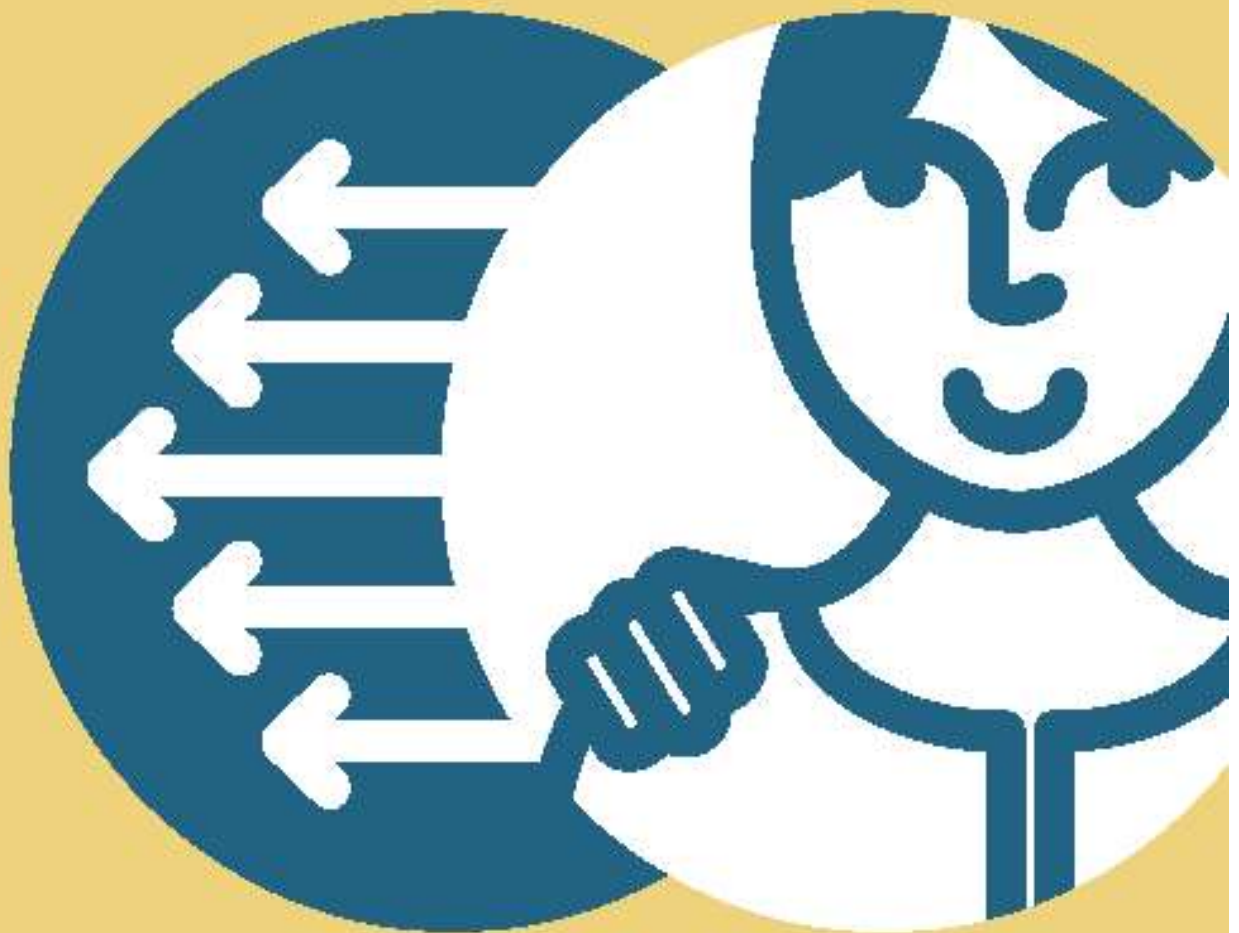


SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI

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 Camillo Golgi di Abbiategrasso	4
La struttura	5
Dove siamo	5
SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI.....	6
Come si accede.....	7
Gestione della lista d'attesa.....	8
Costo dei servizi	8
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 Camillo Golgi di Abbiategrasso.

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.

UOC Gestione Operativa Abbiategrasso – Vimodrone

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 Camillo Golgi di Abbiategrasso ed è redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Il documento è affisso nelle bacheche di reparto, è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza, può essere scaricato dal sito aziendale.

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 CAMILLO GOLGI DI ABBIATEGRASSO

Grande attenzione alle modalità assistenziali, elevato livello delle cure, forte legame col territorio: sono queste le caratteristiche dell'Istituto Golgi, istituzione storica di Abbiategrasso.

Le sue origini risalgono al 1784, quando l'Imperatore Giuseppe II dispone la fondazione di una Pia Casa per accogliere "poveri schifosi, impotenti ed incurabili" della città di Milano. La sede prescelta è il convento soppresso di Santa Chiara ad Abbiategrasso.

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 la nuova Residenza Sanitaria Assistenziale: inaugurata a settembre 2015 e realizzata con soluzioni architettoniche e impiantistiche di assoluto pregio, la nuova RSA è dotata di 128 posti letto, suddivisi in due reparti posti al I e al II piano dell'edificio, e accoglie al piano terra un'ampia varietà di servizi ambulatoriali e diurni di carattere riabilitativo.

La progettazione degli ambienti interni della residenza sanitaria garantisce un elevato livello di qualità alberghiera (anche attraverso l'utilizzo di arredi non standardizzati) e favorisce l'integrazione dell'anziano attraverso l'utilizzo, anche in condivisione con i familiari, di ampi e accoglienti spazi comuni.

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

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 167 posti;
- Cure Intermedie (ex IdR): degenza residenziale (150 posti);
- Servizi riabilitativi diurni:
 - Day Hospital per 20 posti;
 - Ciclo Diurno Continuo (CDC) 16 posti;
 - Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo;
 - Teleriabilitazione.
- Servizi territoriali quali:
 - RSA Aperta con una capienza secondo il budget assegnato da ATS;
 - Cure Domiciliari (ex ADI) (ATS Città Metropolitana, - Distretto di Abbiategrasso)
- Centro Disturbi Cognitivi e Demenze (CDCD) - ex U.V.A. (Unità Valutativa Alzheimer) servizio dedicato alla valutazione, diagnosi e trattamento dei disturbi cognitivi e delle demenze;

LA STRUTTURA

Ufficio Accoglienza: riceve dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 16, il venerdì dalle 9 alle 12. È possibile prendere contatto via telefono: 02/94852270 oppure 02/94852603 o 02/948522633 via e-mail: accoglienza.golgi@golgiredaelli.it.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): possibile accedervi per il tramite dell'Ufficio Accoglienza o del Servizio Sociale. Per contattare il Responsabile dell'Ufficio è possibile prendere appuntamento telefonicamente o via e-mail urp-golgi-ab@golgiredaelli.it,

A disposizione degli ospiti ci sono ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso, una sala incontri, un bar interno dove vengono praticati prezzi calmierati ai degenti e ai loro familiari, distributori automatici di snack e bevande calde e fredde.

DOVE SIAMO

L'Istituto Geriatrico Camillo Golgi è in Piazza Emanuele Samek Lodovici 5 ad Abbiategrasso (MI). È raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- treno da Milano (stazione San Cristoforo) linea Milano - Mortara;
- autobus linea Milano - Abbiategrasso, partenza dal piazzale della stazione Romolo della MM2 (linea verde) o dalla stazione di Milano Bisceglie MM1 (linea rossa).

SERVIZI RIABILITATIVI NON RESIDENZIALI

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

I servizi riabilitativi diurni sono collocati al piano terra della nuova struttura, inaugurata nel Settembre 2015.

Gli ambienti dei servizi diurni sono costituiti da: due aree di attesa, una sala soggiorno e pranzo, ampia, luminosa e confortevolmente arredata, una zona servizi con cucina, studi medici, sala infermieristica e locali polifunzionali, locali ripostiglio e servizi igienici attrezzati per disabili. Sono presenti palestre attrezzate per l'attività riabilitativa, per la terapia occupazionale e per tutti gli altri interventi riabilitativi previsti dai Piani Riabilitativi Individuali, oltre a locali dedicati alle diverse terapie fisiche.

Il **servizio di Day Hospital** è rivolto a chi presenta disabilità (transitorie, permanenti o riacutizzazioni) che necessitano di prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative. Al servizio accedono utenti che non richiedano assistenza sanitaria continuativa, in grado di affrontare il tragitto quotidiano dalla propria abitazione all'Istituto. Offre 20 posti (5 in area Specialistica e 15 in area Generale e Geriatrica).

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 16.

Il **ricovero in Day Hospital -Me.Mo.Ri.** è rivolto a persone con disabilità multiple cronicizzate e deficit cognitivo, lieve o moderato, e che necessitano di terapie riabilitative continuative e di stimolazione cognitiva, per le quali non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero.

