

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO RIABILITATIVO AISM COMO



un mondo
libero dalla SM

Via Pasquale paoli 26 – 22100- COMO

Tel 031/523358

servizio.riabilitazione.como@aism.it

AISM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA

PREMESSA

Le “Carte dei Servizi” sono state introdotte nel nostro ordinamento nei servizi pubblici in modo da aumentarne l’efficienza e meglio rispondere ai bisogni ed esigenze degli utenti.

L’AISM è impegnata nel raggiungimento di un’elevata qualità nei servizi offerti dalle sedi associative e in particolare dai Centri Riabilitativi, nonché nel promuovere la piena partecipazione dei soci e degli utenti alle scelte associative e la tutela dei relativi diritti.

La Carta dei Servizi del Servizio Riabilitazione Como consente di impegnarsi nella massima trasparenza, insieme agli utenti per rispondere, in un’ottica di qualità e quindi di miglioramento continuo, ai bisogni reali degli utenti stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati: grazie a questo strumento ogni persona ha la possibilità di valutare secondo fattori predefiniti e indicatori omogenei il Servizio offerto partecipando anche al miglioramento della qualità tramite la compilazione del modulo per i suggerimenti o i reclami. Il presente strumento deve pertanto intendersi in chiave dinamica, come parte di un processo che potrà vedere ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il pieno coinvolgimento dell’utenza secondo il modello dell’analisi partecipata della qualità.

Il Direttore Generale

Prof. Mario A. Battaglia



AISM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

AISM si impegna a garantire l'accesso ai servizi e la relativa fruizione senza alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Imparzialità

AISM si impegna a improntare i rapporti con l'utenza e ad uniformare la condotta dei propri operatori, a criteri di equità, obiettività, giustizia ed imparzialità in modo che non si verifichino situazioni ingiustificatamente differenziate nell'erogazione dei servizi e venga sempre pienamente rispettata la dignità della persona umana.

Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua e regolare per tutto il periodo programmato dal Progetto Riabilitativo Individuale, fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro per i propri dipendenti. In caso di difficoltà di funzionamento o di interruzione del servizio derivante da forza maggiore, l'AISM si impegna affinché i servizi essenziali non subiscano interruzioni ed i disagi per gli utenti siano minimizzati.

Partecipazione

AISM opera secondo criteri di coinvolgimento e trasparenza nei confronti degli utenti, prestando la massima attenzione ad eventuali reclami e alle proposte da parte degli utenti stessi. L'AISM promuove in quest'ottica forme e modalità di partecipazione dei cittadini-utenti all'organizzazione, analisi, definizione di percorsi di miglioramento dei servizi, favorendo la condivisione delle informazioni necessarie per l'esercizio consapevole ed appropriato del ruolo partecipativo da parte dell'utenza.

Principio di efficienza

AISM si impegna ad operare in modo da ottimizzare l'impiego delle risorse umane, tecnologiche, economiche destinate al Servizio rispetto al risultato atteso adottando sistemi per la valutazione del raggiungimento/mantenimento di livelli di adeguatezza tra risorse impiegate e obiettivi raggiunti.

Principio di efficacia

AISM si impegna a garantire il perseguimento degli obiettivi di servizio e dei progetti individuali definiti, secondo gli standard individuati nel presente documento, adottando sistemi per la valutazione del raggiungimento/ mantenimento di livelli di adeguatezza tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti.

Riservatezza

AISM garantisce il pieno rispetto delle persone con il segreto professionale e attenendosi alla normativa sulla privacy.

AISM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA

ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA

AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla è oggi l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360° sulla sclerosi multipla. AISM è una ONLUS, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale, che da quasi 50 anni opera su tutto il territorio italiano. Dal 1998 è affiancata da FISM, Fondazione Italiana Sclerosi Multipla, anch'essa ONLUS, istituita per continuare a finanziare e promuovere la ricerca scientifica sulla malattia.

Il suo impegno si sviluppa in **tre ambiti** determinanti per le persone con SM:

- promuovere ed erogare servizi a livello nazionale e locale;
- rappresentare e affermare i diritti delle persone con SM;
- sostenere e promuovere la ricerca scientifica.

