

Carta dei Servizi Settembre 2015

Piazza Mazzini, 6

Acireale (CT)

T e l : 095 2865728 – Cell. + 39 334 6962304

E – m a i l : residenzanonnifelici.acireale@gmail.com

INDICE

1. Premessa
2. Finalità e principi ispiratori della carta dei servizi
3. Caratteristiche e organizzazione dell'istituto
4. Modalità di accesso e criteri
5. Servizi offerti (servizi comuni e servizi aggiuntivi)
6. Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari
7. Informazioni generali per i clienti ospitati, i familiari e i visitatori
8. Modalità di pagamento
9. Dimissioni
10. Regole della vita quotidiana e comunitaria
11. Uscite dall'istituto
12. Ricovero dell'ospite presso strutture ospedaliere
13. Modulo per segnalazioni e suggerimenti

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi costituisce lo strumento di cui la “Residenza Nonni Felici” (in seguito “istituto”) si dota allo scopo di informare preventivamente, e con la maggiore trasparenza possibile, gli ospiti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni cui il godimento delle prestazioni è subordinato.

Si tratta di un “vademecum” che illustra le caratteristiche dell’istituto, la natura e le modalità organizzative dei servizi erogati e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e alle attese dei loro familiari al fine di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in funzione del soddisfacimento delle esigenze di ogni singolo ospite. L’ospite deve sapere e conoscere ciò che l’istituto può offrire, in modo da poter scegliere consapevolmente quel che più si avvicina alle sue esigenze.

La Carta dei Servizi consente, inoltre, all’ospite di verificare come vengono adempiuti gli impegni assunti e come vengono erogati i servizi offerti.

La *mission* del nostro istituto è di soddisfare i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie anche attraverso la “personalizzazione” del servizio, offrendo servizi socio assistenziali e socio sanitari di qualità elevata.

La Direzione dell’istituto è disponibile a fornire informazioni, chiarimenti e a prendere in considerazione suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento delle qualità dell’assistenza.

2. FINALITA' E PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell’istituto che, nell’erogazione dei servizi, tiene conto del rispetto dei diritti dell’ospite, del corretto utilizzo delle risorse umane impiegate e dell’efficienza ed efficacia dell’organizzazione.

La comunità alloggio “Residenza Nonni Felici” vuole garantire una qualità di vita il più possibile elevata e, per tale motivo, i principi cui si attiene nell’erogazione dei propri servizi sono i seguenti:

2.1 Centralità dell'ospite

L’organizzazione del lavoro deve essere centrata sull’ospite che ne rappresenta il fulcro e non l’oggetto.

2.2 Eguaglianza

L’erogazione del servizio è ispirata al principio di **eguaglianza** dei diritti degli ospiti. Le regole riguardanti gli ospiti ed i rapporti con l’istituto devono essere uguali per tutti. L’istituto si impegna a non compiere nessuna distinzione nell’erogazione del

servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche ed a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, questa struttura adotta le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo ospite.

2.3 Imparzialità

L'istituto ispira i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.4 Continuità

L'erogazione del servizio è **continua**, regolare e senza interruzioni. Tuttavia si facilita il temporaneo rientro in famiglia per favorire il mantenimento degli affetti parentali.

2.5 Casa di riposo come nuova casa

Residenza Nonni Felici è stata pensata come casa degli anziani, gestita a carattere familiare, ciò vuol dire considerarla come luogo accogliente, ospitale, sicuro, affidabile, dove trovare conforto e aiuto anche nei momenti difficili per persone che non possono o non vogliono vivere autonomamente o presso i loro familiari. Tutto ciò è reso possibile attraverso il lavoro svolto da personale professionale attento ai desideri e inclinazioni dell'ospite.

2.6 Partecipazione

L'istituto favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro parenti all'organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per beneficiare della loro collaborazione. L'ospite o il parente possono partecipare alla vita dell'istituto prospettando osservazioni e formulando proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'istituto darà riscontro all'ospite circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. L'istituto acquisisce periodicamente la valutazione dell'ospite circa la qualità del servizio reso.

La partecipazione diventa strumento di collaborazione, di arricchimento, e di trasparenza dell'attività.