L'intervento adotta un approccio individuale. I posti disponibili sono 4.

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.

Dal 2024 l'Istituto ha attivato un **servizio di teleriabilitazione** per pazienti già in carico, finalizzata a garantire il completamento del percorso riabilitativo nel contesto domestico. Il servizio è destinato a utenti che presentino adeguati requisiti clinici, cognitivi e tecnologici tali da consentire la fruizione sicura ed efficace delle prestazioni da remoto"

Il Servizio Diurno è aperto dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle 8.00 alle 15.30.

COME SI ACCEDE

La documentazione per accedere al **Day Hospital**, al **Ciclo Diurno Continuo** e al **Servizio Riabilitativo Ambulatoriale** è reperibile sul sito internet aziendale www.golgiredaelli.it ovvero presso l'Ufficio Accoglienza dell'Istituto - deve essere presentata all'**Ufficio Accoglienza** - dal lunedì al giovedì orario 9.00-12.00 14.00-16.00, il venerdì dalle 9.00 alle 12.00, oppure inviata all'indirizzo mail: accoglienza.golgi@golgiredaelli.it:

- a) Scheda di presa in carico compilata a cura del Medico di Medicina Generale (MMG) per i pazienti provenienti dal domicilio oppure dal Medico Ospedaliero per i pazienti ricoverati in ospedale, oppure dallo specialista inviante, comprensiva di progetto riabilitativo aggiornato se l'utente proviene da un reparto riabilitativo.
- b) Richiesta del MMG redatta su ricettario regionale (**ricetta rossa**) in ogni sua parte (data prescrizione, matricola del medico prescrittore, ecc.) specificando:
 - Generalità del paziente
 - Dicitura: "Si richiede Prima Visita per presa in carico per cure riabilitative in paziente affetto da ...(inserire diagnosi)"
- c) Questionario Dati del paziente– completo di allegati:
 - copia Tessera Sanitaria;
 - copia Carta d'Identità;
 - copia eventuale esenzione Ticket;
 - eventuale documentazione sanitaria (lettere di dimissione di ricoveri recenti, eventuali esiti di altri esami clinici recenti ed indicazione delle terapie in corso)
- d) Dichiarazione di residenza
- e) Informativa privacy e integrazione CRS-SISS

Per accedere ai trattamenti con il Servizio Sanitario Regionale occorre effettuare una prima visita dal Fisiatra o da altro specialista dell'equipe riabilitativa il quale prescriverà i trattamenti al paziente.

GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

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

È riconosciuta una priorità in relazione alla distanza temporale dall'evento indice che ha dato origine alla menomazione/disabilità per la quale è richiesta la prestazione riabilitativa

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 specialistica (geriatrica o fisiatrica), se prescritta dal MMG, pagamento del ticket
- Per l'intero ciclo di trattamenti prescritto, 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 S.S.R. e nessuna contribuzione è richiesta all'utente. Ciclo Diurno Continuo **Pasto**: compreso nel servizio.

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

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

Per ciascun paziente preso in carico l'equipe 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 del paziente 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 la valutazione 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 dagli operatori del Servizio, che accompagna i pazienti con difficoltà motorie nei luoghi di effettuazione delle prestazioni (Palestre, Terapie Fisiche, sala soggiorno e pranzo, ecc.).

Gli operatori del Servizio garantiscono il controllo della permanenza degli ospiti nel servizio.

Intervento Riabilitativo.

l'intervento riabilitativo è globale e prevede la collaborazione di fisioterapisti, terapisti occupazionali e logopedisti.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il medico di reparto predisponde 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, 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 8,00 alle 15.30, 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
- Coordinatore: divisa bordeaux
- Infermieri: divisa bianca con bordino blu
- Fisioterapista: polo blu e pantaloni azzurri
- Personale ausiliario: divisa bianca con bordino giallo
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa grigia

ALTRE INFORMAZIONI

Oggetti personali. Non si risponde di perdite o sparizioni di oggetti personali di valore o denaro. 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 contenente 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

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. Il responsabile dell’URP è il Direttore Operativo degli Istituti.

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, che può essere compilato (anche in forma anonima) e inserito nell'apposito contenitore. Ai nuovi utenti verrà inoltre messa a disposizione la Carta dei Servizi ed altro materiale informativo.

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 alla Direzione Medica mail direzione_medica_golgi@golgiredaelli.it, mediante la compilazione di un apposito modulo pubblicato sul sito aziendale 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.