direttamente:** consegna presso la sede della cooperativa o presso i servizi;
- **per posta (raccomandata AR):** la richiesta deve essere intestata a **ITACA Società Cooperativa Sociale, Via Agliardi Cavalier Quarto, 18 24050 MORENGO (BG)**, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica;
- **via fax:** la richiesta deve essere inviata al numero di fax **0363959469** accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica;
- **via posta elettronica:** la richiesta deve essere inviata all'indirizzo **[info@cooperativaitaca.it](mailto:info@cooperativaitaca.it)**, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

La data di avvio del procedimento coincide con la data di effettiva ricezione della richiesta presso gli uffici o il servizio di riferimento, l'evidenza e' rintracciabile attraverso: timbro protocollo, ricevuta raccomandata, riscontro trasmissione mail /fax.

La Direzione della Cooperativa è responsabile di valutare le richieste di accesso agli atti pervenute e definire la risposta sulla base del presente regolamento.

La richiesta di accesso alla documentazione può essere rifiutata entro 30 giorni lavorativi con comunicazione scritta delle motivazioni da parte della Direzione della Cooperativa.



### ***Presa visione documentazione***

La documentazione richiesta può essere visionata:

- presso il **Servizio di riferimento dell'utente**, in giornate lavorative dal lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico alla presenza del Coordinatore o di altra figura Responsabile.

### ***Ritiro documentazione***

La documentazione viene rilasciata, messa a disposizione per presa visione **entro 30 giorni lavorativi** dal momento del ricevimento della richiesta da parte dell'avente diritto. Non fanno eccezione alla presente regola le cartelle di utenti dimessi, che vengono rilasciate **entro 30 giorni lavorativi**. La cooperativa s'impegna a conservare la documentazione per dieci anni dalla data di dimissione. In ogni caso il ritiro delle copie o la visione degli atti deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione di accoglimento dell'istanza di accesso. Trascorso tale termine il procedimento viene archiviato e l'interessato deve eventualmente presentare una nuova istanza per poter ottenere l'accesso.

La documentazione richiesta può essere ritirata **da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta**. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.

Il ritiro deve essere effettuato:

- presso gli uffici della Cooperativa Itaca in **Via Agliardi Cavalier Quarto, 18 24050 MORENGO (BG)**, in giornate lavorative dal lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico;
- presso il servizio di riferimento dell'utente, in giornate di apertura previo appuntamento telefonico.



#### TARIFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopatura della documentazione.

Tariffa per il ritiro di copia conforme all'originale: € 0.20 + IVA per ogni pagina.

Condizioni di pagamento: in contanti direttamente alla consegna dietro emissione di regolare fattura.