



Carta dei servizi

Cure Domiciliari



FONDAZIONE
CLOTILDE

Gentile Utente,

La Fondazione Clotilde, in riferimento al servizio di CURE DOMICILIARI, ha il piacere di presentarle la sua "Carta dei servizi"

Oltre che ottemperare ad un obbligo di legge, con questa "Carta dei Servizi", la Fondazione Clotilde si propone di:

- *Descrivere i servizi offerti;*
- *Dare ai propri utenti, e a quanti si rivolgono ad essa, tutte le notizie e le informazioni necessarie per consentire il migliore accesso ai servizi offerti;*
- *Fornire all'utente, con un progetto chiaro e trasparente, informazioni relative agli standards qualitativi che la struttura si impegna ad offrire.*

Naturalmente, Fondazione Clotilde si attende da Lei utente non solo comprensione, ma soprattutto partecipazione, fatta di suggerimenti, proposte e, perché no, critiche costruttive che possano portare a migliorare sempre più l'Ente e la qualità delle prestazioni rese.

Nel ringraziare per l'attenzione prestata

La saluto cordialmente

*Il Presidente
Giuseppe Miranda*

Giuseppe Miranda



SOMMARIO

INTRODUZIONE	5
Che cos'è la Carta dei Servizi	5
Diritti e doveri del malato	6
PRESENTAZIONE	8
La Fondazione Clotilde	8
Missione	9
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)	10
Destinatari	11
Organizzazione del servizio	11
Attività	13
Modalità di accesso e di erogazione del servizio	15
Lista di attesa	16
IL PERSONALE UTILIZZATO	18
Struttura organizzativa	18
QUALITÀ E SICUREZZA	19
Qualità	19
Sicurezza	20
Contatti	21
Modulo per la segnalazione di disfunzioni/reclami/suggerimenti	22

INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto venisse realizzato nel processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. In particolare, nel settore sanitario, tutela il diritto alla salute del cittadino.

A CHI SI RIVOLGE

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della Salute, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A COSA SERVE

La Carta dei Servizi dà informazioni sulle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie e sulle modalità di accesso ad esse, tutelando il rispetto dei diritti della persona e garantendo la massima trasparenza. Con questo spirito è stata realizzata la Carta dei Servizi delle CURE DOMICILIARI della Fondazione Clotilde, che la invitiamo a leggere.

Le chiediamo la sua collaborazione nel comunicarci eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami utili al miglioramento della qualità della nostra assistenza.

Diritti e doveri del malato

I diritti dei cittadini utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. Fondazione Clotilde pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PERSONA

La persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità e delle proprie convinzioni etiche e religiose.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

La persona ha il diritto di partecipare al proprio progetto di cura, ottenendo dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

DIRITTO ALLA PERSONALIZZAZIONE DELLA CURA

Ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione e a ricevere – in ragione di tale specificità – trattamenti differenziati.

DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni persona assistita ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

CONSENSO INFORMATO

Rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico e assistenziale. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere le notizie opportune e necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

La persona ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale di cura. L'utilizzo dei dati personali da parte della struttura è regolato dalla «Legge sulla privacy».

DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI E SUGGERIMENTI

La persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

DOVERI DEL MALATO

La persona in cura ha il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri, il personale, gli ambienti e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale. Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

PRESENTAZIONE

Fondazione Clotilde

Fondazione Clotilde ha per suo scopo istituzionale la realizzazione di attività volte a garantire e migliorare la qualità della vita e la dignità delle persone affette da malattie croniche evolutive, fragili e non autosufficienti. È in grado di assicurare assistenza e cura nei regimi domiciliare, ambulatoriale e residenziale. L'impegno della Fondazione Clotilde è finalizzato a:

- Garantire le prestazioni al maggiore livello di qualità possibile, tenendo conto dello stato dell'utente, in condizioni ambientali di massimo comfort ed assicurando una dimensione di cura umana e personalizzata
- Facilitare l'accesso ai servizi riducendo al minimo la lista di attesa semplificandone le procedure;
- Informare correttamente l'utente e la sua famiglia sulle terapie erogate in base alla diagnosi di ingresso, ponendo le condizioni per decidere consapevolmente in merito alle terapie da praticare ed all'incidenza sulla qualità della sua vita.

