

carta dei servizi

**CASA DI CURA
VILLA GRAZIA**

00135 Roma,
Via Francesco Cherubini 26





Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a **settembre 2023**. Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su: **www.sanraffaele.it**



Indice

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Casa di Cura Villa Grazia

Principi fondamentali

1. Presentazione	6
1.1 Fini istituzionali e organizzazione	7
2. Principi fondamentali a tutela dell'utente (DPCM 1994 - DPCM 1995)	10

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle strutture

Servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite	12
2. Ricovero in degenza ordinaria	13
2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario	13
2.2 Gestione della lista di attesa	13
2.3 Occorrente per il ricovero	13
2.4 Dimissione	13
2.5 Richiesta della cartella clinica	14
3. Assistenza non sanitaria Integrativa	14
4. Servizio di assistenza sociale	15
5. Volontariato	15
6. Assistenza Religiosa	15
7. Servizi Accessori e comfort	16
8. Ingresso Visitatori	17
9. Modalità di accoglienza	17

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Sistema gestione di qualità, impegni e programmi	19
1.2 Dove siamo	19

SEZIONE QUARTA**Meccanismi di tutela e verifica**

1. Diritti e Doveri degli utenti	21
1.1 Diritto all'informazione - consenso informato	21
1.2 Diritto alla riservatezza.....	21
1.3 Doveri degli utenti.....	21
2. Reclami	22
2.1 Ufficio preposto.....	22
2.2 Modalità di presentazione reclami.....	22
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	22

SEZIONE PRIMA

**Presentazione della Casa di Cura Villa Grazia
Principi fondamentali**

1. Presentazione

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarle la Carta dei servizi della nostra Struttura con l'intento di le informazioni relative alla nostra organizzazione, gli obiettivi di cura e riabilitazione, e le modalità con cui sono erogate le numerose prestazioni e servizi. I nostri strategica della nostra organizzazione.

La "Carta" è anche e soprattutto l'espressione e l'impegno ad assistere, con professionalità e competenza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura. Siamo consapevoli che questo tipo di residenzialità ha, per la durata, per le attese di recupero, per le paure e per l'impegno dei familiari, aspettative che richiedono caratteristiche organizzative e gestionali rivolte soprattutto alla qualità dei rapporti umani.

La Carta è quindi uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura e riabilitazione aspettarsi, quali sono le risposte ai suoi bisogni e alle sue richieste di vita quotidiana. Pertanto la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati e alla modalità di erogazione sono un elemento molto importante, infatti poniamo grande attenzione agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti leggono questo documento.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, proiettato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri ospiti. Siamo convinti che un'informazione chiara ed esaustiva della politica della nostra organizzazione può solo trasmettere serenità e tranquillità durante il suo soggiorno presso di noi.

*Il Direttore Operativo
Dott.ssa Maria Fattori*

1.1 Fini istituzionali e organizzazione

La Casa di Cura è gestita da International Hospital Srl che fa parte del Gruppo societario San Raffaele S.p.A. azienda leader nel settore della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca nel panorama della sanità nazionale.

La struttura è destinata in prevalenza ad anziani, che necessitano sia di assistenza sia di trattamenti riabilitativi, incentrati a ottenere un miglioramento della condizione di malattia o a impedirne il peggioramento, in un'ottica di miglioramento della qualità della vita. In particolare la struttura socio-sanitaria è accreditata all'esercizio delle attività di assistenza residenziale con un nucleo estensivo per pazienti con disturbi cognitivo-comportamentali gravi di 30 posti letto.

L'assistenza medica e infermieristica è continua (24 ore su 24) e di altissimo livello, sempre attenta a tutte le esigenze e ai bisogni del paziente, favorendone la socializzazione in un ambiente di tipo familiare e il reinserimento sociale.

L'attività assistenziale dunque è rivolta soprattutto a garantire all'ospite, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata. In tutte le azioni atte a soddisfare i bisogni psico-fisici del paziente è di fondamentale importanza, per ogni intervento, il contributo fattivo della famiglia e del territorio.