Oggi AISM è il punto di riferimento per **137.000 persone con sclerosi multipla** e per i loro familiari. L'Associazione crede fermamente che le persone con SM abbiano diritto ad una buona qualità di vita e alla piena integrazione sociale; per questo è attiva su tutto il territorio con oltre 10.000 volontari impegnati a diffondere una corretta informazione sulla malattia, sensibilizzare l'opinione pubblica, promuovere ed erogare servizi socio sanitari adeguati, promuovere iniziative di raccolta fondi per sostenere la ricerca scientifica.

AISM, insieme alla sua Fondazione FISM, finanzia il 70% della ricerca scientifica italiana con progetti di ricerca, borse di studio e servizi centralizzati per i ricercatori. L'obiettivo è scoprire le cause della malattia, trovarne la cura risolutiva e migliorare la qualità di vita delle persone con SM attraverso il rallentamento della progressione della disabilità, il miglioramento della gestione dei sintomi e l'approccio globale nella gestione della malattia.

Con Sede Nazionale a Genova, AISM promuove ed eroga servizi a livello nazionale e sul territorio **attraverso 100 Sezioni Provinciali, oltre 60 Gruppi Operativi, i Coordinamenti Regionali, 1 centro per la promozione dell'autonomia e di turismo sociale, 6 Servizi di Riabilitazione e 3 Centri socio assistenziali.**

Oggi l'Associazione può contare sul coinvolgimento diretto di 10 mila volontari che operano con continuità fornendo servizi a domicilio e presso le sedi associative, nella terapia occupazionale, nel trasporto con mezzi attrezzati, nella segreteria sociale, nelle iniziative di socializzazione e nella

formazione di operatori socio-sanitari. AISM, inoltre, monitora con continuità le esigenze delle persone con SM per rispondere ai loro bisogni e a quelli dei loro familiari con sempre maggiore efficacia. Per questo, l'Associazione svolge direttamente un'attività di ricerca in ambito socio-sanitario allo scopo di analizzare ed individuare le aspettative e i bisogni emergenti delle persone con sclerosi multipla. Attraverso il **Numero Verde Nazionale 800-803028**, AISM fornisce un supporto informativo coinvolgendo un'équipe multidisciplinare specializzata nella sclerosi multipla, composta da una pluralità di figure professionali: neurologi, psicologi, fisiatristi, consulenti legali, assistenti sociali.

Un servizio di accoglienza, orientamento e informazione sulla malattia alle persone con SM presso le postazioni **Info Point** è realizzato da AISM in collaborazione con i Centri Clinici ospedalieri in cui operano anche giovani del servizio civile volontario formati dall'Associazione.

Con il sito www.aism.it, AISM offre aggiornamenti continui e informazioni sulla ricerca scientifica e sulle attività associative. Forniscono un'informazione costante anche riviste associative, libri bianchi, collane editoriali e pubblicazioni su aspetti e problematiche connesse alla malattia a cui si aggiunge il sito www.giovanioltreasm.it, interamente dedicato al mondo giovanile

AISM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA

SERVIZIO RIABILITAZIONE COMO

Il progetto di attivazione del Servizio di Riabilitazione di Como è stato ideato in seguito alle elevate richieste di prestazioni riabilitative non evase dal servizio sanitario pubblico da parte di persone con SM della provincia di Como. In seguito alle innumerevoli segnalazioni, la Sezione AISM di Como ha deciso di intraprendere il percorso per l'apertura di un servizio di riabilitazione. Si tratta di un Servizio di Riabilitazione dedicato al trattamento riabilitativo di persone affette da Sclerosi Multipla o malattie similari in regime ambulatoriale.

La Mission del Servizio

L'obiettivo del Servizio è rispondere ai bisogni riabilitativi per migliorare la qualità di vita e la partecipazione nella vita sociale degli utenti che vi afferiscono, attraverso un approccio globale interdisciplinare con l'intervento delle diverse figure professionali coinvolte nell'equipe riabilitativa.