La SEDE OPERATIVA/ORGANIZZATIVA è ubicata a Cicciano (Na) in via Prov.le per Comiziano.

La sede è allocata in una struttura che si sviluppa su 5 piani ed è perfettamente accessibile ai portatori di disabilità, è posizionata al centro di un ampio parco fruibile dagli ospiti ricoverati e dai familiari. Gli spazi esterni sono attrezzati con ampie aree di parcheggio, con aree di verde attrezzato, con giardini, arredo urbano. L'ingresso al Centro avviene direttamente in un ambiente destinato a sala d'attesa in cui è ubicata un'area reception, servizi igienici per gli utenti. La totale assenza di barriere architettoniche, l'adozione di un sistema di dispositivi ottici e sonori per la fruizione dei percorsi ai non udenti e non vedenti e la presenza di impianti elevatori consente un accesso agevole alle persone con disabilità. La sede operativa/organizzativa è ubicata al primo

piano dell'edificio, ingresso dipendenti/utenti/visitatori. Essa risulta organizzata nei seguenti ambienti funzionali: Locale per l'organizzazione dei servizi, le attività amministrative e di segreteria (call center), Locale dedicato alla direzione del servizio e alle riunioni di equipe, Servizi igienici per il personale e per l'utenza, oltre ai vari depositi.

Missione

La Fondazione Clotilde è impegnata nell'assistenza a persone fragili, con esigenze di cura complesse. Nel decorso delle malattie cronico-degenerative, il mantenimento della dignità umana e del maggior livello possibile di qualità della vita è un diritto sancito nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 10 dicembre 1948) e un atto doveroso contemplato nei codici deontologici delle professioni sanitarie.

In piena coerenza con le norme internazionali la Fondazione Clotilde è quotidianamente impegnata ad offrire cure eccellenti, garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità. L'intento è quello di offrire prestazioni integrate, garantendo una totale presa in carico della persona, adattando l'erogazione del servizio alle reali necessità dell'individuo e del suo nucleo familiare, mettendo sempre al centro la persona stessa.



ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Il servizio di Cure Domiciliari è garantito dal Sistema Sanitario Nazionale con lo scopo di assicurare adeguata continuità di cure a domicilio a persone in condizioni di fragilità o non autosufficienza, parziale o totale.

Il Servizio rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e si articola in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione dei bisogni di salute rilevati.

Fondazione Clotilde applica un modello di cura globale e flessibile, attento alla dimensione fisica, psicologica, sociale e morale della persona malata e del suo nucleo familiare. La finalità del servizio offerto è quella di sostenere la persona nel raggiungimento del miglior stato di salute possibile all'interno del proprio ambiente di vita.

Il modello organizzativo proposto è definito sulla base di due valori fondamentali:

- Centralità della persona, che è soggetto attivo e interlocutore principale del percorso di cura
- Inclusione sociale, che riconosce ad ogni persona il diritto di vivere all'interno della propria comunità di appartenenza e il dovere, da parte della società, di attuare politiche di accessibilità.

Il Servizio domiciliare – adattandosi ai luoghi, ai tempi e alle abitudini della persona – contribuisce fortemente, più di altri setting assistenziali, a conservare l'autodeterminazione della persona.

Le principali finalità del servizio Cure Domiciliari sono:

- Miglioramento della qualità di vita della persona e della sua famiglia
- Raggiungimento del maggior benessere possibile
- Riduzione o contenimento della disabilità
- Riduzione dell'isolamento sociale
- Continuità di cura.

