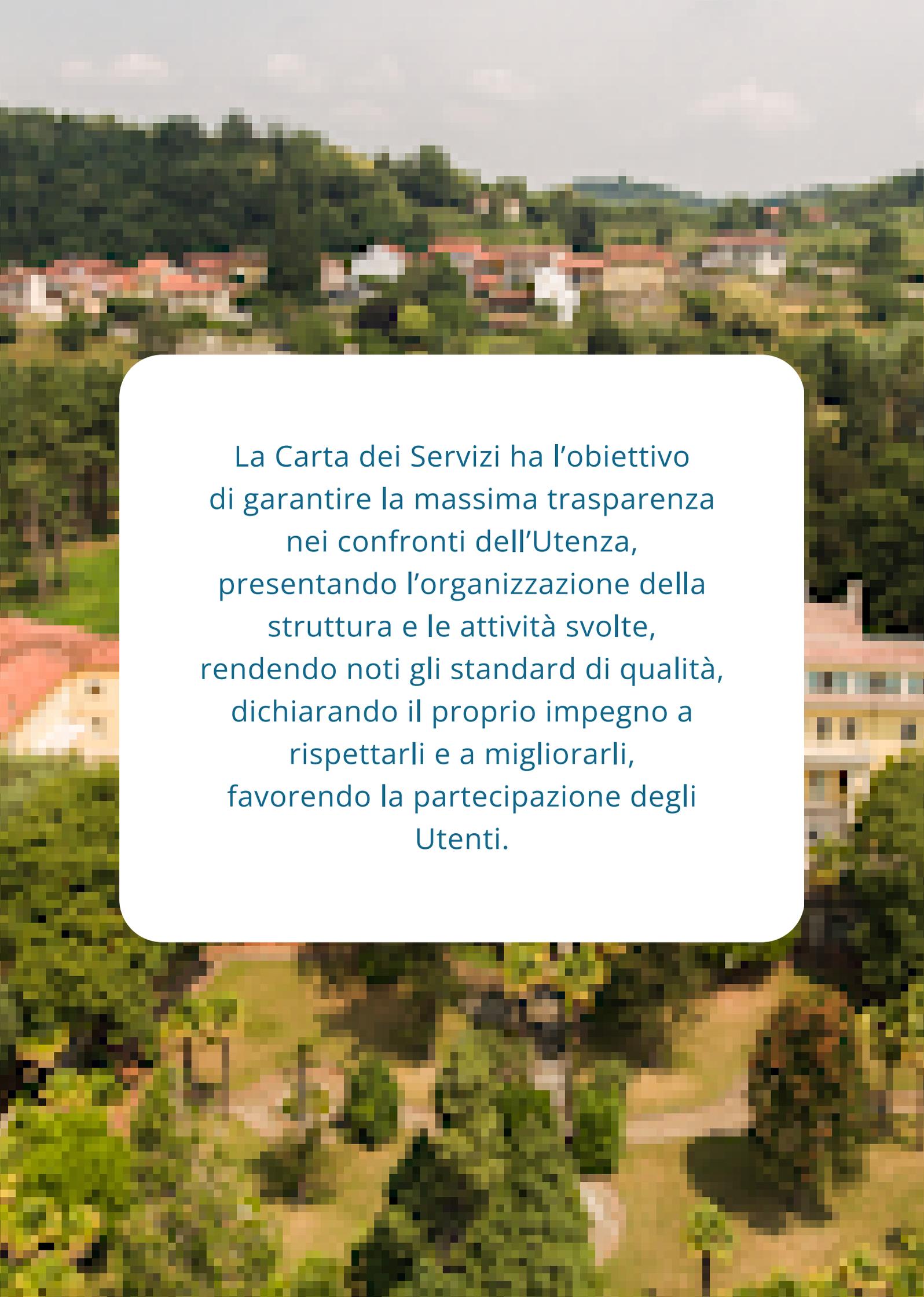




Casa di Cura San Giorgio

CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di garantire la massima trasparenza nei confronti dell'Utenza, presentando l'organizzazione della struttura e le attività svolte, rendendo noti gli standard di qualità, dichiarando il proprio impegno a rispettarli e a migliorarli, favorendo la partecipazione degli Utenti.



PRESENTAZIONE

01 CAPITOLO PRIMO
Principi fondamentali e obiettivi generali

02 CAPITOLO SECONDO
Procedure di prenotazione accoglienza,
ricovero e dimissione

03 CAPITOLO TERZO
Comfort alberghiero e sicurezza

04 CAPITOLO QUARTO
Struttura e organizzazione sanitaria

05 CAPITOLO QUINTO
Percorso di cura

06 CAPITOLO SESTO
Trattamenti specialistici innovativi

07 CAPITOLO SETTIMO
Attività psicologiche e psicoriabilitative

08 CAPITOLO OTTAVO
Norme comportamentali

09 CAPITOLO NONO
Standard di qualità e programmi di
verifica

10 CAPITOLO DECIMO
Diritti dell'Utente

11 CAPITOLO UNDICESIMO
Tutela dei diritti dell'Utente

12 CAPITOLO DODICESIMO
Regolamento di pubblica tutela

13 CAPITOLO TREDICESIMO
Punti d'informazione

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI
DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

PRESENTAZIONE

La Casa di Cura San Giorgio, monospécialistica in neuropsichiatria, ha iniziato la propria attività il 30 settembre 1961. E' autorizzata con accreditamento definitivo dal 23 marzo 2005 dalla Regione Piemonte per 40 posti letto (D.G.R. n°44-15183). La Casa di Cura San Giorgio, espletterà in ottemperanza alla revisione della rete dell'ospedalità privata operata dalla Regione Piemonte (DGR 14-8045 del 29/12/2023), a partire dal mese di aprile 2024 attività clinica e psicoriabilitativa nei seguenti settori:

- Residenzialità psichiatrica a valenza psicoriabilitativa Subacuzie SA1 (14 posti letto)
- Residenzialità psichiatrica a valenza psicoriabilitativa Postacuzie PA2 (15 posti letto)
- Residenzialità psichiatrica a valenza psicoriabilitativa privata a copertura dei posti letto non utilizzati dal Servizio Sanitario Nazionale

Proseguirà l'attività già espletata negli anni precedenti in:

- Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria neuropsichiatrica CAVS (10 posti letto)
 - Ricoveri Ospedalieri a favore dei pazienti provenienti da altre Regioni cod 56.40 (5 posti letto)
- per un totale di 44 posti letto

Essa eroga:

- a favore degli utenti della Regione Piemonte, in regime di residenzialità psichiatrica a valenza riabilitativa, le prestazioni terapeutico-riabilitative delle malattie psichiatriche e delle patologie collaterali, secondo le indicazioni della programmazione della Regione Piemonte;
- a favore degli utenti extraregionali, in regime di ricovero ospedaliero ordinario programmato, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie neuropsichiatriche e delle patologie collaterali;
- a favore di utenti solventi in regime di residenzialità psichiatrica a valenza riabilitativa, le prestazioni terapeutico-riabilitative delle malattie psichiatriche e delle patologie collaterali;
- a favore di utenti della Regione Piemonte, in regime di continuità assistenziale a valenza sanitaria, le prestazioni terapeutico-assistenziali delle malattie psichiatriche e delle patologie collaterali.

