

# SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI

ACCESSO AI SERVIZI, IMPEGNI DELL'AZIENDA,  
STRUMENTI DI TUTELA PER L'UTENTE



## SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO .....	3
Benvenuto .....	3
La Carta dei Servizi .....	3
L'azienda Golgi Redaelli .....	3
L'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano .....	4
La struttura.....	5
Dove siamo.....	5
SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI.....	6
Come si accede .....	7
Gestione della lista d'attesa.....	7
Costo dei servizi.....	7
Day Hospital o Ciclo Diurno Continuo: presa in carico del paziente.....	8
Modello di cura .....	9
Dimissioni .....	9
Il personale.....	10
Altre informazioni .....	10
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA.....	11
Accesso alla documentazione socio-sanitaria e rilascio di certificazioni.....	13
ALLEGATI .....	13

# CARTA DEI SERVIZI, AZIENDA, PRINCIPI DEL SERVIZIO

## BENVENUTO

Le diamo il benvenuto all'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano.

Il documento che sta leggendo è la **Carta dei Servizi Riabilitativi Non Residenziali**. Abbiamo qui raccolto le informazioni più importanti: quali sono i nostri servizi e come può utilizzarli, come accogliamo i pazienti e come ci prendiamo cura dei loro bisogni. Notizie pratiche quindi, ma anche informazioni che chiariscono il nostro modo di lavorare e intendere la salute e il servizio agli utenti.

Ci auguriamo che il documento risponda a tutte le sue domande. In ogni caso, per approfondimenti o domande specifiche, il nostro personale può fornirle ulteriori informazioni. Inoltre, l'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) è sempre a disposizione per ricevere osservazioni e suggerimenti utili a migliorare la nostra attività.

Il Direttore Operativo degli Istituti  
Giovanni Mercuri

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta in Italia negli anni '90 per migliorare i rapporti tra pubblica amministrazione e cittadino, e garantire a quest'ultimo uno strumento di controllo e tutela.

Questa Carta dei Servizi fornisce notizie e informazioni sui Servizi Riabilitativi dell'Istituto Geriatrico Piero Redaelli di Milano ed è redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

I contenuti della presente carta vengono aggiornati in base a cambiamenti significativi e, comunque, almeno una volta all'anno. Il documento aggiornato viene affisso nelle bacheche di reparto, ed è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza e sul sito aziendale [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it)

## L'AZIENDA GOLGI REDAELLI

L'ASP Golgi Redaelli, Azienda di Servizi alla Persona, si occupa dei bisogni di salute della popolazione anziana. Offre servizi di tipo sanitario-assistenziale e riabilitativo. Propone soluzioni avanzate rivolte a malati di Alzheimer, malati terminali, persone in stato vegetativo permanente.

Ente pubblico senza fini di lucro, è parte integrante della rete dei soggetti pubblici e

privati impegnati nelle attività di servizio alla persona. Con essi lavora in una logica di trasparenza, cooperazione e condivisione di indirizzi. Per sostenere l'accessibilità ai servizi e recepire i bisogni emergenti, l'azienda dialoga con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

L'ente è erede dei Luoghi Pii Elemosinieri, antiche istituzioni che in 700 anni di storia hanno disegnato il profilo inconfondibile delle attività assistenziali lombarde. La tradizionale vocazione alla solidarietà e l'attenzione all'evoluzione dei bisogni delle persone guidano tuttora l'operare del Golgi Redaelli.

Presso i tre istituti geriatrici dell'azienda (Piero Redaelli di Vimodrone, Piero Redaelli di Milano, Camillo Golgi di Abbiategrasso) lavorano oltre 1500 persone tra dipendenti e collaboratori.

## **L'ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI DI MILANO**

Il nostro è un centro di eccellenza che fa della differenziazione dei servizi offerti all'anziano, della loro interconnessione e dell'apertura al territorio il perno di una politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana del territorio di Milano e provincia.

Offre strutture accoglienti e funzionali, in particolare il nuovo centro riabilitativo "Giovanni Paolo II", inaugurato nel 2006.

