

*Gentile Signora, Egregio Signore,
la Carta dei Servizi vuole essere uno
strumento a disposizione dell'utenza
affinché possa orientarsi fra i servizi
da noi offerti, in modo da ottenere sia
le informazioni sia le prestazioni nel
modo più semplice e diretto possibile.
Pertanto la Direzione ha predisposto
l'aggiornamento della Carta dei Servizi
in modo tale da adeguarla alle
modificazioni intervenute sino ad oggi
con l'impegno di provvedere, in futuro,
agli aggiornamenti necessari.
Abbiamo l'occasione di ringraziare
tutti coloro che hanno collaborato alla
realizzazione della guida: il personale
riabilitativo, sociale, medico,
infermieristico, assistenziale,
amministrativo.
Ci auguriamo che questa guida possa
essere un valido strumento conoscitivo
dei nostri servizi e della nostra Azienda.
Grazie per l'attenzione ed un cordiale
saluto.*

L'Amministratore
Giovanni di Giura

Indice

SEZIONE PRIMA: PRESENTAZIONE DEL CENTRO E PRINCIPI FONDAMENTALI	
1.1 Fini Istituzionali e tipologia prestazioni erogate	Pag.3
1.2 Le patologie assistite	Pag.3
1.3 Autorizzazioni all'esercizio	Pag.4
1.4 Accreditazioni e certificazioni	Pag.4
1.5 Convenzioni, collaborazioni e affiliazioni	Pag.4
1.6 L'Associazione Sportiva Villa Silvia	Pag.4
1.7 LA RICERCA	Pag.4
1.8 La Formazione e l'Aggiornamento	Pag.5
SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI	
2.1 Inquadramento diagnostico e progetto riabilitativo	Pag.6
2.2 Servizi Specialistici	Pag.6
2.3 L'equipe	Pag.7
2.4 L'erogazione del servizio	Pag.7
2.5 Servizi di supporto e informazioni utili	Pag.11
SEZIONE TERZA: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	
3.1 Principi Fondamentali	Pag.13
3.2 Standard di qualità	Pag.14
3.3 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità	Pag.15
3.4 Impegni e programmi sulla qualità del servizio	Pag.15
3.5 Diritti e doveri degli utenti	Pag.16
SEZIONE QUARTA: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	
4.1 Reclami	Pag.18
4.2 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	Pag.18
Modulo per la presentazione di: reclami, osservazioni, segnalazioni di disservizio	Pag.19
Questionario di indagine sulla soddisfazione	Pag.20

SEZIONE PRIMA: PRESENTAZIONE DEL CENTRO E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Fini Istituzionali e Tipologia Prestazioni erogate

Le prestazioni offerte presso il Centro "Villa Alba" sono rivolte alla riabilitazione estensiva per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali ed all'assistenza di soggetti non autosufficienti di qualsiasi età.

Esse sono organizzate in:

RESIDENZE SANITARIE A CICLO CONTINUATIVO:

- **Degenza Piena: RSA per anziani non autosufficienti**
- **Degenza Piena: RSA per disabili non autosufficienti**

Servizio rivolto a persone anziane ultrasessantacinquenni ed a persone disabili con perdita dell'autosufficienza nelle attività di vita quotidiana, per le quali le condizioni sanitarie e cliniche non consentono il ricovero in strutture residenziali a carattere sociale, né la permanenza al domicilio (sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali), né richiedono cure intensive ospedaliere.

A queste persone è offerta assistenza riabilitativa, sociale e sanitaria integrata da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera. L'Utente risiede in nuclei R.S.A. o Unità Residenziali Assistenziali ed è impegnato in attività riabilitative, occupazionali e ricreative sotto la guida di operatori qualificati.

È assicurata una tutela medica continuativa 24 ore su 24, sette giorni su sette.

Degenza Piena: Regime Residenziale per trattamento riabilitativo estensivo

Servizio rivolto a soggetti che, per la complessità della patologia e/o per le particolari condizioni familiari, necessitano di interventi riabilitativi e di assistenza nell'intero arco della giornata. L'Utente risiede in Unità Residenziali (U.R.) e segue il proprio programma riabilitativo, inserito in gruppi di attività per le differenti aree di intervento. Alla fine del programma riabilitativo giornaliero, l'Utente viene seguito, per il resto della giornata, dagli educatori e, durante la notte, da personale di assistenza.

È assicurata una tutela medica continuativa 24 ore su 24, sette giorni su sette.

1.2. Le patologie assistite

DISABILITÀ DA PATOLOGIA DEL SISTEMA NERVOSO CENTRALE E/O PERIFERICO

DI NATURA CONGENITA O ACQUISITA:

DEFICIT COGNITIVO

DISTURBI DELLA MOTILITÀ

DISTURBI DEL LINGUAGGIO

SINDROMI NEUROLOGICHE COMPLESSE

EPILESSIA DA CEREBROPATIA

PATOLOGIE GENETICHE

SINDROME di DOWN

1.3. AUTORIZZAZIONI ALL'ESERCIZIO

Con la delibera 3958 e successivamente con la Delibera 7301 del 31/12/2001 la regione fissa i termini ed i requisiti minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie.

A tale riguardo sono previsti, tra l'altro, nel regime residenziale e semiresidenziale:

Residenze Sanitarie a ciclo continuativo e/o diurno:

- RSA e Centri Diurni per anziani non autosufficienti, demenze e Alzheimer
- RSA e Centri Diurni per disabili non autosufficienti
- Residenze Sanitarie di riabilitazione estensiva di soggetti portatori di disabilità fisica, psichica e sensoriale
 - Con riferimento a tale classificazione il Centro è munito dell'autorizzazione all'esercizio, N. 341 del 19.05.2005, rilasciata dal comune di CAVA DEI TIRRENI (SA), successivamente integrata con la N. 818 del 05.12.05, per le seguenti prestazioni:
 - 1) riabilitazione estensiva dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in regime residenziale: n. 24 P.L.
 - 2) Degenza Piena -Residenza Sanitaria Assistenziale: n. 121 posti letto suddivisi in: n.21 per anziani non autosufficienti
n.100 per disabili.

