



**Igea, la Dea della Salute**

**Allegato n. 7**  
**PIANO LOCALE DELLA**  
**PREVENZIONE**  
**Attività ASL AL - 2017**

**Progr. 4 - Guadagnare Salute Piemonte**  
**Promozione della salute e prevenzione nel setting sanitario**  
**Rete dei Consulteri ASL AL**

## Progetti Setting Sanitario - Rete dei Consulteri ASL AL

### *Dalla gravidanza alla nascita: progetti di sostegno alla genitorialità e di rinforzo delle competenze*

#### Sintesi complessiva delle azioni previste

Le azioni proposte faranno riferimento alle Linee regionali di indirizzo "Incontri di accompagnamento alla nascita" della Regione Piemonte (2013) e alle indicazioni del P.O.M.I. (Progetto Obiettivo materno-infantile) (D.M. del 24/4/2000)

I risultati attesi saranno in termini di:

1. aumento dell'empowerment delle donne e delle coppie sia al momento del travaglio e del parto che nel dopo parto;
2. aumento della frequenza agli IAN da parte delle donne/coppie più svantaggiate, in particolare al primo figlio;
3. soddisfazione delle donne alla frequenza agli IAN;
4. aumento della durata dell'allattamento al seno (almeno 6 mesi dopo il parto);
5. maggiore conoscenza dei servizi consultoriali e dell'offerta dei servizi territoriali dedicati.

### **1) Incontri di accompagnamento alla nascita (IAN)**

#### Obiettivi dell'azione

- Obiettivi generali
  - a. promuovere salute nel percorso nascita; attivare e sostenere le competenze della mamma, del bambino, del papà e del nucleo familiare;
  - b. valorizzare le opportunità di contatto delle donne in gravidanza con i servizi consultoriali, in particolare per le donne che appartengono a fasce di popolazione con meno risorse per livello socioeconomico, istruzione, conoscenza della lingua, età;
  - c. sostenere continuità assistenziale che favorisca l'accessibilità e l'utilizzo dei servizi stessi.
- Obiettivi specifici
  1. offrire informazioni basate su evidenze scientifiche su gravidanza, travaglio, parto, allattamento, cura del bimbo e genitorialità;
  2. dare indicazioni circa le strategie non farmacologiche di contenimento del dolore nel travaglio (movimento, massaggio, sostegno emotivo);
  3. valorizzare le risorse individuali e della coppia;
  4. favorire l'allattamento al seno;
  5. informare sulla contraccezione durante il puerperio;
  6. supportare e contribuire a ridurre le situazioni di disagio dopo la nascita.

#### Descrizione puntuale delle attività previste nell'anno 2017

- consegna dell'Agenda della gravidanza e proposta dello IAN
- invito a tutte le donne che hanno accettato la proposta
- strutturazione di gruppi di donne di circa 8/10 partecipanti
- programmazione di ogni incontro IAN
- conduzione degli incontri IAN (7 incontri per ogni gruppo)
- rilevazione delle presenze ad ogni incontro (anche sui papà per gli incontri offerti loro) e verifica

dell'andamento dell'incontro

- invito alle donne alle attività dopo parto
- utilizzo e potenziamento della Cartella Condivisa in rete tra tutti gli operatori delle varie sedi consultoriali coinvolti nella organizzazione e conduzione degli IAN per la raccolta e condivisione di documenti dedicati

La verifica di processo verrà svolta attraverso:

- A. raccolta dati sul numero dei partecipanti agli incontri, scolarità, luogo di provenienza, parità e percentuale di frequenza agli IAN, attraverso la compilazione di una scheda per ogni corso da parte dell'ostetrica conduttrice degli incontri;
- B. somministrazione di Questionario di Gradimento a termine degli incontri.

#### Popolazione target

- a) donne in gravidanza, in particolare primipare
- b) coppie in attesa della nascita del figlio

#### Soggetti coinvolti

- Ostetriche dei Consultori Familiari ASL AL
- Gruppo di lavoro, che coinvolgerà operatori delle diverse sedi consultoriali, al fine di condividere i temi da trattare e le strategie attivanti da utilizzare.

#### Indicatori di processo

#### Standard 2017

N° donne alle quali è stata proposta la partecipazione allo IAN/N° agende consegnate	80%
N° questionari raccolti/N° questionari distribuiti	40%
N° schede compilate di raccolta dati/N° di corsi attivati	40%
N° di riunioni del gruppo di progetto	almeno 2 /anno

## **2) Continuità assistenziale nel sostegno dopo il parto**

Le azioni strategiche che si prevedono per il 2017 sono in continuità con progetti realizzati nel 2016 nell'ambito consultoriale aziendale, in particolare rispetto agli aspetti di

- a. offerta attiva: proposta delle attività del Consultorio a tutte le famiglie, nel corso degli incontri IAN e, per quelle coppie che non hanno frequentato gli IAN, con la collaborazione degli operatori degli uffici distrettuali di "Scelta e revoca del medico" e dei Punti Nascita;
- b. programmazione delle attività: incontri dopo parto, gruppi di massaggio al neonato;

I risultati attesi saranno in termini di:

1. aumento della frequenza agli incontri post-parto (almeno 2 incontri) da parte delle mamme/coppie al primo figlio;
2. aumento della durata dell'allattamento al seno (almeno 6 mesi dopo il parto);
3. creazione di una rete territoriale di sostegno alla genitorialità, in particolare nei primi mesi di vita del bambino.

### Obiettivi dell'azione

- Obiettivi generali
  - a. sostenere le competenze materne al fine di tutelare la salute propria e quella dei figli;
  - b. contribuire a creare un modello di continuità assistenziale con gli altri Servizi;
  - c. promozione di stili di vita sani e del benessere della famiglia, della donna e del bambino.
- Obiettivi specifici
  1. sostegno all'avvio e mantenimento dell'allattamento al seno;
  2. coinvolgimento della donne e delle coppie del territorio, raggiungendo anche le fasce della popolazione meno sensibile (anche mediante la collaborazione di mediatori/mediatrici culturali per gli stranieri);
  3. valorizzazione del ruolo e delle competenze della donna e della coppia;
  4. attenzione alle esigenze della neomamma con attività di monitoraggio e di counselling nelle scelte che riguardano i primi periodi di vita del bambino con l'obiettivo di attivare processi decisionali autonomi e consapevoli;
  5. lavoro in rete dei vari servizi;
  6. creazione di una rete di sostegno nel post-parto in collaborazione con gli altri servizi territoriali (SER.D.; Salute mentale; Pediatri di Libera Scelta).

### Descrizione puntuale delle attività previste nell'anno 2017

- Incontri di gruppo dopo il parto  
In tale ambito saranno sviluppate le azioni inerenti progetti regionali:
  - progetto "Nasce un bambino cambia la vita, cambia la casa, informazioni da condividere" prevenzione degli incidenti domestici;
  - progetto "Nati per leggere";
  - progetto "Genitori più";
- Corso di massaggio infantile
- utilizzo del momento della vaccinazione come occasione per interventi di prevenzione e tutela della salute;
- utilizzo e potenziamento della Cartella Condivisa in rete tra tutti gli operatori delle varie sedi consultoriali coinvolti nella organizzazione e conduzione dei gruppi post-parto per la raccolta e condivisione di documenti dedicati.

La verifica di processo verrà svolta attraverso:

- A. raccolta dati sul numero dei partecipanti, scolarità, luogo di provenienza, parità e frequenza agli Incontri nel post-parto, attraverso la compilazione di una scheda.

### Popolazione target

- a) puerpere, in particolare primipare
- b) famiglie con un nuovo nato

### Soggetti coinvolti

- Operatori dei Consultori Familiari ASL AL
- Gruppo di lavoro che coinvolgerà operatori delle diverse sedi consultoriali, al fine di condividere i temi da trattare e le strategie attivanti da utilizzare

Indicatori di processo

Standard 2017

N° compilazione delle schede di raccolta dati INCONTRI POSTPARTO/N° incontri attivati	40%
N° di riunioni del gruppo di progetto	almeno 2 /anno

**3) Progetto Obiettivo Presa in carico globale nell'attività di vita "Allattamento al seno"**

Il DGR n. 13-8266/2008 "Progetto regionale di protezione, prevenzione e sostegno dell'allattamento al seno", consolidato dal DGR n.22- 13206 con il Piano socio-sanitario 2007-2010, identifica come obiettivo la definizione di percorsi assistenziali all'interno dell'Area Materno-Infantile. Le indicazioni sono di attuare una metodologia d'intervento che permetta un efficace governo clinico dell'intero Percorso Nascita cercando di superare le frammentazioni e parcellizzazioni presenti nel sistema.