Nello specifico vengono svolte le seguenti attività:

- Psicodiagnosi;
- Farmacoterapia;
- Psicoterapia individuale e di gruppo;
- Psicoriabilitazione e attività risocializzanti;
- Neuromodulazione mediante Stimolazione Magnetica Transcranica.

La Casa di Cura San Giorgio attiva da cinquant'anni nel settore neuropsichiatrico si avvale di medici specialisti, psicoterapeuti, psicologi, terapisti della riabilitazione psichiatrica e personale tecnico-amministrativo e ausiliario e svolge un ruolo integrato nel Servizio Sanitario Nazionale con l'obiettivo specifico di concorrere a migliorare la salute psichica del soggetto sofferente.

La qualità del servizio offerto e del comfort alberghiero sono riconosciuti dall'Utenza e dai servizi sanitari committenti.

L'accreditamento istituzionale in fascia A, deliberato dalla Regione Piemonte il 23 marzo 2005 è conferma dei requisiti di alta qualità della struttura.

La Casa di Cura offre all'Ospite un percorso di cura individualizzato allo scopo di contenere il quadro sintomatologico e di sviluppare le potenzialità individuali.

PRINCIPI FONDAMENTALI E OBIETTIVI GENERALI

- Rispettare la dignità del singolo individuo, mettendolo in condizione di esprimere i propri bisogni e offrendo la massima privacy;
- Garantire il diritto alla differenza, rimuovendo ogni causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti da età, sesso, orientamento sessuale, nazionalità, cultura, e religione;
- Favorire le condizioni per un giudizio consapevole del Paziente sulla propria salute, fornendo durante il trattamento sanitario informazioni comprensibili, chiare e complete;
- Fornire informazioni chiare e corrette su tutto ciò che concerne i servizi erogati;
- Ridurre al minimo i tempi d'attesa e semplificare le formalità per l'accesso alle prestazioni, nel rispetto della Persona;
- Garantire un servizio di qualità;
- Promuovere il comfort alberghiero;
- Effettuare rilevazioni del gradimento degli Utenti sul servizio offerto;
- Utilizzare i suggerimenti degli Utenti per un continuo miglioramento;
- Collaborare con gli Utenti per la piena attuazione dell'art. 14 del Decreto L.vo 502/92-517, attraverso la predisposizione di verifiche periodiche della qualità fondate su programmi di monitoraggio, nonché attraverso la rimozione degli ostacoli che impediscano l'accesso alle informazioni.

La Casa di Cura San Giorgio s'impegna a promuovere ogni iniziativa affinché tali obiettivi possano essere concretamente raggiunti tramite: progetti di qualità, momenti d'aggiornamento e formazione, coinvolgimento di tutti gli operatori nel processo innovativo, confronto sui risultati ottenuti.



PROCEDURE DI PRENOTAZIONE, INSERIMENTO E DIMISSIONE

MODALITA' D'ACCESSO

L'inserimento in Casa di Cura San Giorgio può essere proposto dal:

- Medico specialista del Centro di Salute Mentale o SerD con impegno di spesa da parte del Direttore del Dipartimento di Salute Mentale
- Medico di Medicina Generale convenzionato del Servizio Sanitario Nazionale previo parere favorevole di Medico specialista del Centro di Salute Mentale con impegno di spesa da parte del Direttore del Dipartimento di Salute Mentale
- Per gli utenti di altre regioni dal Medico Specialista del Centro di Salute Mentale o dal Medico di medicina generale convenzionato del Servizio Sanitario Nazionale
- Per gli utenti in regime di solvenza dal proprio medico di fiducia
- Per gli utenti CAVS dal Nucleo Distrettuale di Continuità Cure o Nucleo Ospedaliero Continuità Cure

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Per la prenotazione dell'inserimento in Casa di Cura San Giorgio è necessaria la specifica proposta redatta dal Servizio Pubblico inviante o, in caso di pazienti solventi, dal proprio medico di fiducia. Qualora vi siano aspetti clinici dubbi rispetto all'appropriatezza dell'inserimento, il Direttore Sanitario contatta lo psichiatra curante che ha inviato la proposta per gli opportuni chiarimenti e le conseguenti decisioni condivise in merito. La segreteria, seguendo l'ordine cronologico d'iscrizione nella lista d'attesa, comunica la disponibilità del posto letto al paziente e al servizio inviante. Al momento dell'inserimento viene esibita la carta dei servizi e consegnata una guida pratica della Casa di Cura San Giorgio.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Documento d'identità in corso di validità;
- Per gli stranieri: documenti che autorizzino l'accesso alle cure sul territorio nazionale italiano.

Questa documentazione deve essere esibita all'ufficio accettazione amministrativa.

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Sede: piano terra Casa di Cura San Giorgio

Orari: previ accordi telefonici preliminari, dal lunedì al venerdì: 10.00-12.00 / 14.00-16.00 – sabato: 10.00-12.00

Telefono: 0161-987089

Fax 0161-987190

Mail: info@casadicurasangiorgio.it

OSPITALITA' RESIDENZIALE / DEGENZA OSPEDALIERA

Una volta espletate le pratiche amministrative di inserimento residenziale/ricovero, il Paziente viene accompagnato nell'unità di residenzialità/degenza ove viene preso in carico dal medico d'accettazione che avvia il percorso clinico. L'équipe offre un intervento integrato a carattere bio-psico-sociale.

DIMISSIONE

La dimissione è definita dal medico, concordata con il Paziente, i familiari e il servizio inviante ed avviene preferibilmente entro le ore 12 dal lunedì al sabato.

Viene rilasciata una relazione clinica di dimissione che descrive il percorso di cura effettuato e le terapie consigliate. È facilitato al Paziente un appuntamento con l'inviante per il proseguimento e il monitoraggio delle cure.

COMFORT ALBERGHIERO, SERVIZI E SICUREZZA

TIPOLOGIA DELLE CAMERE

La Casa di Cura San Giorgio dispone di 10 camere singole e 17 camere doppie per un totale di 44 posti letto. In regime di solvenza o con il pagamento di un supplemento giornaliero e in base alle disponibilità aziendali, le camere singole sono dotate di: bagno in camera, tv digitale, frigorifero.

