



## **INFORMAZIONI GENERALI**

VILLA DEGLI ANGELI è una struttura residenziale, che eroga, in convenzione con il SSN, servizi sociosanitari e sanitari ai cittadini affetti da patologie psichiatriche croniche, non assistibili a domicilio, le cui diagnosi sono incluse nelle classificazioni del DSM IV R e/o dell'ICD 10.

È una Struttura certificata dall'Ente TUV secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015, e gestita dalla Società M.C.G. srl, con sede in Genova Salita degli Angeli 113, operante da anni nell'assistenza a pazienti psichiatrici cronici. Ha una capacità ricettiva di 41 posti letto.

I referenti interni dei servizi offerti possono essere rintracciati nell'organigramma aziendale e sono di seguito riassunti:

- Direttore di Struttura
- Referente Segreteria/Amministrazione
- Responsabile Sanitario
- Responsabile della Qualità dei Servizi/URP

La Struttura "Villa degli Angeli" è in possesso di autorizzazione comunale all'esercizio n° 35 del 08/03/2005 e di delibera di accreditamento regionale (DGR 1410 del 14/11/2014) ed è convenzionata con ASL 3 Genovese tramite idoneo contratto di fornitura di servizi.

La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti dovuti a variazioni organizzative o a nuove disposizioni di legge. Ogni anno il documento viene rivisto dalla Direzione Aziendale per assicurare la rispondenza e l'attualità del contenuto all'effettiva operatività del presidio.

## **LA CARTA DEI SERVIZI - SIGNIFICATO E FUNZIONE**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità della Struttura.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell'erogazione dei servizi la Direzione adotta i seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza e imparzialità**

L'accesso ai nostri servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti e ai cittadini senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori della Residenza conformano i loro comportamenti a questi principi.

### **Semplificazione delle procedure**

La Residenza assume iniziative volte a garantire che la modulistica venga messa a disposizione del cliente in tempi utili per gli adempimenti. Ha cura che le comunicazioni e istruzioni siano comprensibili e che il cliente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose.

### **Continuità**

La Residenza garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, alberghiere e tutelari nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.P.); precisando che i P.A.P. sono la base dei progetti che categorizzano il reinserimento sociale e il piano individuale di ospitalità.

Dal punto di vista sanitario, l'ospite nell'ambito della continuità delle cure che caratterizza il modello di cura cronico, usufruisce delle prestazioni sanitarie tramite il personale medico e paramedico presente in struttura.

La Residenza si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli ospiti in caso di temporanea sospensione o limitazione del servizio.

### **Efficienza ed efficacia**

La Residenza garantisce l'utilizzo di risorse umane competenti e formate e l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza del servizio erogato ai bisogni espressi dagli ospiti, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate per ottenerli.

### **Partecipazione**

La Struttura garantisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio attraverso l'utilizzo di apposita modulistica da inoltrare alla Direzione o con specifici momenti di incontro/confronto tra i diversi referenti e i familiari degli ospiti per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.

A tutti gli ospiti viene garantita la tutela della privacy e della dignità personale attraverso l'adozione di comportamenti ed attività che preservano l'integrità dei diritti fondamentali della persona.

## **POLITICA AZIENDALE**

VILLA DEGLI ANGELI ha l'obiettivo prioritario di erogare servizi nel più assoluto rispetto delle leggi e secondo standard di qualità definiti e controllati in modo continuativo, al fine di soddisfare gli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale Psichiatrica e le loro famiglie.

I servizi socio-sanitari-assistenziali erogati nella Residenza Sanitaria Assistenziale Psichiatrica hanno lo scopo di promuovere il recupero di tutte le risorse psico-fisiche dei nostri ospiti e di favorirne il reinserimento sociale.

VILLA DEGLI ANGELI assicura la piena informazione dei servizi forniti, tramite la pubblicazione e distribuzione della Carta dei servizi.

La corretta applicazione del Sistema di gestione per la Qualità permette quindi alla Direzione di monitorare fattori essenziali alla vita della RSAP, quali:



- livello di soddisfazione del Cliente
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- opportunità di miglioramento continuo
- risorse necessarie al miglioramento continuo
- contributo dato dai fornitori e dagli altri partner dell'azienda

A tale scopo la Direzione si assume la responsabilità di:

- A. garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale
- B. divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale
- C. dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità
- D. rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità
- E. guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo

La Direzione con cadenza annuale, in sede di riesame del Sistema di gestione per la Qualità, si assume inoltre la responsabilità di verificare l'adeguatezza della seguente politica per la qualità e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati di seguito.

Ai fini della valutazione della Qualità del servizio erogato sono inoltre prese in considerazione le valutazioni periodiche fornite dalle aziende titolari di appalto speciale per la fornitura di servizi domestico alberghieri ed assistenziali, quali:

1. Ristorazione, attraverso fornitura di pasti veicolati
2. Pulizia e sanificazione della struttura
3. Assistenza generica e specializzata attraverso operatori in possesso dei titoli professionali previsti dalla normativa vigente.

Il Sistema di gestione della Qualità di Villa degli Angeli, in accordo con tutte le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, definisce la struttura, le correlazioni organizzative, le modalità gestionali e le responsabilità connesse alla predisposizione, attuazione e controllo di tutte le attività rilevanti per la realizzazione della Politica per la Qualità.

Il Manuale della Qualità, le procedure e la documentazione di supporto definiscono, con l'appropriato livello di dettaglio, le modalità di effettuazione delle attività garantendone il controllo in modo coerente rispetto agli impegni assunti.

La Direzione assicura che la Politica per la Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

### **OBIETTIVI**

Obiettivo fondamentale è quello di garantire forme di assistenza e tutela non realizzabili a domicilio, offrendo all'ospite prestazioni mirate al miglioramento delle sue condizioni di salute mentale, di autonomia personale e di crescita individuale e relazionale.

A VILLA DEGLI ANGELI viene attivato attorno all'ospite un insieme di stimoli, finalizzati a formulare un messaggio, che tenda a valorizzare la ricchezza di esperienze di vita, di storia, di rapporti umani e di professionalità accumulata, un messaggio che va contro il percorso di discriminazione e emarginazione sociale, cui i nostri ospiti sono solitamente sottoposti. In quest'ottica si inserisce l'impegno costante di VILLA DEGLI ANGELI a rispettare la dignità della persona e i bisogni espressi dall'ospite, compatibilmente con il progetto riabilitativo.

Pertanto si opera per sviluppare in modo significativo le attività che creano un ponte tra l'ospite e la realtà sociale esterna, impedendone l'isolamento e migliorandone l'integrazione sociale.

È a partire da queste premesse che si ritiene indispensabile impostare il lavoro in collaborazioni con gli altri enti, la cui attività è finalizzata al mantenimento e al miglioramento della salute per ogni cittadino.



Si intendono perseguire in particolare i seguenti obiettivi:

- migliorare e tutelare le qualità della vita e l'integrazione sociale degli ospiti attraverso sia intenso trattamento sanitario, sia terapie riabilitative di mantenimento e miglioramento dell'autonomia fisica, psicologica e spirituale;
- valorizzarne il patrimonio di esperienze, conoscenze e di cultura;
- fare in modo che l'ospite abbia riferimenti familiari, che creino continuità con le proprie radici, e riducano al minimo il disagio che il distacco dal proprio ambiente domiciliare comporta;
- impedire l'isolamento e favorire le relazioni interpersonali, riaprire la possibilità di costruirsi nuove storie, non più legate solo al concetto di malattia mentale.

Allo scopo di perseguire i suddetti obiettivi, a VILLA DEGLI ANGELI si opera erogando un trattamento specialistico terapeutico – riabilitativo, qualitativamente appropriato, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale, regionale e locale vigente: in particolare si applicherà il principio della verifica e del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni rese.

La verifica del funzionamento e dell'esito degli interventi effettuati sarà documentata in cartella e discussa con l'inviante, anche ai fini della eventuale riprogettazione del percorso di trattamento.

### **ACCESSIBILITÀ**

VILLA DEGLI ANGELI è situata in Salita degli Angeli 113, in zona già urbanizzata e integrata con il preesistente contesto ambientale; è vicina al centro urbano di Genova – Sampierdarena; possiede un vasto spazio verde alberato, attrezzato; è facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici.

L'ubicazione è tale da permettere la partecipazione degli ospiti alla vita sociale del territorio e facilitarne le visite in struttura.

### **SERVIZI**

Gli interventi effettuati a VILLA DEGLI ANGELI comprendono sia attività di tipo sanitario infermieristico, medico e psichiatrico, sia attività di tipo terapeutico- riabilitativo, sociale e assistenziale.

### **PRESTAZIONI EROGABILI**

A VILLA DEGLI ANGELI si erogano globalmente le seguenti prestazioni:

- 1) assistenza medica e psichiatrica; intervento medico – psicofarmacologico;
- 2) sostegno psicologico;
- 3) intervento terapeutico riabilitativo verbale e non verbale;
- 4) assistenza infermieristica;
- 5) assistenza tutelare (nursing): accompagnamento alla cura della persona, dei propri indumenti, oggetti, effetti personali, ecc.;
- 6) supporto all'ospite nella gestione del denaro ai fini di una sua idonea tutela;
- 7) attività di animazione e del tempo libero: animazione con caratteristiche ludico– espressive, attività ricreative;
- 8) attività riabilitative:

Cura del sé	Gruppo stadio
Cura degli spazi propri e comuni	I gioielli degli Angeli



Personalizzazione spazi individuali e comuni	Riconoscimento e manipolazione alimenti
Gruppo lettura	Piscina
Alimentazione	Cucito
Canto e ballo	Ginnastica dolce
Riunione ospiti	
Attività espressiva	
Giardinaggio e biodiversità	
Gite	

Alcune attività sono al momento sospese in base alle normative COVID vigenti.

Le attività svolte sono progettate individualmente, ma si articolano in un insieme di interventi integrati. Le attività si sviluppano sui sistemi di valori che mettono al centro il rispetto della persona e dei suoi diritti fondamentali.

Il percorso di riabilitazione è volto al recupero delle risorse spesso sconosciute e sottovalutate degli ospiti e al loro reinserimento sociale sia in collaborazione col quartiere e la Parrocchia, sia con la partecipazione a uscite in altri quartieri cittadini e gite, privilegiando luoghi raggiungibili con i mezzi pubblici.

#### **COLLOQUI CON I REFERENTI:**

Il DS e il personale medico sono a disposizione per il colloquio con i parenti dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 14.00.

L'ufficio amministrativo è aperto al pubblico da lunedì a venerdì dalle 9 alle ore 14.

Il Direttore della struttura riceve su appuntamento da concordarsi con l'ufficio amministrativo.

#### **COMUNICAZIONE DI CARATTERE SANITARIO E AMMINISTRATIVO**

VILLA DEGLI ANGELI, struttura residenziale con finalità terapeutico – riabilitative, si integra nella complessa e articolata rete dei Servizi Psichiatrici erogati ai cittadini affetti da perduranti patologie psichiatriche e alle loro famiglie, assumendo la piena responsabilità della gestione dell'ospite durante la sua permanenza.

Il Centro di Salute Mentale di competenza del paziente invia alla Struttura, previo contatto telefonico, proposta di inserimento, comprensiva di:

A) relazione clinica e psico-sociale (con indicazione di anamnesi, terapie pregresse e in atto, motivazioni dell'ingresso, obiettivi, durata e finalità del progetto)

B) indicazione diagnostica

C) definizione funzionale (che specifichi le aree di deficit, di funzionamento e i bisogni del soggetto).

Il Direttore Sanitario di VILLA DEGLI ANGELI visita il paziente a domicilio o dove residente e lo invita a conoscere la Struttura personalmente (ove non fosse possibile potranno venire i parenti in sua vece).

In tale occasione viene consegnata la Carta dei Servizi, e il paziente viene informato sulle modalità adottate per l'ambientamento (presentazione agli altri ospiti, inserimento in piccolo gruppo di suo piacimento, possibilità di inserirsi, in seguito, in altri gruppi, a seconda delle affinità e degli interessi dimostrati, ecc.) e sul periodo di prova previsto.



Quando paziente e Struttura sono concordi sull'ingresso, il CSM invia modulo di richiesta inserimento residenziale al DSM, che in Commissione Residenzialità approva l'inserimento valutandolo in riferimento all'idoneità e all'appropriatezza della struttura e alla conformità della lista d'attesa.

Il paziente entra quindi in Struttura, concordando giorno e ora, portando con sé:

DOCUMENTI PERSONALI necessari per l'ingresso e il soggiorno:

- certificato medico specialistico con diagnosi e terapia in atto; eventuale ulteriore documentazione medica;
- esami ematochimici recenti, tra cui, se possibile, HBV-HCV-HIV-RW;
- tampone rinofaringeo per COVID negativo, eseguito non più di 48 ore prima dell'ingresso;
- documento di identità;
- libretto sanitario;
- certificato di invalidità;
- codice fiscale.
- ISEE

MATERIALE PERSONALE, necessario per l'ingresso e il soggiorno, sul quale si raccomanderà di mettere un segno di riconoscimento:

- guardaroba completo composto da abiti e indumenti intimi adeguati, che l'ospite disporrà nell'armadio a sua esclusiva disposizione;
- scarpe e pantofole;
- occorrente per il bagno (spazzolino da denti, ciabatte, ecc.);
- oggetti personali anche di arredo per personalizzare la propria stanza, nel rispetto delle normative in vigore sulla sicurezza.

All'ingresso il paziente o chi per lui, firma il contratto di ospitalità e allegati di Legge. I dati anagrafici dell'ospite, i documenti e i riferimenti personali con autorizzazione ad essere informati vengono inseriti nel fascicolo sanitario elettronico e condivisi tra Amministrazione e Sanitari.

I Medici di Struttura approfondiranno gli aspetti anamnestici, ed effettueranno visita medica generale e specialistica psichiatrica, con particolare attenzione alla valutazione multidimensionale delle condizioni psichiche e fisiche dell'interessato.

Sarà loro cura valutare il processo nel tempo e lo stato attuale, con una attenta analisi:

- A. della patologia psichiatrica diagnosticata;
- B. delle eventuali patologie organiche e disabilità fisiche associate;
- C. del grado di compromissione delle funzioni psichiche generali, nello specifico delle funzioni cognitive (memoria, orientamento, attenzione e concentrazione, linguaggio, ecc.), dello stato affettivo, degli aspetti comportamentali e delle modalità interattive;
- D. del grado di autonomia

definendo le necessità del paziente (mobilitazione, ev contenzioni, alimentazione, riposo, specifiche necessità come sigarette, soldi, telefono...)

Quando l'ospite viene definitivamente inserito, è preso in carico dall'équipe multidisciplinare la terapia, eventuali controlli necessari, le modalità di gestione

L'ospite viene preso in carico dall'équipe multidisciplinare e precisamente da una miniequipe (medico, educatori, OSS, infermiere), che ha il compito di formulare il progetto riabilitativo e redigere entro 30 giorni dall'ingresso il Piano di Assistenza Personalizzato, con cui si definisce il progetto personale dell'ospite, si



individuano gli obiettivi per verificarne l'efficacia e si delineano gli interventi utili e possibili per il percorso. Tale progetto va rivisto ad ogni cambiamento significativo e comunque ogni 6 mesi.

Compito dell'equipe è ridefinire periodicamente con l'inviante (CSM) i termini temporali e gli obiettivi del progetto.

## **SERVIZI ACCESSORI SU RICHIESTA**

- Visite specialistiche a carico dell'ospite (da concordare con il medico della struttura)
- Parrucchiera.
- Manicure.
- Pedicure.
- Consegna di riviste e quotidiani.
- Assistenza Religiosa su richiesta.

## **TARIFFE SANITARIE E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA**

Le ASL - ai sensi del D.lgs. 30/12/1992 n. 502 e ss.mm.ii., e sulla base di appositi indirizzi che saranno emanati dalla Regione anche in riferimento a quanto indicato dalla D.G.R. 1296/2000 in materia di rapporti tra Aziende Sanitarie e soggetti accreditati - stipulano con le strutture accreditate appositi contratti di norma triennali in cui sia indicato il volume di attività, le tariffe e il budget massimo annuale, che è comprensivo degli eventuali aumenti tariffari decisi durante l'anno solare dalla Giunta Regionale.

La Tariffa Sanitaria a tutt'oggi è pari ad un importo di € 83,60/die ad ospite.

Per ciò che riguarda le quote di compartecipazione a carico dell'utente, ai sensi del DGR 845/2014 e successive modifiche entrate in vigore ad agosto 2021 (applicazione DGR 766/2020- deliberazione Regione Liguria 5/8/2020), l'Ospite inserito in strutture residenziali compartecipa alla spesa sociale in base alla situazione reddituale e patrimoniale secondo quanto stabilito nel modello ISEE nella misura che segue:

- a) Valore ISEE inferiore o uguale ad Euro 12.000,00: la quota di compartecipazione per l'Ospite è pari a zero; se in possesso dell'indennità di accompagnamento la quota è pari ad Euro 16,00 al giorno;
- b) Valore ISEE compreso tra Euro 12.001,00-15.000,00: la quota di compartecipazione per l'Ospite è pari ad Euro 10,00 al giorno; se in possesso dell'indennità di accompagnamento la quota è pari ad Euro 26,00 al giorno;
- c) Valore ISEE compreso tra Euro 15.001,00-20.000,00: la quota di compartecipazione per l'Ospite è pari ad Euro 14,00 al giorno; se in possesso dell'indennità di accompagnamento la quota è pari ad Euro 30,00 al giorno;
- d) Valore ISEE compreso tra Euro 20.001,00 e i 40.000,00: la quota di compartecipazione per l'Ospite è pari ad Euro 47,00 al giorno (inclusa l'indennità di accompagnamento);
- e) Valore ISEE superiore ad Euro 40.001,00: non è previsto l'accesso al contributo quindi la quota di compartecipazione è a totale carico dell'Ospite.

