

Carta dei Servizi

Consultorio Familiare La Casa

Edizione 03.01 del 10.12.2012

Indice

Premessa del Consiglio Direttivo	1
Cos'è la Carta dei Servizi	2
Presentazione del Consultorio La Casa	3
Criteri di accesso	4
Principali servizi offerti	4
Modalità di Accesso	6
Informazioni Utili	6
Orari di Accesso al Consultorio	7
Informativa sul trattamento dei dati personali	9
La Missione Aziendale e la Politica della Qualità	11
Misurazioni, Analisi e Miglioramenti	13
La Misura della Soddisfazione dell'utente	13
Processi Monitorati ed indicatori di riferimento	14
L'Organizzazione e i Ruoli	15
Il Consiglio di Direttivo	15
Il Presidente	15
Il Direttore	17
La segreteria	17
I Volontari	18
L'Organigramma del Consultorio La Casa	21
Modalità di inoltro delle segnalazioni	22
Modulo Segnalazione	22

La carta è patrimonio aziendale.

E' vietata la riproduzione salvo espressa autorizzazione del Consultorio La Casa Erba

Premessa del Consiglio Direttivo

L'adozione della Carta dei Servizi, avviene in ossequio alla legge quadro di riforma dei servizi sociali (Legge 8.11.2000, n. 328 - art. 13) che prevede la Carta dei Servizi. Il progetto di certificazione di Qualità aziendale è fra gli obiettivi di questo Ente accreditato, in relazione alle attività di "Erogazione di Servizi alla Persona".

La realizzazione di un "Progetto Qualità" per il nostro Consultorio emerge come esigenza per avere a disposizione uno "strumento di gestione snello" che, applicato quotidianamente, non costituisca un freno all'operatività del personale, ma possa rappresentare un "effettivo elemento di miglioramento."

Oggi, "fare qualità" nei servizi alla persona non è solo assicurare il rispetto dei termini contrattuali con l'Utente, con le ALS o con altre strutture ma prima di tutto sapere valutare bisogni e risorse e creare attorno ad essi consenso di prospettive, concordanza di obiettivi, management dei processi e assoggettarli a regolari verifiche per un miglioramento continuo.

"Fare qualità" è anche :

1. miglioramento dell'efficacia per soddisfare il bisogno di benessere degli utenti,
2. miglioramento dell'efficienza per fornire prestazioni e risposte puntuali e professionali
3. miglioramento del benessere degli Operatori coinvolti per la loro soddisfazione e crescita professionale.

Un tale cambiamento di prospettiva rende ragione del fatto che in questo processo di evoluzione sono coinvolti tutti (direzione, consulenti, sanitari, educatori, specialisti, amministrativi e volontari) e tutti i momenti di lavoro.

Per migliorare la qualità è necessario intervenire in tre ambiti :

1. Definizione di standard di gestione della Qualità totale:
Qualità organizzativa → operando per il raggiungimento della certificazione all'interno del sistema di norme UNI EN ISO 9001
2. Miglioramento delle prestazioni professionali :
Qualità tecnico Professionale → perseguendo prestazioni sanitarie, consulenziali, preventive ed educative suffragate da prove di efficacia
3. Valutazione dei risultati nella prospettiva dell'utente :
Qualità Relazionale → sottoporsi, in modo trasparente, al giudizio costruttivo degli utenti

Emerge quindi la considerazione che la Carta dei Servizi deve essere concepita come documento in evoluzione, flessibile e che si dovrà adattare ai vari cambiamenti della nostra struttura e dovrà costituire per essa motivo di riflessione e di miglioramento. Il Consiglio Direttivo, esprime i più vivi sentimenti di ringraziamento agli Operatori, che si sono succeduti nel tempo e a tutti coloro che hanno operato con generosità a favore delle persone in difficoltà.

IL PRESIDENTE
Dolci don Stefano

Cos'è la Carta dei Servizi

La legge quadro di riforma dei servizi sociali (Legge 8.11.2000, n. 328) all'art. 13 prevede la Carta dei Servizi Sociali, quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un servizio.

In tale documento devono essere *“definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”*.

L'introduzione della Carta dei Servizi rappresenta un elemento fortemente innovativo che impegna il Consultorio a ragionare anche in un'ottica di *“soddisfazione dell'utente in relazione alla qualità delle prestazioni ricevute”*, spostando quindi l'attenzione, oltre che alla fornitura di servizi, anche sul miglioramento continuo della qualità erogata.

Le funzioni di informazione tradizionali sono oggi affiancate da modelli di misurazione del servizio, di individuazione di standard di qualità e definizione di obiettivi di miglioramento.

In altre parole, mediante la Carta dei Servizi, il legislatore punta a realizzare un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi, i cui elementi primari sono:

1. completa informazione dei servizi offerti
2. valutazione dei livelli di qualità dei servizi resi, mediante relazioni annuali, riunioni pubbliche, indagini sulla soddisfazione degli utenti
3. applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini.

La Carta dei Servizi intende pertanto perseguire tre obiettivi:

1. informare i cittadini presentando i servizi offerti all'interno della Struttura;
2. incrementare un processo teso al miglioramento della qualità della prestazioni offerte
3. offrire il diritto di partecipazione inteso come *“il diritto della persona di venire a conoscenza delle prestazioni disponibili e la possibilità di esprimere il proprio consenso davanti ad ogni prestazione proposta”*.

IL DIRETTORE
Perricone dr. Gaetano

Presentazione del Consultorio La Casa

Il Consultorio nasce in seguito ad una donazione fatta al CAV all'inizio degli anni '90 per la realizzazione di un servizio a sostegno della Famiglia con il preciso scopo di sostenere la vita nascente.

Attorno a questa proposta si coagulano alcune energie : volontari del CAV, amici, simpatizzanti e sostenitori.

Dopo alcuni incontri prende forma l'idea di dar vita ad un Consultorio di Ispirazione Cristiana.