PASTI - ORGANIZZAZIONE E ORARI

I pasti sono preparati internamente alla struttura da personale qualificato. I menu, costantemente rinnovati, offrono ogni giorno diverse opportunità di scelta. Essi sono serviti in stanza nei seguenti orari:

- prima colazione: ORE 7.00
- pranzo: ORE 12.00
- merenda: ORE 15.00
- cena: ORE 18.30

FUMO, ALCOLICI, ALIMENTI

Il fumo è vietato negli spazi interni ed è consentito esclusivamente negli spazi esterni (legge 11/11/75 n584art1-dpcm14/12/95, legge 16/1/03 n3art51- "tutela della salute dei non fumatori").

È vietato introdurre in clinica sostanze stupefacenti, bevande alcoliche e alimenti che contengano alcol.

WI-FI

La casa di cura ha copertura wi-fi gratuita.

PUNTO DI RISTORO

Al piano terra sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snack.

ORARIO DI VISITA

Dal lunedì al sabato: dalle 12.30 alle 13.30 e dalle 17.30 alle 18.30

Domenica e festivi: dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 16.00 alle 18.00

SERVIZIO RELIGIOSO

Celebrazione della Messa di rito cattolico, quindicinale il venerdì pomeriggio.

Per i fedeli di altre confessioni religiose è attivabile su richiesta contatto con i relativi ministri del culto.

SERVIZIO LAVANDERIA

È presente un servizio lavanderia esterno a costo convenzionato.

DEPOSITO DENARO

La Casa di Cura non risponde di somme di denaro che non siano state affidate in custodia al personale della Segreteria che rilascia una ricevuta da presentare per il ritiro di quanto consegnato in custodia.

Il servizio cassa viene effettuato dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 11.15.

SERVIZI ACCESSORI

È possibile ordinare riviste e quotidiani e ricariche telefoniche.

SICUREZZA ANTINCENDIO

La struttura è dotata di un piano d'evacuazione. Il piano d'emergenza prevede l'intervento del personale preposto e l'assistenza ai pazienti e ai visitatori. Le uscite di sicurezza sono segnalate lungo i percorsi di fuga. Le uscite più vicine sono identificabili con facilità, osservando le planimetrie esposte nei locali della struttura. Idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e sulle stesse planimetrie.

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE SANITARIA

Dott. Enrico Zanalda

Direttore Sanitario e Medico Responsabile

Dott. Andrea Parafioriti

Medico Psichiatra- Vice Direttore Sanitario

Dott. Omar Allera

Medico Psichiatra

Dott.ssa Cristiana Consol

Medico Psichiatra

Dott.ssa Lucia Loreti

Medico Psichiatra

Dott.ssa Debora Piazzano

Coordinatrice infermieristica di uno staff costituito da 10 infermieri e da 11 ausiliari

Dott. Giuseppe Rapelli

Medico competente

In conformità ai parametri previsti dalla legge n°5 - 1987 e delle DGR Residenzialità 14-8045/23, DET CAVS 602/18, DGR Riabilitazione 13-11062/09, il personale medico e infermieristico assicura la propria presenza 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Tutto il personale è costantemente aggiornato attraverso corsi di formazione professionale permanente.

ATTIVITA CLINICA

L'attività clinica specialistica psichiatrica è rivolta alla cura dei disturbi mentali, in particolare: disturbi dell'umore, disturbi di personalità, psicosi, disturbi d'ansia, disturbi da uso di alcool e altre sostanze psico-attive.

STILE DI INTERVENTO

Lo stile di intervento di stampo multidisciplinare, è orientato alla soddisfazione dei bisogni degli Utenti nelle aree biologica, psicologica e sociale. L'équipe curante è pertanto composta da medici, psicologi, terp, infermieri, ausiliari socio sanitari e assistenti alla persona che interagiscono in modo coordinato per la realizzazione di un progetto terapeutico individuale a beneficio del Paziente. Tale progetto, formulato in coordinamento con i Servizi Inviati, è soggetto a periodiche verifiche e confluirà, una volta migliorato e stabilizzato il quadro clinico, in indicazioni terapeutiche domiciliari.

Sono presenti 4 Setting di cura caratterizzati da differenti livelli di intervento:

- **RESIDENZIALITA' PSICHIATRICA A VALENZA RIABILITATIVA IN FASE DI SUBACUZIE (SA 1)**

Secondo le disposizioni della Regione Piemonte afferiscono a quest'area "pazienti con diagnosi di disturbo psichiatrico in fase sub-acuta che necessitano di interventi di tipo medico e infermieristico, nonché interventi terapeutico-riabilitativi, di tipo intensivo, che hanno necessità di una adeguata tutela assistenziale nelle 24 ore, previa valutazione multidimensionale da parte del servizio territoriale che consta in presa in carico e formulazione del progetto riabilitativo individuale (PRI) che definisca le modalità e la durata del trattamento. L'intervento di tipo intensivo è caratterizzato da un impegno di almeno 3 ore/die di attività di riabilitazione (individuale erogata in parte anche con modalità di gruppo), 6 giorni su 7, fermo restando la possibilità, in via eccezionale e per particolari, documentate, condizioni cliniche del paziente, di sospendere/ridurre la durata del trattamento riabilitativo sostituendolo con altre attività di natura clinico-assistenziale".

- **RESIDENZIALITA' PSICHIATRICA A VALENZA RIABILITATIVA IN FASE DI POSTACUZIE (PA 2)**

Secondo le disposizioni della Regione Piemonte in quest' area vengono accolti "Utenti con diagnosi di disturbo psichiatrico in fase post-acuta che necessitano di interventi di tipo medico e infermieristico, nonché interventi terapeutico-riabilitativi, di tipo estensivo, in condizione clinica stabilizzata che hanno necessità di una adeguata tutela assistenziale nelle 24 ore, previa valutazione multidimensionale da parte del servizio territoriale che consta in presa in carico e formulazione del progetto riabilitativo individuale (PRI) che definisca le modalità e la durata del trattamento. L'intervento di tipo estensivo è caratterizzato da un impegno di almeno 1 ora/die di attività di riabilitazione individuale, erogata in parte anche con modalità di gruppo, 6 giorni su 7".

- **RIABILITAZIONE NEUROPSICHIATRICA (REGIME OSPEDALIERO)**

Dedicato a Pazienti provenienti da altre regioni in fase post-acuta, il ricovero ospedaliero è finalizzato alle cure dei disturbi mentali che richiedono un trattamento terapeutico-riabilitativo continuativo. In questa Unità vengono erogate, a seconda della patologia, terapie psicofarmacologiche, trattamenti di neuromodulazione, eseguite valutazioni psicodiagnostiche, praticati interventi psicologici individuali e attività psicoriabilitative di gruppo.

- **CAVS**

Afferiscono a quest'area pazienti affetti dalle suddette patologie le cui condizioni sanitarie e assistenziali non consentono il diretto rientro al domicilio oppure pazienti provenienti dal domicilio per particolari esigenze clinico assistenziali.



PERCORSO DI CURA

Il percorso di cura è composto da molteplici opzioni terapeutiche sviluppate da differenti figure professionali secondo uno stile di trattamento integrato.

Sono proposti interventi clinici, farmacologici, psicoterapeutici, riabilitativi e psicoeducazionali, e in casi particolari, di neuromodulazione, finalizzati a contenere il quadro sintomatologico e a sviluppare le potenzialità individuali.

Sono attivati contatti con le strutture territoriali, la famiglia e l'ambiente sociale allo scopo di favorire il reinserimento sociale ed il miglioramento della qualità di vita.

In **fase di accettazione sanitaria** il medico provvede alla raccolta dei dati anamnestici del Paziente e all'esame clinico.

Con il Paziente vengono discussi i disturbi presentati, le opportune procedure diagnostiche e cliniche, i trattamenti ritenuti idonei e se ne recepisce il consenso. E' valutata con il Paziente la possibilità che i sanitari diano informazioni sul suo stato di salute alle persone che egli stesso indica.

Nei primi giorni di presenza la **valutazione del quadro clinico** è approfondita attraverso i colloqui psichiatrici, il colloquio psicologico di conoscenza e di valutazione delle risorse personali, il colloquio motivazionale (finalizzato all'inserimento nelle attività di gruppo), i test psicodiagnostici, l'osservazione degli aspetti interattivi nella vita di reparto da parte degli infermieri e dei terp.

I rilievi anamnestico-clinici vengono integrati con il servizio curante e con i familiari.

Discusse in équipe le osservazioni raccolte dai diversi operatori e gli obiettivi del ricovero, si redige il **progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato** che comprende:

- Terapia farmacologica, tra cui innovativi metodi per il trattamento della depressione resistente e della dipendenza da benzodiazepine;
- Eventuale trattamento di Neuromodulazione (Stimolazione Magnetica Transcranica e stimolazione a corrente Diretta);
- Colloqui psichiatrici;
- Colloqui psicologici di sostegno o psicoterapeutici;
- Attività di gruppo a valenza psicoterapeutica, riabilitativa, risocializzante;
- Colloqui con i familiari utili a favorire l'interazione con il Paziente e il suo rientro al domicilio.

Il personale sanitario è quotidianamente a disposizione del Paziente e delle figure per lui significative. Sono organizzate attività ludiche e ricreative.

Periodicamente gli operatori dell'équipe si confrontano anche con gli invianti sull'andamento clinico del Paziente, sul decorso e sulla partecipazione alle attività di gruppo, sulle prospettive post-dimissione. Sulla base di tali confronti possono essere modificati alcuni aspetti del progetto di cura.

Nella fase finale, in collaborazione con le strutture territoriali a garanzia della continuità delle cure, è definito un **progetto di dimissione** le cui modalità e tempistiche vengono concordate con Paziente, familiari e invianti.

All'atto della dimissione viene consegnata al Paziente una relazione in cui sono descritti il percorso clinico effettuato, i risultati raggiunti e le indicazioni terapeutiche.

TRATTAMENTI SPECIALISTICI INNOVATIVI

rTMS STIMOLAZIONE MAGNETICA TRANSCRANICA RIPETITIVA

Proponiamo senza costi aggiuntivi il trattamento di Stimolazione Magnetica Transcranica in patologie quali la depressione resistente, le dipendenze, i disturbi ossessivo compulsivi utilizzando i protocolli attualmente ritenuti più efficaci.

Questa tecnica, utilizzata da tempo con successo all'estero, si è affermata anche in Italia grazie ad équipes di esperti che ne hanno confermato l'efficacia e contribuito alla definizione di protocolli d'intervento specifici e sicuri. Nella nostra Casa di Cura viene utilizzata un'apparecchiatura sofisticata che, sotto la guida di navigatore computerizzato ed eventualmente anche della RMN del paziente, indirizza lo stimolo magnetico con precisione e sicurezza sull'area encefalica da trattare. La misurazione del consumo d'ossigeno mediante la NIRS fornisce una prova indiretta delle variazioni positive prodotte dalla stimolazione applicata.

L'esperienza e la preparazione tecnico-scientifica dello staff dedicato è in linea con la nostra vocazione, da sempre attenta a inserire nella sua modalità operativa le opzioni terapeutiche che via via si dimostrano più efficaci.

tDCS – STIMOLAZIONE TRANSCRANICA A CORRENTE DIRETTA

La tDCS è uno strumento terapeutico estremamente versatile. Variando l'area del cervello stimolata e la polarità degli elettrodi, possiamo infatti mettere a punto protocolli specifici per il trattamento dei diversi disturbi neuropsichiatrici. L'utilizzo nel mondo della tDCS è ormai routine in moltissimi centri e sono numerosissime e in continua crescita le pubblicazioni scientifiche su questa metodica. Si va dal trattamento dei disturbi del neurosviluppo nei bambini (autismo, ADHD, disturbi neuromotori etc.) ai disturbi più tipici dell'anziano (decadimento cognitivo, malattia di Parkinson, esiti di ictus etc.). Viene oggi utilizzata anche per il trattamento del disturbo ossessivo-compulsivo, per le dipendenze (da sostanze e comportamentali), per i disturbi del sonno, d'ansia e per la depressione.

TRATTAMENTO CON ESKETAMINA SPRAY NASALE

Riservato a Pazienti affetti da Depressione Maggiore che non abbiano avuto risposta ad almeno due trattamenti con farmaci antidepressivi nel presente episodio di entità da moderata a grave, l'utilizzo del farmaco esketamina in nebulizzazione endonasale viene prescritto dallo specialista psichiatra. Viene assunto autonomamente dal paziente, dopo esposizione delle caratteristiche del trattamento e breve training di apprendimento, sotto la supervisione sanitaria in ambiente clinico appropriato. Segue un periodo di osservazione clinica al termine del quale il soggetto può riprendere il ritmo della quotidianità. Questa tipologia di trattamento, applicato due volte alla settimana, una volta asseverato il beneficio, può essere protratto, con cadenze più distanziate e rivalutazioni periodiche, per 6 mesi.