L'Istituto è accreditato per l'erogazione dei seguenti servizi sanitari e assistenziali:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 310 posti (di cui 88 riservati a persone con demenze e problemi comportamentali)
- Centro Diurno Integrato (CDI), 20 posti
- Cure Intermedie (ex IdR): Riabilitazione residenziale per 256 posti (di cui 10 pl di Post Acuta),
- Servizi riabilitativi diurni:
  - Day Hospital per 35 posti (10 di Specialistica e 25 di Geriatrica), dove hanno luogo il Progetto Me.Mo.Ri. e il Progetto Parkinson
  - Ciclo Diurno Continuo (CDC), 30 posti
  - Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo
- Nucleo Hospice, 10 posti
- Servizi territoriali quali:
  - RSA Aperta
  - Assistenza Domiciliare Integrata

- Servizi specialistici accreditati con il SSN:
  - Laboratorio di Analisi, ◦ Radiologia diagnostica ed Ecografia internistica, ◦ Ambulatorio Visite Fisiatriche, ◦ Ambulatorio Visite Geriatriche;
- Centro Disturbi Cognitivi Demenze (ex UVA): visite specialistiche per le persone con decadimento cognitivo, Test neuropsicologici per la valutazione della demenza.

## ***LA STRUTTURA***

**Ufficio Accoglienza:** riceve dal lunedì al giovedì (10.30 -12.00 e 14.00-15.00). È possibile prendere contatto tramite il numero: 02/41315.283 oppure 02/41315.349 o via e-mail: [accoglienza.milano@golgiredaelli.it](mailto:accoglienza.milano@golgiredaelli.it)

**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):** riceve dal lunedì al giovedì 9-12.30 e 14.30-16, venerdì 9-12.30. È possibile prendere contatto tramite il numero: 02/41315.213 o via e-mail: [info.redaelli\\_mi@golgiredaelli.it](mailto:info.redaelli_mi@golgiredaelli.it)

**Servizio Sociale:** dal lunedì al venerdì su appuntamento.

Telefono: 02/41315.230/233/327/469, e-mail: [serviziosociale.milano@golgiredaelli.it](mailto:serviziosociale.milano@golgiredaelli.it)

**Direzione Medica:** il Direttore Medico è disponibile al colloquio previo appuntamento via telefono: 02.41315/361-280 oppure via e-mail:

[direzione.medica\\_mi@golgiredaelli.it](mailto:direzione.medica_mi@golgiredaelli.it)

A disposizione dei pazienti ci sono ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso e lungo i corridoi, una sala incontri, una sala polifunzionale dove vengono proiettati film ed organizzate attività e spettacoli di intrattenimento, uno spazio lettura con i quotidiani più diffusi, un'edicola, un bar interno dove vengono praticati prezzi calmierati ai degenti e ai loro familiari, distributori automatici di snack e bevande calde e fredde.

All'esterno gli ospiti possono utilizzare un ampio giardino, attrezzato con gazebo e zone d'ombra dotate di panche e sedute.

## ***DOVE SIAMO***

L'Istituto Geriatrico Piero Redaelli è in Via Bartolomeo D'Alviano, 78 (zona Lorenteggio). È raggiungibile con MM1 per Bisceglie (fermata Bande Nere); autobus 98 (Fermata D'Alviano-Tuberose).

Per il Day Hospital (DH), il Ciclo Diurno Continuo (CDC) ed il Centro Diurno Integrato (CDI) l'ingresso è da Viale Caterina da Forlì n. 55.

## SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI

Il servizio di Day Hospital, il servizio di Ciclo Diurno Continuo e il servizio Riabilitativo Ambulatoriale sono accreditati dalla Regione Lombardia.

Gli ambienti dei servizi diurni, collocati al piano terreno dell'Istituto, sono costituiti da una sala soggiorno, una sala da pranzo, una zona servizi con cucina, sale visita, studi medici, studio del coordinatore, locali ripostiglio e servizi igienici. Sono presenti palestre attrezzate per tutti gli interventi riabilitativi e le attività previste dai Piani Riabilitativi Individuali.

Il **servizio di Day Hospital** è rivolto a chi presenta menomazioni e disabilità (transitorie, permanenti o riacutizzazioni) che necessitano di prestazioni terapeutiche, riabilitative e, in taluni casi, diagnostiche. Al servizio accedono utenti che non richiedano assistenza sanitaria continuativa, in grado di affrontare il tragitto quotidiano dalla propria abitazione all'Istituto. Offre 35 posti (10 di Specialistica e 25 di Geriatria).

