

# **OPERA PIA OSPEDALE SAN GIOVANNI BATTISTA**

Sede legale Piazza Roma n. 6 – 02049 Torri in Sabina  
Sede Operativa - Casa di Riposo - Via di Porta Ternana, 7 – 02049 Torri in Sabina  
Tel. / Fax 0765/62108 – C.F. 80007330576

## **CASA DI RIPOSO Opera Pia “Ospedale San Giovanni Battista” Torri in Sabina**

### **CARTA DEI SERVIZI**

La Casa di Riposo Opera Pia “Ospedale San Giovanni Battista” è ubicata in Via Porta Ternana n°7 nel Comune di Torri in Sabina (RI), tel.076562108, ed è stata riconosciuta, con Regio Decreto 26-3-1868, Ente Morale non a fini di lucro.

Ha come fine costitutivo e statutario il ricovero, il mantenimento e l’assistenza alle persone anziane.

Essendo annoverata come una ex I.P.A.B., Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, come tale non necessita di autorizzazione regionale, come peraltro riconosciuto dalla stessa Regione Lazio con nota prot. n.7702 del 16-09-1998.

La struttura è munita di autorizzazione di abitabilità prot. n. 1124 del 13-6-1981 e di autorizzazione sanitaria prot. n. 5659 del 23-12-1991 rilasciate dal Sindaco del Comune di Torri in Sabina.

Dispone attualmente di 23 (ventitre) posti letto ed è destinata ad accogliere anziani autonomi e con vario grado di autosufficienza che, per loro scelta, per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono ospitalità e assistenza nell’arco della giornata e servizi di tipo residenziale comunitario e collettivo.

#### **Art.1 - CRITERI DI ACCESSO**

##### **1.1 AMMISSIONE**

L’ammissione nella struttura viene accettata dopo un colloquio intercorso tra la Direzione, l’interessato e suoi familiari.

Il richiedente deve sottoscrivere per conoscenza ed accettazione il Codice Etico dell’Ente, la Carta dei Servizi/Regolamento che disciplina la vita della Casa ed il documento della Privacy per il trattamento dei dati sensibili.

La documentazione viene integrata con:

- dati anagrafici ed il recapito di un familiare
- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l’assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività)
- garanzia per un importo pari a n. 2 mensilità della retta di ricovero, da prestarsi con un assegno bancario intestato alla Casa di Riposo Opera Pia Ospedale San Giovanni Battista” o bonifico bancario, oppure mediante versamento sul c/c postale intestato alla medesima Opera Pia

Suddetta cauzione, che ha la funzione di garantire la Casa di Riposo Opera Pia Ospedale San Giovanni Battista in caso di mancato pagamento delle rette mensili di ricovero, sarà svincolata dopo la dimissione o il decesso dell'ospite.

L'ospite è tenuto a presentare, al momento dell'ingresso, i seguenti documenti:

- copia del documento di identità;
- tessera S.S.N.;
- tessera codice fiscale;
- eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
- eventuale documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti.

A cura del Coordinatore della struttura viene predisposta apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico e sanitario.

L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, al Responsabile del Servizio ed al Coordinatore della struttura e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Al momento dell'ingresso, l'ospite viene alloggiato in camera tenendo conto della disponibilità della struttura.

La sistemazione, tuttavia, può essere modificata in qualsiasi momento, ad insindacabile giudizio del Coordinatore della struttura.

L'ammissione alla struttura avviene previo provvedimento del Responsabile del Servizio teso alla verifica del possesso dei requisiti previsti per l'ammissione.

## 1.2 FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

Tenendo conto della limitata disponibilità di posti della Casa di Riposo, l'ammissione alla struttura avverrà secondo l'ordine cronologico delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere una lista di attesa in ordine cronologico alle richieste pervenute.

Accertata la disponibilità del posto letto, la Direzione provvederà ad informare l'interessato.

## 1.3 DIMISSIONI

La Casa di Riposo Opera Pia si riserva la facoltà in qualsiasi momento, ove dovesse accertare l'inesistenza di requisiti generali previsti al momento dell'ammissione, di recedere dal rapporto al quale avesse già aderito e predisporre il procedimento di dimissione.

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria con preavviso di almeno 15 giorni;
- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza, sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura, del Regolamento vigente e delle norme previste dal Codice Etico;
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite, qualora l'Ente non sia nelle condizioni di approntare le necessarie condizioni di assistenza (sia dal punto di vista della struttura, sia dal punto di vista del personale);
- per mancato pagamento della retta di ricovero.