IMPIANTO SOTTOCUTANEO DI BUPRENORFINA

La buprenorfina, come è noto, è un farmaco agonista degli oppioidi in grado di alleviare i sintomi di astinenza e ridurre il desiderio della sostanza. Utilizzato da tempo per via orale, ne è stato studiato e messo a punto per la prima volta negli Stati Uniti l'impianto sottocutaneo, poi traslato in altre parti del mondo, inclusa la nostra casa di cura. Dopo attenta valutazione specialistica e adeguata preparazione teorico-pratica del paziente già assuntore di buprenorfina stabilizzata come dosaggio per via orale, vengono inserite sotto la cute dell'avambraccio 4 barrette di buprenorfina il che consente di erogare un dosaggio stabile del farmaco per la durata di sei mesi. Il trattamento, della durata di circa 20 minuti, viene eseguito in contesto clinico appropriato dal Dottor Augusto Consoli coadiuvato da esperta infermiera professionale.

TRATTAMENTO DELLA DIPENDENZA DA BENZODIAZEPINE CON FLUMAZENIL

Il flumazenil, antagonista competitivo per il recettore delle benzodiazepine, viene impiegato tradizionalmente per infusione endovenosa nell'intervento rapido d'emergenza sul paziente che presenta una condizione clinica di sovradosaggio, volontario o accidentale di benzodiazepine o ipnotici non benzodiazepinici. Se viene invece somministrato lentamente e in modo appropriato e prolungato a pazienti che hanno sviluppato una dipendenza da benzodiazepine, il flumazenil permette di disintossicare tali soggetti e ridurre i sintomi astinenziali.

Questa tipologia di trattamento, sviluppato in Italia dal Dottor Lugoboni, può essere praticata nella casa di cura San Giorgio in regime residenziale intensivo o di ricovero.

ATTIVITA' PSICOLOGICHE E PSICORIABILITATIVE

INTERVENTI PSICOLOGICI INDIVIDUALI

Psicodiagnostica

Qualora sia ritenuto utile l'approfondimento psicodiagnostico sono somministrati test di personalità (Rorschach, TAT, MMPI), scale cliniche (Becks, HAM-A e HAM-D), test di livello (Scala WAIS-V, Matrici di Raven, TIB) e neuropsicologici (MMSE, MOCA, CDT, WEIGL, 15 parole di Rey, fluenze semantiche /fonemiche, ENB2, memoria di prosa).

Colloqui psicologici individuali

I colloqui psicologici, gestiti da psicoterapeuti iscritti all'Albo Professionale, possono avere valenza supportiva o psicoterapeutica. Focus e obiettivi dei colloqui psicoterapeutici vengono definiti in funzione degli obiettivi del ricovero e misurati sulla base delle risorse e delle capacità introspettive del Paziente.

Terapia cognitiva per il gioco d'azzardo patologico (GAP)

La terapia cognitiva per i problemi legati al gioco d'azzardo patologico è orientata a modificare le abitudini comportamentali ed i pensieri disfunzionali ad esso collegati.

Il percorso mira a sviluppare le capacità di gestire l'impulso al gioco, affrontare e controllare le emozioni negative anziché evitarle attraverso l'azzardo, comprendere e affrontare i problemi psico-socio-relazionali inevitabilmente causati dalla dipendenza.

In accordo con il Paziente è possibile programmare sedute in cui possano essere presenti anche i familiari, essendo questa una dipendenza che coinvolge l'intero nucleo.

Il protocollo della terapia, che consiste in un ciclo di 8 sedute, ha i seguenti obiettivi:

- Consolidare la consapevolezza di malattia e la motivazione alla astensione totale da qualsiasi tipo di gioco;
- Comprendere quali elementi, spesso inconsapevoli, possano essere collegati, e dunque fungere da supporto, alla condotta patologica d'azzardo;
- Riconoscere e criticare le distorsioni cognitive e le false credenze che attraverso il pensiero magico spingono a confidare in una facile e prossima vittoria;
- Esplorare gli stati d'animo che il soggetto vive prima e durante l'esperienza di gioco, affinché possa riconoscerli ed evitare in questo modo eventuali future ricadute.

Trattamento EMDR per Pazienti affetti da disturbo post traumatico da stress

L'EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) è un metodo terapeutico su base fisiologica volto a favorire l'elaborazione del disagio psicologico cosicché la percezione del ricordo dell'esperienza traumatica risulti meno disturbante.

Il ricordo del trauma "congelato" all'interno della persona può riemergere procurando, anche a distanza di tempo, un grande disagio caratterizzato proprio dal riaffiorare di emozioni e sensazioni legate alla vecchia esperienza.

L'EMDR attraverso una stimolazione bilaterale alternata e guidata (utilizzando movimenti oculari, tamburellamenti sulle dita o stimoli acustici) attiva gli emisferi cerebrali con un processo simile a quanto avviene naturalmente durante i sogni o il sonno REM. La stimolazione attivando contemporaneamente i pensieri, le emozioni, i vissuti corporei consente una rielaborazione adattiva e pertanto un superamento del disagio psicologico.

L'EMDR aiuta dunque a modificare il vissuto legato ad eventi disturbanti, riducendo il disagio esperito relativo ad eventi passati ed attuali, facilitando una desensibilizzazione rapida rispetto ai ricordi traumatici ed una ristrutturazione cognitiva.

Trattamento cognitivo comportamentale del disturbo ossessivo compulsivo e delle fobie specifiche

Il trattamento individualizzato si basa essenzialmente su due tecniche comportamentali, l'Esposizione Graduata e la Prevenzione della Risposta, associate a strategie di natura cognitiva come la Ristrutturazione Cognitiva. La tecnica mira a raggiungere una desensibilizzazione rispetto allo stimolo fobico o all'ossessione e di conseguire una riduzione del livello d'ansia ed una migliore gestione delle reazioni emotive.

Attività Psicoeducazionali Individualizzate

Sono attuati interventi individualizzati finalizzati alla condivisione delle regole, al rinforzo delle abilità sociali e delle capacità autonome e a sostegno nella gestione della cura di sé, delle sigarette, del cibo e del denaro.

ATTIVITA' PSICORIABILITATIVE DI GRUPPO

Nell'ambito della formulazione del progetto di cura individualizzato l'equipe curante individua il percorso psicoriabilitativo di gruppo e i laboratori che, per gli obiettivi e gli strumenti utilizzati, risultano essere più utili a ciascun Paziente.

Le risorse personali, le capacità relazionali e introspettive del Paziente indirizzano la scelta. Sono privilegiati i canali comunicativi più fruibili (verbale, non verbale, espressivo) e gli interessi manifestati.

Percorso Psicoriabilitativo di Gruppo

Attraverso attività verbali ed espressive di gruppo il Paziente effettua un percorso introspettivo basato sul confronto e la condivisione.

I Pazienti sono stimolati a riflettere sulle caratteristiche personali, sui modi di affrontare i problemi quotidiani e le difficoltà della vita.

Si esplorano il senso del percorso di cura, il disagio psicologico e gli strumenti della cura.