1.4. ACCREDITAMENTI e CERTIFICAZIONI

- Iscrizione Albo Regionale Definitivo, ex L.R. 11/84
- Provvisoriamente accreditato con la Regione Campania (D.G.R.C. n. 6757/96)
- Sistema Qualità Aziendale certificato dal 21 luglio 2002, ai sensi della norma UNI EN ISO 9001: 2000 da BUREAU VERITAS ITALIA S.p.A. , valido fino al 21.3.211

1.5. CONVENZIONI, COLLABORAZIONI E AFFILIAZIONI

- Università degli Studi di Salerno – Facoltà di Scienze dell'Educazione – Facoltà di Scienze Motorie - convenzione per la pratica del tirocinio.
- Collaborazione con il piano di zona territoriale, ambito S3, che eroga servizi sociosanitari (laboratorio artistico e drammatizzazione).
- Associazione sportiva "Villa Silvia" affiliata alla F.I.S.D. per la pratica di discipline sportive (calcio, ippica, atletica leggera).

1.6. L'Associazione Sportiva Villa Silvia

Ritenendo l'attività sportiva un elemento fondamentale nell'ambito riabilitativo del diversamente abile, nel 1988 è stata costituita l'Associazione Sportiva "Villa Silvia". Affiliata alla Federazione Italiana Sport Disabili - F.I.S.D. , è rappresentata da 60 atleti (Villa Silvia e Villa Alba) che praticano numerose discipline sportive (calcio, Terapia per Mezzo del Cavallo, atletica leggera, nuoto, basket) e che hanno conseguito negli anni importanti successi in gare nazionali ed internazionali.

1.7. LA RICERCA

Nell'ambito della propria missione, un posto importante occupa la ricerca scientifica, partendo dal presupposto che l'esperienza maturata sull'ampia casistica su cui Villa Alba opera potesse risultare proficua ai fini di una migliore conoscenza in ambito clinico - riabilitativo.

L'Equipe medica, difatti, è stata promotrice di numerosi studi a carattere scientifico inerenti alla riabilitazione neuromotoria e cognitiva. I temi e i risultati delle ricerche sono stati presentati in occasione di Convegni Nazionali e Internazionali, divenuti una tradizione per il Centro, con la partecipazione di prestigiose personalità europee e sono state oggetto di pubblicazione su riviste scientifiche e di divulgazione. Allo stato sono allo studio importanti ricerche nel campo delle epilessie e di alcune sindromi morbose a trasmissione genetica.

- Il " Centro studio e prevenzione della Sindrome di Down e delle cerebropatie su base genetica"

Da circa 10 anni in Villa Alba opera il " Centro studio e prevenzione della Sindrome di Down e delle cerebropatie su base genetica" affidato a genetisti coadiuvati da specialisti del Centro. Le indagini sono estese ai familiari per potere attivare un adeguato *counselling* genetico ed attuare condotte utili nella prevenzione di tali patologie.

- Il centro Studi "Montesano"

L'esigenza di elaborare ed inserire in campo riabilitativo nuove tecniche finalizzate alla rieducazione motoria del paziente neurologico ed ortopedico ed al tempo stesso di creare un fattivo scambio di esperienze tra gli addetti del settore ha portato alla creazione nel 2002 del Centro Studi "Montesano" affidato alla direzione scientifica del prof. Carlo Perfetti, studioso di fama internazionale ed ideatore della metodica riabilitativa che porta il suo nome.

Nel centro, infatti, opera un'equipe di terapisti che utilizza in ambito ambulatoriale la metodica Perfetti basata sull'applicazione dell'ETC (Esercizio Terapeutico Conoscitivo) per il recupero funzionale dei pazienti colpiti da patologie neurologiche ed ortopediche. Il lavoro di tale equipe è supervisionato mensilmente dall'ideatore.

Nell'ambito poi, delle attività formative il Prof. Perfetti e la sua équipe svolgono periodicamente Corsi di formazione per l'apprendimento e l'approfondimento dell'ETC rivolti agli specialisti ed operatori del settore. In questo contesto la sede del Centro Studi "Montesano", attraverso le molteplici iniziative promosse, si propone anche come punto d'incontro non solo per tutti gli operatori interessati all'apprendimento di tecniche innovative, ma anche per gli specialisti del settore interessati a condividere le proprie esperienze lavorative con lo scopo di favorire un apprendimento tecnico, scientifico e culturale continuo. Fulcro di queste iniziative è la rivista " Relazioni Internazionali " all'interno della quale questi "appunti" vengono registrati ed elaborati in chiave scientifica e culturale.

Inoltre, Villa Alba ha previsto la possibilità di trasmettere le conoscenze maturate ad altro personale interessato e di monitorare l'efficacia reale della formazione sull'attività specifica offrendosi come sede di attività di tirocinio per studenti universitari in formazione, in collaborazione con la Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università di Salerno.

1.8. La Formazione e l' Aggiornamento

Anche la formazione rientra in un progetto di ampio respiro che spazia dalla formazione specialistica, volta all'apprendimento di nuove metodiche riabilitative, ai corsi di formazione aziendale svolti annualmente per tutto il personale medico, paramedico e socio -assistenziale, secondo la normativa vigente emanata dal Ministero della salute per l'Educazione Continua in Medicina.