Il provvedimento di dimissione è adottato dall'Amministrazione dell'Ente anche su proposta del Coordinatore della struttura.

## Art.2 - MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

La struttura è situata nei pressi del centro storico del Comune di Torri in Sabina.

L'edificio è articolato su 3 piani così suddivisi:

- piano terra destinato a stireria, lavanderia, servizi collettivi (conversazione, lettura, giochi, spettacoli ed attività ludiche) deposito biancheria pulita, spogliatoio, cappella e servizio Religioso, camere da letto e bagno.
- piano primo destinato a cucina, sala da pranzo, dispensa, deposito stoviglie;
- piano secondo destinato a camere, bagni e sala soggiorno, con camere doppie e triple ed una quadrupla.

La struttura è circondata da un ampio giardino, in parte adibito ad orto, ed è provvista di un parcheggio interno a disposizione di ospiti e visitatori.

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, che potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

- ore 07.30-9.00 sveglia, igiene personale e colazione;
- ore 09.00-12.00 attività sanitarie, di animazione e uscite all'esterno;
- ore 12.00 pranzo;
- ore 13.00-16.00 riposo pomeridiano;
- ore 16.30-19.00 animazione liturgica, attività ricreative e uscite all'esterno;
- ore 19.00 cena;
- ore 20.00-22.00 dimora a letto e riposo notturno.

### 2.1 REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando le attività in maniera tale da permettere loro, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, nel reciproco rispetto della persone e nella valorizzazione della singola individualità.

L'ospite si impegna a:

- Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona;
- Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta della Casa di Riposo di garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
- Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
- Risarcire l'Ente di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
- Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
- Rispettare le normali regole di convivenza ed ogni altra norma che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.

E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

Compatibilmente con le norme sulla installazione, l'ospite potrà, previa autorizzazione dell'Ente, usufruire del telefono cellulare di sua proprietà.

Di norma le somme di denaro degli ospiti dovranno essere gestite dai familiari da loro incaricati.

L'Ente provvederà alla custodia dei beni e delle somme di denaro che gli verranno affidati dagli assistiti o dai loro familiari, rilasciando apposita ricevuta di deposito e potranno essere gestite dal personale amministrativo della struttura secondo modalità che verranno individuate di caso in caso dietro apposito rendiconto.

L'Ente declina ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

In caso di decesso, gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

In caso di assenza di eredi, i beni suddetti rimarranno in custodia alla struttura, in attesa dell'attuazione delle previste disposizioni di legge in materia.

## 2.2 VISITE DI PARENTI ED AMICI

Sono ammesse le visite di parenti e amici in qualunque orario, con eccezione delle ore dei pasti.

Sono altresì promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Gli ospiti hanno piena libertà di entrata e uscita, con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e il rientro serale, fissato per le ore 21.00.

Il rientro in orario successivo dovrà essere concordato con il Coordinatore.

L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In caso di ospiti parzialmente autosufficienti, l'uscita è consentita solo previo accompagnamento da parte di familiari, amici e/o personale addetto all'assistenza.

## Art.3 FINALITA'

La Casa di Riposo è organizzata in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, essendo protagonisti attivi della vita all'interno della residenza.

La struttura residenziale Casa di Riposo Ospedale San Giovanni Battista ha la finalità di migliorare la qualità della vita dell'anziano, di evitare l'isolamento e l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale, creare spazi e attività di animazione, offrendo, altresì, attività ricreative e sollecitanti le azioni quotidiane di gestione di sé e dei rapporti interpersonali per limitare la dipendenza dell'anziano.

L'obiettivo dell'attività è quello di tutelare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso ad offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

## Art.4 PRESTAZIONI EROGATE

Nella retta di ricovero sono comprese le seguenti prestazioni di natura alberghiera e assistenziale:

- alloggio;
- servizio mensa: la preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla struttura sulla base del menù predisposto e che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno ed a esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate predisposte dal medico di base. Per gli utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono preparati appositi pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi;
- servizio in camera dei pasti per motivi di salute, nel caso l'ospite sia impossibilitato a recarsi in sala da pranzo;
- pulizia giornaliera ordinaria e straordinaria degli ambienti, arredi e attrezzature;
- distribuzione della posta;
- servizio di natura assistenziale notturna;
- interventi di natura infermieristica e sanitaria, con servizio di assistenza infermieristica giornaliera (solo diurno), somministrazione della terapia medica da parte di operatori qualificati professionali e servizio di accesso settimanale del medico di base;
- attività sociali, cognitive e ricreative, giochi di società ludico – ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, esercizi per lo stimolo della motorietà, passeggiate esterne, musiche, feste in occasione di ricorrenze religiose, incontri con associazioni, attività culturali ed espressive (animazione liturgica, lettura di quotidiani e riviste, laboratori di pittura ed artigianato, ginnastica dolce ed altre attività espressive);

Per gli ospiti che ne avessero bisogno si provvede alla fornitura dei farmaci previsti dal prontuario farmaceutico nazionale, esclusi i farmaci a pagamento.

L'assistenza prevede:

- bagno in vasca, doccia o bagno al letto (in caso di bisogno);
- cure igieniche parziali una volta al giorno o quando necessario, igiene orale dopo i pasti;
- prevenzione e trattamento dell'incontinenza;
- assistenza all'alimentazione nel rispetto dei tempi di deglutizione;
- assistenza motoria.

Non sono compresi nella retta di ricovero le seguenti prestazioni per le quali il Soggetto deve provvedere a proprie spese:

- analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- medicinali e sussidi sanitari a pagamento;
- servizio di barbiere e parrucchiere;
- trasporti ed accompagnamento per cure mediche specialistiche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
- spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali;
- spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

Servizio lavanderia e guardaroba:

l'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale quale biancheria intima, vestiario, biancheria per il letto e quant'altro necessario.

Il servizio lavanderia è garantito mediante personale interno il quale provvede a raccogliere la biancheria, effettuare il lavaggio e la stiratura, per poi riconsegnarla nelle rispettive camere.

L'ospite ha, tuttavia, la facoltà di affidare la propria biancheria sporca ai familiari o a lavanderie esterne di propria fiducia.

## **Art. 5 IL PERSONALE**

La Casa di Riposo è coordinata dalle Suore dell'Ordine Religioso del **Divin Salvatore**, con la presenza della Suora Responsabile che supervisiona l'organicità dei servizi e una corretta armonizzazione dei servizi di assistenza (infermieristico, medico, alberghiero, socio-assistenziale, ecc)

I servizi di assistenza sono garantiti dalla Società **Cooperativa San Carlo**, aggiudicatrice del Bando specifico di Gara emesso dall'Ente Opera Pia Ospedale Sa Giovanni, che ha in affidamento la gestione dell'assistenza tutelare, pulizia, lavanderia e cucina della Casa di Riposo.

Il Coordinatore cura l'organizzazione della struttura e si fa carico di tutte le necessità inerenti il buon funzionamento della struttura.

Cura l'ammissione dell'Ospite, ne facilita i rapporti interpersonali e gestisce i rapporti con i familiari, elabora un programma delle attività giornaliere dell'ospite, ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione della attività (piano di lavoro), di raccordo ed integrazione tra gli operatori, l'infermiere ed il Medico di base.

Facilita la partecipazione degli operatori ad attività formative per aggiornamento e formazione permanente.

Il referente della struttura, che coincide con la Suora Responsabile Infermiera professionale, svolge una attenta e continua osservazione e monitoraggio dell'ospite, segnalando al medico di base eventuali patologie, supervisiona al corretto svolgimento dei servizi di assistenza, essendo presenza attiva in collaborazione con gli operatori addetti, al fine di garantire il miglior servizio e assistenza alla persona anziana ospite della struttura.

Personale impiegato, fornito dalla Cooperativa Servizi:

- Assistente sociale coordinatore
- Operatore Socio Sanitario/ Operatore Socio Assistenziale (O.S.S./O.S.A)
- Infermiere professionale
- Assisistente/Ausiliario
- Addetto alla Pulizia, Sanificazione e Lavanderia

In particolare, la Cooperativa Servizi eroga i seguenti servizi:

- ❖ Aiuto per il riordino e l'igienizzazione dell'ambiente di alloggio, sia giornaliero che periodico, compreso il cambio settimanale della biancheria piana;