Destinatari

Le Cure Domiciliari sono rivolte a persone fragili che:

- non sono autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente;
- hanno bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- hanno difficoltà/impossibilità a camminare e non possono essere accompagnate presso ambulatori sanitari, strutture ospedaliere e centri riabilitativi con i comuni mezzi di trasporto;
- hanno una rete di aiuti familiari, parentali, di supporto;
- hanno un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

Possono accedere al servizio CD le persone residenti o con domicilio sanitario, nel territorio della ASL NA3 SUD.

Organizzazione del servizio

La sede Operativa/Organizzativa – è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato e i pre-festivi dalle ore 8.00 alle ore 14.00, per esigenze di tipo clinico-assistenziale, comunicazioni relative alla programmazione degli interventi e pratiche amministrative.

La sede è dotata di una segreteria operativa che garantisce la continuità del servizio, garantisce inoltre la reperibilità telefonica continuativa, diurna e notturna (inclusi i giorni festivi).

Équipe multidisciplinare – è composta da: medico coordinatore, coordinatore infermieri, fisioterapisti, logopedista, terapeuta occupazionale, dietista, assistente sociale, psicologo, operatori socio-sanitari e, al bisogno, da medici specialisti.

Valutazione Multidimensionale – viene effettuata attraverso strumenti validati a livello internazionale per la misurazione e il monitoraggio dei parametri clinici, psicologici e sociali.

Attività

Le attività del servizio di Cure Domiciliari rispondono a quanto disposto dalla ASL NA3 Sud nel PAI (Piano Assistenziale Individuale) della persona assistita. Nella modalità di erogazione, tali attività tengono conto non solo degli aspetti legati alla malattia, ma anche della storia personale, dello stile di vita e delle scelte di cura formulate.

Esse sono:

- Attività di tipo valutativo:

Somministrazione di scale di valutazione per il dolore, per il grado di autonomia, lesioni da pressione, rischio cadute e valutazione nutrizionale, ecc.

- Attività cliniche:

Gestione delle comorbidità e delle pluripatologie; controllo delle funzioni di base; gestione del dolore; gestione delle medicazioni semplici e complesse, bendaggio, rimozione punti di sutura; prelievo ematico; emotrasfusioni; gestione del cateterismo venoso centrale e periferico (PICC, Port-a-Cath); monitoraggio e adeguamento della terapia farmacologica; Gestione delle terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione; gestione pompa infusoriale; posizionamento/sostituzione/gestione cateterismo vescicale; gestione cateterismo sovrapubico e altre derivazioni urinarie; gestione dell'alvo e delle enterostomie; gestione drenaggi; gestione della ventilazione meccanica; sostituzione/gestione della tracheostomia; broncoaspirazione; cambio (salvo prima sostituzione), controllo sistema di ancoraggio, somministrazione di terapia tramite PEG; gestione, posizionamento, sostituzione sondino nasogastrico e somministrazione farmaci tramite SNG;

- Attività di supporto all'autodeterminazione della persona:

Pianificazione condivisa delle cure (Consenso informato progressivo)

Piano Assistenziale Individuale (PAI) – elaborato dalla ASL, il PAI è lo strumento centrale dell'assistenza e permette, a partire dall'analisi dei bisogni emersi nella valutazione multidimensionale, di programmare interventi socio-sanitari personalizzati.

Continuità assistenziale – il servizio garantisce la reperibilità medico-infermieristica H12 o H24 in relazione all'intensità assistenziale.

Cartella clinica Informatizzata – grazie all'utilizzo di tablet, in dotazione ad ogni operatore, permette la consultazione e la registrazione in tempo reale delle informazioni clinico- assistenziali. L'aggiornamento continuo di tale documento garantisce la tempestività e l'appropriatezza degli interventi che si rendono necessari nel percorso di cura.

Formazione – lo sviluppo delle competenze professionali e l'aggiornamento continuo del personale rappresentano una priorità per un costante miglioramento dell'assistenza.