Il **ricovero in regime diurno continuo** è rivolto a persone con disabilità multiple e/o cronicizzate che necessitano di terapie riabilitative continuative, per le quali non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero. L'intervento adotta approcci individuali e di gruppo e viene classificato in tre fasce, in relazione al grado d'intensità richiesto. I posti disponibili sono 30.

Le **cure riabilitative in regime ambulatoriale** sono rivolte a persone con disabilità che causano o potrebbero causare, nel breve periodo, deficit funzionali tali da limitare l'autonomia negli atti della vita quotidiana. Al servizio accedono utenti che hanno bisogno di terapie riabilitative e/o abilitative continuative, per cui non sia richiesto ricovero o regime diurno continuo.

L'intervento è classificato in tre fasce, in relazione al grado di intensità richiesto. I trattamenti riabilitativi sono individuali e di gruppo.

## COME SI ACCEDE

Al **Day Hospital** e al **Ciclo Diurno Continuo** si accede presentando la domanda in Ufficio Accettazione (dal lunedì al giovedì ore 10.30-12.00 e 14.00-15.00) oppure inviando la domanda compilata dal MMG all'indirizzo mail [accettazione.milano@golgiredaelli.it](mailto:accettazione.milano@golgiredaelli.it).

La modulistica è scaricabile dal sito internet [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it) oppure disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto.

Al **Servizio Riabilitativo Ambulatoriale** si accede presentando la domanda compilata dal MMG presso l'Ufficio Accettazione dal lunedì al giovedì ore 10.30-12.00 e 14.00-15.00, oppure inviando la richiesta di visita o trattamenti all'indirizzo mail: [accettazione.milano@golgiredaelli.it](mailto:accettazione.milano@golgiredaelli.it).

La modulistica è scaricabile dal sito internet [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it) oppure disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto.

Per accedere ai trattamenti con il Servizio Sanitario Regionale occorre effettuare una visita dal Fisiatra il quale prescriverà i trattamenti al paziente.

In regime di solvenza il paziente può accedere direttamente alle prestazioni (visite neurologiche, fisiatriche, o geriatriche); per le terapie fisiche invece dovrà presentare una prescrizione medica redatta dal Medico di Medicina Generale o da uno Specialista.

## GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa è trasparente e viene gestita dalla Direzione Medica secondo il criterio cronologico.

È riconosciuta una priorità sulla base dei seguenti elementi:

- Distanza temporale dall'evento indice che ha dato origine alla menomazione/disabilità per la quale è richiesta la prestazione riabilitativa
- Infortuni sul lavoro ○ Prescrizione ausili.

## COSTO DEI SERVIZI

### **Prestazioni di riabilitazione in regime diurno**

Per i cittadini residenti in Lombardia sono parzialmente a carico del Servizio Sanitario Regionale. L'utente partecipa alla spesa per le prestazioni riabilitative con le seguenti modalità:

- Per la visita fisiatrica, se prescritta dal MMG, pagamento del ticket
- Per l'intero ciclo di trattamenti previsto, se la prescrizione riguarda Trattamenti Riabilitativi Ambulatoriali, pagamento del ticket
- Se la prescrizione riguarda trattamenti in regime di Ciclo Diurno Continuo o in Day Hospital, il servizio è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionale e nessuna contribuzione è richiesta all'utente.

## **DAY HOSPITAL O CICLO DIURNO CONTINUO: PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE**

Il lavoro dell'équipe socio-sanitaria integra diverse figure professionali: medico, infermiere, operatore addetto all'assistenza, terapista della riabilitazione.

Per ciascun paziente preso in carico l'équipe sanitaria-assistenziale redige i seguenti documenti:

- **Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.)**, che tiene conto in maniera globale dei bisogni e delle preferenze del paziente, delle sue disabilità e abilità residue e recuperabili; definisce gli esiti desiderati, le linee generali di intervento, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento dei risultati
- **programma riabilitativo individuale (p.r.i.)** nel quale vengono definiti specificatamente, in attuazione del P.R.I., le aree di intervento, gli obiettivi immediati e a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori e la verifica degli interventi.