Sono valorizzate le risorse personali e ambientali quali strumenti fondamentali per la gestione del sintomo. Il confronto può consentire il consolidamento della critica di malattia e lo sviluppo della motivazione alla cura.

Percorso Psicoriabilitativo di Gruppo per pazienti affetti da Dipendenza (da sostanze e non)

Il gruppo si propone di riflettere sui meccanismi legati alle condotte di abuso, attraverso attività verbali ed espressive basate sul confronto e la condivisione.

La finalità degli incontri è quella di promuovere una iniziale esplorazione dei vissuti emotivi e dei processi cognitivi che favoriscono e mantengono i comportamenti di dipendenza. Viene stimolato il confronto sul senso del ricovero, la motivazione alla cura e le risorse personali ed ambientali. Si analizzano le strategie già messe in atto e quelle attuabili per una migliore gestione del problema. Durante il percorso, vengono inoltre discusse le dinamiche relazionali interne al gruppo al fine di favorire la riflessione sullo stile di interazione.

Tecniche di rilassamento

Il Rilassamento Progressivo di Jacobson e la Respirazione Controllata sono proposti in setting di gruppo da uno psicologo e forniscono l'opportunità di affrontare gli stati d'ansia e di tensione fisica attraverso la presa di consapevolezza e la conoscenza degli aspetti corporei e mentali implicati.

Gruppo Mindfulness

Mindfulness significa "consapevolezza non giudicante del momento presente coltivata attraverso il prestare attenzione". I Pazienti vengono aiutati a diventare più vividamente coscienti del respiro, del corpo, della mente e di tutti gli aspetti presenti nell'esperienza quotidiana. Si favoriscono attivamente la salute e il benessere al fine di affrontare le condizioni di sofferenza in modo più adattivo, accettando il proprio malessere psicologico. Vengono utilizzate tecniche di osservazione del respiro, di scansione corporea, di meditazione in posizione seduta e in camminata oltre a esercizi di consapevolezza nella vita quotidiana.

Gruppo DBT

Facendo riferimento ai principi della Dialectical Behavior Therapy il percorso di gruppo è orientato al miglioramento della qualità di vita attraverso la gestione più efficace delle situazioni difficili riducendo i comportamenti problematici quali il discontrollo, le difficoltà relazionali, l'uso di sostanze, l'autolesività che possono generare una condizione di sofferenza.

Gli incontri di gruppo focalizzano abilità specifiche di mindfulness, efficacia interpersonale, regolazione emotiva, tolleranza della sofferenza.

Stimolazione cognitiva di gruppo

In sessioni regolari di gruppo si propongono esercizi di memoria, attenzione, concentrazione e ragionamento. Questo tipo di intervento, calibrato sulle capacità dei singoli partecipanti, in un clima di collaborazione si pone l'obiettivo di attivare ed incrementare le funzioni cognitive, favorendo al contempo la socializzazione, con riscontri positivi sul tono dell'umore e sull'autostima.

Abilità sociali (social skills training)

L'attività offre uno spazio per migliorare le capacità di comunicazione con gli altri, di gestione delle emozioni e delle situazioni conflittuali che possono creare disagio. Attraverso la discussione, il confronto e il role play finale è possibile affinare le strategie utili a sperimentare maggiori capacità comunicative e a sviluppare efficacia nelle relazioni interpersonali.

Atelier /ago e filo/ disegno libero

Spazi creativi liberi in cui il paziente può creare piccoli oggetti utilizzando differenti tipi di materiale e riscoprendo le proprie capacità manuali, creative ed espressive (decoupage, pittura su ceramica, pasta di mais, composizioni floreali).

Laboratori Espressivi

Sono offerti spazi atti a valorizzare e a sviluppare le capacità creative fornendo opportunità di espressione delle emozioni attraverso differenti canali comunicativi quali la scrittura, la musica, l'espressione corporea, teatrale ed artistica. L'attività è articolata in Caffè Letterario, Scrittura Creativa, Laboratorio Espressivo, Laboratorio Musica.



NORME COMPORTAMENTALI

Le norme qui di seguito esposte hanno lo scopo di concorrere a garantire agli Ospiti un ambiente di soggiorno salutare e sereno.

L'Utente è tenuto a sottoscriverle e ad attenersi ad esse rigorosamente durante tutto il proprio soggiorno nella struttura.

Esse sono:

- consenso ad esibire all'ingresso il contenuto dei bagagli e, su successiva richiesta del personale, il contenuto dei complementi d'arredo della stanza di degenza
- consegna delle chiavi dell'auto che non potrà essere utilizzata da Lei per tutto il periodo di degenza
- divieto di introdurre in struttura generi alimentari, detersivi, acetone, oggetti contenenti alcool, oggetti di vetro, taglienti, acuminati o atti a produrre lesioni
- divieto di introdurre farmaci non autorizzati dai sanitari
- divieto di fumo nei locali interni della Casa di Cura
- divieto assoluto di assunzione di bevande alcoliche e sostanze di abuso
- divieto di soggiornare in camera e/o piano di degenza diverso dal proprio
- non è concesso far recapitare pacchi dall'esterno tramite corriere in casa di cura
- presenza puntuale in camera negli orari di somministrazione dei pasti (ore 12.00 e 18.30) e della terapia (ore 8.00, 13.30, 20.00 e 21.30)
- se affetto da disturbo da uso di sostanze, al paziente viene chiesto di sottoporsi ad accertamenti medici/sanitari (alcool test, drug test) all'ingresso, ogni 7 giorni e quando ritenuto necessario dagli operatori sanitari.

USCITE E VISITE PARENTI

- Sono concesse, previa autorizzazione dei medici che valuteranno la specifica condizione clinica, uscite in autonomia dalla casa di cura solo per comprovati motivi e/o per scopi psicoriabilitativi;
- Possibilità di concordare con il medico permessi di uscita con i familiari durante la degenza. Se affetto da disturbo da uso di sostanze NON sono concessi permessi di uscita se non per seri e comprovati motivi e con accompagnamento di persone affidabili;
- Al fine di consentire il corretto svolgimento dell'attività clinica e psicoriabilitativa, l'accesso dei familiari alla casa di cura dovrà essere concordato con il coordinatore infermieristico. In tale occasione è consentito portare ciò che può servire durante la degenza, rispettando il regolamento. Per ragioni di sicurezza il personale controllerà gli eventuali effetti personali portati dai familiari. Pertanto si precisa che gli oggetti non ritenuti idonei non saranno accettati;
- Salvo autorizzazioni particolari, è consentito l'accesso di un massimo di due persone secondo orari prestabiliti.

STANDARD DI QUALITA' E PROGRAMMI DI VERIFICA

Il principio fondamentale sul quale si articola il modello terapeutico-assistenziale della Casa di Cura San Giorgio è quello della **centralità del malato** finalizzando le risorse strutturali e professionali alla soluzione dei problemi di salute degli Utenti, garantendo una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi necessari assicurando il maggior conforto assistenziale e ambientale durante la degenza.