- ❖ pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti comuni della Casa di riposo;
- ❖ servizio di assistenza diurna e notturna alla persona;
- ❖ lavaggio, stiratura e rammendo della biancheria piana e degli indumenti/biancheria personali degli ospiti;
- ❖ aiuto per l'igiene e la cura della persona, al fine di favorire l'autosufficienza dell'ospite nell'affrontare le attività giornaliere;
- ❖ preparazione pasti caldi, rispettando il più possibile preferenze e gusti degli ospiti;
- ❖ redazione dei P.A.I. e approntamento di tutta la documentazione amministrativa prevista dalla normativa vigente (in cooperazione con i coordinatori dell'Opera Pia);
- ❖ comunicazioni di varia natura alla famiglia dell'ospite (in collaborazione con lo staff dell'Opera Pia);
- ❖ fornitura di materiali di consumo sterili e monouso (carta igienica, manopole geriatriche e traverse geriatriche);
- ❖ sostegno psicologico all'anziano;
- ❖ prestazioni sanitarie non specialistiche (controllo e somministrazione delle terapie e dei farmaci in accordo con le prescrizioni del medico curante, esecuzione di piccole medicazioni, prelievi per analisi di laboratorio, prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in caso di malattia, iniezioni ipodermiche e intramuscolari, controllo della pressione arteriosa, della glicemia e dei parametri vitali);
- ❖ comunicazioni con la ASL di competenza per gli ospiti che non dispongono di rete familiare;
- ❖ rilevazione costante dei bisogni dell'utente e verifica periodica dei Piani Assistenziali Individualizzati, al fine di favorire la corretta interazione e il coordinamento tra i vari attori coinvolti nell'espletamento dei servizi.

Sono inoltre a disposizione, su richiesta, parrucchiera e podologo per trattamenti periodici (spesa a carico dell'ospite).

Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali e arredi secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione.

L'addetta alla lavanderia gestisce e cura il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria.

Le cuoche, in possesso di attestato, curano il servizio mensa, dalla preparazione dei pasti al riordino delle stoviglie.

L'animatrice prepara, allestisce e organizza attività ricreative per gli anziani.

La psicologa risponde alle domande degli ospiti e del personale, organizzando momenti di ascolto per i primi e la supervisione per i secondi.

Inoltre, la presenza attiva dei volontari consente di avere aiuto e sostegno per le attività di animazione, per la lettura condivisa di testi, aiuto nelle passeggiate e uscite esterne, intrattenimento ecc.

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'Ente e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione non coordinate internamente che arrechino pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

## **Art.6 TARIFFE**

Le rette sono determinate ed aggiornate con Deliberazione dell' Amministrazione dell'Ente Opera Pia "Ospedale Sam Giovanni Battista".

La retta di ricovero dovrà essere versata entro il giorno dieci del mese di riferimento, mediante assegno o bonifico bancario.

In caso di degenza ospedaliera o rientro a domicilio o, comunque, per assenza temporanea dalla struttura per periodi superiori ai 30 giorni gli ospiti mantengono il diritto alla conservazione del posto ed hanno diritto alla riduzione della retta mensile nella misura pari al 20% dell'intero importo.

Per il ritardo nel pagamento della retta di ricovero si applicheranno gli interessi legali sulla somma dovuta.

In caso di mancato pagamento di una mensilità, la Casa di Riposo Opera Pia emetterà sollecito di pagamento nei confronti del debitore stabilendo un termine di 15 giorni entro il quale provvedere.

In difetto l'Ente procederà, senza ulteriore avviso, all'attivazione della garanzia prestata con obbligo di reintegro della stessa da parte del soggetto obbligato entro i successivi 15 giorni.

Qualora il mancato pagamento della retta si protragga per 2 mesi consecutivi o qualora il soggetto tenuto non reintegri la garanzia prestata si disporrà la dimissione dell'ospite dalla struttura e si darà corso all'avvio del procedimento di recupero coattivo delle somme.

## **Art. 7 STANDARD DI VALUTAZIONE E OBIETTIVI DI QUALITA'**

### Personalizzazione:

ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata, che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

### Integrazione :

l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

### Imparzialità:

le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche.

Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio amministrativo che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

### Continuità:

la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

#### Diritto all'informazione e alla partecipazione:

La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

#### Proposte e reclami:

Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all'Ente il quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate.

Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

### **ART. 8 PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune, integrato, in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti (Amministrazione dell'Ente, Suore Salvatoriane e personale della Cooperativa Servizi).

La Cooperativa Servizi, che garantisce il personale operativo interno, predispone un piano di formazione di ogni singola figura professionale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di assicurare la miglior qualità del servizio in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e dei suoi bisogni.

Particolare attenzione è rivolta alla selezione del personale da inserire in struttura, nel rispetto alle competenze professionali previste e delle singole caratteristiche personali, che dovranno essere pienamente rispondenti, per ogni singola mansione svolta, agli scopi istituzionali dell'Ente Opera Pia, alle necessità operative della struttura e alla tipologia degli ospiti residenti.

I nuovi assunti dalla Cooperativa Servizi vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto al fine di facilitarne l'inserimento, senza arrecare intralcio alla quotidianità del servizio, per una collocazione attiva integrata ed efficace.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento professionale, attraverso momenti di formazione interna e alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni.