

CARTA DEL SERVIZIO

# COMUNITÀ “POLIS”

CENTRO DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

Strada Provinciale n. 139

Sant’Agata Fossili

Tel. 011/0266122

fax. 011/ 0266302

e-mail: [riss.santagata@interactive.coop](mailto:riss.santagata@interactive.coop)



**Interactive**  
Health & Social Care

## Finalità e scopo della Carta del Servizio

La stesura della Carta costituisce un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta del Servizio è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti degli Ospiti ed un'opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare e contemporaneamente di consentire lo sviluppo del senso di appartenenza alla Comunità stessa.

## Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione ai familiari tramite un incontro di presentazione;
- Disponibilità del documento presso la direzione;
- Consegna del documento in sede d'ingresso in Comunità

## Il valore della partecipazione degli Utenti



Il centro di riabilitazione psichiatrica di Sant'Agata Fossili promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli Ospiti/Utenti. Gli Utenti sono coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia. Gli Utenti sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso. Elementi caratterizzanti sono: l'accoglienza, la disponibilità all'ascolto, all'informazione ed al sostegno degli Utenti.

## Principi fondamentali

La Cooperativa Interactive nella gestione del centro di riabilitazione psichiatrica di Sant'Agata Fossili fa propri e adotta i principi fondamentali di:

### **EGUAGLIANZA:**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e la Comunità e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, la



Comunità adotta tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

### **IMPARZIALITÀ:**

la Comunità ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

### **CONTINUITÀ:**

l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, costante e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, la Comunità adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **DIRITTO DI SCELTA:**

l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

### **PARTECIPAZIONE:**

la partecipazione dell'ospite alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della Comunità. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso della Comunità, che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.



### **EFFICIENZA ED EFFICACIA:**

i servizi erogati dalla Comunità sono forniti in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Le modalità adottate per il raggiungimento di tali obiettivi comprendono l'adozione di standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi.

## **Standard di qualità, impegni e programmi**

La Comunità è organizzata e gestita in modo da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;

- 
- 
- rispetto della dignità e della privacy;
  - rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
  - affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
  - approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
  - condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
  - collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio;
  - miglioramento della qualità della vita.

La Comunità si impegna al raggiungimento di elevati standard di qualità, attraverso un processo dinamico di miglioramento continuo, nei seguenti ambiti:

- umanizzazione e personalizzazione degli ambienti e degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- formazione ed aggiornamento del personale.

## Finalità e scopo della Comunità Psichiatrica

La “mission” della Comunità si articola su più livelli:

1. **CONVIVENZA IN COMUNITA'**: realizzare un contesto idoneo a consentire l'adattamento degli ospiti, improntato a valori di solidarietà, amicizia, rispetto reciproco e condivisione.
2. **CURA E RIABILITAZIONE**: elaborare programmi di intervento ispirati alle conoscenze scientifiche più validate impiegando tutte le metodiche disponibili.
3. **RISOCIALIZZAZIONE E REINSERIMENTO NEL MONDO DEL LAVORO**: attivare tutte le risorse formali ed informali presenti nel territorio per superare lo stigma del paziente psichiatrico e consentirne il pieno recupero sul piano psicopatologico, sociale e lavorativo.

## Presentazione della Comunità

- **Direttore sanitario: Dr. Paolo Leggero (335-7883009)**
- **Coordinatore della comunità Dott.ssa Elena Bolognini (347-4713832)**
- **Responsabile dei progetti riabilitativi Dott.ssa Erika Lux**

Orari di ufficio 9:30 - 17:30

è sita in Sant'Agata Fossili (AL) Strada Provinciale, 139.

E' inserita nel pittoresco scenario collinare della Comunità Collinare delle Valli Grue, Curone e Bassa Valle Ossona e fa parte del CISA di Tortona, oltre che del Distretto Sanitario di Tortona dell'Azienda Sanitaria di Alessandria.

La Residenza è circondata da un grazioso giardino che integra la struttura con l'ambiente circostante, rendendola un'oasi di serenità che permette agli ospiti di ritrovare gli stimoli e le capacità di recupero necessari al superamento delle loro difficoltà.