Di fatto con questo progetto si consolidano i percorsi di comunicazione e di passaggio delle informazioni tra Punto Nascita e Consultori familiari, relativi al sostegno all'allattamento al seno e al monitoraggio di tale attività fino al sesto mese del bambino.

Obiettivi dell'azione

- Obiettivi generali
  - a) sostenere le competenze materne al fine di tutelare la salute propria e quella dei figli;
  - b) contribuire a creare un modello di continuità assistenziale con gli altri Servizi;
  - c) promozione di stili di vita sani e del benessere della famiglia, della donna e del bambino.
- Obiettivi specifici
  1. sostegno all'avvio e mantenimento dell'allattamento al seno;
  2. coinvolgimento della donne e delle coppie del territorio, raggiungendo anche le fasce della popolazione meno sensibile (anche mediante la collaborazione di mediatori/mediatrici culturali per gli stranieri);
  3. raccordo tra Punti Nascita e Consultori.

I risultati attesi saranno in termini di:

1. aumento della durata dell'allattamento al seno (almeno 6 mesi dopo il parto);
2. consolidamento della continuità assistenziale tra Ospedale/Territorio.

Descrizione puntuale delle attività previste nell'anno 2017

- programmazione delle attività: sportello allattamento in tutte le sedi consultoriali;
- organizzazione di spazi dedicati all'invio delle puerpere alla dimissione dai Punti Nascita;
- stesura di protocollo con Punti Nascita dell'ASLAL per la continuità assistenziale nel dopoparto;
- prenotazione nei Punti Nascita del primo contatto allo Sportello Allattamento del Consultorio attraverso un foglio Excel presente nella Cartella Condivisa "Dimissioni Allattamento";
- elaborazione ed utilizzo integrato (Punti Nascita/Consultori) della scheda "Osservazione dell'ultima poppata"; trasmissione della scheda al momento della dimissione dal Punto Nascita, al Consultorio territoriale di riferimento che prenderà in carico la donna/bambino;

- produzione di volantini informativi per la presa in carico della puerpera/bambino che illustrano l'offerta assistenziale sul territorio relativa ai Punti di Sostegno all'Allattamento da distribuire alle donne nei Punti Nascita e presso gli uffici distrettuali di "Scelta e revoca del medico" all'atto di iscrizione del neonato/scelta del Pediatra;
- elaborazione e utilizzo di "Scheda Accoglienza" consultoriale, per la presa in carico e la raccolta dati di tutte le madri inviate o che accedono spontaneamente ai Consultori Familiari per sostegno dell'allattamento al seno;
- elaborazione e utilizzo di schede per il monitoraggio e la raccolta dati sulle abitudini alimentari del bambino ai 6 mesi di vita e distribuzione delle schede nei centri vaccinali;
- utilizzo e potenziamento della Cartella Condivisa in rete tra tutti gli operatori delle varie sedi consultoriali e dei Punti Nascita coinvolti per la raccolta e condivisione di documenti dedicati.

La verifica di processo verrà svolta attraverso:

A. raccolta dati sul numero dei partecipanti, scolarità, luogo di provenienza, parità agli Incontri dello Spazio allattamento, attraverso la compilazione di una scheda.

#### Popolazione target

- a) puerpere
- b) famiglie con un nuovo nato

#### Soggetti coinvolti

- Operatori dei Consultori Familiari ASL AL
- Operatori dell'Ostetricia e della Pediatria del DMI dell'ASLAL

#### Indicatori di processo

#### Standard 2017

N° compilazione delle schede di accoglienza SPAZIO ALLATTAMENTO/N° donne alle quali è stata offerta consulenza	80%
N° di riunioni del gruppo di progetto	almeno 2 /anno

### **Promozione della salute sessuale e riproduttiva attraverso percorsi di incremento della Health Literacy**

#### Sintesi complessiva delle azioni previste

Secondo la definizione del Glossario OMS della Promozione della Salute "health literacy comprende le abilità cognitive e sociali che determinano la motivazione e la capacità degli individui di accedere alle informazioni, di comprenderle e di utilizzarle in modo da promuovere e mantenere una buona salute".