Pertanto il Centro, in base alle esigenze di aggiornamento o quanto altro ritenuto importante per l'acquisizione di una maggiore professionalità, è organizzatore di attività formativa ECM con autorizzazione n. 4976 per Eventi Formativi e Progetti Aziendali.

SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

2.1. Inquadramento diagnostico e progetto riabilitativo

L'inquadramento diagnostico ed il progetto riabilitativo vengono elaborati dall'équipe multidisciplinare, che si avvale di valutazioni strumentali, cliniche e di laboratorio.

Gli interventi di riabilitazione fruiscono di differenti competenze professionali e di metodologie avanzate, secondo un approccio di tipo:

Multi dimensionale

- problematiche sanitarie, internistiche e riabilitative;
- aspetti affettivi, emozionali e psicologici
- soddisfacimento delle necessità primarie e secondarie,
- relazioni sociali e familiari

Multidisciplinare

- concorso di diverse discipline (neurologia, psichiatria, neurofisiologia, psicologia, fisiatria, ecc...);

Multiprofessionale

- concorso di diverse figure (attività di équipe): medico, psicoterapeuta, psicologo, assistente sociale, infermiere, terapeuta della riabilitazione, logopedista, psicomotricista, terapeuta occupazionale, educatore, ecc;

Le metodologie di trattamento seguono protocolli e linee guida riconosciute a livello nazionale ed internazionale. L'aggiornamento scientifico e culturale del personale è realizzato attraverso la partecipazione a Corsi di Formazione, Congressi e l'organizzazione di Seminari e Convegni, sotto la supervisione e collaborazione di esperti qualificati.

2.2. Servizi specialistici

I servizi specialistici interni che afferiscono alla "Area Medica" operano in collaborazione con tutta la rete del SSN.

Le attività specialistiche del Centro sono rivolte in particolare all'inquadramento ad al trattamento di:

Disabilità complesse (motorie e/o sensoriali e/o cognitive).

Diagnosi e indirizzo per la formulazione di un piano riabilitativo individualizzato che interessa gli aspetti neuromotori, psicomotori e cognitivi nonché le ortesi.

Epilessia.

Diagnosi clinica e strumentale per tutte le forme di epilessia.

Disturbi del Linguaggio.

Diagnosi clinica e funzionale con indirizzo riabilitativo. Prevenzione delle sequele a lungo termine sull'apprendimento e sulla vita di relazione.

Disturbi Neuropsicologici e dell'Apprendimento.

Consulenza specialistica in età prescolare e scolare con protocolli idonei a rispondere ai quesiti clinici e scolastici.

Ritardo Mentale.

Valutazione clinica e psicodiagnostica del quadro specifico del ritardo mentale ed indirizzo riabilitativo.

Sindromi genetiche di interesse neurologico.

Diagnosi clinica ed eziologica. Indirizzo per il consiglio genetico ed il rischio di ricorrenza.

Presso il Centro sono inoltre garantite le necessarie consulenze di altre branche specialistiche con il diretto controllo della Direzione Sanitaria.

2.3. L'EQUIPE

Direttore Responsabile: *Giuseppe Grimaldi*

Servizi Sociali: *M. Carpentieri - M. Pellegrino - G. Marotta*

Servizi di psicodiagnostica e terapia: *G. Costabile*

Neurologi: *R. Cantore e A. Modafferi*

Equipe medica: *R. Cantore - A. Modafferi*

Consulenze specialistiche: secondo necessità

Infermieri Professionali: *G. Masullo, , G. Petrosino, C. Di Maio, L. Santelia, P. Cardaropoli, P. Ranieri, A. Dudek.*

Fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali, terapisti della neuropsicomotricità, educatori professionali

Operatori socio sanitari

2.4. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.4.1 Servizi di accettazione

▪ **Informazioni**

Tutte le informazioni inerenti le modalità di accesso, il disbrigo delle pratiche burocratico-amministrative e tutte le attività svolte dal Centro possono essere richieste alle Assistenti Sociali.

Responsabili del servizio Accettazione:

▪ **Come si accede al servizio**

Per accedere ai servizi del Centro, l'utente o un suo familiare può rivolgersi all'Assistente Sociale dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 ed il sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

(tel. 089441647 - 089444713)

(fax 089441647 - 089444713)

In fase di primo contatto l'Assistente Sociale dà adeguata informazione all'Utente sulle caratteristiche del Centro, consegnandogli la Carta dei servizi e l'elenco dei documenti necessari ai fini dell'ammissione per l'Accettazione Amministrativa e sanitaria.

Le informazioni di carattere sanitario verranno invece fornite dalla direzione medica.

▪ **Accettazione Sanitaria**

La richiesta di ricovero viene inoltrata alla Direzione sanitaria la quale, dopo averla valutata, prenota la visita medica per l'accertamento dell'idoneità e concorda telefonicamente con l'Utente il giorno e l'ora. La visita, completa di esame neurologico e di esame psichico, verrà effettuata presso il Centro e, nei casi previsti, sarà integrata da un colloquio con l'assistente sociale .

▪ **Documenti per il ricovero**

I documenti richiesti per il ricovero sono i seguenti:

- documento di identità;
- codice fiscale;
- stato di famiglia, certificato di nascita e certificato di residenza;
- tessera sanitaria con il codice sanitario regionale, rilasciata dall'ASL di appartenenza;
- impegnativa di ricovero della U.V.B.R. dell'ASL di competenza, previo nulla osta dell'U.V.B.R. dell'ASL SA 1, recante connotazione di gravità, piano di trattamento e durata;
- esenzione ticket (se posseduta);
- verbale di invalidità civile e verbale riconoscimento ex L. 104/92 (se riconosciuta);
- eventuale atto di nomina del tutore;
- certificato di vaccinazione anti epatite B;
- rx torace;
- certificato del medico curante, attestante l'esenzione da malattie infettive in atto;
- eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, terapie effettuate, radiografie, analisi ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti);

Non possono, in alcun caso, essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra indicati.