La struttura si caratterizza per l'elevato livello di protezione socio-sanitari (presenza infermieristica 24h, reperibilità psichiatri 24h), la particolare attenzione al recupero delle abilità sociali e di vita autonoma e l'originale percorso riabilitativo che può prevedere anche il coinvolgimento dei familiari o di altri care-giver (secondo la metodologia psicoeducazionale) nella prospettiva di un autentico reinserimento sociale.

### UN ORIGINALE MODELLO OPERATIVO

La psichiatria riabilitativa deve poter operare in luoghi dove accompagnarsi anche per periodi di tempo non brevi con la diversità, lasciarla riposare, avere cura, saper attendere fino a quando non si riesce a costruire lo spazio per una possibilità di esistenza, per quella **“ricostruzione della piena cittadinanza del paziente psichiatrico”** che è la **Riabilitazione**.

### COME RAGGIUNGERCI:

*in auto: Autostrada Torino-Piacenza - uscita Tortona quindi si attraversa il Comune di Tortona, si prosegue sulla strada Provinciale fino a Villalvernia, ove al semaforo si svolta a sinistra sulla provinciale per Sant'Agata Fossili; oppure uscita Serravalle Scrivia e proseguire in direzione Tortona fino a Cassano Spinola ove si svolta a destra per Sant'Agata Fossili*

## **LE DINAMICHE RELAZIONALI**

La Comunità si prende carico dell'ospite come individuo, con la totalità delle sue dinamiche psichiche e delle sue necessità materiali.

Tuttavia un gruppo di soggetti portatori di disturbi psichici gravi costituisce, di per sé, una situazione potenzialmente problematica: l'interazione di più persone che presentano disfunzioni relazionali od un alterato controllo comportamentale può rendere il "clima comunitario" assai più facilmente una fonte di perturbazioni piuttosto che una risorsa terapeutica.

E' per questo motivo che la presenza di un numero adeguato di operatori, la loro formazione, la loro motivazione e la loro disponibilità a porsi in relazione ed a condividere professionalmente tempi e spazi con il paziente psichiatrico costituiscono un presupposto fondamentale per la realizzazione di qualsiasi velleità riabilitativa.

Tutte le figure professionali (educatori, animatori, oss, psicologi, tecnici, terapisti occupazionali, medico di base e psichiatri) che interagiscono con gli ospiti sono formate all'impiego dei modelli operativi di riferimento attraverso un corso di base e corsi periodici di aggiornamento. I singoli operatori infatti, con le loro personali abilità, rappresentano il riferimento ed il modeling relazionale e comportamentale degli ospiti.

## **I RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

La vita comunitaria è articolata in attività individuali e di gruppo, sia lavorative sia socio - culturali, sempre orientate in senso terapeutico, ma alcune di esse si svolgono e sono in relazione con il più ampio contesto esterno.

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione sociale degli ospiti: la partecipazione individuale o di gruppo alle attività culturali, ricreative e sportive presenti nei Comuni di Sant'Agata Fossili, Villalvernia, Tortona e dintorni è favorita dalla vicinanza e da un apposito servizio di trasporto.

## **IL COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI**

La famiglia è la prima "rete sociale" disponibile, pertanto il lavoro con la famiglia, laddove è disponibile, riveste un ruolo particolare nell'ambito degli interventi riabilitativi, come indicano le esperienze in atto ad esempio negli USA (Falloon, Los Angeles; Anderson, Pittsburg) ed in Inghilterra (Leff, Londra). I cosiddetti interventi "psicoeducativi familiari integrati" hanno dimostrato di possedere un rapporto costo-beneficio superiore ad altre forme di trattamento, in particolare per quanto riguarda la schizofrenia ed i disturbi bipolari.

Questo approccio, che è impiegato nella Comunità, si caratterizza per la presa in carico del nucleo familiare nella sua globalità, per l'accoglimento dei bisogni dei

familiari e per la tendenza a fornire loro appoggio, informazioni e consigli anche pratici per fronteggiare i problemi posti dalla convivenza.

E' noto come le famiglie debbano sostenere un carico notevole a livello psicologico, materiale, organizzativo, economico e sociale in seguito alla interazione con i pazienti e nella gestione quotidiana.

Il nucleo familiare (o le persone più importanti nel fornire assistenza) sono necessariamente una delle aree focali di un intervento riabilitativo che miri a superare la fase di inserimento in Comunità.