In sintesi, essa rappresenta il livello di capacità delle singole persone di ottenere, elaborare e comprendere le informazioni sanitarie di base e i servizi necessari per compiere scelte appropriate sulla salute.

Incrementare l'health literacy delle persone è quindi determinante per i processi di promozione della salute volti a sviluppare empowerment, attraverso l'informazione e l'educazione, sulla gestione della propria malattia, sulle decisioni terapeutiche, su chi, dove, quando e perché consultare, su come fare prevenzione, su come accedere all'organizzazione dei servizi. Parallelamente, i progetti volti ad aumentare l'health literacy

non solo degli utenti dei servizi, ma anche degli operatori potenziano l'efficacia dell'offerta attiva dei servizi e dei programmi di prevenzione.

Le azioni proposte saranno volte a migliorare le strategie di aumento dell'*health literacy* sia degli utenti, che degli operatori dei servizi consultoriali, attraverso l'organizzazione e la valutazione di vecchi (offerta attiva, mediazione culturale) e nuovi strumenti (sistemi multimediali).

### **1) L'offerta attiva per gli adolescenti del Consultorio Familiare**

Nei Consultori Familiari della provincia di Alessandria, che fanno capo all'ASL AL, le attività di promozione della salute in ambito adolescenziale comprendono

- una diffusa e programmata proposta di interventi di educazione alla sessualità nelle scuole della provincia, che rientra nei progetti di Promozione della salute presentati annualmente alle scuole dal PEAS tramite catalogo.
- l'offerta attiva dello Spazio Giovani del Consultorio, sia dove strutturato che in forma di accoglienza con accesso diretto degli adolescenti in ogni sede consultoriale.

#### Obiettivi dell'azione

L'indagine si propone di misurare gli effetti dell'offerta attiva, rilevando tra gli utenti adolescenti tra 14 e 18 anni che accedono nello Spazio Giovani, dove strutturato, o con accesso diretto ai servizi consultoriali:

1. le motivazioni prevalenti dell'accesso
2. le modalità di conoscenza del Consultorio Familiare e la relazione con l'attività di informazione e di presentazione del servizio che gli operatori svolgono nelle scuole della provincia di Alessandria.

#### Descrizione puntuale delle attività previste nell'anno 2017

Si procederà alla valutazione ed analisi dei dati raccolti, da parte del Coordinamento del Piano Locale di Prevenzione - Funzioni Aziendali di Epidemiologia, con produzione di report dei questionari somministrati da gennaio 2016 al 31 dicembre 2016, in particolare rispetto ai seguenti quesiti:

- a) percorsi di conoscenza del servizio
- b) valutazione degli effetti dell'offerta attiva nelle scuole
- c) differenza tra bisogno percepito e bisogno espresso (dal confronto con le schede di sintesi compilate dagli operatori)

#### Popolazione target

- a) adolescenti (14-18 anni) afferenti al Consultorio Familiare

#### Soggetti coinvolti

Gruppo di lavoro- operatori dei Consultori Familiari e Servizio di Epidemiologia aziendale

#### Indicatori di processo

#### Standard 2017

Analisi dei questionari raccolti ed elaborazione di report

presenza di documento

## 2) Offerta attiva di contraccezione per la prevenzione del ricorso all'Interruzione Volontaria di Gravidanza (IVG)

Le azioni strategiche che si prevedono per il 2017 sono in continuità con progetti realizzati nel 2016 nell'ambito consultoriale aziendale.

La strategia scelta sarà quella dell'implementazione di quanto viene già fatto dai Servizi consultoriali e del miglioramento dei percorsi di rete tra Consultorio e Presidi Ospedalieri ASL AL dove si effettua l'IVG, con particolare attenzione per le fasce più a rischio della popolazione femminile (pregresso IVG, casi inviati dal Servizio Socio Assistenziale, straniere in difficoltà).

I risultati attesi saranno in termini di:

- 2) aumento della conoscenza dei metodi contraccettivi ed implementazione del loro utilizzo, in particolare dopo l'IVG;
- 3) educazione all'uso continuativo dei metodi contraccettivi, aumentandone la compliance.

### Obiettivi dell'azione

Valorizzare le opportunità di contatto delle donne con i servizi consultoriali; predisporre percorsi che favoriscano l'accessibilità e l'utilizzo dei servizi stessi, soprattutto da parte delle donne immigrate; valorizzare le risorse individuali e l'health literacy rispetto alla salute riproduttiva e alla pianificazione familiare, in particolare per le donne che appartengono a fasce di popolazione con meno risorse per livello socioeconomico, istruzione, conoscenza della lingua, età.