La Struttura collocata a Roma in Via Francesco Cherubini 26,28,30, è circondata da spazio esterno con giardino. È dotata di 30 posti letto suddivisi su tre piani

La struttura accoglie ospiti che presentano prevalentemente compromissione dello stato di salute nell'area geriatrica del disagio mentale, rappresentata dalla presenza di Malattia di Alzheimer e di altre forme di demenza o ancora di compromissione della comprensione e/o dell'espressione verbale.

La Casa di Cura Villa Grazia eroga:

L'assistenza medica

L'assistenza medica di base è fornita dai medici di medicina generale "medici di famiglia" della ASL accreditati, ed è inoltre sempre assicurata la possibilità di intervenire tempestivamente ove necessario con trasferimenti immediati al dipartimento di emergenza più vicino. Nella struttura l'assistenza medica è garantita quotidianamente dalla presenza continuativa di medici nelle 24 ore.

Gli accertamenti diagnostici sono forniti attraverso appositi accordi con i centri accreditati al SSN oppure con interventi di tipo privato.

Il rapporto medico paziente è favorito da un ambiente aperto svincolato da orari, in cui è possibile favorire la comunicazione terapeutica.

Assistenza infermieristica e tutelare

È garantita da personale infermieristico e dal personale Operatore Socio Sanitario dedicato esclusivamente alle esigenze degli ospiti della struttura. Sono applicati protocolli assistenziali di cura che prevedono la valutazione continua dei risultati assistenziali, la prevenzione delle complicanze, lo sviluppo di un rapporto comunicativo familiare e disteso. La presenza infermieristica H24 garantisce la continuità assistenziale e la somministrazione farmacologica prescritta con attenzione al monitoraggio degli effetti terapeutici auspicati.

Prestazioni riabilitative e occupazionali

Le prestazioni riabilitative prevedono interventi di gruppo o individuali, ludoterapia, arteterapia, ROT (terapia di orientamento reale), stimolazione cognitiva, terapia occupazionale e terapia riabilitativa neuromotoria. La riabilitazione è intesa non come momento limitato al tempo e al luogo di intervento dello specifico operatore professionale, ma si estende a tutta la giornata del paziente, in modo da promuovere il più possibile l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani della vita, sotto l'attenta sorveglianza del personale di assistenza che ne garantisce la continuità.

Terapia Sociale

È inoltre dato ampio spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della struttura, regolate da un calendario mensile di attività sociali, religiose e ludiche concepito in base alle varie tipologie degli ospiti presenti. In esse sono coinvolte, oltre agli operatori assistenziali e riabilitativi proprie della struttura anche volontari e familiari degli Ospiti che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti.

Assistenza psicologica

Attraverso la valutazione e l'interlocuzione con l'ospite e la sua famiglia, vengono individuate le azioni personalizzate che possano migliorare la partecipazione attiva ai trattamenti e la permanenza in residenza. Sono favoriti l'integrazione e l'interazione nel gruppo e colloqui ripetuti individuali.

Equipe

Tutte le iniziative sono integrate all'interno dell'équipe di cura in cui fanno parte il Responsabile Medico, l'Assistente Sociale, il Coordinatore infermieristico, la Psicologa, gli Infermieri, gli OSS, la terapeuta occupazionale, i Fisioterapisti. È un gruppo di professionisti con ampia esperienza e competenza nella gestione complessa delle persone anziane con grave disagio mentale e cognitivo. Essi utilizzano la Valutazione multidimensionale e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) come strumenti principali di coordinamento e gestione di ogni attività e d'intervento sull'ospite. Nelle riunioni periodiche l'équipe valuta i risultati ottenuti, formula nuovi obiettivi, descrive e comunica attraverso la certificazione di ogni attività e risultato connesso ad esse.

Di fondamentale importanza è il coinvolgimento della famiglia di provenienza, che può rappresentare un "metodo" particolarmente utile per ridurre il disagio della residenzialità in un ambiente diverso da quello domestico di origine. Pertanto è favorita la partecipazione dei parenti e degli amici più intimi ad alcuni momenti assistenziali degli Ospiti residenti: l'ora dei pasti, gli eventi ricreativi e di spettacolo, le attività occupazionali e religiose. Villa Grazia si presenta pertanto come una residenza aperta, non vi sono particolari restrizioni di orario se non quelle connesse alla garanzia del riposo e tranquillità degli ospiti. La struttura utilizza anche gli spazi esterni disponibili per effettuare attività ludico-ricreative.

Formazione Continua

Per quanto riguarda la formazione ECM, prevista ai sensi del decreto legislativo n. 502 del 30/12/1992, come integrato dal decreto legislativo 19 giugno 1999 n. 229 con l'obbligo per i medici e gli altri operatori delle professioni sanitarie di svolgere attività di formazione nell'ambito dei programmi di educazione continua, Villa Grazia annualmente predispone il piano formativo specifico per l'aggiornamento professionale nell'ambito delle principali patologie trattate nella struttura. Sono state avviate attività di formazione sul campo che rappresentano un elemento innovativo per accreditare le attività regolarmente svolte all'interno della struttura.

2. Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività della Struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali che sono stati sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività giustizia e imparzialità.

Continuità

Villa Grazia assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

Villa Grazia garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

SEZIONE SECONDA
Informazioni sulle strutture
e i servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite

La Casa di Cura Villa Grazia, autorizzata dalla Regione Lazio, fa parte del Gruppo San Raffaele Roma, leader nel campo della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca e nel panorama della sanità nazionale.

Si compone di:

- » 30 posti letto residenziali per persone non autosufficienti, anche anziane con gravi disturbi comportamentali
- » 100 posti per trattamenti in assistenza domiciliare, rivolti a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti.

Tutte le prestazioni sono autorizzate e accreditate con DCA n. U00011 del 26.1.2016 e DCA n. U00334 del 14.9.2018.

2. Ricovero in degenza ordinaria

2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario

Su tutto il territorio regionale, è prevista una fase di valutazione (VMD) la cui competenza è attribuita alla Unità Valutativa Multidisciplinare delle ASL comprendente la figura dell'Assistente sociale; altre figure possono essere aggiunte alla équipe a seconda dei bisogni che si vanno a valutare.

In sintesi il MMG (medico di famiglia), oppure il medico di un presidio ospedaliero, attivano la Valutazione Multidimensionale tramite un modulo di "Richiesta di attivazione del percorso domiciliare o residenziale"; i servizi distrettuali della ASL dopo aver effettuato la valutazione emettono "l'autorizzazione al trattamento " e quindi l'accesso alle cure domiciliari o ricovero residenziale o semiresidenziale (DGR n. 431 del 24/12/12). I tempi di attesa per l'attivazione del ricovero Residenziale variano, dalla disponibilità della Autorizzazione.

2.2 Gestione della lista di attesa

L'impegno della Casa di Cura Villa Grazia è quello di garantire al Paziente la più appropriata assistenza, nel rispetto dei criteri di accesso alla Struttura.

Le liste di attesa sono gestite dalla ASL RM 1 in modo trasparente, in base all'ordine di presentazione delle richieste e alla priorità clinica stabilita, di contro la struttura di Villa Grazia tempestivamente e quotidianamente comunica alla ASL la disponibilità di posto letto.

2.3 Occorrente per il ricovero

Al momento del ricovero è necessario essere muniti di:

- » copia tessera sanitaria
- » copia documento di riconoscimento
- » copia documentazione clinica recente
- » riferimenti del medico di famiglia e mail e cellulare
- » indirizzo e telefono familiare/caregiver con email.

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

È utile inoltre portare con sé tutti gli esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti e le cartelle cliniche di eventuali ricoveri precedenti.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- » scarpe da camera chiuse, non è consentito indossare pantofole
- » pigiama (evitare camice da notte)
- » tuta da ginnastica e scarpe chiuse (evitare ciabatte)
- » biancheria personale (magliette bianche maniche corte, calzini, pantaloncini)
- » tutto il necessario per l'igiene personale
- » sapone liquido rigorosamente con dosatore
- » porta protesi e necessario per la sua pulizia

2.4 Dimissione

La dimissione viene di norma comunicata dai medici almeno sette giorni prima. Pertanto il paziente è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari, al fine di garantire l'ottimale organizzazione della stessa.

Alla dimissione è rilasciata una lettera che descrive l'intero iter diagnostico-terapeutico al domicilio o altra struttura di destinazione.

Nell'ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei clinici, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

2.5 Richiesta della cartella clinica

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella Clinica.

L'accettazione amministrativa riceve i pagamenti rigorosamente per POS o bonifico:

- » dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00
- » il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

La copia è disponibile entro 30 giorni dalla richiesta.

Può essere ritirata personalmente o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente. Nel caso in cui quest'ultimo sia residente fuori comune di Roma, è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

3. Assistenza non sanitaria integrativa

Per assistenza non sanitaria integrativa (o più semplicemente "Badantato") si intende relazionale. Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, già incluse nei compiti del personale (sanitario e non) di reparto.

L'autorizzazione per il Badantato può essere richiesta dal degente stesso ovvero da un familiare, nel caso in cui il degente non sia in grado di intendere o di volere. La richiesta deve essere effettuata utilizzando l'apposito modulo e dovrà essere approvata dal Responsabile Sanitario della struttura e dal coordinatore infermieristico.

Le persone che intendono esercitare l'attività di badantato presso la Casa di Cura Villa Grazia, con titolo di formazione di livello regionale, dovranno indicare il proprio nominativo in un elenco che è tenuto a cura dell'assistente sociale. L'ospite che intende avvalersi di tale

servizio potrà rivolgersi all'Assistente Sociale e scegliere liberamente la persona. Tutto il personale dedicato all'attività di badantato dovrà essere munito di tessera di riconoscimento da tenere in evidenza ed indossare apposito camice, dovrà rispettare le norme di comportamento in vigore all'interno della Struttura, pena la revoca dell'autorizzazione e la conseguente espulsione dalla Struttura.

4. Servizio di assistenza sociale

È presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'Utente e/o i Suoi familiari nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali.

Il servizio si occupa, inoltre, di problemi relativi a pratiche amministrative (richieste di ausili alle Aziende ASL).

5. Volontariato

All'interno della Struttura sono presenti gruppi e associazioni di volontariato che collaborano con il Servizio Sociale della Struttura stessa e con i suoi educatori professionali nelle attività ricreative, ludiche, religiose e di sostegno. Il volontariato accede attraverso l'autorizzazione del Responsabile Sanitario della Struttura con il coordinamento dell'Assistente Sociale.

Le Associazioni di volontariato, accreditate e conosciute presso le istituzioni pubbliche, potranno presentare regolare domanda unendo nella documentazione lo statuto dell'associazione.

6. Assistenza religiosa

Nella struttura è disponibile una cappella per il culto cattolico oltre ad ulteriori appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico. Sono possibili cerimonie religiose nelle festività più importanti che coinvolgano tutti gli ospiti.

7. Servizi accessori e comfort



Cura della persona

Si fa riferimento al servizio parrucchiere, barbiere, lavanderia capi personali e podologo. Per le prenotazioni l'utente si rivolge al coordinatore.



Pasti

La colazione è servita alle ore 7.30, il pranzo alle ore 12.00, la merenda alle ore 16.00 e la cena alle ore 18.00.

Sono previsti menù con variazioni, che possono essere modificati qualora il Medico e la Dietista suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente (diete speciali).