Il gruppo di lavoro si interroga sulla strada da intraprendere e, con il sostegno e l'incoraggiamento di don Franco Cardani, decide di fondare un Consultorio Familiare affiliato alla Felceaf.

Numerosi incontri con i Sacerdoti dei Decanati di Erba e di Asso hanno ripetutamente sottolineato l'importanza, l'urgenza e la necessità di questo servizio a favore e a sostegno della famiglia.

A questi Decani, particolarmente sensibili, veniva chiesta la condivisione del progetto ed il loro supporto, perché il Consultorio potesse essere espressione della Chiesa locale e coltivasse una visione antropologica cristiana della famiglia coerente.

Le parrocchie dei due Decanati si costituiscono socie sostenitrici del Consultorio attraverso l'erogazione di una quota annuale.

All'inizio della costituzione del Consultorio molte energie vengono investite nella ricerca di una sede e nel suo allestimento. Una ristretta commissione di volontari si incarica di elaborare e di stendere lo Statuto.

Nel gennaio del 1995 si costituisce in Associazione il Consultorio "La Casa". Questo atto è sottoscritto dai diversi Soci "Fondatori" sia laici che sacerdoti.

Il 1° Consiglio Direttivo si è costituito nel 1995 e dall'ora si sono alternati altri 5 Consigli, confermando i precedenti Componenti o, in altri casi, eleggendone di nuovi.

In particolare tra i Direttori e i Presidenti che hanno lasciato un'impronta significativa nella vita del Consultorio ricordiamo: dr. Ezio Aceti, dr.ssa Cristina Borella, sig. Giancarlo Proserpio e tra i Presidenti don Giovanni Re e don Erminio Burbello.

Un ricordo particolare è dovuto a don Antonio Corbetta, parroco di Erba e decano negli anni della costituzione del Consultorio, scomparso precocemente proprio agli inizi della vita del Consultorio per il quale si era efficacemente speso. Anche altri sacerdoti si sono impegnati in questa realtà: don Ivano Colombo, don Gian Piero Magni, don Luigi Farina e don Silvano Caccia.

Il Consultorio La Casa è stato iscritto nel registro Associazioni ONLUS il 23.09.2003 nella sezione provinciale del Registro Regionale del Volontariato al n. C031 Sezione A (sociale) Ha ottenuto l'Autorizzazione ASL il 27.07.2005 al n. 308 e l'Accreditamento Regionale il 23.11.2005 con DGR n. VIII/001144 del 23.11.2005 –

Un primo ampliamento della sede è stato realizzato nel 2005 ed un secondo, ad opera del direttore G. Proserpio, è stato portato a termine nel 2011.

Criteria di accesso al Consultorio

Nell'erogazione di tutti i servizi, il Consultorio La Casa si ispira alla visione cristiana della persona, della sessualità e della famiglia con esplicito riferimento ai contenuti del Magistero della Chiesa.

Il Consultorio La Casa ha quindi titolo per assumere come criterio di azione nella propria attività, anche alcuni concetti fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/1994):

- **Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni impegnandosi a ridurre al minimo i disagi all'utenza nel caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto di presentare reclami e/o proposte di miglioramento dei servizi offerti dall'unità operativa
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie a soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti.

I Principali servizi Offerti

Il Consultorio, nato con la finalità di occuparsi della salute psico-fisica della famiglia e della maternità in un'ottica antropologica cristiana, ha assunto un ruolo sempre più rilevante rispondendo ai bisogni della famiglia nella sua maggiore complessità considerandola l'organismo primario naturale ed essenziale della società da cui possono scaturire cambiamenti e innovazioni.

Svolge le sue attività con l'apporto di diverse figure professionali ed in collegamento con gli altri servizi socio-sanitari. Eroga interventi di consulenza e assistenza al singolo, alla coppia e alla famiglia in particolare. Il Consultorio Familiare offre un servizio di prevenzione, educazione, promozione, di consulenza oltre che di assistenza in termini di diagnosi e presa in carico, rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri.

Le finalità sono:

- la promozione della famiglia e delle condizioni che determinano il suo benessere
- la tutela dei figli a fronte di situazioni di difficoltà, educative e relazionali all'interno della famiglia
- il sostegno alla genitorialità
- la tutela della salute della donna e della maternità
- il sostegno psico-sociale volto ad evitare l'interruzione volontaria di gravidanza
- l'attivazione di interventi di consulenza e di presa in carico con particolare riferimento alle situazioni di difficoltà della persona, della coppia e della famiglia
- la realizzazione di azioni finalizzate all'accompagnamento degli adolescenti nei percorsi di scelta di vita con interventi di consulenza e di presa in carico in collegamento ed in rete con gli altri servizi

1. Attività Educativa Preventiva

Vengono assicurati, in collaborazione con le realtà presenti sul territorio e gli Istituti Scolastici, tramite Sportelli dedicati, cicli di incontri e/o contatti personali, consulenze per adolescenti e giovani, singolarmente o in gruppo al fine di prevenire situazioni di difficoltà individuale e/o relazionale, sostenere e proporre modelli positivi di sviluppo

2. Attività Sanitaria ostetrico-ginecologica

Vengono assicurati interventi di assistenza sanitaria alla donna per problematiche riguardanti la maternità responsabile, la sterilità, la gravidanza, le malattie sessualmente trasmissibili, la menopausa

3. Attività psico-sociale

Vengono assicurati colloqui per crisi, disaccordi o separazione tra coniugi, consulenze per difficoltà nei rapporti educativi tra genitori e figli, consulenze per situazioni di disagio psichico nelle relazioni interpersonali e sessuali, colloqui per problemi sociali economici e relazionali che incidono sul benessere del singolo, della coppia e della famiglia. Vengono svolte funzioni di analisi per i bisogni e l'orientamento dell'utente fra le diverse unità di offerta, consulenza legale rispetto a separazione e divorzio, colloqui informativi su aiuti e sostegni in riferimento a gravidanze con problematiche di tipo psico-sociale, consulenza e assistenza sociale in caso di interruzione volontaria di gravidanza.