- Attività riabilitative e di riattivazione:

Riattivazione cognitiva (Reality Orientation Therapy e Memory Training), riabilitazione motoria e respiratoria, rieducazione alla tosse assistita, rieducazione del linguaggio, stimolazione funzionale delle abilità della vita quotidiana

- Attività di cura della persona:

Educazione e supporto al caregiver all'attività di nursing (cure igieniche, assistenza ai bisogni primari, ecc.)

- Attività di supporto sociale:

Counseling su diritti e benefici di legge, definizione di percorsi di continuità assistenziale, attivazione delle risorse della rete territoriale, supporto al nucleo familiare

- Attività educazionali e di addestramento rivolte alla persona assistita e al caregiver formale e informale:

Programmi di educazione alla prevenzione dei principali rischi correlati allo specifico quadro clinico e per persone con ridotta compliance; educazione alla gestione della terapia, dei presidi e degli ausili; gestione delle attività di base e funzionali della vita quotidiana; educazione alla gestione delle derivazioni urinarie, enterostomie, broncoaspirazione; educazione per la corretta mobilizzazione/postura; educazione alla prevenzione delle lesioni cutanee

- Attività di counseling individuale e ambientale:

interventi di counseling individuale per il potenziamento delle autonomie e delle capacità conservate. Interventi personalizzati su specifiche problematiche; valutazione dell'ambiente domestico per l'individuazione degli interventi di adeguamento utili alla sicurezza personale, all'autonomia e all'accessibilità

- Attività di supporto psicologico individuale e di gruppo:

Sostegno alla persona assistita nell'adattamento alla nuova condizione personale e nell'adozione di nuovi stili di vita.

Interventi di supporto ai familiari riguardo agli aspetti psico-emozionali connessi al proprio ruolo

- **Attività di socializzazione e integrazione con il territorio:**
per la persona assistita e per il suo caregiver.

Modalità di accesso e di erogazione del servizio

L'attivazione delle Cure Domiciliari di Base è effettuata dal Medico di Medicina Generale / Pediatra di Libera Scelta, medico specialista del distretto sanitario alla U.O. competente del distretto, nonché dal medico specialista territoriale o ospedaliero del Servizio Sanitario Regionale, per gli utenti/pazienti che si rivolgono ai servizi sanitari e che necessitano nell'ambito di piani di assistenza /PACC delle relative prestazioni.

La richiesta per l'attivazione delle **Cure Domiciliari di primo, secondo o terzo livello** può essere formulata dalla persona in stato di bisogno o, in caso di interdizione, dal tutore ovvero, con il consenso informato della persona interessata, da un familiare, dall'assistente sociale interessato al caso, dal MMG/PLS, dal medico della unità ospedaliera, dal soggetto civilmente obbligato.

Il recepimento della domanda è di competenza della Porta Unica di Accesso (PUA) del Distretto Sanitario di residenza al quale spetta decodificare il bisogno per orientare la persona verso il percorso più appropriato.

La valutazione della ammissibilità della domanda è competenza della Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) che verifica le condizioni di eleggibilità, elabora il piano assistenziale individualizzato (PAI) nel rispetto di quanto previsto nel protocollo operativo della UVM.

La persona che necessita del servizio deve scegliere e comunicare alla ASL la struttura accreditata da cui intende essere assistita.

L'elenco dei soggetti accreditati è fornito dalla ASL.

La Fondazione Clotilde rientra tra i Soggetti Accreditati per l'erogazione del servizio.

Durante la prima visita domiciliare, presenta il servizio Cure Domiciliari, analizza i bisogni assistenziali attraverso valutazione multidimensionale, condivide con la persona assistita e i suoi familiari obiettivi e strategie degli interventi previsti nel PAI, concorda il calendario degli accessi futuri.

Consegna, inoltre, il fascicolo personale contenente:

- Carta dei servizi Cure Domiciliari
- Informativa con indicazione di referenti e recapiti telefonici
- Copia del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Il Servizio Cure Domiciliari si articola in:

- Visite domiciliari programmate secondo il PAI stabilito dalla ASL
- Reperibilità del medico/infermiere quando previsto dal livello assistenziale e dal PAI.