Nel corso della degenza vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- **Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)**, contenente indicatori sociali, anamnesi medica, infermieristica e funzionale, P.R.I. e p.r.i., compilato all'ingresso dal medico accettante e aggiornato dal medico curante ogniqualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione bio-psico-sociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile e necessaria, per tutto il percorso dell'ospite all'interno della struttura
- **Scheda di Dimissione Ospedaliera (S.D.O)** contenente una serie di informazioni sulla dimissione ospedaliera ricavabili direttamente dal fascicolo sanitario, tale da rappresentare in modo esaustivo l'evento di ricovero



## ***MODELLO DI CURA***

**Intervento Medico.** Al momento dell'ingresso vengono effettuate la visita medica e l'osservazione infermieristica, integrate da eventuali indagini strumentali ed eventuali visite specialistiche, con l'impostazione di un piano preliminare di eventuali interventi sanitario-assistenziali necessari.

**Intervento Assistenziale.** Le attività assistenziali vengono assicurate dal personale del Servizio, che accompagna i pazienti con difficoltà motorie nei luoghi di effettuazione delle prestazioni (Palestre, Terapie Fisiche, Inalazioni, Radiologia, ecc.).

Il personale ausiliario, infermieristico e medico garantisce il controllo della permanenza degli ospiti nel servizio. Se l'utente intende allontanarsi, solo o con altri, deve avvisare il personale presente.

**Intervento Riabilitativo.** In pazienti con patologia ortopedica o neurologica, l'intervento riabilitativo è orientato principalmente alla riabilitazione motoria e prevede la collaborazione di fisioterapisti, terapisti occupazionali e logopedisti.

## ***DIMISSIONI***

Al momento della dimissione, il medico di reparto predispone una relazione che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le eventuali modifiche dell'ambiente di vita che si rendono necessarie, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Al momento della dimissione, all'interessato viene consegnata la relazione clinica in busta chiusa.

## IL PERSONALE

L'Istituto rispetta gli standard di personale previsti dalle attuali norme regionali per l'unità di offerta di riferimento. La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'Istituto, le cui risorse professionali presenti superano i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

La presenza medica è garantita per tutto l'orario di svolgimento dell'attività, dalle 8,30 alle 16.30, dal lunedì al venerdì.

**Riconoscibilità degli operatori.** Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti. Il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

Inoltre, il personale è riconoscibile dalla divisa:

- Medico: camice bianco e casacca verde
- Capo Reparto: divisa bianca con bordino verde
- Infermieri: divisa bianca con bordino azzurro-grigio
- Fisioterapista: polo blu e pantaloni azzurri
- Personale ausiliario: casacca e pantaloni bianchi □ Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa grigia □ Volontari: camice bianco.

### *ALTRE INFORMAZIONI*

**Giornali.** È possibile acquistare quotidiani e riviste presso l'edicola situata all'ingresso principale dell'Istituto.

**Oggetti personali.** Non si risponde di perdite o sparizioni di oggetti personali di valore o denaro. In caso contrario, si declina ogni responsabilità. Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro.

**Oggetti smarriti.** La segnalazione di smarrimento di oggetti personali va presentata all'URP.

**Fumo.** In tutti gli spazi dell'Istituto è vietato fumare.

**Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.** L'Istituto possiede un Piano di Emergenza ed Evacuazione dell'Istituto contiene informazioni utili e indica specifiche procedure operative per ridurre al minimo i pericoli per le persone presenti nella struttura.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato a intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso al fine di ridurre i danni, portare soccorso alle persone eventualmente colpite. I visitatori sono tenuti ad informarsi, presso le bacheche poste nelle aree comuni, sui comportamenti da adottare in caso di emergenza e a localizzare le uscite di emergenza più vicine.

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

### ***DAT- DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (LEGGE 22.12.2017, N. 219)***

L'Azienda si impegna al rispetto delle disposizioni anticipate di trattamento come da indicazioni prescritte dalla legge. Pertanto gli ospiti, i familiari o chiunque sia a conoscenza di eventuali disposizioni riguardanti l'ospite ricoverato è tenuto ad informare la Direzione Medica o il Medico di Reparto.

### ***CODICE ETICO***

Indica gli impegni che l'Azienda si assume nei confronti delle persone e delle organizzazioni a cui offre i propri servizi o con cui collabora. Secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dalla normativa prevista per la Pubblica Amministrazione, al Codice Etico si affianca il Modello di Organizzazione e Controllo.

Tutte le persone che operano per conto dell'Azienda devono attenersi ai valori espressi nel documento, costruendo relazioni improntate a collaborazione e rispetto. L'impegno a rispettare il Codice Etico è parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e vale in tutte le situazioni previste dallo svolgimento del lavoro.

### ***CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA***

Approvata dalla Regione Lombardia nel 1999, anno internazionale dell'anziano.

### ***UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)***

È preposto ad informare, facilitare l'accesso ai servizi erogati, accogliere segnalazioni e/o encomi degli utenti.

La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita entro 30 giorni dal ricevimento.

L'organizzazione, gli scopi e le funzioni dell'URP, come anche le modalità di presentazione, istruttoria ed evasione delle istanze, sono regolamentati all'interno del

“Regolamento di Organizzazione e Contabilità” pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l’Istituto. Preposto all’URP è il Funzionario dei Servizi Sociali, il responsabile è il Direttore di Istituto.

### ***CONSENSO INFORMATO***

Tutti i trattamenti sanitari richiedono il preventivo consenso della persona interessata. Questa può decidere che il consenso sia espresso in sua vece da una persona fiduciaria: un familiare, amico/a, altro/a.

La relazione di cura e di fiducia tra il paziente e il medico si basa sul consenso informato nel quale si incontrano l'autonomia decisionale del paziente e la competenza, l'autonomia professionale e la responsabilità del medico.

Il Medico di reparto spiega al paziente (o alla persona fiduciaria, all’amministratore di sostegno o al tutore), in modo comprensibile ed esauriente, l’iter diagnostico-terapeutico, i rischi che può comportare, le conseguenze di un eventuale rifiuto e acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso al trattamento sanitario.

### ***VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE***

La valutazione del grado di soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari/caregiver avviene principalmente mediante il questionario di gradimento, consegnato all’ingresso unitamente alla carta dei servizi. Può essere compilato (anche in forma anonima) e inserito nell’apposita cassetta sempre presente in atrio centrale.

### ***TUTELA DELLA PRIVACY***

#### ***(REGOLAMENTO UE 2016/679 – GDPR E D. LGS. 196/2003 E S.M.I.):***

L’Azienda applica le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale. Ampia informativa viene rilasciata all’atto dell’acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. A pazienti e familiari è vietato fotografare o riprendere in video persone/ambienti all’interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati.

## ***ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E RILASCIO DI CERTIFICAZIONI***

**Fasas – cartella clinica.** L'accesso alla documentazione socio-sanitaria è regolamentato dal "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

Per ottenere copia del Fascicolo socio-sanitario, il paziente, il tutore (nel caso di persona incapace o interdetta) o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrano domanda all'Ufficio Accoglienza (e-mail di riferimento: [accoglienza.milano@golgiredaelli.it](mailto:accoglienza.milano@golgiredaelli.it)), mediante la compilazione di un apposito modulo pubblicato sul sito aziendale [www.golgiredaelli.it](http://www.golgiredaelli.it). I costi di riproduzione della documentazione e i tempi di consegna sono esposti nel sito dell'Ente, nella sezione "Statuto e regolamenti".

L'Autorità Giudiziaria, l'INAIL (in caso di infortunio occorso a un assicurato), il medico curante (se munito di delega), gli eredi espressamente autorizzati nelle disposizioni testamentarie e gli eredi legittimi sono comunque abilitati a visionare o richiedere copia della cartella clinica.

Le richieste di rilascio di copia di cartella clinica e della scheda di dimissione ospedaliera presentate da altri soggetti possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se giustificate dalla documentata necessità di far valere o difendere in sede giudiziaria un diritto (oppure di tutelare una situazione giuridicamente rilevante) di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale inviolabile.

**Altre certificazioni.** Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al Medico di reparto. Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero va richiesto all'Ufficio Accoglienza.

## **ALLEGATI**

I documenti segnati qui sotto non sono materialmente inseriti ma fanno parte integrante della Carta Servizi e sono a disposizione presso il sito web o presso l'Ufficio Accoglienza dell'Istituto.

- All. 1 — Carta regionale dei Diritti della persona anziana
- All. 2 — Modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- All. 3 — Questionario di gradimento del servizio.