4. Attività di Mediazione Familiare

È un servizio rivolto a genitori divorziati, ex conviventi, separati o in via di separazione con figli minori che desiderano cercare assieme accordi adeguati alla propria situazione. Con l'aiuto di un mediatore viene facilitata la ricerca di soluzioni costruttive e condivise finalizzate al benessere dei figli. Propone alla coppia di genitori uno spazio di confronto dove vengono individuate modalità più efficaci di comunicazione per affrontare i problemi concreti legati alla separazione. Gli obiettivi prefissati sono: favorire il passaggio dalla coppia coniugale alla coppia genitoriale, aiutare i genitori a elaborare un progetto condiviso e negoziato rispetto alla relazione con i figli, trasformare il conflitto in risorsa, prevenire l'insorgere di disagi infantili e/o adolescenziali legati alla conflittualità dei genitori. L'accesso è volontario, gratuito e viene garantita la totale riservatezza. La Mediazione Familiare si concretizza attraverso alcuni incontri effettuati con operatori esperti, non è una consulenza di coppia, familiare, o utilizzabile a fini giudiziari.

MODALITA' DI ACCESSO AL CONSULTORIO

Il Consultorio essendo una struttura accreditata dalla Regione Lombardia eroga attività e prestazioni a titolo gratuito ad eccezione delle prestazioni sanitarie che sono soggette a pagamento del ticket.

L'attività del Consultorio è basata su un'opera di consulenza familiare nella forma di coppia o di gruppo ma anche singola, in funzione del bisogno espresso.

Ciò si definisce nel momento dell'incontro tra l'operatore e l'utente.

L'accesso alla consulenza avviene tramite contatto personale o telefonico.

La segreteria del Consultorio, nel corso della settimana, accoglie le richieste e fissa il primo appuntamento: la Visita colloquio.

Visita colloquio

All'interno del primo incontro, l'obiettivo prioritario è quello di raccogliere una descrizione del problema, di come si manifesta nel presente e nel suo sviluppo e dei tentativi fatti per affrontarlo e risolverlo. E' perciò necessario raccogliere una breve storia della persona, come la cronologia degli eventi, i passaggi chiave, le domande di senso e le aspettative.

Al termine del primo colloquio si arriva a:

- delineare la natura del problema portato, dando una definizione in senso Psicologico del problema
- formulare un contratto di consulenza anticipando, per quanto possibile, eventuali allargamenti alla famiglia, motivato in termini di collaborazione e risorsa.

Informazioni Utili

Consultorio Familiare La Casa Erba – ONLUS

Via Leopardi 16 – 22036 Erba (CO)

Tel. 031 3338253

Cell. 334 3255764

Fax 031 3338253

e-mail: info@consultoriolacasaerba.it

sito: www.consultoriolacasaerba.it

La segreteria è aperta

dal lunedì a venerdì : (festivi esclusi)

09.30 – 12.30

15.30 – 18.00

Sabato : 09.30 – 12.30

Ricevimento : Giorni Orari

Presidente Dolci don Stefano

dal lunedì al venerdì su appuntamento

Direttore Perricone dr. Gaetano

dal lunedì al venerdì su appuntamento

Orario di Accesso ai Servizi del Consultorio La Casa

ORARIO	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
9.30 10.30	<p>Dr.ssa Pontiggia M.Adriana (Consulente familiare)</p> <p>Dr.ssa Vimercati Serena (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Spreafico Patrizia (Ginecologa)</p> <p>Sig.ra Riva Giancarla (Infermiera)</p>	<p>Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Spreafico Patrizia (Ginecologa)</p> <p>Sig.ra Riva Giancarla (Infermiera)</p>	<p>Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)</p> <p>Dr.ssa Medola Anna (Psicologa)</p>	<p>Dr.ssa Sossella Luciana (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)</p> <p>Dr.ssa Galimberti Margherita (Assistente sociale)</p>	<p>Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)</p> <p>Sig. Giovenzana Isabella (Ostetrica)</p> <p>Dr.ssa Beretta Emanuela (Ginecologa)</p> <p>Dr.ssa Medola Anna (Psicologa)</p>
10.30 11.30	<p>Dr.ssa Pontiggia M.Adriana (Consulente familiare)</p> <p>Dr.ssa Vimercati Serena (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Spreafico Patrizia (Ginecologa)</p> <p>Sig.ra Riva Giancarla (Infermiera)</p>	<p>Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Spreafico Patrizia (Ginecologa)</p> <p>Sig.ra Riva Giancarla (Infermiera)</p>	<p>Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)</p> <p>Dr.ssa Medola Anna (Psicologa)</p>	<p>Dr.ssa Sossella Luciana (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)</p> <p>Dr.ssa Galimberti Margherita (Assistente sociale)</p>	<p>Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)</p> <p>Sig. Giovenzana Isabella (Ostetrica)</p> <p>Dr.ssa Beretta Emanuela (Ginecologa)</p> <p>Dr.ssa Medola Anna (Psicologa)</p>
11.30 12.30	<p>Dr.ssa Pontiggia M.Adriana (Consulente familiare)</p> <p>Dr.ssa Vimercati Serena (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Spreafico Patrizia (Ginecologa)</p> <p>Sig. Riva Giancarla (Infermiera)</p>	<p>Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Spreafico Patrizia (Ginecologa)</p> <p>Sig.ra Riva Giancarla (Infermiera)</p>	<p>Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)</p> <p>Dr.ssa Medola Anna (Psicologa)</p>	<p>Dr.ssa Sossella Luciana (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)</p> <p>Dr.ssa Galimberti Margherita (Assistente sociale)</p>	<p>Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa)</p> <p>Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)</p> <p>Sig. Giovenzana Isabella (Ostetrica)</p> <p>Dr.ssa Beretta Emanuela (Ginecologa)</p> <p>Dr.ssa Medola Anna (Psicologa)</p>