Lista di attesa

La lista d'attesa per l'accesso al servizio Cure Domiciliari è gestita direttamente dalla ASL NA3 Sud.



IL PERSONALE UTILIZZATO

Il personale è riconoscibile dal tesserino identificativo, che riporta il nome, la qualifica e il codice *ID* dell'operatore.

Struttura organizzativa

RUOLI

Responsabile Tecnico – coordina l'attività clinico-assistenziale del personale, assicurando il raggiungimento dei risultati concreti in termini di outcome clinici. È responsabile della pianificazione, supervisione e verifica dei progetti di cura e dell'intero percorso assistenziale. Cura i rapporti tra paziente, famiglia e Servizio. Coordina e supervisiona l'attività della Centrale Operativa.

Coordinatore – coordina il personale socio-sanitario, Infermieri, Terapisti impiegato all'interno del Servizio CD, monitora le competenze tecniche e relazionali, verifica l'aderenza delle attività svolte rispetto al PAI e la distribuzione dei carichi di lavoro, valuta la qualità dell'assistenza erogata in collaborazione con le altre figure, definisce insieme al Direttore Sanitario e agli altri professionisti i protocolli operativi assicurando l'applicazione degli stessi da parte di tutto il personale coinvolto, coordina le attività di programmazione e reperibilità.

Case manager – coordina il percorso di cura della persona assistita. Condivide il PAI, garantisce e coordina la sua applicazione, contribuisce ad individuare spazi di miglioramento dell'assistenza. È la figura di riferimento per la persona assistita, il suo familiare/caregiver e gli operatori socio-sanitari.

Équipe multidisciplinare – eroga le attività previste nel PAI integrando le diverse competenze e professionalità, attenendosi alle procedure, al regolamento e alle istruzioni operative definite nel Servizio CD.

QUALITÀ E SICUREZZA

Qualità

Fondazione Clotilde, al fine di monitorare la qualità dei servizi assistenziali, si è dotata di un sistema di gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

La qualità è quindi valutata attraverso gli strumenti del modello di gestione adottato:

-appropriati indicatori di performance assistenziale, monitorati dal Medico coordinatore
-raccolta e analisi della soddisfazione dei propri assistiti, attraverso il questionario di qualità percepita
-analisi e gestione dei reclami, suggerimenti e lettere di ringraziamento.

Attraverso questi strumenti, annualmente vengono analizzati i dati e attivate le azioni volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del servizio erogato.

La persona assistita ed i suoi familiari possono presentare encomi, suggerimenti e/o reclami. L'Utente/familiare/tutore può presentare reclamo direttamente alla Direzione, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso la reception. Verbalmente

I pazienti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamenti alla Direzione attraverso il Numero Unico o direttamente presso la sede Operativa.

In Forma Scritta

Il paziente può presentare reclamo alla Direzione attraverso il modulo predisposto reperibile presso la reception della sede Operativa

Il modulo può essere inviato per e-mail all'indirizzo info@fondazioneclotilde.it

È inoltre disponibile presso la reception della sede Operativa apposita cassetta dove inoltrare i reclami in forma anonima.

Fondazione Clotilde si impegna a rispondere ai reclami entro 15 giorni. È inoltre disponibile presso la struttura, e accluso alla documentazione consegnata a domicilio, il «Questionario di rilevazione del gradimento del servizio ricevuto».

Tale questionario, compilabile anche in forma anonima, può essere trasmesso alla Fondazione tramite gli operatori domiciliari, o consegnato presso il Servizio Accoglienza oppure tramite mail all'indirizzo: info@fondazioneclotilde.it

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le attività sanitarie vengono effettuate da personale specializzato, in ambienti e con strumenti idonei.