2.7 Riservatezza

Si garantisce la **riservatezza** dei residenti all'interno dell'istituto rispettando le loro abitudini ed il loro bisogno di intimità nei vari momenti di vita quotidiana.

2.8 Flessibilità

L'adattamento dell'istituto alle molteplici esigenze della persona rende l'elemento "Flessibilità" punto cardine dell'organizzazione e della modulazione dei servizi.

3. CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DELL'ISTITUTO

La Residenza Nonni Felici svolge la propria attività di assistenza e di accoglienza a favore di anziani autosufficienti, o parzialmente autosufficienti, prevedendo un regime sia residenziale che diurno.

– **Regime residenziale:** definita come struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera è destinata ad accogliere anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti che per loro scelta preferiscono godere di servizi di assistenza o che per senilità, solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata.

L'istituto è organizzato in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità come protagonisti della vita comunitaria.

– **Regime diurno:** è rivolta ad anziani che desiderano fruire di servizi di vitto e assistenza diurna presso la struttura facendo però ritorno a casa nel pomeriggio.

Tale servizio è stato pensato con lo scopo di prevenire l'isolamento sociale dell'anziano ed essere di supporto alla famiglia che non sia in grado di assisterlo adeguatamente durante la giornata. Il servizio è garantito tutti i giorni compresi i festivi dalle ore 08,00 alle ore 17,30 (salvo diverse esigenze degli ospiti e/o del servizio).

L'istituto

La "Residenza Nonni Felici" con sede ad Acireale (CT) – piazza Mazzini n.6 – è ubicata in ambito urbano a destinazione residenziale con gli elementi essenziali per rendere varia, completa ed organizzata la vita degli ospiti. L'istituto si trova in una rete di pubblici trasporti che favoriscono la continuità dei rapporti familiari e sociali.

Residenza Nonni Felici è un ambiente familiare disposto su un unico livello con superficie di 200 mq e dispone di una capacità ricettiva di 10 posti letto suddivisi in 5 stanze di tre diverse tipologie:

n. 2 camere singole;

n. 1 camera doppia;

n. 2 camere triple.

Ogni posto letto è attrezzato con pulsanti per la chiamata di allarme, comodini e armadi che sono perfettamente in linea con le attuali disposizioni di legge.

Ogni camera è dotata a richiesta di Televisore LED a muro e aria condizionata.

La struttura offre, altresì, degli spazi comuni nei quali gli ospiti possono incontrarsi o ricevere visitatori (salottino, sala per attività ricreative ed animazione, zona living).

4. MODALITA' DI ACCESSO E CRITERI

Gli aventi diritto all'accesso ai servizi sono gli adulti o gli anziani, di entrambi i sessi, incapaci di provvedere autonomamente a sé stessi e/o che non abbiano persone in grado di occuparsi direttamente della loro assistenza. Gli ospiti possono essere residenti o non residenti.

Per essere accolti in struttura è necessario compilare la richiesta di ingresso presentandosi personalmente o, nell'impossibilità di farlo, inviando i propri familiari per un colloquio con il Direttore o l'Assistente sociale.

L'equipe di lavoro di Residenza Nonni Felici valuterà tempestivamente la richiesta di inserimento considerandone le peculiari caratteristiche in rapporto alla capacità ricettiva dell'istituto stesso.

L'ingresso di un nuovo ospite è preceduto da un colloquio in cui ai familiari e/o all'ospite stesso vengono illustrati l'istituto, la sua organizzazione e i servizi offerti, viene sottoscritta l'impegnativa di spesa e devono essere presentati i documenti richiesti dall'istituto.

Al momento dell'inserimento, l'ospite viene accompagnato nella sua stanza dove gli vengono assegnati il letto, l'armadio e il comodino dei quali potrà usufruire.

L'arredamento della stanza potrà essere liberamente completato dall'ospite personalizzandolo con effetti personali che non ostacolano, però, un pari godimento della struttura da parte di eventuali altri coabitanti.

In questa occasione, inoltre, vengono presentati all'ospite il compagno di stanza (eventuale) e le varie figure professionali operanti nell'istituto. In questa fase di gestione dell'accoglienza, al nuovo ospite e/o ai familiari viene consegnata la Carta dei Servizi.