Orario di Accesso ai Servizi del Consultorio La Casa

Orario	MARTEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
15.30 16.30		Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa) Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare /Mediatrice)	Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare /Mediatrice) Dr.ssa Sossella Luciana (Psicologa) Dr.ssa Beretta Emanuela (Ginecologa) Sig. Riva Giancarla (Infermiera)		Dr.ssa Zambonin Pamela (Psicologa) Dr.ssa Sossella Luciana (Psicologa) Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)
16.30 17.30		Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa) Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare /Mediatrice)	Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare /Mediatrice) Dr.ssa Sossella Luciana (Psicologa) Dr.ssa Beretta Emanuela (Ginecologa) Sig. Riva Giancarla (Infermiera)		Dr.ssa Zambonin Pamela (Psicologa) Dr.ssa Sossella Luciana (Psicologa) Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)
17.30 18.30		Dr.ssa Notamo Chiara (Psicologa) Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare /Mediatrice) Sig. Gianoni Paola (Ass.Sociale)	Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare /Mediatrice) Dr.ssa Pontiggia M.Adriana (Consulente familiare) Dr.ssa Sossella Luciana (Psicologa) Dr.ssa Beretta Emanuela (Ginecologa) Sig. Riva Giancarla (Infermiera)		Dr.ssa Zambonin Pamela (Psicologa) Dr.ssa Sossella Luciana (Psicologa) Dr.ssa Pappalepore Ida (Consulente familiare/ Mediatrice)
18.30 19.30		Sig. Gianoni Paola (Ass.Sociale) Dr.ssa Borella Cristina (Consulente Familiare)			

N.B. La Dr.ssa Borella Cristina e la Sig. Gianoni Paola ricevono su appuntamento

Informativa sul trattamento dei dati personali

art. 13 Codice in materia di protezione dei dati personali

Gentile Signore/a,

desideriamo informarLa che il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del Codice predetto, Le forniamo, quindi, le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

- Rilevazione dello stato di salute
- Compilazione della cartella clinica
- Adempimenti amministrativo/contabili
- Predisposizione di dati statistici

2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: registrazione ed elaborazione su supporto cartaceo e supporto magnetico

3. Il conferimento dei dati è necessario per adempiere alle sopraindicate finalità; l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare difficoltà nell'usufruire appieno delle prestazioni richieste

4. I dati raccolti, la diagnosi e le eventuali terapie e cure da Lei praticate e quant'altro necessario, saranno comunicati in base alle normative vigenti e per quanto di competenza, alla Azienda Sanitaria Locale, alle autorità amministrative e di Pubblica Sicurezza, o in caso di necessità, all'Azienda Ospedaliera designata al ricovero.

5. Il trattamento può riguardare dati sensibili relativi allo stato di salute

6. Il trattamento viene effettuato da personale autorizzato ed opportunamente istruito, reso edotto dei vincoli imposti dal D.lgs n. 193/2003, con misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza nei limiti imposti dall'Autorizzazione Generale del Garante n. 2/2008.

7. Il Titolare del trattamento è il Consultorio La Casa Organizzazione di Volontariato Onlus, Via G. Leopardi, 12 – 23851 Erba (Co)

8. Il Responsabile del trattamento è la sig. Giovanna Aldeghi

9. Al Responsabile Lei potrà rivolgersi per far valere i Suoi diritti, così come previsto dall'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs n. 196/2003)

Informativa sul trattamento dei dati personali

art. 7 - Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs n. 196/2003)

Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

La Missione Aziendale e la Politica della Qualità

Il Consultorio Familiare "La Casa Onlus" è un servizio promosso dai laici delle comunità cristiane dei decanati di Erba e Canzo Asso a favore delle famiglie e del loro ruolo educativo.

Il Consultorio Familiare svolge anche attività preventiva ed offre un sostegno specialistico e qualificato alle famiglie ed alle persone nei momenti di criticità

Il Consultorio Familiare vuole essere una risorsa per le famiglie e le persone che sentono la necessità ed il bisogno di condividere le proprie difficoltà e sono seriamente motivate nella ricerca di una soluzione.

Il Consultorio valorizza la famiglia come comunità solidale all'interno della quale tutti i componenti possano trovare le risorse necessarie per superare i momenti di difficoltà.

Aiuta a leggere le sfide e bisogni nell'ambito delle relazioni familiari.

Il Consultorio privilegia una visione della realtà in base alla quale i fatti possono essere meglio compresi se osservati e valutati in relazione all'ambiente che li produce. Estrema attenzione viene perciò sempre posta ai contesti di vita. Diretta conseguenza di questo tipo di approccio è una modalità di presa in carico della persona che include al sua famiglia, il suo ambiente e le sue relazioni.

Consultorio offre un servizio di consulenza e di sostegno aperto a tutti, alle singole persone, alle famiglie, alle coppie, ai genitori, ai fidanzati ed agli adolescenti.

Il Consultorio è un aiuto concreto alle persone e alle famiglie per affrontare problemi di relazione all'interno della coppia, di educazione dei figli e di disagio sociale e familiare.

Gli strumenti per raggiungere tale scopo sono:

- la formazione continua del personale, al fine di sostenere, negli Operatori, la motivazione nel "lavoro di cura" ed il continuo aggiornamento della preparazione professionale
- l'apertura al territorio, al fine di instaurare forme di collaborazione con le Istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le Parrocchie e le organizzazioni di volontariato
- la ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy ed economicità del costo del servizio
- l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione dell'Utente ma anche Operatori

E' prevista l'introduzione di un Sistema di Controllo di Qualità, partecipata a tutte le figure professionali che operano all'interno della struttura e che ha individuato i seguenti obiettivi primari per la Qualità:

- Miglioramento della Qualità della vita finalizzata alla soddisfazione dell'utente, dei loro familiari e di tutti gli operatori
- Orientamento costante al benessere ed al soddisfacimento dei bisogni espressi
- Erogazione di un servizio strutturato in due dimensioni:
 - alta competenza tecnico/professionale, legata alle conoscenze scientifiche ed all'esperienza degli operatori
 - alta competenza relazionale che metta in rilievo il carattere empatico nel rapporto con l'utente ed i suoi problemi