### Descrizione puntuale delle attività previste nell'anno 2017

- accoglienza ed accompagnamento delle donne che rientrano nel progetto; colloqui individuali; somministrazione diretta del metodo contraccettivo alle donne appartenenti alle fasce di rischio descritte
- prescrizione del metodo contraccettivo
- RACCOLTA DATI INFORMATIZZATA per il monitoraggio dell'aderenza ai controlli POST IVG e della compliance contraccettiva

### Popolazione target

Fasce di popolazione femminile che richiedono l'IVG ed in particolare appartenenti a gruppi di donne a rischio per IVG recidive (relazione ministeriale sull'applicazione della Legge 194)

- a) donne immigrate e autoctone appartenenti a nuclei familiari già esenti dalla spesa farmaceutica secondo il reddito;
- b) donne immigrate in possesso di codice STP /ENI indipendentemente dal reddito;
- c) donne inviate dai servizi socio-assistenziali;
- d) adolescenti (entro 24 anni).

### Soggetti coinvolti

Operatori dei Consultori Familiari ASL AL che svolgono accoglienza/presa in carico per le donne nell'applicazione della legge 194/78

### Indicatori di processo

N° controlli POST IVG/N° certificazioni rilasciate

### Standard 2017

50%



### 3) Mediazione culturale nei Consultori Familiari

La mediazione culturale nei Consultori Familiari è un servizio sia per le donne immigrate (soprattutto per le donne di recente arrivo, ma non solo), sia per gli Operatori che sono coadiuvati efficacemente nell'offerta assistenziale e nel passaggio di informazioni tra operatore ed utente.

A partire dal 2004 la mediazione culturale si è progressivamente consolidata per i Consultori di tutti i Distretti dell'ASLAL ed ha aiutato a garantire per l'utenza straniera un'assistenza qualitativamente e quantitativamente considerevole.

Nell'ambito del progetto globale per i Consultori Familiari dell'ASL AL si prevede che le azioni previste siano declinate per ogni Distretto aziendale; sarà mantenuta la correlazione con l'attività di coordinamento dei Consultori Familiari (monitoraggio dei bisogni, valutazione delle prestazioni offerte; integrazione con le attività presenti nei Consultori familiari), tale da garantire uniformità e continuità dell'offerta.

#### Obiettivi dell'azione

- Obiettivi generali
  - a. promuovere la partecipazione attiva ai servizi sociosanitari da parte dell'utenza immigrata, migliorando la consapevolezza delle opportunità offerte, in particolare sui programmi di prevenzione e di promozione della salute e nell'utilizzo dei servizi sanitari di urgenza/emergenza;
  - b. promuovere l'utilizzo dei servizi offerti dal Consultorio, in particolare con l'offerta attiva dei corsi di accompagnamento alla nascita in tutti i Consultori ASLAL
  - c. potenziare il monitoraggio e la vigilanza sul piano della rilevazione dei dati di attività e dei bisogni di salute delle donne migranti, con particolare attenzione a quelli delle donne irregolari che sono maggiormente a rischio di esclusione dall'accesso ai servizi e di "fragilizzazione" sociale
- Obiettivi specifici
  1. sostenere la capacità di comunicazione tra operatori sanitari ed utenti straniere, che si esemplifica sia nella conoscenza della lingua che nel tipo di linguaggio usato nella comunicazione (mediazione linguistico/culturale), per aumentare la comprensione e la fruizione delle indicazioni finalizzate alla promozione della salute e alla cura fornite dagli operatori sanitari;
  2. potenziare l'alfabetizzazione sanitaria dell'utenza immigrata (Health Literacy), anche attraverso la mediazione degli aspetti socioculturali correlati alla cultura di appartenenza, poiché la cultura influenza il modo in cui le persone pensano e percepiscono la loro salute.

#### Descrizione puntuale delle attività previste nell'anno 2017

- a) coordinamento dell'attività di mediazione nei Consultori Familiari ASLAL e dell'integrazione con i servizi ospedalieri, afferenti al Dipartimento Materno Infantile;
- b) coordinamento della rilevazione dei dati sensibili per l'utenza straniera (numero di accessi, nazionalità, prestazioni richieste etc.);
- c) coordinamento della rilevazione dei bisogni di salute dell'utenza straniera;
- d) definizione degli indicatori di risultato e controllo di qualità degli interventi di mediazione interculturale.