E' pertanto prevista una valutazione iniziale dei familiari (abilità di relazione, capacità di problem solving, carico, obiettivi personali....) sia prima dell'inserimento, sia durante la permanenza: i nuclei più problematici sono seguiti con sedute quindicinali o mensili e stimolati a partecipare attivamente al progetto riabilitativo.

Inoltre, specifici incontri informativi, condotti secondo la tecnica psicoeducazionale, sono rivolti a gruppi di familiari degli ospiti da operatori altamente qualificati.

## **IL MODELLO RIABILITATIVO**

La Comunità propone percorsi terapeutici e riabilitativi individualizzati e differenziati, adattandosi in maniera flessibile ai modi ed ai tempi degli ospiti.

**PROGRAMMA DI BASE:** incentrato sulla cura di sé e dell'ambiente, sulla alfabetizzazione ed acculturazione e sull'addestramento alle abilità sociali e di vita indipendente;



**PROGRAMMA DI AUTOGESTIONE:** prevede livelli di protezione differenziati, utilizzo di servizi e partecipazione ad attività comuni con organizzazione autonoma del quotidiano;

**PROGRAMMA DI SPERIMENTAZIONE DELL'AUTONOMIA:** caratterizzato da attività lavorativa svolta all'esterno ed acquisizione delle competenze necessarie al graduale inserimento nel contesto socio - familiare d'origine.

Il programma individuale è pertanto articolato in momenti diversi, ma al tempo stesso integrato in modo da incentivare il passaggio da una fase del percorso terapeutico a quella successiva.

I modelli di riferimento adottati per raggiungere gli obiettivi definiti nei singoli programmi utilizzano in modo combinato tecniche di tipo:

- **ADDESTRAMENTO ALLE ABILITA' SOCIALI**
- **PSICOEDUCAZIONALE**
- **PSICODINAMICO** individuale e di gruppo



E' inoltre ad orientamento psicoeducazionale la supervisione settimanale dell'équipe.

## Le attività

La programmazione delle attività è settimanale e garantisce un continuo stimolo alla organizzazione del proprio tempo; inoltre, evita l'instaurarsi della routine e mantiene vivo l'interesse per obiettivi sempre nuovi da perseguire: ciò costituisce un antidoto al processo di "cronicizzazione nella Comunità".

Gli ospiti sono inseriti nelle attività psicoterapiche, educative e riabilitative, nei corsi di addestramento e recupero scolastico sulla base delle indicazioni emerse nella fase di valutazione e sulla base della strategia riabilitativa elaborata dalla équipe inviante e dagli operatori di riferimento.

Tra le attività psicoterapeutiche di cui gli ospiti possono usufruire vi sono: psicoterapia individuale, trattamenti psicoeducazionali, psicomotricità e sociodramma.

Possono, inoltre, essere praticate numerose attività sportive (palestra, calcio, ping pong, trekking, mountain bike) ed ergoterapiche, (informatica, orto-floricoltura, giardinaggio, , bricolage, laboratorio di pittura) sia all'interno della Comunità sia nelle immediate vicinanze.

I percorsi riabilitativi sono sviluppati in base ad attività di osservazione e valutazione che conducono alla definizione di progetti individuali comprendenti obiettivi generali e specifici definiti in funzione di area di intervento.

Le valutazioni prevedono l'impiego di scale standardizzate quali: **VADO** (Morosini e coll., ed. Erikson, 1998), **Present State Examination (PSE)**, **Disability Assessment Schedule (DAS)**, **Questionario sul carico familiare (QPF)**, **WAIS** e test proiettivi. Ulteriori strumenti sono adottati in base alle singole necessità degli ospiti.

Tutti i progetti individuali sono soggetti a rivalutazione annuale (follow-up), l'osservazione e il monitoraggio delle attività è quotidiano. Tutte le informazioni cliniche e riabilitative sono raccolte in apposita Cartella Utente.



## L'asse lavoro

L'obiettivo della piena autonomia degli ospiti richiede l'impegno a sviluppare gradualmente le capacità individuali ed a collegarle con le possibilità di inserimento lavorativo che l'ambiente offre.