Gli standard di qualità sono punti di riferimento, sia per gli Utenti sia per gli Operatori, e servono a orientare e valutare l'azione della Casa di Cura San Giorgio.

Essi vanno interpretati come livelli di servizi assicurati e come obiettivi di miglioramento per il raggiungimento del grado di soddisfazione degli utenti.

Sugli standard di qualità converge l'impegno di tutto il Personale della Casa di Cura, che assicura la verifica periodica del loro rispetto, con la collaborazione degli stessi Utenti.

Consegna copie cartelle cliniche e certificati medici

Il tempo medio per la consegna della Copia della Cartella Clinica agli aventi diritto è di dieci giorni, mentre per i Certificati Medici è di tre giorni lavorativi successivi alla presentazione della richiesta scritta.

Pasti

La Casa di Cura ha un servizio di cucina interna coordinato da un consulente esterno. Il menù, vidimato dall'ASL e variato secondo le stagioni, si alterna su un periodo di quattro settimane. I pasti offrono sempre una scelta tra due primi e due secondi. Sono disponibili diete speciali per le esigenze di particolari patologie.

Cambio Biancheria

Il cambio della biancheria, effettuato regolarmente una volta alla settimana, avviene ogniqualvolta sia necessario.

Orario visita familiari e permessi di uscita

La Casa di Cura è aperta alle visite dei familiari secondo orari specifici.

Per i pazienti che non hanno problemi di abuso di sostanze sono programmabili permessi di uscita con i familiari.

Ricevimento familiari

I medici della Casa di Cura ricevono i familiari previa autorizzazione del paziente. E' consigliato fissare un appuntamento. La coordinatrice infermieristica riceve i familiari per l'organizzazione e l'aggiornamento degli effetti personali dei Pazienti che devono essere supportati nella gestione.

VERIFICA PERIODICA E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La Casa di Cura San Giorgio è tenuta a garantire il rispetto degli standard qualitativi previsti nella Carta dei Servizi Sanitari. A tal fine procede periodicamente alla verifica del mantenimento dei livelli di qualità.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Casa di Cura San Giorgio indaga il grado di soddisfazione degli Utenti attraverso la distribuzione e la valutazione di specifici questionari.

I risultati delle verifiche sono soggetti ad analisi da parte del gruppo qualità della Casa di Cura che definisce le eventuali azioni correttive.

DIRITTI DELL'UTENTE

DIRITTO ALLA DIGNITA'

I Pazienti hanno diritto ad essere assistiti e curati con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana.

Durante la permanenza in struttura, essi devono essere individuati con il proprio nome e cognome.

I pazienti hanno diritto di ottenere che i dati e le informazioni relative al proprio stato di salute rimangano segreti, salvo esplicito consenso, ovvero nei casi in cui è previsto l'esercizio della potestà tutoria, ovvero in tutti i casi previsti dalla legge.

DIRITTO ALLA VITA SOCIALE

I Pazienti hanno diritto a vivere la giornata secondo orari non troppo distanti da quelli della vita ordinaria; di ricevere parenti o amici con le sole limitazioni dovute all'ordinato svolgimento dell'attività sanitaria e alla necessità di rispettare gli altri ospiti; di mantenere i contatti con l'esterno disponendo dei propri ausili telefonici, salvo specifiche indicazioni cliniche.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

I Pazienti e gli utenti hanno diritto di ottenere dal personale sanitario e in particolare dai medici, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alle terapie e alla relativa prognosi e di ottenere dal personale ogni altra informazione ritenuta utile circa il proprio stato di salute.

CONSENSO INFORMATO

I Pazienti hanno diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie onde poter esprimere un valido consenso prima di venire sottoposti a terapia.

Tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi in rapporto con il trattamento proposto.

DIRITTO ALLA TUTELA

I Pazienti hanno diritto a inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e ad essere informati sull'esito degli stessi con le modalità previste dal Regolamento di pubblica tutela.

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

La Casa di Cura San Giorgio garantisce i propri Utenti tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e attraverso l'adozione di un Regolamento di Pubblica Tutela.

Gli Utenti hanno la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi o disfunzioni verificatisi nella fruizione delle prestazioni.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

L'ufficio relazioni con il Pubblico ha come fine istituzionale il miglioramento dei rapporti tra Utenti e servizi. Le sue funzioni principali sono:

L'INFORMAZIONE

L'ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) fornisce informazioni, sulle attività, sui servizi e sui tempi di attesa della Casa di Cura San Giorgio.

Le informazioni sono fornite sia telefonicamente sia presso la sede dell'Ufficio.

LA TUTELA

Gli utenti potranno presentare all'U.R.P., verbalmente o per iscritto, segnalazioni e reclami, qualora ritengano essersi verificata una situazione o comportamento che abbia limitato l'utilizzo delle prestazioni. A tal fine è stato approvato un apposito regolamento di pubblica tutela, che disciplina le procedure d'accoglimento e definizione dei reclami (consultabile in allegato).

LA PARTECIPAZIONE

Nella struttura, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, sono assicurati il monitoraggio degli standard di qualità e rilevazioni periodiche del gradimento degli Utenti sui servizi erogati.

REGISTRO DEI RICOVERI E LISTE D'ATTESA

Si possono avere notizie sulle prenotazioni e relativi tempi di attesa presso l'ufficio Relazioni con il Pubblico.

SEDE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Piano terreno Casa di Cura San Giorgio

Orario

Dal lunedì al venerdì 9.00- 17.00 Sabato 9.00 - 12.30

Telefono: 0161-987089

Fax: 0161-987190

Mail: info@casadicurasangiorgio.it



REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Il regolamento di pubblica tutela prevede i soggetti, i modi e i termini di presentazione delle domande da parte degli utenti, i termini per la risposta da parte dell'Azienda e le funzioni dell'U.R.P. in merito alle attività di tutela.

PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI

Soggetti che possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami

Gli Utenti, parenti o affini e gli organismi di volontariato o di tutela accreditati presso la Regione Piemonte, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Modi di presentazione

Gli utenti, i parenti e gli organismi di volontariato e di tutela esercitano il proprio diritto mediante:

- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Casa di Cura San Giorgio s.r.l. o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
- Compilazione e sottoscrizione del modello per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso l'ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.); (vedi scheda allegata)
- Comunicazione telefonica, via mail o fax all' U.R.P.;
- Colloquio con gli operatori dell'U.R.P.

L'U.R.P. annota sul modello di cui al punto b) gli estremi del reclamo anche nel caso in cui i ricorrenti ritengano di aver esaurito la propria azione con il colloquio o con la comunicazione con gli operatori.

