

CÀ PRINA

Fondazione Giuseppina Prina - ONLUS

Polo Geriatrico per la qualità dell'invecchiamento

Reparti protetti per Anziani non Autosufficienti -Nucleo Alzheimer e Demenza Senile

Centri Diurni Integrati per Anziani

Cure Domiciliari

Hospice

Carta dei Servizi RSA Aperta



Sistema Sanitario  Regione Lombardia

12	03.01.2025	Aggiornamento
Ed.	Data	Descrizione Modifica

La presente modulistica è patrimonio aziendale. E' vietata la riproduzione salvo espressa autorizzazione di Ca' Prina.

Indice

La Residenza Sanitaria Assistenziale nella rete dei servizi	4
Definizione di RSA Aperta	4
Destinatari	4
Presentazione Domanda	5
Attivazione del Servizio	5
Contenuti del Servizio.....	6
L'organizzazione del Servizio	8
La tutela della Privacy	8
Modalità di erogazione del Servizio	8
Verifica delle Prestazioni	8
Modalità di inoltro delle segnalazioni	8
Carta dei Diritti della Persona Anziana	9
Questionario di soddisfazione	12
R.S.A. Aperta	12
Modalità di inoltro delle segnalazioni	15
Modulo segnalazione	15

La Residenza Sanitaria Assistenziale nella rete dei servizi

La Fondazione Giuseppina Prina - ONLUS gestisce in Erba una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), due Centri Diurni Integrati (CDI), un Hospice ed è stata accreditata a svolgere servizi domiciliari (CDOM) nell'ambito territoriale del Distretto Brianza.

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (una volta denominate Case di Riposo o Strutture Protette) accolgono persone anziane non autosufficienti, non più in grado di restare al proprio domicilio per le loro precarie condizioni di salute e di autonomia.

Le RSA sono dei presidi compresi nella rete dei servizi previsti per la popolazione anziana in attuazione della specifica legge regionale, ed è attinente al primario ruolo di queste strutture residenziali rendere disponibile **ad altri utenti a domicilio** servizi che garantiscano prestazioni a sostegno della domiciliarità.

L'obiettivo è evitare, o ritardare, l'istituzionalizzazione della persona non autosufficiente consentendole di ottenere un supporto alla sua fragilità, rimanendo nella propria abitazione e scegliendo liberamente le modalità e gli erogatori dell'assistenza di cui ha bisogno.

Definizione di RSA Aperta

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (CDOM, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

Destinatari

La misura si rivolge a:

- Persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Per entrambe le categorie, la valutazione deve essere completata con la somministrazione della scala dello stress del familiare/personale di assistenza, in quanto la condizione di fragilità, per essere compresa nella sua interezza, deve essere valutata anche nella dimensione sociale e di capacità organizzativa familiare.

L'accesso alla misura è garantito, a seguito di valutazione multidimensionale, mediante la definizione di un profilo assistenziale che consente la fruizione di diverse tipologie di interventi.

Presentazione Domanda

La domanda per l'accesso alla misura della RSA APERTA può essere presentata dall'interessato, oppure dai Terzi Responsabili nel caso in cui la persona versi in uno stato di impedimento permanente:

- dal Tutore
- dal Curatore
- dall'Amministratore di sostegno

Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda, dal coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado.

L'Interessato, o il Terzo Responsabile, deve rivolgersi direttamente alla RSA scelta tra quelle che hanno sottoscritto il contratto con l'Agenzia di Tutela alla Salute (ATS).

La Struttura, accogliendo il cittadino, farà compilare la **Domanda Unica di Accesso alla Misura RSA Aperta** (corredata da adeguata documentazione sanitaria) con la quale verranno preventivamente valutati i requisiti di accesso ed eventuali incompatibilità.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) della Fondazione è a disposizione per informazioni e per raccogliere le domande di inserimento nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.15 e dalle 14.00 alle 17.15
- sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Assistente Sociale Monica Tassiello – tel. 031.3332136 – mail: monica.tassiello@giuseppinaprina.it

Attivazione del Servizio

Ricevuta la domanda, la Struttura entro 5 giorni lavorativi verifica i requisiti di accesso e, in caso di accoglimento della richiesta, programma nei successivi 10 giorni lavorativi la valutazione multidimensionale (VMD) al domicilio effettuata dal Medico e dall'Assistente Sociale della Struttura.