L'Amministratore di Sostegno, tutore o parente deve provvedere ad inviare OGNI anno al CSM di competenza l'ISEE aggiornato, pena la perdita del contributo e il pagamento della intera quota alberghiera.

## **IMPEGNI E STANDARD**

- settimanalmente si svolge l'assemblea degli ospiti;



- il personale in turno si riunisce quotidianamente per programmare l'attività giornaliera terapeutico riabilitativa e assistenziale per gli ospiti;
- tutta l'equipe multidisciplinare si riunisce mensilmente al fine di: 1) presentare i nuovi casi, con la programmazione dell'intervento riabilitativo personalizzato; 2) verificare i piani individuali terapeutico-riabilitativi; 3) effettuare opportune verifiche interne sull'andamento della gestione e delle attività; 4) analizzare eventuali problemi e necessità; 5) programmare ulteriori attività e iniziative;

La Direzione ha definito uno standard di servizio che viene rispettato nell'erogazione delle prestazioni, di cui si riportano i principali indicatori

- elaborazione di un Progetto Assistenziale Personalizzato entro 30 giorni dall'ingresso, rivisto ogni 6 mesi e in caso di cambiamenti significativi
- presenza quotidiana di laboratori e attività riabilitative in struttura e sul territorio
- menù sviluppato su 4 settimane, differenziato estate-inverno, e con possibilità di personalizzazione in caso di particolari esigenze
- igiene quotidiana con il sostegno del personale di assistenza e doccia almeno ogni 7 giorni

### **RAPPORTI CON I FAMILIARI**

VILLA DEGLI ANGELI opera per favorire i rapporti con i familiari e, per quanto possibile, le visite sia in struttura, sia a domicilio.

I familiari potranno accedere nelle ore diurne e, in caso di necessità, in qualsiasi ora a *VILLA DEGLI ANGELI*, tenendo conto che orari e modalità di visita potranno subire variazioni o interruzioni in caso di emergenze sanitarie. In tal caso sarà garantita la continuità dei rapporti attraverso chiamate e/o videochiamate periodiche.

In accordo con la normativa COVID, l'accesso è consentito SOLO se in possesso di GREENPASS e previo appuntamento.

Sarà nostra cura coinvolgere i familiari anche nelle attività che si svolgono con gli ospiti all'interno e all'esterno della struttura per instaurare non solo un clima di collaborazione con noi, ma anche di conoscenza con gli altri familiari.

### **GIORNATA TIPO**

7,00 – 8,30 circa	Sveglia e cura dell'igiene personale, con particolare attenzione a favorire la gestione autonoma della cura della persona
8,30 – 9,00	Colazione
	durante la mattinata attività di cura del sé, uscite individuali con operatore per colloqui con la Salute Mentale, commissioni personali, visite mediche
12,00 – 12,30 circa	Pranzo
12,30– 14,30 circa	Dopo pranzo, riposo e intrattenimento libero, eventuale passeggiata di gruppo con operatore, attività di igiene e deambulazione ospiti non autosufficienti
14,30- 16,00	uscite individuali, colloqui, docce
16,00 – 16,30 circa	Merenda



16,30 – 18,00 circa	Attività riabilitative di gruppo
18,00 – 19,00	intrattenimento libero
19,00 – 20,00 circa	Cena con eventuali imbecchi ospiti non autosufficienti

Per quanto riguarda gli arredi degli spazi privati, per ogni ospite si prevede: letto con materasso ignifugo, sedia, comodino, armadio, luce in testa al letto. Ogni stanza è dotata di tavolo. Sarà inoltre possibile personalizzare il proprio spazio, pur nel rispetto delle normative in tema di sicurezza.

#### **MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEI RECLAMI E TEMPI DI RISPOSTA DICHIARATI**

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile del Sistema di Gestione Qualità che dovrà rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto.

La Direzione Generale