▪ **Accesso alla RSA**

Nel caso di accesso alle RSA la procedura di accettazione è la stessa , salvo che l'Utente deve recarsi preventivamente c/o l'ASL ove l'U.V.I. territorialmente competente, in accordo con l'U.O.A. e con l'assistito individua la struttura idonea per il ricovero e rilascia l'autorizzazione. L'appropriatezza del ricovero in RSA viene definita dal responsabile del Centro e viene valutata , a secondo dei casi e delle procedure di reparto, attraverso una visita preventiva o attraverso la valutazione della documentazione clinica richiesta dai Medici del Centro.

Il ricovero avviene attraverso le assistenti sociali

▪ **Accoglienza**

L'Assistente Sociale di riferimento è responsabile dell'accoglienza dell'Utente nel Centro. Assiste l'Utente nell'espletamento delle formalità burocratiche ed amministrative, illustra e fornisce tutte le informazioni utili ai familiari dell'Utente.

E' sempre attivo un servizio di "assistenza clienti" , gestito dal Servizio Sociale, per l'attività di informazione, supporto e sostegno all'Utente prima, durante e dopo il periodo di ammissione presso il Centro.

Il Direttore Sanitario, il Direttore Tecnico, il personale medico ed il responsabile della qualità sono a disposizione dell'utenza per fornire assistenza per qualunque necessità.

Cosa portare con sé

Per tutti gli utenti , il Centro provvederà direttamente e gratuitamente, alla fornitura:

- occorrente per l'igiene personale
- abbigliamento confortevole ed idoneo per lo svolgimento delle attività riabilitative e della vita quotidiana
- è prevista la custodia di valori e beni personali su richiesta degli interessati

2.4.2 La degenza

2.4.2.1 la giornata tipo

Orario di ricevimento per i colloqui con i Medici

Tutti i giorni feriali dalle h 11.00 alle h 13.00 previo accordi con la ricezione

Attività assistenziale

La presenza dei Medici è assicurata dalle h 8.00 alle h 20.00, oltre tale orario e nei giorni festivi, è presente il Medico di Guardia.

Orario visita medica

Dalle h 8.30 alle h 11.00 dal lunedì al venerdì.

I pasti

I pasti sono serviti presso le sale ristorante. In assenza di diete specifiche prescritte per motivi terapeutici, il menù con almeno due possibilità di scelta viene proposto dal personale addetto la sera prima. Il consumo di alimenti portati dall'esterno deve essere autorizzato preventivamente dalla direzione medica

Orario distribuzione pasti

Prima colazione:	tra le h 8.00 e le h 9.00
Pranzo:	tra le h 12.00 e le h 13.00
Cena:	tra le h 18.00 e le h 19.00

Orario attività socio riabilitative: tra le h 8.00 e le h 19.30

Orario di visita ai degenti

MATTINO:	ore 9,00-12,00
POMERIGGIO:	ore 15,00-18,00

La visita dei parenti è possibile negli appositi spazi attrezzati presenti presso il Centro. Non è permessa la visita dei parenti durante gli orari di visita medica e durante la distribuzione dei pasti. E' comunque vietato accedere in reparto senza preventiva autorizzazione della DM e comunque durante la visita medica, la somministrazione delle terapie o l'esecuzione dei trattamenti socio

riabilitativi. Ogni ospite o tutore è tenuto ad indicare al personale l'intenzione di uscire dalla struttura per brevi periodi di tempo. In questi casi, il familiare/tutore sarà informato di eventuali problematiche temporanee dell'ospite, sull'orario massimo di rientro al Centro e dovrà firmare una apposita dichiarazione di responsabilità oltre che su un apposito registro, in possesso della reception, per la presa in carico.

Sistemazione alberghiera

La Direzione Amministrativa e la Direzione sanitaria assicurano costantemente la qualità dell'aspetto alberghiero sia sotto il profilo igienico sanitario che del comfort. Ciascuna Unità Residenziale è strutturata in aree specifiche per il tipo di attività da svolgere:

-la sala ricreativa è dotata di impianto televisivo e di confortevoli angoli predisposti per il tempo libero ed il gioco;

-la sala da pranzo è progettata per favorire la socializzazione tra gli utenti;

-tutte le camere sono arredate in maniera accogliente e confortevole ed alcune sono dotate di servizi per la degenza di particolari tipologie di utenti;

-tutte le UU.RR. sono dotate, inoltre, di giardino/terrazzo autonomo per le attività all'aperto;

Alimentazione

L'alimentazione rappresenta un aspetto importante della terapia che l'Utente effettuerà presso il Centro. Durante la permanenza è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Il menù è articolato e vario ed è personalizzato a seconda delle esigenze degli utenti.

Inoltre sono previste, per particolari patologie, diete specifiche (iposodica, ipoproteica, ipolipidica, ipocalorica ecc.).

Come si riconosce il personale

Il personale medico indossa il camice bianco.

Gli infermieri professionali indossano la divisa verde. Gli assistenti di reparto ed il personale ausiliario indossano la divisa bianca. I terapeuti e gli assistenti sociali indossano il camice bianco.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta nominativo, foto e qualifica.

Visite di familiari e integrazione sociale

L'orario di ingresso per le visite è il seguente:

Mattino:

dalle 10:00 alle 12:00

Pomeriggio:

in estate - dalle 16:00 alle 18:30

in inverno - dalle 15:00 alle 17:30

E' opportuno evitare gruppi numerosi o trattenersi oltre l'orario consentito.