Come previsto dal D.lgs. 81/2008, il personale è opportunamente formato per intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità. In situazioni di pericolo e/o di necessità di evacuazione dell'edificio, gli utenti sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni del personale di servizio incaricato a gestire le emergenze.

Privacy

Le informazioni riguardanti lo stato di salute della persona assistita ed ogni altra notizia personale sono sottoposte al vincolo della riservatezza - in base ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati, cui è tenuto il personale sanitario e amministrativo. L'utilizzo, da parte della struttura, dei dati personali della persona assistita è regolato dalla normativa in materia di protezione dei dati, in ottemperanza a quanto stabilito dal regolamento EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003.

SCARICA L'APP



FUTURA CARE



Inquadra il QR code per **svolgere questionari di gradimento** del servizio e segnalare eventuali **suggerimenti/reclami** in pochissimi minuti.

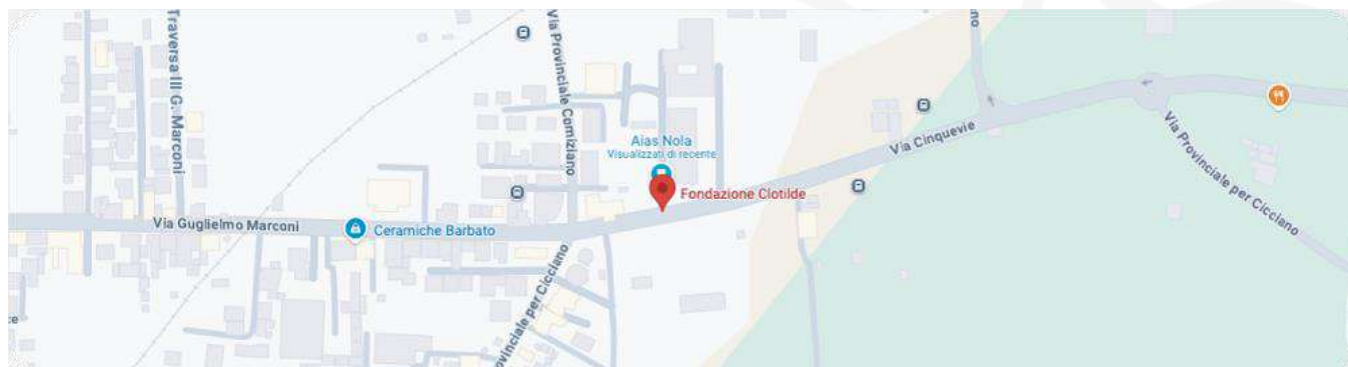


Come raggiungerci

Fondazione Clotilde è sita in Via Provinciale per Comiziano – 80033 - Cicciano (NA). Risulta ben collegata alle principali arterie stradali e ai servizi di trasporto pubblico.

In particolare, ad essa si arriva:

- **Mediante la CIRCUMVESUVIANA:** linea Napoli - Baiano (via Nola) – Stazione Cicciano
- **Mediante l'autostrada NAPOLI - BARI:** uscita Nola, proseguimento sulla S.S. 7 bis, poi deviazione Cimitile-Cicciano
- **Mediante l'autostrada CASERTA-SALERNO:** uscita Nola, proseguimento sulla S.S. 7 bis, poi deviazione Cimitile-Cicciano



Contatti

☎ +39 081 1870 7110

🏠 081 1870 7017

✉ info@fondazioneclotilde.it

📍 Via Provinciale per Comiziano - 80033 Cicciano (NA)

FONDAZIONE CLOTILDE

Modulo per la segnalazione di disfunzioni/reclami/suggerimenti

CHI SEGNA LA

La Sig.ra/ Il Sig.

Abitante in

Telefono

Cellulare

SPORGE RECLAMO

SEGNA LA DISSERVIZI

DÀ SUGGERIMENTI

In merito a

Area per la descrizione del problema o del suggerimento.

Cicciano (NA), li

Firma



FONDAZIONE
CLOTILDE