Dal 2005 Con la **cooperativa di tipo B "I.so.la"**, Interactive realizza i primi inserimenti nel settore dell'assemblaggio, della stampa editoriale e delle pulizie. Queste prime esperienze ci hanno permesso di crescere, accumulando esperienza e consapevolezza dei bisogni dei nostri pazienti, per approdare nel 2009 allo sviluppo della Cooperativa Sociale Agricola "Naturalmente", e del progetto "WellcHome in Farming", nostro modello di educazione e inserimento lavorativo in ambito agricolo. Il lavoro nella vigna, con i ritmi lenti legati alla terra, e la necessità di curare tutti i giorni il campo e il raccolto, aumenta le capacità attentive e di lavoro di gruppo nel lavoratore con patologia psichiatrica, e permette di sviluppare nuove competenze, fondamentali per aumentare l'occupabilità del paziente con alto livello di autonomia, giunto al termine del suo percorso di re-inserimento in società.

Nel 2019 Interactive si iscrive alla sezione B dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, al fine di gestire direttamente tutte le fasi dell'inserimento lavorativo. Nasce la divisione "**Work & Care**", che realizza progetti di inserimento lavorativo a favore dei soci svantaggiati della cooperativa nell'ambito del turismo, dell'agricoltura e dei servizi di pulizia e di piccola manutenzione degli stabili.

Nell'ambito della nostra Comunità gli ospiti possono essere avviati a tirocini risocializzanti per lo sviluppo di abilità e capacità "di base".

Sono previste:

- attività di **orto-floricoltura e manutenzione aree verdi**, che si svolgono presso il parco giardino e l'orto annessi alla Comunità o presso terzi;
- attività di **edilizia e tinteggiatura** (anche presso terzi);
- **falegnameria e laboratorio artigianale** per lavorazione artistica del legno;
- atelier di **arti grafiche ed espressive**;
- **assemblaggi industriali**.

All'esterno, presso aziende agricole locali, sono stati concordati Tirocini Formativi (stage) finalizzati alla educazione al lavoro e/o acquisizione di una specifica professionalità in comune ambiente lavorativo.

## Organizzazione

L'équipe è composta dalle seguenti figure professionali:

- DIRETTORE SANITARIO
- DIRETTORE DI STRUTTURA
- MEDICI PSICHIATRI
- PSICOLOGO
- COORDINATORE DI COMUNITA'
- EDUCATORI
- OSS
- INFERMIERI PROFESSIONALI

Lo staff della Comunità comprende, inoltre, personale addetto ai servizi generali quali cucina, lavanderia, pulizie e manutenzione.

E' garantito il servizio di pronta disponibilità Infermieristica e Psichiatrico nell'arco delle 24 ore.

### LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo degli ospiti della Comunità prevede:

.7.30 - 9.30 sveglia, igiene personale, colazione

9.30 - 10.00 riordino camere, riordino armadi

10.00 - 12.00 attività specifiche, laboratori

12.00 - 13.00 preparazione sala da pranzo, pranzo

13.00 - 13.30 riordino sala da pranzo, ritiro biancheria pulita, riordino armadi

13.30 - 15.00 riposo, tempo libero, attività lavanderia attività ricreativa

15.00 - 17.00 attività specifiche, laboratori

17.00 - 18.30 attività riabilitative, uscite

18.30 - 20.00 preparazione sala pranzo, cena e riordino

20.00 - 22.30 attività ricreativa, preparazione per riposo

9.00 - 12.00

Progetto lavoro &  
manutenzione

14.30 - 17.30

progetto lavoro &  
manutenzione

## **ORARI/MODALITÀ DI ACCESSO/VISITE**

Le visite da parte di familiari e conoscenti dell'ospite sono possibili tutti i giorni senza orari prestabiliti; per evitare di interferire con attività in svolgimento o per assicurarsi della presenza dell'ospite in Comunità è consigliabile dare preavviso alla direzione.

Previo accordo con gli operatori del gruppo di presa in carico, e purché non siano presenti condizioni o prescrizioni che limitino il rientro in famiglia, l'ospite può usufruire di permessi a domicilio. Per la corresponsione della retta durante le assenze dalla Comunità vige quanto previsto nella convenzione.

I familiari possono richiedere alla direzione, di poter incontrare il medico di riferimento, la psicologa e gli educatori per informazioni e suggerimenti anche riguardanti i vari momenti di vita della comunità.

## **RETTA**

L'ammontare della retta è determinato in base agli accordi intercorsi tra l'Ente gestore inviante e la Comunità in conformità delle normative nazionali e regionali vigenti. L'eventuale quota di contribuzione a carico dell'ospite è determinata e disciplinata dalle normative di riferimento dell'Ente gestore inviante.

I rapporti tra la Comunità e dell'Ente gestore inviante sono disciplinati in apposita convenzione che prevede, tra l'altro, la durata dell'inserimento, le modalità di ammissione e dimissione, la natura dei servizi offerti e modalità di valutazione e la determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti.

## **PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA**

- Il vitto, l'alloggio ed il servizio di lavanderia;
- Presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure e le risorse previste dal Progetto Individuale;
- Tutte le attività previste all'interno del Progetto Individuale;

La Comunità provvede inoltre a stipulare un'assicurazione per la copertura della responsabilità civile.

## **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

- Spese relative all'abbigliamento, comprese le calzature;
- Spese personali per la vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale);
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.;

- Eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- Trasporti da e per la struttura (taxi, ambulanze ecc.);
- Soggiorni di vacanza;

## **AMMISSIONE ALLA COMUNITÀ**

La nostra procedura di ammissione alla Comunità prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata dall'Ente gestore inviante con il quale sarà successivamente stipulata l'apposita convenzione che regola i reciproci rapporti. La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto, valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari all'inserimento e comprendere gli obiettivi del progetto di inserimento dell'Ente gestore inviante.

Le modalità di inserimento prevedono:

- colloquio con l'equipe inviante;
- colloquio con il potenziale utente ed i famigliari;
- valutazione del caso in équipe e stesura del piano di inserimento;
- organizzazione dell'inserimento attraverso l'affidamento del caso ad una mini-équipe (psichiatra - educatore - oss).

## **DOCUMENTI NECESSARI**

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà portare con sé copia della cartella clinica di eventuali ricoveri precedenti e degli esami clinici effettuati nell'ultimo anno, una relazione clinico-psichiatrica ed anamnestica dettagliata comprensiva della segnalazione di eventuali effetti collaterali da farmaci od intolleranze/allergie alimentari; delibera e/o presa d'atto di accettazione da parte del DSM oppure ordinanza del Magistrato di Sorveglianza.

Documenti:

- tessera sanitaria
- esenzione dal pagamento del ticket sanitario
- eventuale certificazione di invalidità civile
- documento d'identità
- codice fiscale
- esami clinici, fotocopie di cartelle cliniche ed ogni altra documentazione relativa ad interventi e trattamenti sanitari in corso o pregressi.
- Cancellazione del medico di medicina generale se provenienti da altre regioni

## **DIMISSIONI DALLA COMUNITÀ**

Nel caso la permanenza dell'ospite in Comunità possa essere fonte di gravi difficoltà per lo stesso o per gli altri ospiti, l'équipe, sentiti i pareri dell'ospite, della famiglia e dell'Ente gestore inviante, proporrà la rivalutazione dell'esistenza delle condizioni e delle risorse necessarie ad elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, finalizzato alla rimozione delle difficoltà sopraggiunte. Nel caso non siano riscontrate tali condizioni, l'équipe proporrà alla Direzione le dimissioni del soggetto concordando con l'Ente gestore inviante tempi e modalità. L'Ente gestore inviante può disporre direttamente le dimissioni dell'ospite fatte salve le condizioni previste dalla convenzione.

## **MODALITÀ DI SEGNALAZIONE RECLAMI**

Gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni della Comunità.

I reclami possono essere presentati mediante :

- colloquio con il Coordinatore di Comunità;
- comunicazione telefonica con il Coordinatore di Comunità;
- compilazione e sottoscrizione di un reclamo formale da consegnare personalmente al Coordinatore della Comunità o inviare a mezzo posta o e-mail;

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 15 giorni dalla presentazione mediante lettera ordinaria o e-mail.

I reclami ricevuti (anche tramite colloquio o comunicazione telefonica) sono protocollati ed archiviati in apposito registro disponibile per successive verifiche e controlli.