Per consentire l'accesso e l'eventuale presenza dei familiari al di fuori degli orari previsti, è necessario un permesso della Direzione Sanitaria.

Previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, possono essere concessi permessi orari per allontanarsi dal Centro o licenze.

Il permesso dovrà essere richiesto con l'apposito modulo compilato dalla Direzione Medica e sottoscritto da un familiare.

Dimissioni

Dal momento in cui viene disposta dalla Direzione Sanitaria la dimissione per fine trattamento, i familiari saranno avvisati di norma con almeno 7 giorni di anticipo.

Al momento di lasciare il Centro, verrà rilasciata una lettera di dimissioni nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare al proprio domicilio. All'atto delle dimissioni, la direzione

sanitaria provvederà a riconsegnare tutta la documentazione clinica personale fornita al momento dell'ammissione e assicurerà l'espletamento delle pratiche amministrative di dimissione presso la Direzione Amministrativa.

Nel caso in cui i familiari richiedano le dimissioni "contro il parere dei Sanitari", sarà fatta firmare una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva il Centro da ogni responsabilità derivante da tale decisione.

Per il ritorno a casa, i familiari dovranno provvedere autonomamente al trasporto e/o all'assistenza dell'utente se necessaria.

Per richiedere copia della cartella clinica è necessario rivolgersi all'Ufficio Accettazione Ricoveri. Il pagamento dei relativi diritti potrà essere effettuato al momento della richiesta o in contrassegno al ricevimento della Cartella stessa.

2.5 SERVIZI DI SUPPORTO E INFORMAZIONI UTILI

Durante la permanenza nel Centro sono a disposizione i seguenti servizi:

Servizio di Assistenza

In caso di necessità può essere richiesto l'aiuto dell'assistente sociale.

Gli Assistenti Sociali hanno il compito di aiutare gli Utenti o i familiari in presenza di problemi di natura sociale e di curare specifiche pratiche amministrative. In riferimento a queste ultime il Servizio provvede in particolare all'istruzione di pratiche relative a invalidità civile, protesi, ausili, etc.

L'Assistente Sociale raccoglie le segnalazioni che giungono al servizio da:

- Genitori e Parenti dell'Utente
- Medici, Infermieri, Terapisti
- Servizi esterni (ASL, Comune)
- Altre Strutture pubbliche e private

I familiari possono richiedere l'intervento dell'Assistente Sociale rivolgendosi direttamente all'Ufficio nel seguente orario:

dalle 9:30 alle 13:30, dal lunedì al sabato

dalle 15:00 alle 18:00, dal lunedì al sabato

Cura della persona

Sono disponibili, a cura del Centro, per gli Utenti in regime di degenza a tempo pieno, servizi di:

- Barbiere
- Parrucchiere
- Estetista

Assistenza Religiosa : SECONDO IL CULTO PERSONALE

Servizi utili

Telefono

Ogni Unità Residenziale (U.R.) è dotata di apparecchio telefonico.

Per chiamare il Centralino dalla U.R. occorre comporre il numero 9.

Corrispondenza, Fax, Servizio Internet e Posta Elettronica

Si può ricevere corrispondenza presso il centro avendo cura di far specificare sulla busta " Utente dell'Unità residenziale n°.....".

È inoltre possibile inoltrare la corrispondenza, consegnando la stessa direttamente all'Assistente Sociale.

Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente sono disponibili, presso la Direzione, il fax (089 444713) e la posta elettronica (cmr@villa-alba.it).

Per poter utilizzare tali servizi contattare il personale della Ricezione.

Il Centro è inoltre presente in Internet con un proprio sito (www.villa-alba.it) nel quale è possibile reperire queste ed altre informazioni.

Sala d'incontro con le famiglie

E' a disposizione esclusiva dell'Utente e dei suoi familiari un ambiente confortevole dove intrattenersi e presso il quale è possibile consumare gratuitamente, presso l'angolo bar, bevande e caffè.

La sala è aperta alle famiglie dalle:
dalle 9:00 alle 18:00, sette giorni su sette

SERVIZI AGGIUNTIVI

Non sono previste quote o oneri a carico dell'ospite per la tipologia di servizi erogati.

La Direzione Amministrativa è comunque a completa disposizione per soddisfare eventuali richieste di servizi aggiuntivi purché gli stessi non pregiudichino o turbino in qualche modo il normale andamento dell'Unità Assistenziale o intralcino con i trattamenti erogati.

Ubicazione e mezzi di trasporto

Villa Alba è ubicata nel centro Storico di Cava de' Tirreni ed è collegata con le più importanti reti viarie autostradali e ferroviarie.

Principali Recapiti

Centralino: 089 441647 - 089 444713 - 089 345362

Fax: 089 444713

Indirizzo e-mail: cmr@villa-alba.it

Indirizzo internet: www.villa-alba.it

Indirizzo postale: Via P. Atenolfi, 53 - 84013 Cava de' Tirreni

Alloggi nelle vicinanze

- Hotel Victoria Maiorino

C.so Mazzini n°4 Cava Dei Tirreni (SA) 089 465327 (m 600 dal Ns.Centro)

Taxi e Ambulanze

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere alla Ricezione. Nel caso in cui, al momento della dimissione, sia necessario un trasporto in ambulanza, allo stesso provvederà direttamente la Direzione Medica.

Ferrovia

- Stazione ferroviaria di Cava de' Tirreni a circa 300 mt. dal ns Centro.

Collegata con mezzi pubblici.

Gli orari degli autobus e dei servizi ferroviari sono esposti all'ingresso del Centro.

