CARTA DEI SERVIZI

"ISTITUTO CUSTURERI SRL"

FISIOCHINESITERAPIA
P. IVA 01141091007 e C. F. 02958300580
PIAZZA SAN GIOVANNI BATTISTA DE LA SALLE, N.3
ROMA CAP. 00165

Titolare del Documento

ISTITUTO CUSTURERI SRL	
Sede Legale ed Operativa: Piazza San Giovanni Battista de la Salle, n.3 Cap 00165 ROMA Tel. 06.3386556 E-mail: info@fisioterapiaccm.it P.IVA: 01141091007	

Redatto in collaborazione con Gruppo Ecosafety

GRUPPO ECOSAFETY	
Via di Tor Vergata, 440 B - 00133 Roma Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248 www.gruppoecosafety.it	

Rev. Ed	Motivazione	Data
1.2	Prima Emissione	14.06.2018
2.2	Aggiornamento	29.10.2019
3.2	Aggiornamento	26.03.2021
4.2	Aggiornamento	30.03.2023
5.2	Aggiornamento	14.07.2023

Firma DT

Timbro e Firma del Rappresentante Legale

ISTITUTO CUSTURERI SRL
Piazza S. Giovanni Battista
De La Salle, 3
00165 ROMA
Cod. Fisc. 02958300580
P.IVA 01141091007

Il presente documento contiene informazioni e dati dell'Istituto Custureri Srl. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.

PREMESSA 4
SEZIONE PRIMA 5
Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali 5
La Struttura 6
l'Organizzazione 6
Principi Fondamentali 8
Diritti dei Pazienti 10
Obiettivi della Società 10
Vision , Mission 10
SEZIONE SECONDA 12
Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati 12
Tipologia di prestazioni Erogate 13
Modalità di Prenotazione 13
Presa in Carico del Paziente 14
SEZIONE TERZA 16
Standard di qualità, impegni e programmi 16
SEZIONE QUARTA 17
Meccanismi di tutela e di verifica 17
Reclami 17
Organi di tutela dei pazienti 17
Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi 18

PREMESSA

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Centro e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

L'Istituto Custureri Srl attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che avrà a disposizione in sala di attesa. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Cordialmente *La Rappresentante Legale*

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

L'Istituto Custureri Srl è attivo dal 1978 ed è accreditato con la Regione Lazio.

Da qualche anno si è trasferito nel quartiere Aurelio.

La sede legale ed operativa del Centro si trova a Roma, in Piazza Giovanni Battista de la Salle, n. 3, la struttura occupa una superficie di circa in 250 m² e si sviluppa al terzo piano di un edificio commerciale.

Il Centro a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantisce la qualità nei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione.

La Rappresentante Legale ha adottato un Sistema della Qualità conforme ma non certificato alla norma UNI EN ISO 9001 ed impone il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Centro.

La Struttura

La struttura si trova al terzo piano di un edificio commerciale;

L'ingresso del palazzo che permette poi l'accesso ai locali è dotato di un ascensore e un montascale che permettono l'accesso al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici, anche per disabili, adeguati per le attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 10 persone.

Nella struttura non sono presenti barriere architettoniche.

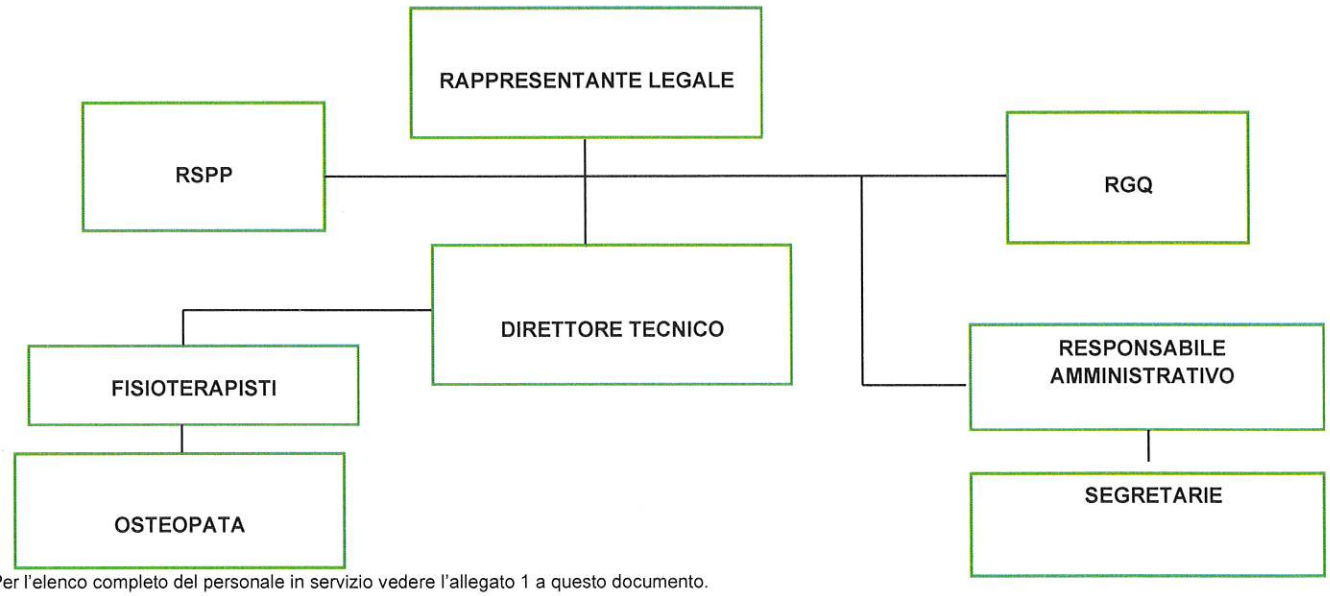
Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

l'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata[1]:



[1]Per l'elenco completo del personale in servizio vedere l'allegato 1 a questo documento.