Il buon esito della visita domiciliare porta alla stesura del Progetto Individuale che, dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che di norma dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

Il Progetto Individuale (PI), condiviso con la famiglia/caregiver, dovrà contenere:

- gli obiettivi e le prestazioni/interventi più adeguati a rispondere al bisogno
- le figure professionali coinvolte
- la durata ipotizzata del progetto

Sulla base del PI predisposto verrà redatto anche il PAI (Piano Assistenza Individualizzata), con l'obiettivo di definire gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Contenuti del Servizio

I servizi sono diversificati in funzione della classificazione in:

1. anziani non autosufficienti
2. persone affette da demenza certificata

1. anziani non autosufficienti

	Operatore	Luogo
Interventi per il mantenimento delle abilità residue	Psicologo	Supporto telefonico
	Educatore, Fisioterapista, Psicomotricista	Domicilio
	Educatore, Musicoterapista	Struttura con attività di gruppo
	OSS	Attività all'esterno
Consulenza alla famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi	Infermiere, Fisioterapista	Domicilio 3 interventi presa in carico
Consulenza alla famiglia per la gestione di problemi relativi all'alimentazione	Infermiere, Logopedista	Domicilio 3 interventi presa in carico
Consulenza alla famiglia per la gestione di problemi relativi all'igiene personale	Infermiere, ASA/OSS	Domicilio 3 interventi presa in carico max 6 anno
Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver	ASA/OSS	Domicilio Max 7 ore/giorno Attività non programmabile Max 60 h/anno da porzionare alla durata dell'intervento

2. persone affette da demenza certificata

Durante la valutazione multidimensionale verrà stabilito il grado di demenza del richiedente attraverso la somministrazione della scala di valutazione CDR.

In base a questa valutazione, l'utente viene classificato in 4 fasce che danno accesso a diverse tipologie di intervento come riportato dalla seguente tabella:

	Operatore	Demenza Lieve	Demenza Moderata	Demenza Severa	Demenza Grave
Stimolazione cognitiva	Educatore, Psicologo 2 v/settimana	✓ Domicilio, Struttura 15/20 interventi x max 2 cicli	✓ Domicilio, Struttura 20 interventi x max 2 cicli	✓ Struttura 15/20 interventi x max 2 cicli	✗
Consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento	Educatore, Psicologo 5 v/anno	✓ Domicilio, Struttura	✓ Domicilio, Struttura	✓ Domicilio, Struttura	✓ Domicilio, Struttura
Supporto psicologico al caregiver	Psicologo 12 v/anno	✓ Struttura	✓ Struttura	✓ Struttura	✓ Struttura
Stimolazione/mantenimento attività motoria	Fisioterapisti, OSS al bisogno	✓ Domicilio	✓ Domicilio	✓ Domicilio	✓ Domicilio
Igiene personale completa	OSS, ASA 2 v/settimana	✓ Domicilio	✓ Domicilio	✓ Domicilio	✓ Domicilio
Sostegno in caso di disturbi del comportamento	Educatore, Psicologo al bisogno	✓ Domicilio	✓ Domicilio, Struttura	✓ Domicilio, Struttura	✓ Domicilio, Struttura
Riabilitazione motoria	Fisioterapisti al bisogno	✗	✓ Domicilio, Struttura	✓ Domicilio, Struttura	✗
Nursing	Infermiere, OSS 5 v/presa in carico	✗	✓ Domicilio	✓ Domicilio	✓ Domicilio
Problematiche connesse alla malnutrizione/disfagia	Infermiere 3 v/presa in carico	✗	✓ Domicilio	✓ Domicilio	✓ Domicilio
Consulenza alla protesizzazione degli ambienti	Infermiere, Fisioterapista 3 v/presa in carico	✓ Domicilio	✓ Domicilio	✓ Domicilio	✗
Mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari	Fisioterapista al bisogno	✗	✗	✗	✓ Domicilio



servizio previsto



servizio non erogabile

L'organizzazione del Servizio

Alla Direzione Sanitaria della Fondazione Giuseppina Prina - ONLUS compete la responsabilità delle figure professionali preposte e la definizione dell'organizzazione operativa.

Il servizio viene reso attraverso un gruppo di lavoro composto da: medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, ASA, OSS, psicologo, educatore professionale, assistente sociale, etc.

La Fondazione garantisce che il personale preposto al servizio è in possesso dei requisiti di qualificazione professionale richiesti dalla legge; garantisce altresì che è applicato il D.Lgs. n. 81/2008 e che l'Ente ha stipulato idonee polizze assicurative R.C.T./R.C.O.