Il Menù, con la partecipazione degli ospiti e dei familiari, può essere variato per introdurre pasti caratterizzanti la cultura e il gusto degli ospiti stessi.

Sono presenti distributori automatici di bevande e consumazioni.



Mance

Tutto il personale di Struttura è tenuto a provvedere in toto all'assistenza del paziente. Ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore sanitario può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati alla Dirigente delle professioni sanitarie per i provvedimenti del caso.



Fumo

In ossequio alle disposizioni di Legge e per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura anche con sigarette elettroniche. Anche all'esterno saranno indicate zone per soli fumatori.



Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. In caso di emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura



Comfort alberghiero

Tutte le stanze sono dotate di servizio Wi-Fi, sono presenti televisori negli spazi comuni, i servizi igienici sono tutti accessoriati.

La Struttura è dotata di spazi esterni con giardino e apposite aree parcheggio riservate ai visitatori. I Servizi di guardaroba e lavanderia sono disponibili gestiti in service.



Riconoscibilità del personale

Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso il colore della divisa e l'apposito cartellino che il nominativo e la qualifica dell'operatore.

8. Ingresso ai visitatori

L'ingresso per i visitatori è consentito solo su prenotazione negli orari compatibili alle esigenze assistenziali degli ospiti.

9. Modalità di accoglienza

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso Villa Grazia affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti e funzionali. L'informazione chiara e accessibile è perseguita attraverso la produzione di materiale informativo completo e aggiornato sulle attività svolte.

SEZIONE TERZA
Standard di qualità, impegni
e programmi

1. Sistema gestione di qualità, impegni e programmi

La struttura è in procinto di fare la certificazione del Sistema Gestione di Qualità con Ente Certificatore è pertanto orientata al miglioramento continuo attraverso l'implementazione dei processi, la loro valutazione, il loro monitoraggio e miglioramento continuo verso l'eccellenza.

1.2 Dove siamo

The map shows the location of Casa Di Cura Clinica Villa Grazia in Monte Mario, Rome. Key landmarks include Ospedale San Filippo Neri, Liceo scientifico statale Louis Pasteur, and various streets like Via Trionfale and Via Agostino Dati.

Via Francesco Cherubini, 26/30
 00135, Monte Mario
 Roma (RM), Italia

📍 41.944791599195206
 ☎ 12.425412298025737

SEZIONE QUARTA
Meccanismi di tutela
e di verifica

1. Diritti e doveri degli utenti

1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

L'ospite e/o la persona delegata dallo stesso/amministratore di sostegno, ha pieno diritto a essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico e del progetto riabilitativo, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritengono opportuni.

1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, è richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dalla vigente normativa in materia di privacy. È garantito il segreto professionale su tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza. In nessun caso saranno fornite notizie sulle condizioni cliniche del paziente, dalla diagnosi alle terapie somministrate. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'utente.

1.3 Doveri degli utenti

La permanenza in Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene e educazione:

- » ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura
- » il paziente non può allontanarsi dal piano in cui è ubicata la sua stanza
- » ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche e le terapie
- » per motivi d'igiene, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né usare i servizi igienici riservati ai Degenti, né accedere ai locali riservati al personale e alle attività riabilitative
- » è vietato somministrare agli ospiti farmaci diversi da quelli prescritti

2. Reclami

La Casa di Cura Villa Grazia assicura la funzione di tutela verso l'ospite anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per eventuali disservizi della Struttura.

2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati presso la Direzione Operativa aperto dal lunedì al venerdì negli orari 10.00-13.00. La direzione accoglie rimostranze e i reclami scritti degli Ospiti provvedendo alla risposta entro cinque giorni lavorativi.

2.2 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie richieste/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

La Casa di Cura Villa Grazia monitorizza le informazioni concernenti la soddisfazione degli Utenti anche attraverso una procedura che prevede la compilazione da parte degli stessi di appositi questionari di Customer Care. La rilevazione del gradimento avviene su base mensile ed annualmente è elaborato un report finale.