L'interazione con il territorio

Nell'ottica di una presa in carico globale della persona con SM, e, al fine di permettere alla persona stessa di accedere più agevolmente a tutte quelle prestazioni sociali, socio-sanitarie, sanitarie necessarie ad affrontare le molteplici problematiche della patologia, è necessario lavorare in rete con i servizi territoriali sanitari e sociali. Il principale interlocutore è il Centro SM (centro neurologico di diagnosi e cura).

Ugualmente, la rete dei servizi sociali territoriali deve essere collegata ad ogni servizio di riabilitazione. In quest'ottica il Servizio cerca di rapportarsi con il territorio e di sviluppare e consolidare protocolli d'intesa.

Posizionamento nel Sistema Sanitario Regionale

La Regione Lombardia, con le recenti Delibere della Giunta Regionale (DGR) 6164/2017 e 6551/2017–*Governo della domanda: avvio della presa in carico di pazienti cronici e fragili -*, ha introdotto un cambiamento radicale della presa in carico dei malati cronici: l'intento della riforma è passare da un sistema orientato all'offerta, a un sistema proattivo, orientato ai bisogni della persona, garantito da gestori responsabili remunerati per la presa in carico complessiva e unitaria dei singoli assistiti rispetto ad una molteplicità di attività e servizi.

La nuova riforma coinvolge le persone affette da 63 patologie croniche, ivi comprese le persone con **Sclerosi Multipla**; il sistema sarà formato da *Enti Gestori* che si occuperanno della presa in carico globale dell'utente avvalendosi anche di altri soggetti erogatori (*soggetti di filiera o soggetti erogatori puri*) per l'erogazione delle risposte necessarie. I singoli malati cronici saranno invitati a scegliere liberamente il proprio gestore della presa in carico, che provvederà alla definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e alla sottoscrizione del Patto di Cura con l'assistito. Il gestore garantirà il reclutamento attivo, la presa in carico globale e il follow-up proattivo, attraverso un case manager ed il Centro Servizi, anche per garantire il raccordo funzionale e informativo con i vari livelli di cura.

In questo nuovo sistema il Servizio di Riabilitazione AISM si pone come **“specialista nella riabilitazione delle persone con SM”** partecipando come Soggetto di Filiera dell'ASST Lariana, dell'Associazione Temporanea di Impresa “Rete Lariana” e come erogatore puro per gli altri Enti Gestori che necessitano delle competenze specifiche del Servizio AISM.

Autorizzazioni

AISM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA

Il centro riabilitativo offre ad utenti affetti da SM un piano d'intervento riabilitativo adeguato ai loro bisogni, ed è teso a garantire una sempre più elevata qualità della vita.

Il centro riabilitativo AISM di Como è autorizzato al funzionamento ai sensi della legge regionale 33/2009 ed è accreditato con delibera della giunta di Regione Lombardia n°300 del 16/06/2011.

Collocazione geografica

Il servizio è ubicato in **via Pasquale Paoli, 26 Como**, nella zona Camerlata. Il centro è raggiungibile:

in macchina:

- autostrada A 9 Como-Chiasso, uscita Como Sud. Alla rotatoria prendere la seconda uscita, via Clemente XIII°. Al rondò successivo, girare a sinistra sulla via P. Paoli, proseguire sino al civico 26.
- Sud-ovest: percorrere la statale Varesina, percorrere via Badone (direzione obbligata), voltare a destra per via P-Paoli.
- Da Lecco : percorrere la statale Como-Lecco; alla rotatoria di Lipomo prendere a sinistra, percorrere via Madruzzo, superare cavalcavia, via Canturina, P.zza Camerlata, via Paoli.
- Da Menaggio: percorrere la statale Regina, in località Cernobbio proseguire per autostrada A 9.

Con i mezzi pubblici:

- Fermata F.S "Como S.Giovanni"; bus n°8, scendere alla fermata P.zza Camerlata, proseguire sino via P.Paoli.
- Fermata F.S. "Como-Camerlata"; percorrere via Scalabrini per 300 m, in direzione P.zza Camerlata, imboccare via Salardi sino all'incrocio con via P.Paoli.