Trasporti su strada

- *CSTP Azienda della mobilità:*

Salerno Via Luciani n.33 Tel. 089 252228

- Linea n.9 che collega Siano con il capoluogo, Salerno

(Transita per la stazione ferroviaria di Cava de' Tirreni) e effettua fermata nei pressi del Centro.

- Linea n.4 che collega Pompei con il capoluogo, Salerno

(Transita per la stazione ferroviaria di Cava de' Tirreni) e effettua fermata nei pressi del Centro

- Sita "Salerno Napoli via Nocera" che collega Napoli con il capoluogo, Salerno

(Transita per la stazione ferroviaria di Cava de' Tirreni) e effettua fermata nei pressi del Centro.

Come raggiungerci in auto

- Autostrada A3 (Napoli-Salerno):

uscita di Cava de' Tirreni a circa 2 Km.

SEZIONE TERZA :STANDARD DI QUALITÀ,IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Centro medico "Villa Alba" ha elaborato, a tutela dei diritti dei cittadini, la presente sezione che contiene i principi fondamentali cui si ispira nella sua attività istituzionale ,i propri standard di qualità e gli strumenti di verifica adottati per controllarne il rispetto , gli impegni sulle caratteristiche di qualità dei servizi forniti e i programmi di miglioramento della qualità del servizio da attivare nel periodo di validità della presente Carta.

3.1 Principi Fondamentali

VILLA ALBA si ispira ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

Eguaglianza

Nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni non viene compiuta alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche

Imparzialità

VILLA ALBA offre i propri servizi socio-sanitari a tutti i cittadini, sulla base dei bisogni effettivi di ciascuno.

Continuità

VILLA ALBA si impegna a svolgere la propria attività con continuità e regolarità e adotta tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi dei pazienti/utenti nell'eventualità di una forzata interruzione dei servizi.

Diritto di scelta

VILLA ALBA garantisce ai clienti il diritto di libera scelta del luogo di cura. Nel contempo si impegna a migliorare la qualità dei propri servizi, in modo da diventare oggetto preferenziale di scelta.

Partecipazione

VILLA ALBA promuove e favorisce la collaborazione dei familiari, dei cittadini, delle scuole, delle associazioni o di quanti hanno interesse e desiderano contribuire alle diverse attività ed al loro miglioramento.

Efficienza ed efficacia

VILLA ALBA persegue nella propria attività il massimo di efficienza ed efficacia. A tal fine si impegna nella formazione ed aggiornamento del personale, nell'uso di tecnologie e attrezzature allo stato dell'arte e nella semplificazione delle procedure.

Tempi di attesa

VILLA ALBA si impegna a rispettare i tempi di attesa come da Delibera Giunta Regione Campania n° 880 del 23 / 06 / 2006, avente per oggetto " Piano Attuativo di contenimento delle Liste di Attesa".

3.2 STANDARD DI QUALITÀ

Villa Alba ha elaborato, a tutela dei diritti dei cittadini, la presente sezione che contiene gli impegni che l'Azienda si assume nei confronti dei suoi utenti.

Informazione

Nessuna persona può essere sottoposta a pratiche sanitarie senza il suo consenso informato, salvo casi di emergenza.

Le decisioni relative alla cura dei soggetti disabili sono assunte con il consenso dei familiari o del tutore e, se possibile, con il coinvolgimento degli interessati.

Rapporti con i familiari

I rapporti con i familiari sono costantemente curati dal Servizio Sociale e dalla Direzione Sanitaria; in occasione della prima riunione di équipe viene messo a punto un'apposita programmazione di incontri che viene comunicata regolarmente ai familiari.

Accesso dei familiari al Centro

I familiari possono accedere ai servizi comuni nonché alla Sala d'incontro con le famiglie ed in caso di necessità anche alle unità residenziali.

Riservatezza

I colloqui confidenziali con l'Utente, parenti o tutori si svolgono in locali riservati.

Le consulenze e tutte le comunicazioni relative allo stato di salute degli Utenti rispettano il diritto alla privacy e alla riservatezza.

Umanizzazione dei rapporti

Particolare attenzione viene posta dal personale nel rispettare la dignità e la privacy dell'Utente.

Eventuali insoddisfazioni potranno essere direttamente segnalate alla Direzione Sanitaria o al servizio sociale con apposito modulo.

Trasparenza

Gli Utenti o, in caso di portatori di handicap, i familiari o il tutore possono accedere alla loro documentazione sanitaria (cartella clinica, referti di esame, etc.).

L'Azienda si farà carico di comunicare chiaramente i loro diritti.

Suggerimenti e reclami

Gli utenti vengono informati del modo in cui poter esprimere commenti, suggerimenti, reclami ed elogi.

Garanzie per l'utente

L'Utente e un familiare da lui indicato devono avere un colloquio con il medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione. Periodici colloqui garantiranno l'informazione sui trattamenti in atto e sull'andamento clinico.

Regolarità delle visite mediche

La visita dell'équipe medica viene eseguita tutte le mattine tra le 10:00 e le 12:00.

Personalizzazione delle terapie

Per ogni Utente viene erogato un piano di trattamento individuale, accettato dall'interessato, e sottoposto a verifica periodica.

Servizio dietologia

Il Servizio Dietetico terrà conto di ogni segnalazione relativa a:

- soddisfazione degli Utenti;
- igiene;

- temperatura e distribuzione dei pasti;
- reclami;

A tal fine sono comprese all'interno del questionario aspetti specifici relativi alla qualità del cibo.

Servizi di trasporto in emergenza

gli Utenti ricoverati bisognosi di trasporto urgente verso altri ospedali della provincia di Salerno saranno trasportati, in accordo con il 118, senza alcun onere a carico dell'Utente e/o della famiglia.