La tutela della Privacy

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti l'Utente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto all'Utente o al Terzo Responsabile il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Fondazione.

La Fondazione Giuseppina Prina è titolare del trattamento dei dati raccolti.

Modalità di erogazione del Servizio

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate verrà concordata con l'Utente del servizio e/o con il Terzo Responsabile.

Per eventuali comunicazioni è disponibile il recapito telefonico della Fondazione chiamando il numero del centralino 031/3332111 o inviando un fax al n. 031/641941.

Viene inoltre messa a disposizione una reperibilità telefonica chiamando il numero 031/3332113.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell'operatore.

Per mantenere un alto livello della qualità delle prestazioni professionali:

- il personale attivo, per i dovuti aggiornamenti, dovrà periodicamente partecipare a corsi di formazione specifici.
- prima di operare sul territorio il personale potrà essere sottoposto, nel caso ne ricorra l'esigenza, ad un adeguato periodo di tirocinio nel servizio di assistenza presso la RSA

Verifica delle Prestazioni

All'Utente, o al suo Familiare, verrà richiesta la sottoscrizione di "avvenuto accesso" al termine della prestazione da apporre su apposito diario.

Modalità di inoltro delle segnalazioni

In calce alla presente Carta dei servizi viene messo a disposizione un apposito modulo segnalazioni. Tutto il personale della Fondazione opera all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che potranno essere segnalate, così che diventino fonte di miglioramento.

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso l'ufficio relazioni con il pubblico della Fondazione, oppure inviato per posta, tramite fax al n. 031/641941 o alla mail fondazione@giuseppinaprina.it

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Carta dei Diritti della Persona Anziana

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio di "solidarietà" enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia

nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società ed alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- Il principio "di salute" enunciato nell'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico ed adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della parte lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di Relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT ed agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



Questionario di soddisfazione **R.S.A. Aperta**

Gentile Signora/e,

La Fondazione Giuseppina Prina ONLUS desidera conoscere la Sua opinione relativa all'assistenza erogata a domicilio.

Le Sue valutazioni, raccolte attraverso questo questionario anonimo, saranno molto utili per migliorare il livello della nostra attività.

Per ogni domanda può apporre la croce su una sola risposta.

RingraziandoLa per la collaborazione, le ricordiamo che il questionario, completamente anonimo, può essere restituito in busta chiusa al personale di assistenza.

Il questionario viene compilato:

dall'utente con l'aiuto di familiari o conoscenti (specificare: _____)

da familiari o conoscenti (specificare: _____)

AREA INFORMAZIONE

1. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio R.S.A. Aperta?

per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo

AREA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

2. Dal punto di vista pratico gli Educatori hanno soddisfatto le sue esigenze?

per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo servizio non utilizzato

3. Dal punto di vista pratico lo Psicologo ha soddisfatto le sue esigenze?

per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo servizio non utilizzato

4. E' soddisfatto degli interventi per il mantenimento delle abilità residue?

- poco abbastanza molto non saprei/non rispondo servizio non utilizzato

5. E' soddisfatto degli interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver?

- per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo servizio non utilizzato

AREA PERSONE AFFETTE DA DEMENZA

6. E' soddisfatto dell'attività svolta dagli Educatori in termini di stimolazione cognitiva?

- per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo servizio non utilizzato

7. Dal punto di vista pratico lo Psicologo ha soddisfatto le sue esigenze di supporto psicologico al caregiver?

- per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo servizio non utilizzato

8. E' soddisfatto degli interventi per il mantenimento delle abilità residue?

- poco abbastanza molto non saprei/non rispondo servizio non utilizzato

COMMENTI/SUGGERIMENTI

Modalità di inoltro delle segnalazioni

Tutto il personale della Fondazione opera all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare mediante il seguente modulo, che potrà anche ritirare presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di miglioramento.

CÀ PRINA

Modulo segnalazione

Reclamo

Osservazione

Encomio

Servizio interessato: _____

Descrizione motivo: _____

Dati del compilatore

_____	_____
-------	-------

Cognome

Nome

Indirizzo

_____	_____
-------	-------

Tel.

E-mail:

In relazione al D.Lgs. 196/03 si informa che i dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere alla Fondazione la gestione della segnalazione.

Data ___/___/___

Firma

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso l'ufficio relazioni con il pubblico, oppure inviato per posta o tramite fax al n. 031/3332116.

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Parte riservata alla Fondazione

Ricevuto il ___/___/___

Risposto il ___/___/___