- Etica al centro della Qualità: consideriamo i valori etici radicati nel rispetto dei valori cristiani e della dignità umana come elementi integrati nel Sistema Qualità,
- Corresponsabilità: la Qualità è per tutti gli operatori del Consultorio un approccio che si fonda sulla responsabilità individuale
- Il lavoro in rete: intendiamo perseguire progetti di ulteriore inserimento nella rete dei servizi a favore della famiglia e del singolo
- Definizione dei livelli di servizio tramite l'individuazione di indicatori di efficienza o di inefficienza
- Rispetto delle normative in vigore legate ai servizi forniti
- Perseguimento del miglioramento continuo della Qualità
- Verifica e riesame sistematico del Sistema Qualità
- Correzione e prevenzione delle situazioni non conformi, attraverso l'analisi e l'eliminazione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti
- Coinvolgimento di tutto il personale che deve essere perfettamente al corrente della necessità qualitativa legata alla propria attività
- Ricerca e applicazione di tecnologie o approcci sempre nuovi
- Riduzione dei costi dovuti a sprechi e ad inefficienze delle attività

Periodicamente sarà valutata l'adeguatezza delle infrastrutture, attrezzature e presidi sanitari, computer, software di sviluppo, collegamenti di rete e tutti gli altri strumenti necessari a garantire il buon andamento dei servizi.

Particolare attenzione viene posta al rispetto delle normative di sicurezza ed a tutte le normative riguardanti l'igiene ambientale e degli alimenti.

Le attività, gli ambienti e le attrezzature di lavoro sono infatti oggetto di costante manutenzione eseguita e registrata secondo quanto previsto.

Misurazioni, Analisi e Miglioramenti

Il Consultorio La Casa ha pianificato ed attuato processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per dimostrare la conformità dei servizi, assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità, migliorare in modo continuo l'efficacia del servizio.

Si riportano di seguito gli schemi dei processi monitorati e gli indicatori di riferimento:

Erogazione del Servizio		
Fattori	Indicatori	Standard
Continuità	Esistenza di un calendario	Aperto tutto l'anno tranne il mese di Agosto
	Orari di Apertura	Nei periodi chiusura è attivo un servizio di segreteria telefonica
Accoglienza e Cortesia	Possibilità di essere ascoltati ed orientati	Presenza fissa di un operatore preposto per tutto l'orario di apertura
Valutazione	Esistenza di strumenti di valutazione della soddisfazione dell'utente per tutti i servizi erogati	Questionario di valutazione della soddisfazione disponibile in segreteria
Diritto all'informazione	Esistenza della Carta dei servizi	La documentazione è disponibile a chiunque ne faccia richiesta
	Esistenza di materiale informativo visibile immediatamente	Affissioni, depliant specifici
	Disponibilità a fornire informazioni verbali	Tutte le domande possono essere rivolte alla segreteria o al coordinatore del servizio

Legenda: **Fattori** : Aspetti rilevanti la Qualità del servizio

Indicatori: Misura della qualità del servizio

Standard : Garanzia della Qualità

La Misura della Soddisfazione dell'Utente

La valutazione della soddisfazione dell'Utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario costituito da una serie di domande: tali domande sono relative a giudizi sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari vengono somministrati a tutti gli Utenti ed ai loro familiari.

Processi monitorati ed indicatori di riferimento

Struttura		
Fattori	Indicatori	Standard
Raggiungibilità della sede	Ubicazione rispetto al centro	In centro
Accessibilità della sede	Possibilità di Parcheggio	Parcheggio esterno libero
	Evidenza del Luogo	Accesso diretto dalla strada
Funzionalità di accesso alla sede	Eliminazione di barriere architettoniche	Totale
Funzionalità della sede	Strutturazione degli spazi	Esistenza di: * Sale di attesa * Ufficio di segreteria * Sale colloqui * Ambulatorio ginecologico
	Comfort degli spazi	Spazio attrezzato con riviste, giochi per bambini, generi di conforto

Tutela della Salute		
Fattori	Indicatori	Standard
Igiene Ambientale	N° di interventi di pulizia ordinaria	Tutti i giorni di apertura del servizio
	N° di interventi di pulizia straordinaria	2 interventi annuali
	N° di interventi di sanificazione degli ambienti	2 interventi annuali nel rispetto della normativa vigente
Strumentazione	Utilizzo di materiale monouso	Totale e costante

Sicurezza		
Fattori	Indicatori	Standard
Sicurezza della struttura	Rispetto della normativa vigente (L. 81/08)	Totale

Legenda: **Fattori** : Aspetti rilevanti la Qualità del servizio
Indicatori: Misura della qualità del servizio
Standard : Garanzia della Qualità

L'Organizzazione e i Ruoli

La struttura organizzativa del Consultorio Familiare La Casa è definita dai seguenti organi:

1. l'Assemblea dei Soci
2. il Consiglio Direttivo
3. il Presidente
4. il Collegio dei Revisori dei conti.

1. Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci ha il compito di :

- a) eleggere i componenti del Consiglio Direttivo
- b) eleggere i componenti del Collegio dei Revisori dei conti
- c) approvare gli indirizzi, il programma ed il preventivo economico proposti dal Consiglio Direttivo
- d) approvare la relazione di attività ed il rendiconto economico e finanziario dell'anno precedente
- e) ratificare i provvedimenti di competenza dell'Assemblea adottati dal Consiglio Direttivo per motivi di urgenza
- f) deliberare l'esclusione e la dichiarazione di decadenza dei soci, ai sensi dell'art. 5, comma 3, dello statuto.

2. Il Consiglio Direttivo

E' composto da 9 membri nominati dall'assemblea dei Soci.