Modalità di accesso e gestione liste d'attesa

Per il primo accesso è necessario concordare un primo colloquio con la Coordinatrice del Servizio, che darà le prime indicazioni e compilerà, oltre a comunicare informazioni sul trattamento dei dati personali, la "scheda di segretariato sociale".

La coordinatrice provvederà in seguito a concordare con l'utente le date in cui si provvederà alla prima valutazione interdisciplinare.

L'accesso è fondato su criteri di eguaglianza e imparzialità; qualora il Servizio di Riabilitazione non fosse in grado di rispondere a tutte le richieste di presa in carico per trattamenti riabilitativi, si predisporrà una graduatoria stilata secondo i seguenti criteri:

- carattere di urgenza delle richieste (es. aggravamento quadro clinico-funzionale evidenziato dal medico fisiatra);
- tempo trascorso dall'ultimo ciclo riabilitativo effettuato (per garantire a più persone l'accesso al Servizio e un adeguato turn-over).
- disponibilità della Sezione Provinciale di effettuare il trasporto presso la struttura, nel caso la persona lo necessiti, in quanto priva di altre risorse per il trasporto.

Fermo restando l'impegno da parte del Servizio di Riabilitazione di Como a promuovere attività finalizzate al sostentamento economico delle attività riabilitative e considerato che il Servizio adotta tutti gli strumenti e le politiche

organizzative atte a garantire la continuità del Servizio, il mancato soddisfacimento delle richieste non dà diritto ad alcuna forma di rivalsa/risarcimento danno nei confronti di AISM.

Tipologia delle prestazioni sanitarie disponibili:

- VISITE SPECIALISTICHE FISIATRICHE AMBULATORIALI
- VISITE SPECIALISTICHE UROLOGICHE
- VISITE SPECIALISTICHE FONIATRICHE
- FISIOTERAPIA AMBULATORIALE INDIVIDUALE (FISIOTERAPIA NEUROMOTORIA, LINFODRENAGGIO, FISIOTERAPIA RESPIRATORIA)
- UNITÀ DI VALUTAZIONE DEI DISTURBI URINARI E FECALI E RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO
- UNITA' DI VALUTAZIONE E RIABILITAZIONE DEI DISTURBI VASCOLARI
- CENTRO CONSULENZA AUSILI E CONSULENZE ADATTAMENTI AMBIENTALI
- RIABILITAZIONE PSICOLOGICA
- SERVIZIO E NURSERIG INFERMIERISTICO
- TERAPIE FISICHE E STRUMENTALI (balance board wii, gli ultrasuoni, T.E.N.S., ionoforesi, biofeedback).

La valutazione di accesso, elaborazione e condivisione del PRI

Alla persona che si rivolgerà al Servizio, sarà proposta una valutazione interdisciplinare così declinata: valutazione fisiatrica, colloquio psicologico, colloquio con l'Assistente Sociale, valutazione infermieristica ed eventuale altre valutazioni strumentali. In seguito sarà possibile elaborare il PRI, successivamente comunicato all'utente in sede di visita fisiatrica, con il fine di rendere la stesura dello stesso partecipata e condivisa. Nel caso, durante la valutazione interdisciplinare, emerga la necessità di ulteriori accertamenti necessari all'elaborazione del PRI, questi saranno subito comunicati alla persona in sede di visita.

Svolgimento del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)

Dopo la visita fisiatrica, qualora sia emersa la necessità di riabilitazione e sia stato elaborato il PRI, la Coordinatrice dei Servizi elaborerà il calendario delle prestazioni previste, nel rispetto delle frequenze prescritte e dei tempi d'inserimento previsti, nonché di eventuali altre note. Nel caso di lista d'attesa la Coordinatrice comunicherà i tempi previsti d'inserimento in accordo con i succitati criteri d'accesso.

Visite di controllo e monitoraggio dei PRI

Alla conclusione del PRI è prevista una visita di controllo fisiatrica ed un confronto con gli operatori coinvolti nel PRI.