Gli ingressi vengono effettuati dal lunedì al sabato.

Gli ospiti non autosufficienti interessati a frequentare il servizio di Centro Diurno devono presentare la domanda seguendo la stessa procedura già descritta per gli ospiti residenti in struttura.

È cura degli operatori rispettare il diritto degli ospiti alla privacy. Ai sensi del decreto legislativo n. 196 del 2003 e s.m.i. sarà cura dell'istituto custodire la documentazione relativa agli ospiti in modo appropriato.

Unitamente alla domanda di ammissione deve essere presentata copia valida della carta d'identità e tessera sanitaria. Al momento dell'ingresso all'ospite è richiesta la seguente documentazione:

1. Fotocopia carta di identità;
2. Autocertificazione di residenza;
3. Fotocopia codice fiscale;
4. Fotocopia tessera sanitaria regionale;
5. Fotocopia tesserino eventuale esenzione ticket;
6. Fotocopia eventuale verbale di invalidità;
7. Fotocopia ultimo modello CUD o 730 o Mod.UNICO o ISEE;
8. Atto di impegno al pagamento della retta su modulo predisposto dall'Istituto;
9. Consenso al trattamento dei dati personali su modulo predisposto dall'Istituto;
10. Certificazione medico curante attestante lo stato di salute e l'assenza di malattie infettive e contagiose);

11. Dichiarazione del parente che accompagna l'ospite, resa nella forma di atto notorio, del proprio recapito telefonico al quale possa essere contattato per ogni eventualità (ivi compreso quanto più specificatamente previsto al successivo art. 12), nonché del proprio domicilio e/o residenza presso il quale verranno inoltrate le comunicazioni che la Residenza riterrà opportune.

È facoltà dell'istituto richiedere ulteriori documenti di certificazione per eventuali approfondimenti di valutazione.

5. SERVIZI EROGATI

Agli ospiti, che si trovino in condizioni di autonomia o meno, viene garantito un servizio di assistenza socio sanitaria a lungo e breve termine.

In particolare si garantiscono le seguenti prestazioni:

- assistenza diurna e notturna;
- assistenza infermieristica professionale fornita da un infermiere abilitato all'esercizio della professione;
- assistenza e ausilio nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- igiene e cura della persona;
- assistenza socio-sanitaria di base, programmata tramite il Piano di Assistenza Personalizzato redatto al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto/aggiornato;
- vitto, secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio Dietetico dell'A.S.P., preparato nella cucina interna di Residenza Nonni Felici e servito direttamente nella sala da pranzo;
- attività di socializzazione e animazione adeguate alle caratteristiche degli ospiti, tese al mantenimento delle relazioni con l'esterno, con i familiari, il gruppo amicale e con i gruppi di volontariato locale;
- servizio di lavanderia e stireria che comprende il lavaggio di tutta la biancheria comune e personale e aiuto nella manutenzione (rassetti, rammendi, ecc.);
- assistenza spirituale erogata in maniera continua, strutturata e integrata con le attività della comunità.

5.1 Servizi aggiuntivi

Residenza Nonni Felici, allo scopo di garantire una permanenza dotata di ogni comfort, offre – inoltre – la possibilità di usufruire di servizi aggiuntivi non compresi nella retta.

Essi sono:

- Servizio "Video osservazione"
- Servizio "Pranza con i tuoi";
- Estetista;
- Massaggi terapeutici;
- Podologo;
- Parrucchiere;
- Barbiere.

Non sono comprese nella retta le seguenti prestazioni per le quali l'ospite deve provvedere a proprie spese:

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- Medicinali e sussidi sanitari a pagamento;
- Trasporti e accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
- Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
- Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali;
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

5.2 GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

Dalle ore 7.00 alle ore 8.30	- sveglia
Dalle ore 8.30 alle ore 9.30	- colazione
Dalle ore 9.30 alle ore 11.30	- bagni programmati
	- attività ludiche
	- break
Dalle ore 12.15 alle ore 13.00	- pranzo
Dalle ore 13.00 alle ore 15.30	- riposo pomeridiano
Dalle ore 15.30 alle ore 18.15	- sveglia
	- merende
	- break
	- bagni programmati
	- attività ludiche
Dalle ore 19.00 alle ore 19.30	- cena
Dalle ore 19.45 alle ore 21.00	- riposo notturno.

La giornata, e in particolare il pomeriggio, verrà scandita da varie attività (lettura, TV, gioco delle carte) e anche uscite all'esterno dell'istituto.

Durante la giornata gli ospiti sono liberi di occupare gli spazi comuni per le varie attività ricreative (visione film, gioco delle carte, TV, lettura ed altre attività), oppure se lo desiderano possono ritirarsi nelle loro camere.

6. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La tutela dei diritti degli ospiti e la verifica del livello delle prestazioni rese dall'istituto vengono garantite mediante i seguenti strumenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI.

L'istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'accoglienza

nell'istituto.

Per reclamo si intende, quindi, la comunicazione nella quale l'ospite, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

L'ospite (e/o il familiare) può presentare reclamo mediante la compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per la "Rilevazione di non conformità agli standard di qualità", che può essere richiesto presso la Direzione.

L'istituto provvederà, tramite il proprio responsabile, ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'ospite l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

Le segnalazioni saranno utilizzate anche per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

VERIFICHE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Con frequenza annuale, la Direzione analizza le risposte fornite ad appositi questionari, da parte degli ospiti al fine di individuare i servizi di cui questi si ritengono meno soddisfatti e provvedere alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli ospiti e ai loro familiari.

Il mantenimento degli standard di tipo qualitativo è garantito nel 95% dei casi.

7. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI OSPITI, I FAMILIARI E I VISITATORI.

Corredo personale dell'ospite.

Al momento dell'accoglienza, ad ogni nuovo ospite è richiesto di portare con sé:

- 5 cambi di biancheria intima;
- un paio di pantofole;
- un paio di scarpe chiuse;
- 3 pigiami o camicie da notte;
- 3 - 4 capi di vestiario di stagione scelti dai familiari;
- un beauty-case per l'igiene personale.

Il guardaroba iniziale va aggiornato ogni 3 mesi, a cura dei familiari.

E' bene che ogni ospite abbia con sé: la carta di identità, la tessera sanitaria, il codice fiscale, la eventuale documentazione clinica precedente l'ingresso nell'istituto.

Orario di visita.

L'ospite potrà ricevere visite da parenti e conoscenti tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00, compatibilmente con le sue esigenze sanitarie e assistenziali.

Fumo.

E' assolutamente vietato agli ospiti, ai loro familiari e ai visitatori fumare all'interno

dell'istituto, anche nelle parti di questo che si aprono all'esterno.

Mance e doni.

Il personale dell'istituto non può ricevere regali in natura, in denaro, o conseguire vantaggi, per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

Diritti e doveri.

Il direttore ringrazia fin da ora tutti coloro che osserveranno scrupolosamente le regole predisposte oltre che gli impegni assunti con questa Carta dei Servizi.

8. MODALITA' DI PAGAMENTO

L'ingresso in struttura è subordinato alla sottoscrizione da parte dell'ospite o dei familiari (su apposito modulo predisposto dall'istituto) di un impegno al pagamento di una retta mensile.

L'importo della retta è differenziato secondo la modalità di fruizione dell'assistenza scelta e deve essere pagato anticipatamente entro i primi 5 gg. del mese.

L'intera retta è dovuta anche per i giorni in cui l'ospite sia temporaneamente assente. Diverse disposizioni si applicano nel caso di particolari condizioni (es. ricovero ospedaliero superiore ai 6 giorni).

La retta può essere pagata tramite bonifico bancario o direttamente presso l'istituto. La retta sarà fatturata mensilmente all'ospite o ai suoi familiari, secondo quanto previsto nel contratto di assistenza.

9. DIMISSIONI

L'ospite può lasciare volontariamente e definitivamente Residenza Nonni Felici dando un preavviso scritto di almeno 15 gg.; in caso di mancato preavviso dovrà corrispondere la retta di 15 giorni.

L'istituto può procedere alla dimissione dell'ospite nei seguenti casi:

1. Per mancato pagamento della retta o per rinuncia e/o inadempimento del garante al pagamento. Verso gli obbligati inadempienti l'istituto procederà al recupero del credito maggiorato della mora e delle spese legali giudiziarie.
2. Per non idoneo comportamento tale da rendere incompatibile la sua presenza all'interno dell'istituto ovvero nel caso in cui le condizioni psicofisiche dell'ospite non risultassero compatibili con le prestazioni offerte dall'istituto.

10. REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto

delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni e l'agenda delle attività giornaliere;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio riservatogli e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta dell'istituto di garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psicofisiche;
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'istituto di accedere nell'alloggio riservatogli per provvedere a pulizia, controlli e riparazioni;
4. Risarcire l'istituto di eventuali danni arrecati alla struttura e agli arredi per propria incuria e trascuratezza;
5. Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
6. Rispettare le normali regole di convivenza e ogni altra norma che l'istituto emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti. E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno dell'istituto bevande alcoliche e stupefacenti, animali e apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.
7. L'istituto declina, inoltre, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti e di cui ogni utente è responsabile. In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti dell'istituto. In caso di assenza di eredi i beni suddetti rimarranno in custodia all'istituto che avrà diritto di rivalersi sul ricavato degli stessi sia per eventuali crediti insoluti, sia per quanto necessario all'espletamento delle attività successive che dovesse compiere.

11. USCITE DALL'ISTITUTO

L'ospite in condizioni di totale e parziale autosufficienza può uscire liberamente dall'istituto, previo avviso al personale. Per gli ospiti non autosufficienti l'uscita dall'istituto può essere consentita solo in presenza di un familiare/congiunto e deve essere autorizzata dal personale sanitario presente in struttura. I familiari ed i conoscenti che volessero far uscire l'ospite dall'istituto devono firmare l'apposito permesso d'uscita.

Il rientro in struttura deve avvenire entro le ore 21.30.

12. RICOVERO DELL'OSPITE PRESSO STRUTTURE OSPEDALIERE

L'istituto si riserva il diritto insindacabile di disporre, in caso di necessità e previa valutazione del proprio medico di riferimento o del medico personale dell'ospite, il ricovero di questo presso strutture ospedaliere.

In tale eventualità l'ospite verrà prontamente trasferito al Presidio Ospedaliero e l'istituto provvederà senza indugio a contattarne i parenti (con telefonata registrata nel rispetto del D. Lgs. 196/2003).

In caso di irreperibilità telefonica dei parenti dell'ospite accolto, l'istituto provvederà comunque al suo ricovero ospedaliero e si farà carico, in tempi compatibili con l'urgenza del detto ricovero, di avvertire gli stessi con raccomandata a/r inviata al domicilio o residenza indicati ai sensi dell'art. 4 n.11.

All'atto del ricovero, agli addetti della struttura ospedaliera verranno debitamente comunicati tutti i riferimenti e i contatti dei parenti dell'ospite, nonché le indicazioni note sul suo stato di salute.

Dal momento del ricovero e fino al ritorno dell'ospite presso la Residenza Nonni Felici, l'istituto non è più responsabile della salute dell'anziano alla quale provvederanno la struttura ospedaliera per quanto di competenza, nonché i parenti dello stesso.

L'istituto si riserva il diritto insindacabile di non riaccogliere l'ospite in struttura in mancanza di apposita certificazione di avvenuta guarigione all'uopo rilasciata dalla struttura ospedaliera che lo ha curato.

* * * * *

La presente Carta dei Servizi ha validità da Settembre 2015.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Comunità alloggio e Centro Diurno "Residenza Nonni Felici"

Il/la sottoscritto/a (Cognome)_____ (Nome)_____

Residente in via _____ n_____

a_____ tel_____

In qualità di (indicare la parentela)_____

del sign./ra _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che

DESIDERA COMUNICARE inoltre alla Direzione (esprimere eventuali suggerimenti)

ai sensi D.Lgs. 196/2003 autorizzo la Comunità alloggio "Residenza Nonni Felici" al trattamento dei dati di cui sopra.

data_____ firma _____

Il presente modulo va inserito nelle cassettoni portalettere appositamente collocate presso il salone di ingresso. La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data riportata nel modulo.