#### Popolazione di riferimento

- donne straniere che accedono al Consultorio Familiare, in particolare le donne di recente immigrazione e con difficoltà di comprensione linguistica

#### Soggetti coinvolti

- operatori dei Consultori Familiari
- referenti per il servizio di Mediazione interculturale ISRAL

#### Indicatori di processo

Standard 2017

N° ore svolte/ N° ore dedicate previste

80%

#### **4) Nuovi strumenti per potenziare e sostenere l'health literacy**

Le azioni strategiche che si prevedono per il 2017 sono in continuità con il Progetto sperimentale di realizzazione di uno strumento di comunicazione multimediale rivolto alle persone che afferiscono ai Consultori Familiari, pensato soprattutto come strumento di prima accoglienza informativa e di orientamento per le donne, con la finalità di facilitare la fruizione e la scelta delle informazioni e fornire una guida per la richiesta di consulenza e di prestazioni sanitarie.

Il progetto, finanziato con fondi vincolati per "Informazioni alle gravide straniere sul Percorso nascita" DD n. 839 del 30/11/2009, si è concluso nel 2015 con la realizzazione di uno strumento (in totale 7 totem informativi collocati presso le sedi dei Consultori Familiari dei centri zona dell'ASL AL) aggiornabile, con possibilità di aggiungere informazioni anche su altri servizi sanitari (distrettuali e ospedalieri) o sociali, che prevede la traduzione in varie lingue straniere delle informazioni e una grafica facilitante per la consultazione.

I contenuti sono stati elaborati da un gruppo di lavoro dei Consultori familiari, che comprende anche i mediatori interculturali per la valutazione dei contenuti e per la traduzione in lingue straniere.

Nel 2017 si proseguirà, quindi, nella valutazione delle modalità di utilizzo del Totem multimediale e delle strategie di comunicazione da applicare a questo nuovo strumento di informazione per l'utenza al fine di individuare con gli operatori stessi le occasioni d'integrazione con l'attività di *counseling* e di supporto per l'offerta attiva.

#### Obiettivi dell'azione

- Obiettivi generali
  - a. promuovere la partecipazione attiva dell'utenza ai servizi sociosanitari, migliorandone la consapevolezza delle opportunità offerte, in particolare sui programmi di prevenzione e di promozione della salute;
  - b. promuovere l'utilizzo dei servizi offerti dal Consultorio.
- Obiettivi specifici
  1. accrescere negli operatori dei consultori la capacità di utilizzo critico ed efficace del nuovo strumento di comunicazione offerto (Totem multimediale);
  2. integrare l'utilizzo del nuovo strumento nelle strategie comunicative a disposizione degli operatori per incrementare l'*health literacy* degli utenti;
  3. coordinare l'aggiornamento dello strumento proposto (sia negli aspetti relativi ai contenuti che all'*usability*) anche attraverso l'attivazione di specifici canali di segnalazione da parte degli operatori.

Descrizione puntuale delle attività previste nell'anno 2017

- a) organizzazione di focus group con gli utenti dei Consultori ASL AL finalizzati alla valutazione
1. degli aspetti relativi all'*usability* del mezzo multimediale ovvero "la capacità di un sistema di essere compreso, appreso, utilizzato e attraente per gli utenti quando usato sotto condizioni specificate";
  2. degli aspetti relativi alle occasioni di utilizzo e alla motivazione per la consultazione da parte degli utenti.
- b) produzione di materiale informativo ed esplicativo relativo all'utilizzo dello strumento (depliant, manifesti).

Popolazione di riferimento

- utenti dei Consultori Familiari ASL AL, in particolare donne straniere e adolescenti
- operatori dei Consultori Familiari ASL AL

Soggetti coinvolti

- gruppo di coordinamento del progetto (operatori referenti del gruppo di coordinamento dei Consultori Familiari; mediatori culturali; referente dell'URP aziendale; referente Gruppo PEAS aziendale)

Indicatori di processo

Standard 2017

Focus group con utenti

4

Materiale informativo

presenza di materiale

Relazione sull'aggiornamento del progetto

presenza di documento