Termini per la risposta

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono avere risposta con lettera scritta entro 30 giorni dalla presentazione. A tale scopo l'U.R.P. li istruisce e li trasmette con lettera scritta al Responsabile Assicurazione Qualità, entro un termine massimo di 7 giorni e comunque entro un termine congruo con l'urgenza del caso. Il Responsabile Assicurazione Qualità, direttamente o tramite proprio delegato, predispone gli approfondimenti necessari, adotta tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e, entro 7 giorni, fornisce con lettera scritta all'U.R.P. tutti gli elementi necessari per predisporre un'appropriata risposta.

Funzioni generali dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Nell'Azienda è costituito un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, al quale sono attribuite le seguenti funzioni:

- Rendere note al Pubblico le prestazioni fornite dalla Casa di Cura San Giorgio, le modalità di accesso, le disposizioni della Carta dei Servizi, per consentire la migliore fruizione dei servizi stessi
- Fornire agli Utenti e in generale, ai soggetti individuati nel presente regolamento tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente e della Carta dei Servizi della Casa di Cura;
- Ricevere le osservazioni, le opposizioni, le denunce e i reclami presentati dai soggetti individuati contro gli atti e i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria;
- Dare tempestiva risposta ai ricorrenti, su delega del Direttore Sanitario, per le segnalazioni di più agevole definizione;
- Predisporre l'istruttoria per i reclami di maggiore complessità;
- Predisporre la lettera di risposta al ricorrente, verificando che in tale lettera sia anche previsto, ai sensi dell'art. 14, comma 5, del D.leg.vo 502/92 modificato dal D.leg.vo 517/93, che la presentazione delle osservazioni, delle opposizioni, delle denunce e dei reclami non preclude la proposizione di impugnativa in sede giurisdizionale.

Il responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Il responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è individuato dal Direttore Sanitario ai sensi della legge 241/90 e garantisce il corretto svolgimento delle funzioni indicate nell'articolo precedente; in particolare distingue le osservazioni, le opposizioni, le denunce e i reclami di più facile risoluzione da quelli di maggiore complessità, provvedendo perché i ricorrenti ricevano una tempestiva risposta per i primi e disponendo la necessaria istruttoria per gli altri.

Il responsabile dell'U.R.P. inoltre:

- Provvede affinché la risposta sia inviata ai ricorrenti nei termini previsti dal presente regolamento e affinché copia di essa pervenga al Responsabile Assicurazione Qualità per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- Provvede a riaprire la procedura di riesame del reclamo qualora l'Utente dichiari insoddisfacente la risposta avuta.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Telefono: 0161-987089

Fax: 0161-987190

Sito web: www.casadicurasangiorgio.it

Indirizzo e-mail: info@casadicurasangiorgio.it

PUNTI D'INFORMAZIONE

SEGRETERIA (PIANO TERRA)

Responsabili:

Signora Manuela Di Miceli e Sig.ra Monica Lavino

Orari:

Dal lunedì al venerdì 9.00- 17.00

Sabato 9.00 - 12.30

Telefono: 0161-987089 fax: 0161-987190

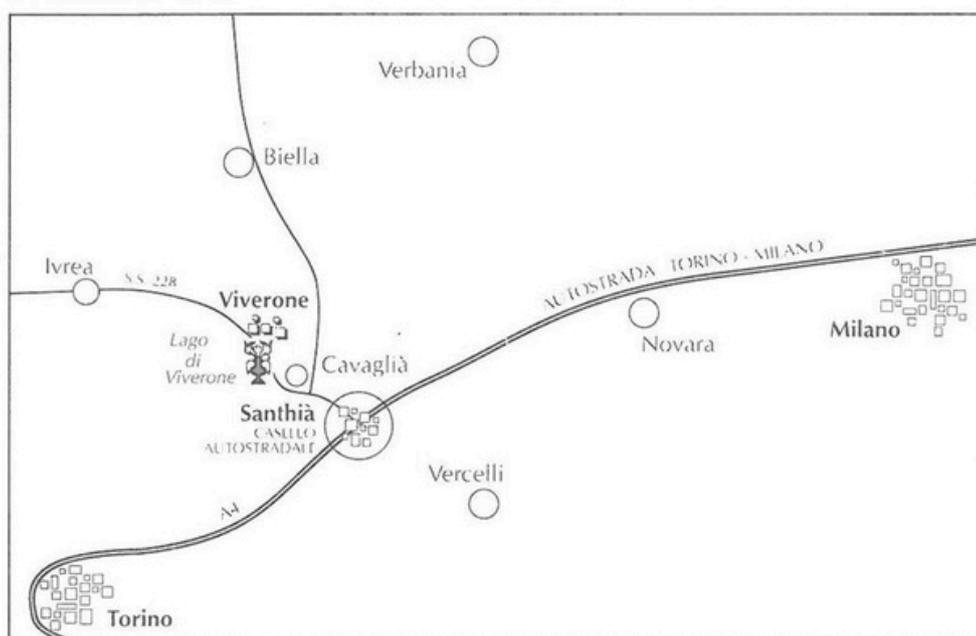
Mail: info@casadicurasangiorgio.it

Cosa chiedere informazioni su:

- Orari di visita
- Servizio taxi
- Ubicazione dei vari servizi interni
- Disponibilità medici
- Richiesta-ritiro fotocopia cartella clinica
- Accettazione ricoveri
- Pagamento prestazioni alberghiere extra
- Tariffe camere singole e disponibilità delle stesse
- Documenti necessari per il ricovero
- Prenotazioni ricoveri
- Fatture emesse

RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA SAN GIORGIO

ITINERARI STRADALI



 **Via Marchesi di Gattinara 16, Viverone (BI)**

Uscita casello **Santhià** dell'Autostrada Torino Milano, proseguire in direzione **Cavaglià** e successivamente in direzione **lago di Viverone**; sulla **strada statale n.228** seguire le indicazioni per **Rolle**; dopo circa 200 metri, dalla rotonda si raggiunge il viale d'ingresso alla Casa di Cura San Giorgio.

CONTATTI

✉ info@casadicurasangiorgio.it fax 0161-987190

☎ +39 0161987089

🌐 casadicurasangiorgio.it

VISITA IL NOSTRO SITO WEB



SCHEDA n.2
SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI SUGGERIMENTI E RECLAMI

ALL' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Sig./Sig.ra

Residente a

Telefono/mail

Oggetto delle segnalazioni:

Data

Firma

Ricevuto da

LA SCHEDA VIENE TRASMESSA ALL' U.R.P.

L'operatore dell'U.R.P.

Il

Prot. U.R.P. n.

Tipo di risposta

VERBALE

SCRITTA



www.casadicurasangiorgio.it