I componenti del Consiglio direttivo durano in carica 3 anni dalla data di insediamento.

I compiti del Consiglio Direttivo sono :

- a) eleggere il Presidente del Consultorio
- b) eleggere il Vice Presidente del Consultorio
- c) nominare il Tesoriere; carica che decade con la decadenza del Consiglio Direttivo
- d) compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione
- e) fissare le norme per il funzionamento dell'Associazione
- f) sottoporre all'approvazione dell'Assemblea il bilancio preventivo ed il bilancio consuntivo
- g) determinare il programma di azione in base alle linee di indirizzo approvate dall'Assemblea, promuovendo, coordinando l'attività ed autorizzando la spesa
- h) ratificare, nella prima seduta successiva, i provvedimenti di competenza del Consiglio adottati dal Presidente per motivi di necessità e/ urgenza
- i) assumere il personale o conferire incarichi di collaborazione continuata e coordinata o occasionale necessarie a integrazione dell'attività volontaria e comunque nei limiti consentiti dalle disponibilità previste dal bilancio
- j) affidare gli incarichi direttivi del Consultorio (Direttore, Coordinatori di équipe, ecc.) e delle altre eventuali attività, in base agli indirizzi stabiliti dall'Assemblea, nonché gli incarichi operativi, su proposta del Direttore o comunque sentito il suo parere

Gli attuali componenti del Consiglio Direttivo sono:

Presidente: Dolci don Stefano

Vice Presidente:

Consiglieri : Bettinelli dr. Sergio
Bitonte avv. Marcella
Capararo avv. Laura
Dolci don Steano
Gerosa dr. Alessandro
Gerosa dr. Pierfranco
Molteni dr. Massino
Sangiorgio Celestino
Perricone dr Gaetano (Direttore con voto solo consultivo)

3. Il Presidente

Il presidente attuale è Dolci don Stefano

Il Presidente:

- a) ha la rappresentanza sociale e legale dell'Associazione nei confronti dei terzi ed in giudizio;
- b) esegue le delibere del Consiglio Direttivo circa gli atti di straordinaria amministrazione, stipulando, su sua delega, i relativi atti negoziali.
Ha potere di firma per porre in essere atti di amministrazione ordinaria, su delega, anche generale, del Consiglio Direttivo, la quale potrà essere estesa anche al Tesoriere, ad altro consigliere e, per quanto riguarda l'attività consultoriale, al Direttore, con obbligo di rendiconto semestrale al Consiglio Direttivo stesso;
- c) è autorizzato a eseguire incassi e ad accettare donazioni di modico valore nonché sovvenzioni e contributi che non comportino obblighi per l'Associazione offerti a qualsiasi titolo da Pubbliche Amministrazioni, da Enti e da Privati, rilasciandone liberatorie quietanze; tale potere può essere delegato dal Presidente al Tesoriere o ad altro consigliere e, per quanto riguarda l'attività consultoriale, al Direttore, con obbligo di rendiconto semestrale al Consiglio Direttivo;
- d) ha la facoltà di nominare avvocati o procuratori nelle liti attive e passive riguardanti l'Associazione davanti a qualsiasi autorità giudiziaria ed amministrativa;
- e) convoca e presiede le riunioni delle Assemblee e del Consiglio Direttivo; in caso di necessità ed urgenza, può assumere i provvedimenti di competenza del Consiglio Direttivo, sottoponendoli a ratifica nella prima riunione successiva

4. Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori dei conti deve:

1. Redigere, su mandato del Consiglio Direttivo, i bilanci preventivo e consuntivo da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea dei soci
2. Sorvegliare che gli utili o gli avanzi di gestione siano impiegati per le realizzazione delle attività istituzionali e di quelle ad esse direttamente connesse.

3. Sorvegliare che non vengano distribuiti, anche in modo indiretto, utili o avanzi di gestione, nonché fondi, riserve o capitale durante la vita dell'Associazione, salvo i casi imposti o consentiti dalla legge.

I bilanci dovranno essere depositati presso la sede sociale dell'Associazione, dove potranno essere liberamente consultati dai soci, previa richiesta al Presidente.

5. Il Direttore

Il Direttore attuale è il dr. Perricone Gaetano

Il direttore :

1. E' responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo.
2. Supervisiona tutte le attività consultoriali , quelle di approvvigionamento, di gestione del personale e i rapporti con l'utenza.
3. Coadiuvata gli aspetti organizzativi e di sviluppo, compresi quelli inerenti l'Assicurazione della Qualità, riferendo al Consiglio Direttivo e dirige la Struttura avvalendosi di collaboratori.
4. Firma tutti i documenti e le dichiarazioni emesse dal Consultorio in ottemperanza ad obblighi fiscali e legislativi e i documenti di natura contabile.

La Segreteria

- E' responsabile per la componente amministrativa e contabile e delle relazioni con Enti esterni (Regione, A.S.L., ecc.).
- Predisporre i rendiconti da trasmettere alla Regione Lombardia, al fine dell'ottenimento dei contributi regionali.
- Tiene monitorati i parametri relativi all'accreditamento regionale.
- Elabora il Bilancio di Previsione ed il Conto Consuntivo e predispongono gli atti contabili quali bonifici di pagamento ed ordinativi d'incasso.
- E' responsabile della gestione del personale in termini di gestione delle assenze, predisposizione dei servizi, gestione degli stipendi, pratiche pensionistiche.
- Svolge lavoro telefonico di chiamata manutentori e ordini vari.
- E' responsabile della tenuta dei fascicoli del personale.
- E' responsabile della tenuta dei registri (registri manutenzioni, registri infortuni, protocollo, repertorio atti, ecc.).
- Redige tutti gli atti amministrativi e la corrispondenza.
- Svolge servizio di apertura al pubblico.
- Cura la modulistica interna della e la conformità al Sistema Qualità.
- Coordina le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria della Sede.