Sicurezza

L'Azienda ha attivato un sistema per la prevenzione e protezione dei lavoratori e degli Utenti secondo quanto previsto dalla legge 626/94. E' garantita la messa in atto di procedure per la sorveglianza e la prevenzione dei rischi relativi alle principali infezioni.

Accesso al Centro e supporto alle persone non autosufficienti

Il Centro garantisce l'accesso delle persone anziane o disabili mediante l'eliminazione delle barriere architettoniche e l'impiego di personale addestrato per gli accompagnamenti. I principali accessi esterni ed i passaggi interni "obbligati" sono adeguati alle necessità degli utenti disabili ed è, inoltre, garantita la disponibilità di sedie a rotelle nei punti di accesso.

Nel Centro sono disponibili servizi igienici idonei, per l'utilizzo da parte di persone con disabilità fisica.

Qualità del servizio medico assistenziale

Il Medico dell'U.R. assicura un servizio assistenziale di elevata qualità attraverso una condotta eticamente corretta ed applicando criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.

I medici, per garantire la qualità delle pratiche cliniche, effettuano attività di verifica in maniera sistematica e documentata.

La Direzione Medica è impegnata a fornire una assistenza centrata sui bisogni dell'Utente, secondo il concetto di "assistenza personalizzata".

Al personale deputato all'assistenza sono indicate precise procedure di attività e "linee guida" codificate che rispecchiano le conoscenze derivate dalle ricerche più recenti e avanzate nel settore.

3.3 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità

VILLA ALBA effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifiche di efficacia e di efficienza operativa delle attività ;
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti al fine di ottenere una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto
3. Rilievo e gestione dei reclami

3.4 Impegni e programmi sulla qualità del servizio

VILLA ALBA si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero e delle modalità di erogazione delle prestazioni intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione
- Personalizzazione, umanizzazione
- Accessibilità a strutture, documenti e prestazioni
- Comfort
- Partecipazione, tutela e verifica

Tali programmi sono definiti annualmente dalla Direzione con il concorso dei responsabili delle Funzioni Aziendali ed esplicitati in un piano di attività documentato.

3.5 Diritti e doveri degli utenti

Villa Alba, che da sempre si attiene a comportamenti ispirati al rispetto dei diritti umani, sociali e civili nell'assistere e curare i propri Utenti, ha elaborato una carta dei servizi per far conoscere al cittadino - utente i propri Diritti e come il Centro operi affinché essi vengano applicati e rispettati.

Art . 1 rispetto della dignità e dei diritti della persona

L'Utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali e religiose. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con il proprio nome e cognome, ad avere un trattamento corretto e cortese da parte di tutto il personale.

Art . 2 diritto all'informazione

L'Utente ha diritto:

- a conoscere le caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi che essa può offrire , le modalità di accesso e l'organizzazione interna.
- ad avere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della propria malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- ad avere una cartella clinica chiara, leggibile e completa in ogni sua parte e, una volta dimesso, a ottenere su richiesta copia della stessa.
- a potere identificare il personale che lo ha in cura.
- ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove l'Utente non sia in grado di reperirle autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art . 3 diritto al consenso informato

L'Utente ha diritto ad avere preventivamente informazioni corrette, chiare ed esaustive sulla diagnosi, sulla cura, sulla durata, sui possibili disagi, fastidi e pericoli connessi alla propria malattia al fine di darne un assenso consapevole documentato.

La non accettazione dei trattamenti che il medico ritenga indispensabili, deve risultare da un documento firmato dal paziente che ne attesta il rifiuto salvo casi di urgenza che richiedano cure immediate.

Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art . 4 diritto alla riservatezza

L'Utente ha diritto alla segretezza sul motivo del ricovero e sulle dichiarazioni rese ad operatori sanitari ed alla segretezza della propria cartella clinica nei confronti di persone estranee al servizio. Fermo restando l'obbligo alla riservatezza cui sono tenuti gli addetti ai servizi sanitari nessuna indicazione può essere data per telefono o per altro mezzo sulla loro presenza nel Centro o sul loro stato di salute.

La legge n. 675 del 31/12/1996, conosciuta come legge sulla "privacy", ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali. A tal proposito, all'atto del ricovero, l'Utente o il familiare o chi esercita la potestà tutoria firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Sanità, ASL, Agenzia di Sanità Pubblica – ex Osservatorio Epidemiologico Regionale) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge.

I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

Art . 5 tutela dei diritti

L'Utente ha diritto :

- ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni ricevute, tramite apposite schede di valutazione.
- a conoscere i responsabili a cui inviare eventuali comunicazioni e/o reclami
- ad avere l'assistenza necessaria e ad essere avvisato preventivamente in caso di

sospensione del servizio.

- a vedere riconosciuto l'eventuale danno subito e ad essere risarcito in caso di responsabilità oggettive giudicate dagli organi competenti.

Art . 6 trasferimento in altre strutture sanitarie

L'eventuale trasferimento in presidio ospedaliero nell'interesse del ricoverato può avvenire solo quando le condizioni dell'interessato lo consentano e, salvo i casi di urgenza, quando egli ha ricevuto tutte le informazioni sulla necessità di un simile provvedimento e sulle alternative ad esso.

Art . 7 visite

L'utente ha il diritto di ricevere visite di familiari o visitatori, negli orari e nei giorni stabiliti.

L' Utente ha diritto di non ricevere visitatori non graditi: a tal fine possono chiedere al personale di allontanare gli stessi.

Art. 8 reclami

L'Utente ha diritto di proporre reclami, sia verbali che scritti che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. All'atto del ricovero, o su richiesta, verrà consegnato un apposito modello reperibile presso il Servizio Sociale oppure al centralino da riconsegnare o imbucare nelle apposite cassette.