Rappresentante Legale del Presidio è il Sig. Alessio Maffei.

Compito della Rappresentante Legale è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

E' inoltre preposto alla gestione dei rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale.**

Il Direttore Tecnico è la Dott.ssa Sandra Galli a lei è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il **personale sanitario, medico e non,** in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene messo a disposizione dei Pazienti in sala di attesa, per poi essere inserito, compilato, nel relativo box.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dall'Accettazione, dal Direttore Tecnico e dai medici specialisti; la consegna di documentazione d'informativa specialistica ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti minimi autorizzativi. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

La Rappresentante Legale del **CENTRO** si è impegnata ad adottare la "**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale"** di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- **Il Diritto all'informazione-Consenso Informato:** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici;

- **Il Diritto Alla Riservatezza:** Al momento dell'accettazione il paziente viene informato tramite cartelli affissi, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.
- Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.
- E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati tramite delega dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Fisiokinesiterapia in convenzione.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale "Gestilab") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale libero professionale del Centro.

Vision , Mission

La Visione

La nostra strategia è fare del Centro un riferimento per l'utenza di Roma per l'offerta dei servizi di fisiokinesiterapia.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche

- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni.

Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere l'accreditamento all'interno del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

Dove siamo e come raggiungerci

Il **CENTRO** si trova in Piazza San Giovanni Battista della Salle, n. 3 – 00165 Roma.

Parcheggio: Ampio ed a pagamento nella piazza antistante

Apertura al Pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 19.30

il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.30

Cartelli potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.

In automobile

Il Centro è comodamente raggiungibile con mezzi propri.

Mezzi Pubblici

Metro A Fermata Cornelia

Tipologia di prestazioni Erogate

E' classificato come Centro di Fisiochinesiterapia e Ginnastica Posturale (FKT), diretto dalla Dott.ssa Sandra Galli (Laureata in Medicina e Chirurgia con specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitazione), con sezione di specialità in:

- **SETTORE TERAPIE**
- Diadinamic
- Diatermia Capac. Resis,

- Elettrostimolazioni*,
- Ionoforesi,
- Infrarossi*,
- Laser,
- Magnetoterapia,
- Tens,
- Trazioni Manuali,
- Ultrasuoni
- Complex Magnetic Fields
- Pressoterapia
- Onde D'urto Radiali

- **METODICHE RIABILITATIVE**
- Bobath,
- Pompage C. Vertebrale.
- Pedana Stabilometrica,
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Mobilizzazioni Colonna vertebrale*

- **MASSAGGIOTERAPIA**
- Curativo,
- Linfodrenaggio.

- **GINNASTICHE MEDICHE**
- Rieducazione motoria individuale*
- Rieducazione Neurologica*
- Ginnastica di gruppo*,
- Posturale individuale

* Prestazione in accreditamento

Apertura al pubblico: da lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30
Il sabato dalle ore 07.30 alle ore 12.30

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro.

Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle **prestazioni è** necessaria, per effettuare la prenotazione bisogna recarsi al Centro, telefonare o inviare una mail.

In base alla disponibilità del professionista prescelto ed alle esigenze dell'Utenza si procederà a prenotare la prestazione, attraverso il gestionale in uso.

Documenti Necessari

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Eventuale prescrizione bianca dello specialista.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi in accettazione.

Per tutte le prestazioni, il personale del Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

Presa in Carico del Paziente

L'accettazione

L'accettazione verificherà la documentazione consegnata dal Paziente ed inserirà i dati dello stesso nel Sistema informatico del Centro "Gestilab"

Il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sanitari e sensibili. L'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Gli utenti dopo l'accettazione e la verifica della prenotazione attendono la chiamata in sala di attesa da parte del fisioterapista e/o del medico specialista.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni o alla fine del trattamento.
I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.
I Pagamenti possono avvenire con: contanti, bancomat/carte di credito.
Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Consegna della Documentazione Sanitaria

La documentazione sanitaria, a richiesta dall'utenza, è disponibile entro 7 giorni feriali.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal medico sul trattamento terapeutico

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Rispetto orario di prenotazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Rispetto privacy personale e documentale	0 reclami da parte dell'utenza
Confort	0 reclami da parte dell'utenza
Personale aggiornato	Ottemperanza crediti ECM

Impegni e programmi

La Rappresentante Legale si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Rappresentante Legale ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Rappresentante Legale offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati alla Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità (Antonella Di Serio) negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

Organi di tutela dei pazienti

La Rappresentante Legale informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Il PIT Salute, Progetto di Tutela Integrato, si trova in Via Ariosto 3, presso Asl Roma 1 - 00185 Roma
Tel. 06/86797475
Dal lunedì al venerdì - dalle ore 9.00 alle ore 13.00 - Si riceve solo su appuntamento
Per le segnalazioni/richieste di informazione segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it
Per l'invio di segnalazioni https://segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it/
E-mail pitroma.ca@gmail.com (questa mail è dedicata alla raccolta delle segnalazioni)
Email istituzionale cittadinanzattiva.lazio@gmail.com - PEC calazioonlus@pec.it
Facebook @cittadinanzattiva.lazio -Twitter @Cittadinanzatt5

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi

Relazione sullo stato degli standard

Il **CENTRO** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il **CENTRO** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

Allegati: ALL. 1 – Elenco personale in Servizio

ALL.3 – Tariffario Prestazioni[1]

[1] a richiesta in accettazione.