In tale occasione viene valutato il raggiungimento degli obiettivi previsti ed eventualmente elaborato un nuovo PRI. Nel caso di cambiamenti nel quadro clinico-funzionale durante lo svolgimento dei programmi riabilitativi previsti nel PRI sarà effettuata una nuova valutazione e verranno comunicate eventuali modifiche del piano alla persona

Periodicamente vengono effettuate delle riunioni dell'equipe interdisciplinare interna al Servizio e incontri congiunti con i centri SM di riferimento.

Giorni e orari di fruizione del Servizio

Il Servizio ambulatoriale è aperto:

- Il lunedì ed il mercoledì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 19
- Il martedì, il giovedì ed il venerdì dalle 8 alle 14

Modalità di preparazione dell'utente

- Per la fisioterapia ambulatoriale l'utente è tenuto a presentarsi presso l'ambulatorio (o nel proprio domicilio) con una tuta comoda, scarpe da ginnastica e calzettoni.
- Per le prime visite specialistiche in ambulatorio si richiede all'utente di avere a disposizione la propria documentazione clinica (cartelle, esami, relazioni di visite o ricoveri).

Costi

Per tutti i cicli iniziati dopo il 16/04/2018 e non rientranti nell'ambito della PIC, sarà richiesta alle persone una quota di compartecipazione declinata come di seguito, in base alla prestazione fruita:

singola prestazione di fisioterapia individuale	22,00 €
singola colloquio con psicologo	26,00 €
visite mediche (fisiatrica e urologica)	40,00 €

Struttura organizzativa

Il Responsabile Medico, con funzioni di Direttore Sanitario, è Il Dott.ssa Anna Gallo; a lei si affiancano altri medici e operatori socio sanitari.

Il Servizio di Riabilitazione AISM Como – così come gli altri Servizi Riabilitativi dell'Associazione - afferisce al settore "Attività Complesse" AISM che a sua volta risponde alla Direzione Generale AISM e conseguentemente al Consiglio Direttivo Nazionale AISM. Il settore "Attività Complesse" nazionale coordina tutte le attività di Governace Clinica, le attività formative nonché le attività di ricerca in riabilitazione.

Il Team Interdisciplinare

Il personale del Servizio AISM è specificatamente formato e costantemente aggiornato rispetto alla Sclerosi Multipla e applica, per ogni tipologia di intervento svolto, le migliori pratiche riabilitative sostenute da evidenza scientifica (Evidence Based Medicine) e agisce in accordo con linee guida scientifiche nazionali e internazionali sulla riabilitazione per la SM.

Il personale è organizzato in turni di lavoro diversi, in modo da garantire presenza frequente e costante, nei limiti delle possibilità organizzative. Essi sono inoltre organizzati nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro.

Gli operatori seguono percorsi formativi su aree specifiche della riabilitazione al fine di rendere sempre più specializzato il servizio offerto e rispondere così in maniera sempre più adeguata ai principali bisogni sanitari anche in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente (ECM – Educazione Continua Medica). Il personale che opera presso il Servizio riabilitativo AISM di Como è di seguito declinato:

- 1 DIRETTORE SANITARIO
- 1 MEDICI FISIATRI

AISM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA

- 1 MEDICO UROLOGO
- 3 FISIOTERAPISTI
- 1 INFERMIERE
- 1 PSICOLOGO
- 1 COORDINATORE DEI SERVIZI.

L'Organigramma nominativo è affisso in sede.

Il sistema qualità di AISM

L'attenzione ai bisogni della persona è un elemento fondante della vita dell'AISM, in quanto AISM esiste ed opera in funzione delle persone con SM e patologie similari, utenti diretti o indiretti delle proprie attività. Lo sviluppo progressivo di un sistema di qualità è quindi la risposta di AISM all'esigenza di:

- raggiungere e mantenere la qualità dei servizi e delle attività che soddisfino con continuità i bisogni espressi o impliciti della persona che si rivolge all'Associazione (garanzia di qualità esterna verso l'utente);
- assicurare alla direzione dell'Ente che la qualità prestabilita è raggiunta e mantenuta (garanzia di qualità interna);
- assicurare il soddisfacimento di tali bisogni attraverso un'organizzazione efficiente, competitiva, orientata a criteri di economicità (garanzia di qualità interna/esterna);
- assicurare il miglioramento della documentazione interna su processi e procedure;
- consolidare l'immagine esterna in termini di affidabilità e competenza (la certificazione non è un documento, ma il risultato di scelte organizzative e di sistema, espressione di scelte di fondo dell'organizzazione).