Ai sensi della norma del D.P.R. 14/01/99 sono escluse dalle prestazioni del Consultorio quelle relative all'interruzione volontaria della gravidanza (IVG) comprese quelle connesse e/o ad essa correlate

Volontari

All'interno del consultorio La Casa operano anche volontari che condividono gli obiettivi del Consultorio e si impegnano liberamente e volontariamente al loro perseguimento. Il loro agire è motivato dal desiderio di mettere a disposizione della Comunità loro stessi e le capacità di cui dispongono e si riconoscono nella Carta dei Valori del Volontariato. A tutti loro va la nostra più sentita gratitudine per l'impegno così generosamente profuso.

CARTA DEI VALORI DEL VOLONTARIATO

PRINCIPI FONDANTI

1. Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni.
2. I volontari esplicano la loro azione in forma individuale, in aggregazioni informali, in organizzazioni strutturate; pur attingendo, quanto a motivazioni, a radici culturali e/o religiose diverse, essi hanno in comune la passione per la causa degli esseri umani e per la costruzione di un mondo migliore.
3. Il volontariato è azione gratuita. La gratuità è l'elemento distintivo dell'agire volontario e lo rende originale rispetto ad altre componenti del terzo settore e ad altre forme di impegno civile. Ciò comporta assenza di guadagno economico, libertà da ogni forma di potere e rinuncia ai vantaggi diretti e indiretti. In questo modo diviene testimonianza credibile di libertà rispetto alle logiche dell'individualismo, dell'utilitarismo economico e rifiuta i modelli di società centrati esclusivamente sull'"avere" e sul consumismo.
4. I volontari traggono dalla propria esperienza di dono motivi di arricchimento sul piano interiore e sul piano delle abilità relazionali.
5. Il volontariato è, in tutte le sue forme e manifestazioni, espressione del valore della relazione e della condivisione con l'altro. Al centro del suo agire ci sono le persone considerate nella loro dignità umana, nella loro integrità e nel contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono. Pertanto considera ogni persona titolare di diritti di cittadinanza, promuove la conoscenza degli stessi e ne tutela l'esercizio concreto e consapevole, favorendo la partecipazione di tutti allo sviluppo civile della società.
6. Il volontariato è scuola di solidarietà in quanto concorre alla formazione dell'uomo solidale e di cittadini responsabili. Propone a tutti di farsi carico, ciascuno per le proprie competenze, tanto dei problemi locali quanto di quelli globali e, attraverso la partecipazione, di portare un contributo al cambiamento sociale. In tal modo il volontariato produce legami, beni relazionali, rapporti fiduciosi e cooperazione tra soggetti e organizzazioni concorrendo ad accrescere e valorizzare il capitale sociale del contesto in cui opera.
7. Il volontariato è esperienza di solidarietà e pratica di sussidiarietà: opera per la crescita della comunità locale, nazionale e internazionale, per il sostegno dei suoi

membri più deboli o in stato di disagio e per il superamento delle situazioni di degrado. Solidale è ogni azione che consente la fruizione dei diritti, la qualità della vita per tutti, il superamento di comportamenti discriminatori e di svantaggi di tipo economico e sociale, la valorizzazione delle culture, dell'ambiente e del territorio. Nel volontariato la solidarietà si fonda sulla giustizia.

8. Il volontariato è responsabile partecipazione e pratica di cittadinanza solidale in quanto si impegna per rimuovere le cause delle diseguaglianze economiche, culturali, sociali, religiose e politiche e concorre all'allargamento, tutela e fruizione dei beni comuni. Non si ferma all'opera di denuncia ma avanza proposte e progetti coinvolgendo quanto più possibile la popolazione nella costruzione di una società più vivibile.
9. Il volontariato ha una funzione culturale ponendosi come coscienza critica e punto di diffusione dei valori della pace, della non violenza, della libertà, della legalità, della tolleranza e facendosi promotore, innanzitutto con la propria testimonianza, di stili di vita caratterizzati dal senso della responsabilità, dell'accoglienza, della solidarietà e della giustizia sociale. Si impegna perché tali valori diventino patrimonio comune di tutti e delle istituzioni.
10. Il volontariato svolge un ruolo politico: partecipa attivamente ai processi della vita sociale favorendo la crescita del sistema democratico; soprattutto con le sue organizzazioni sollecita la conoscenza ed il rispetto dei diritti, rileva i bisogni e i fattori di emarginazione e degrado, propone idee e progetti, individua e sperimenta soluzioni e servizi, concorre a programmare e a valutare le politiche sociali in pari dignità con le istituzioni pubbliche cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti delle persone.

ATTEGGIAMENTI E RUOLI

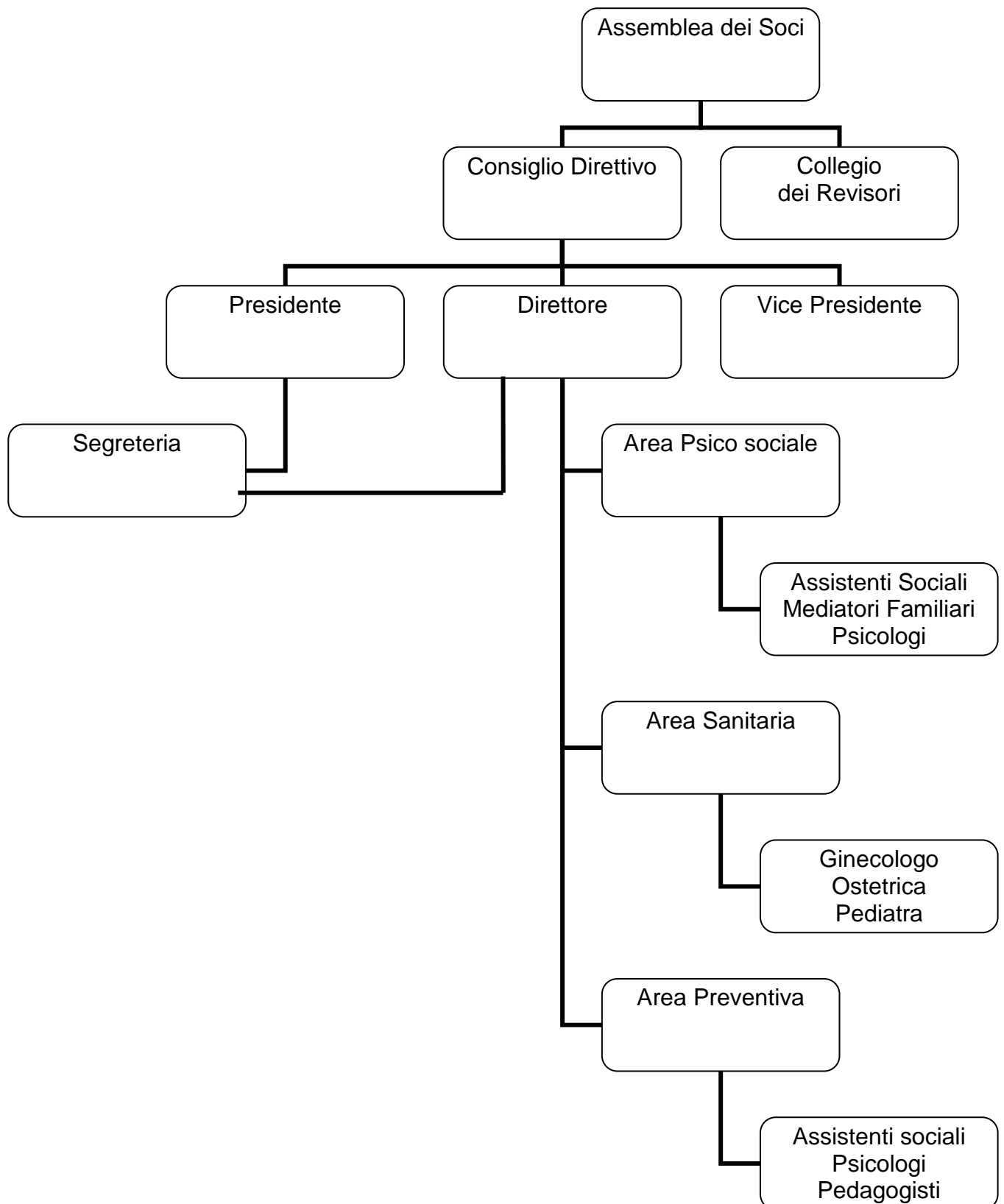
1. I volontari sono chiamati a vivere la propria esperienza in modo coerente con i valori e i principi che fondano l'agire volontario. La dimensione dell'essere è per il volontario ancora più importante di quella del fare.
2. I volontari nell'esercitare il diritto-dovere di cittadinanza costituiscono un patrimonio da promuovere e da valorizzare, sia da parte delle istituzioni che delle organizzazioni che li impegnano. Pertanto esse devono rispettarne lo spirito, le modalità operative, l'autonomia organizzativa e la creatività.
3. I volontari sono tenuti a conoscere fini, obiettivi, struttura e programmi dell'organismo in cui operano e partecipano, secondo le loro possibilità, alla vita e alla gestione di questo nel pieno rispetto delle regole stabilite e delle responsabilità.
4. I volontari svolgono i loro compiti con competenza, responsabilità, valorizzazione del lavoro di équipe e accettazione della verifica costante del proprio operato. Essi garantiscono, nei limiti della propria disponibilità, continuità di impegno e portano a compimento le azioni intraprese.
5. I volontari si impegnano a formarsi con costanza e serietà, consapevoli delle responsabilità che si assumono soprattutto nei confronti dei destinatari diretti dei loro interventi. Essi ricevono dall'organizzazione in cui operano il sostegno e la formazione necessari per la loro crescita e per l'attuazione dei compiti di cui sono responsabili.
6. I volontari riconoscono, rispettano e difendono la dignità delle persone che incontrano e si impegnano a mantenere una totale riservatezza rispetto alle informazioni ed alle situazioni di cui vengono a conoscenza. Nella relazione di aiuto essi attuano un accompagnamento riservato e discreto, non impositivo, reciprocamente arricchente, disponibile ad affiancare l'altro senza volerlo

condizionare o sostituirvisi. I volontari valorizzano la capacità di ciascuno di essere attivo e responsabile protagonista della propria storia.

7. I volontari impegnati nei servizi pubblici e in organizzazioni di terzo settore, costituiscono una presenza preziosa se testimoniano un "camminare insieme" con altre competenze e profili professionali in un rapporto di complementarità e di mutua collaborazione. Essi costituiscono una risorsa valoriale nella misura in cui rafforzano le motivazioni ideali, le capacità relazionali e il legame al territorio dell'organizzazione in cui operano.
8. I volontari ricevono dall'organismo di appartenenza o dall'Ente in cui prestano servizio copertura assicurativa per i danni che subiscono e per quelli economici e morali che potrebbero causare a terzi nello svolgimento della loro attività di volontariato. Per il principio della gratuità i volontari possono richiedere e ottenere esclusivamente il rimborso delle spese realmente sostenute per l'attività di volontariato svolta.

L'Organigramma del Consultorio La Casa

La Struttura organizzativa sulla base degli obiettivi e responsabilità delle diverse funzioni è così definita:



Modalità di inoltro delle segnalazioni

Tutti gli operatori del Consultorio La Casa operano con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare mediante il seguente modulo, che potrà anche ritirare presso la Segreteria, così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di miglioramento.

Modulo segnalazione

Reclamo

Osservazione

Descrizione motivo:

Dati del compilatore (facoltativi)

Cognome Nome

Indirizzo

Tel. E-mail:

In relazione al D.lgs 196/03 si informa che i dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere alla Fondazione la gestione della segnalazione.

Data ___/___/___ Firma _____

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso la Segreteria oppure inviato per posta o tramite fax al n. 031/13338253

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.