Art . 9 indagini di soddisfazione

L'amministrazione predispone un questionario da consegnare ai degenti prima della loro dimissione, nel quale vengono raccolti apprezzamenti e osservazioni sul servizio, da restituirsi alla stessa anche in forma anonima, se l'utente lo desidera.

Doveri

Quando si vive in comunità, il rispetto di alcune semplici regole permette di creare un ambiente nel quale ciascuno possa affrontare le proprie difficoltà in maniera tranquilla e serena.

Perciò saranno fatte valere le seguenti importanti norme:

1. tenere un abbigliamento confacente al luogo di cura
2. tenere un comportamento tale da non creare disagi agli altri
3. rispettare il bisogno di privacy degli altri degenti
4. rispettare gli orari (delle visite mediche, dei pasti, del riposo)
5. rispettare l'ambiente del quale si è ospiti
6. rispettare le norme sul fumo
7. Gli Utenti possono allontanarsi dal Reparto, pur rimanendo all'interno della Struttura sanitaria, previa comunicazione al personale sanitario
8. Gli Utenti non possono praticare altre terapie oltre quelle riportate in cartella; terapie effettuate a domicilio prima del ricovero vanno comunicate al Medico del reparto al momento del ricovero per l'eventuale prosecuzione durante la degenza.
9. I medicinali non autorizzati dal Medico del reparto, vengono ritirati immediatamente dal Caposala.
10. L'uso di apparecchi telefonici e televisivi deve essere effettuato in modo da non recar disturbo agli altri degenti e deve, in ogni caso, cessare alle ore 22.00.
11. Alla stessa ora si devono spegnere tutte le luci, lasciando accese solo quelle notturne, ed ogni Utente deve occupare il proprio letto.
12. E' vietato l'uso di apparecchiature sia elettriche che a fiamma libera
13. E' fatto divieto agli Utenti ed ai loro familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra Utenti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria.
14. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
15. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria , ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

SEZIONE QUARTA :

Meccanismi di tutela e verifica

4.1 Reclami

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie.

La Direzione Sanitaria si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami fornendo immediate risposte dove possibile e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza.

Il cittadino/utente, anche a mezzo dei suoi eventuali tutori, può presentare reclamo alla Direzione sanitaria o Amministrativa, anche per il tramite delle Assistenti Sociali.

Ci si può presentare direttamente, fornendo verbalmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita **Scheda di segnalazione reclami** (allegata).

Tale modulo potrà essere consegnato a mano agli Uffici sopra indicati.

4.2 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Il Centro si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita, il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti stessi secondo il modello dell'Analisi della Qualità Partecipata.

Secondo tale modello, il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione, mediante la somministrazione di questionari ai Degenti dei Reparti di ricovero e indagini campionarie periodiche.

I risultati di tali indagini sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria.

I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

PRESENTAZIONE DI RECLAMI, OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Cava dei Tirreni, lì.....
Al Direttore Sanitario
Al Direttore Amministrativo

SIG./SIG.RA

ABITANTE A

TELEFONO

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

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

FIRMA

Il Sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali, solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del DLGS 196/03

FIRMA

Questionario di indagine sulla soddisfazione

(Compilazione a cura dell'Utente – Familiare –Tutore)

Gentile Signore/Signora,

La invitiamo a rispondere a queste domande.

Il suo parere ci aiuterà a valutare l'adempimento degli impegni assunti e a migliorare il servizio.

Sbarri il quadrato sotto l'espressione che meglio esprime la Sua opinione.

Le risposte rimarranno anonime.

Le saremo grati se segnalerà gli aspetti positivi e negativi del ricovero in dettaglio.

1) Come giudica l'atteggiamento del Personale del Centro che Lei incontra nel corso delle Visite e/o manifestazioni che si organizzano ?

Cortese disponibile efficiente
Poco cortese poco disponibile poco efficiente

2) Le è stata offerta la possibilità di avere colloqui riservati con il personale socio-sanitario?

SI NO

3) I colloqui e le consulenze si sono svolte rispettando la privacy?

SI NO

4) E' soddisfatto dell'orario e dell'organizzazione delle visite ai degenti?

SI NO

Se non è soddisfatto, cosa suggerisce? _____

5) E' soddisfatto della cura ed igiene personale riservata all'ospite?

Molto abbastanza poco

Se non è soddisfatto, cosa suggerisce? _____

6) E' soddisfatto delle attività socio-ricreative?

Molto abbastanza poco

Se non è soddisfatto, cosa suggerisce? _____

7) E' soddisfatto del grado di autonomia raggiunto dall'ospite nelle attività di vita quotidiane?

Molto abbastanza poco

Se non è soddisfatto, cosa suggerisce? _____

- 8) Trova i nostri ambienti
 Accoglienti poco accoglienti non accoglienti

Se non è soddisfatto, cosa suggerisce? _____

- 9) Quanto è soddisfatto della pulizia dei locali?
 Molto Abbastanza Poco

Se non è soddisfatto, cosa suggerisce? _____

10) Quali aspetti in positivo o negativo ritiene di segnalare: _____

11) Quali suggerimenti o osservazioni può fornirci per migliorare il nostro servizio:

Le prestazioni riguardano:

- Ricovero a degenza piena
- Ricovero a degenza diurna

Consegna il questionario compilato agli Operatori delle Unità Residenziali.

Se vuole parlare direttamente con noi si rechi all'ufficio Servizi Sociali oppure telefoni al numero 089/441647 , tutti i giorni, dalle 09:00 alle 14:00, esclusi i festivi.

Silba S.p.A.
L'Amministratore Delegato

A.n.p.r.i.c.

Il Presidente
Dott. Carmine Petrone

A.V.O.

Il Presidente
Ernestina Salzano D'Amico