Meccanismi di tutela e Miglioramento della qualità del servizio

AISM garantisce le funzioni di tutela degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato l'accesso o la fruibilità del Servizio offerto o comunque siano contravenuti ai principi e impegni definiti nella presente Carta nonché a Leggi, Regolamenti, Discipline applicabili.

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma verbale, scritta, telefonica o via fax (Servizio di Riabilitazione AISM Como via P.Paoli 26 tel. 031/523358, fax 031/524723), devono essere espresse generalità e la reperibilità del proponente e devono essere sottoposti all'attenzione dell'Addetto al miglioramento della Qualità: Coordinatrice dott.ssa Cristina Ballabio.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione se non circostanziati. La Segreteria protocolla il reclamo e, dopo averne fornito copia all'Addetto, lo inserisce nell'apposito catalogatore. L'Addetto, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito e dopo confronto con la Direzione Medica, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Suggerimenti sui servizi

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il "modulo per i suggerimenti". Il predetto modulo deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e

consegnato o spedito alla Segretaria (Servizio di Riabilitazione AISM Como via P.Paoli 26 tel. 031/523358, fax 031/524723, email: servizio.riabilitazione.como@aism.it) che mensilmente provvederà a porli all'attenzione dell'Addetto al miglioramento della Qualità.

Miglioramento della qualità del servizio

I Diritti:

1. L'Utente ha il diritto di accedere al Servizio, ricorrendone le condizioni, e ad essere assistito con accuratezza ed attenzione e nel pieno rispetto della dignità umana.
2. L'Utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
3. L'Utente ha diritto a conoscere il proprio stato di salute e le prospettive riabilitative.
4. L'Utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria patologia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano riservati.
5. L'Utente ha il diritto di partecipare alla messa a punto, attuazione, verifica del proprio Progetto Riabilitativo secondo le Linee guida in materia.
6. L'Utente ha il diritto di proporre reclami, segnalazioni, suggerimenti e di venire tempestivamente informato sull'esito dei reclami eventualmente formulati.

I Doveri:

1. L'Utente ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità di chi lo assiste.
2. L'Utente ha il dovere di fornire informazioni complete sul proprio stato di salute.
3. L'Utente ha il dovere di informare tempestivamente gli operatori o l'Ente sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. L'Utente ha il dovere di rispettare il regolamento del Servizio.
5. L'Utente ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
6. L'Utente ha il dovere di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
7. L'Utente ha il dovere di attenersi alle disposizioni in materia di sicurezza degli ambienti.
8. L'Utente ha il dovere di non fumare.

RECLAMI / SUGGERIMENTI SUI SERVIZI

DATI RELATIVI AL PROPONENTE

Cognome: _____

Nome: _____

Indirizzo: _____

Recapito Telefonico: _____

DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO

Tipologia del Servizio: _____

Frequenza di utilizzo: _____

Reclamo / Suggerimento proposto: _____

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi della Legge 675/96.

Como, ____ / ____ / ____

Firma _____

Documento redatto a cura della Direzione del Servizio.

Servizio Riabilitazione AISM Como

Via Pasquale Paoli 26, 22100 Como

Tel. 031/523358

Fax. 031/524723

servizio.riabilitazione.como@aism.it

Sede Legale

Via Cavour 181A

00184 Roma

Tel 06 37350087

Fax 06 37350758

Sede Nazionale

Via Operai 40

16149 Genova

Tel. 010 27131

Fax 010 2470226

Sito: www.aism.it

e-mail: aism@aism.it

Numero Verde 800-803028

AISM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA