Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

Rev. 0
31 agosto 2016

SERVIZIO PER LE DIPENDENZE

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Indice	Pagina
Presentazione	3
Sezione prima: Mission e principi fondamentali	4
Sezione seconda: Il servizio e le prestazioni	20
Sezione terza: Impegni e standard	31
Sezione quarta: Tutela e verifica	39
Mappe accesso ai servizi	48

PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi del Servizio delle Dipendenze dell'ASST Valtellina e Alto Lario è lo strumento di comunicazione tra il cittadino e la struttura socio sanitaria.
Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi, le modalità e gli standard offerti, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo o di encomio.
Attraverso la redazione della propria Carta dei Servizi, il Servizio intende fare un passo in più verso una maggiore trasparenza e accessibilità delle informazioni sui suoi servizi e ottemperare così alla missione di promuovere, mantenere e sviluppare il benessere del cittadino.

Il Direttore
Unità Operativa Complessa delle Dipendenze
Dott. Massimo Tarantola

La Carta dei Servizi

Sezione prima

MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi

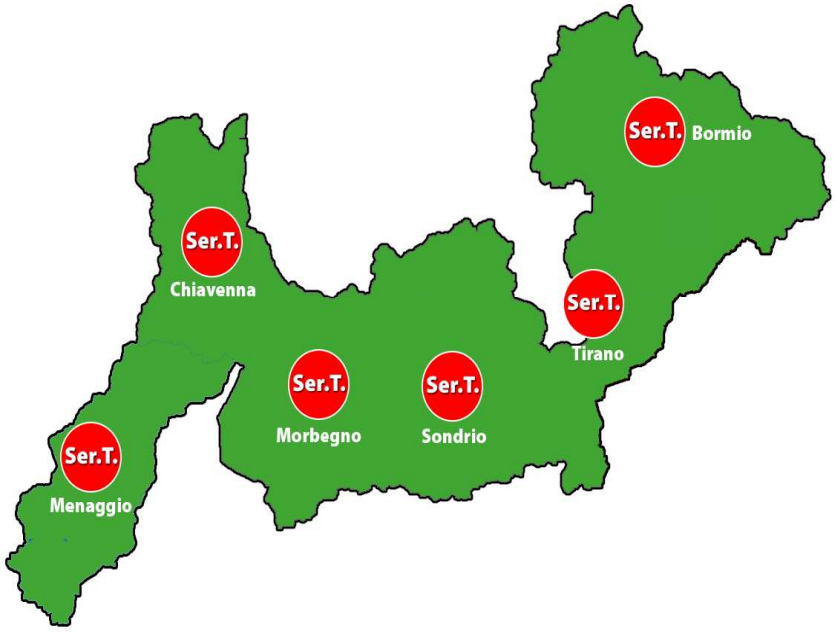
La Carta dei Servizi rappresenta un patto fra l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale ed i cittadini, al fine di garantire trasparenza nei rapporti, facilitare la comunicazione, promuovere la partecipazione della collettività al processo di qualificazione e di miglioramento delle strutture sanitarie in funzione delle aspettative dell'utenza.

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

IL TERRITORIO DELL' ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

La Carta dei Servizi

Sezione prima



L'ASST Valtellina e Alto Lario di Sondrio esplica la propria attività nel territorio della provincia di Sondrio e nell'Alto Lario.

La Carta dei Servizi

Sezione prima

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Valtellina e Alto Lario, istituita con la DGR n. 4497 del 10.12.2015, è attiva dal 1.1.2016. Insieme a tutti gli altri erogatori presenti e accreditati sul territorio concorre all'erogazione degli interventi riconosciuti come livelli essenziali di assistenza; in particolare eroga prestazioni specialistiche, di prevenzione sanitaria, diagnosi, cura e riabilitazione a media e bassa complessità, le cure intermedie, garantisce le funzioni e le prestazioni medico-legali.

L' ASST è guidata dalla Direzione Generale, che è supportata dalla Direzione Sanitaria, Socio Sanitaria e Amministrativa; è articolata in due settori, cioè la rete territoriale e il polo ospedaliero.

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il **Servizio delle Dipendenze** è un servizio della rete territoriale e afferisce alla Direzione Socio Sanitaria dell'ASST.

Ad esso sono assegnate, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, funzioni e responsabilità con l'obiettivo di assicurare una risposta preventiva, terapeutica e riabilitativa alle problematiche legate alle dipendenze patologiche.

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il **Servizio Territoriale delle Dipendenze (Ser.T.)**, articolato in unità erogative territoriali, è il servizio che si occupa delle persone, minori o adulti, che portano domande e bisogni socio sanitari, o consulenziali, riferiti a problematiche o patologie correlate a situazioni di uso, abuso, o dipendenza da sostanze legali e illegali, oppure da gioco d'azzardo patologico.

MISSION
SERVIZIO DELLE DIPENDENZE ASST

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il Servizio delle Dipendenze intende promuovere, a livello territoriale, un modello di intervento in grado di garantire l'omogenea valutazione dei bisogni e la presa in carico globale, integrata e continuativa nelle fasi di accoglienza, diagnosi, cura e reinserimento delle persone con problematiche derivanti dall' uso o abuso di sostanze psicoattive, dipendenza da esse o da gioco d'azzardo patologico.

La Carta dei Servizi

Sezione prima

I valori fondanti

Il Ser.T. si impegna ad erogare i servizi socio sanitari ispirandosi alla **Direttiva del Presidente del Consiglio** dei Ministri del 27 gennaio 1994, alla **Carta Europea dei diritti** del malato e al **Codice Etico** dell'ASST.

Alla base della propria azione il Ser.T. pone la **centralità del cittadino**, ovvero il rispetto della dignità umana che impone l'adozione di un modello di intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale, integrata e continuativa del cittadino con problematiche di uso-abuso o di dipendenza patologica da sostanze psicoattive, legali e illegali, oppure da gioco d'azzardo.

Adotta strategie volte a favorire l' accessibilità e la fruibilità dei servizi per la promozione della salute, oltre che a sviluppare il miglioramento continuo dell'appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il Ser.T. opera nel rispetto dei **principi sanciti dalla legislazione vigente** per tutti gli erogatori di servizi pubblici.

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi avviene nel rispetto del principio di eguaglianza a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalle condizioni economiche, dalla religione, dalle opinioni politiche, dall'orientamento sessuale, dall' area geografica di residenza, dalla tipologia di bisogno espresso.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio vanno tenuti, nei confronti degli utenti, comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni; i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere gestiti facendo attenzione a ridurre il disagio recato agli utenti.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio sul territorio nazionale e, all'estero, nei casi previsti dalla normativa vigente.

Partecipazione: al cittadino-utente è garantita la partecipazione nella fruizione dei servizi anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela; più specificatamente il principio della partecipazione viene assicurato riconoscendo al cittadino il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e il diritto di proporre osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, fornendo anche una propria valutazione sulla qualità dello stesso.

Efficienza ed efficacia: i servizi pubblici devono essere erogati in modo da garantire un risultato qualitativamente valido e l'economicità nell'impiego delle risorse.

(cfr. DPCM del 27 gennaio 1994)

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il Ser.T. opera nel rispetto della **Carta Europea dei diritti del malato**.

Il Ser.T. opera nel rispetto dei diritti della persona e per questo fa propria la Carta Europea dei Diritti del Malato.

Al fine di dare una concreta applicazione alla Carta dei Diritti, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Valtellina e Alto Lario si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori.

I cittadini, da parte loro, sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

DIRITTI	DOVERI
1 . Diritto a misure preventive Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.	**1.** Il cittadino è tenuto ad assicurare la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività.
2. Diritto all'accesso Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.	**2.** Il cittadino è tenuto a fornire agli operatori sanitari tutte le informazioni sanitarie necessarie per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. Diritto alla informazione Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il loro utilizzo, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l' innovazione tecnologica rendono disponibili.	**3.** Il cittadino è chiamato ad adeguare il proprio comportamento alle informazioni e alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

DIRITTI	DOVERI
4. Diritto al consenso Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.	
5. Diritto alla libera scelta Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.	**5.** Il cittadino è tenuto al rispetto degli orari di apertura del servizio, nonché delle norme igienico-sanitarie vigenti.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

DIRITTI	DOVERI
6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.	**6.** Il cittadino che usufruisce dei servizi sanitari deve evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori ed agli altri utenti e/o degenti.
7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.	**7.** Il cittadino ha il dovere di informare subito il servizio, della rinuncia alle cure o alle prestazioni sanitarie già prenotate, per favorire l'utilizzo efficace delle risorse.
8. Diritto al rispetto di standard di qualità Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.	**8.** Il cittadino è tenuto al rispetto del divieto di fumare in tutte le strutture sanitarie. Il cittadino deve rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie nonché i regolamenti in vigore nelle stesse.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

DIRITTI	DOVERI
9. Diritto alla sicurezza Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.	**9.** Il cittadino ha il dovere di astenersi da attività illecite; non assume inoltre atteggiamenti aggressivi verso altri utenti e/o operatori del servizio.
10. Diritto alla innovazione Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.	
11. Diritto ad evitare le sofferenze e il dolore non necessario Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.	

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione prima

DIRITTI	DOVERI
12. Diritto a un trattamento personalizzato Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.	**12.** Ogni paziente concorda e contribuisce ad attuare il percorso terapeutico individualizzato; è chiamato ad assumere le terapie farmacologiche secondo le indicazioni prescritte dagli operatori sanitari.
13. Diritto al reclamo Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.	
14. Diritto al risarcimento Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.	

(Dalla Carta Europea dei Diritti del Malato)

La Carta dei Servizi

Sezione prima

Il Ser.T., nell'esercizio delle sue funzioni, tiene conto del **Codice Etico dell'Azienda**.

Riservatezza

L'ASST Valtellina e Alto Lario assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso.

Trasparenza e completezza dell'informazione

I collaboratori dell'Azienda sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili e accurate, in modo tale che nei rapporti con l'Azienda i portatori d'interesse siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

Imparzialità

L'Azienda si impegna a garantire nei rapporti con gli Utenti equità, imparzialità e riduzione delle disuguaglianze nella accessibilità dei servizi per la salute, al fine di affermare il diritto e l'aspettativa di ogni persona di aspirare al migliore stato di salute.

Tutela della persona

L'Azienda tutela il diritto primario degli Utenti di avere un'assistenza adeguata e competente e di essere curati con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle convinzioni filosofiche e religiose.
L'azienda promuove e tutela il valore delle risorse umane alla scopo di massimizzare il grado di soddisfazione ed accrescerne le competenze.

Qualità

L'Azienda orienta la propria qualità alla soddisfazione e alla tutela dei propri utenti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità delle proprie attività.

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

IL SERVIZIO E LE PRESTAZIONI

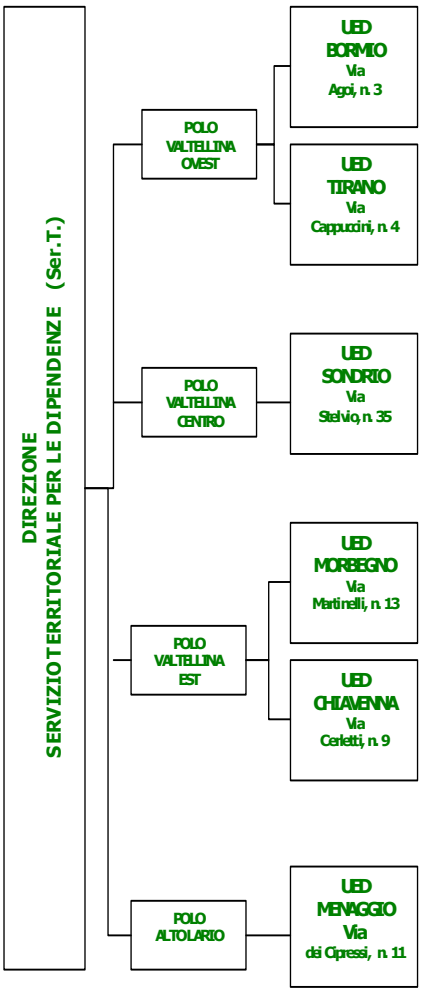
IL SER.T.

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

LA MISSION

La prevenzione, la cura, la riabilitazione nei confronti delle persone con problematiche derivanti dall' uso o abuso di sostanze psicoattive o dipendenza da esse o da gioco d'azzardo patologico.



Le Unità Erogative per le Dipendenze (UED) sono l'articolazione territoriale del Servizio. Ogni Unità eroga interventi di prevenzione, cura e riabilitazione delle dipendenze. L'obiettivo di cura degli interventi effettuati è il raggiungimento e il mantenimento della sospensione dell'uso di sostanze psicoattive attraverso la progressiva riduzione del livello di compromissione psico-socio-sanitaria.

Nelle UED operano équipe multidisciplinari costituite da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali ed educatori.

IL SER.T.

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

LA MISSION

La prevenzione, la cura, la riabilitazione nei confronti delle persone con problematiche derivanti dall' uso o abuso di sostanze psicoattive o dipendenza da esse o da gioco d'azzardo patologico.

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DELLE DIPENDENZE
Direttore: Dr. Massimo TARANTOLA -
Segreteria: Via Stelvio, 35 - 23100 SONDRIO – tel. 0342555752 Cell. 3356167008
Email: massimo.tarantola@asst-val.it
Pec: protocollo@pec.asst-val.it

INDIRIZZI
Sedi Unità Erogative, orari d'apertura e di somministrazione delle terapie

SER.T. Unità erogativa di SONDRIO – Responsabile **Dr. Dario VALSECCHI**
Segreteria e Area psicosociale
Via Stelvio, 35 - seminterrato - tel. 0342.212720 fax 0342.513081
email: sert.so@asst-val.it

da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00
giovedì pomeriggio chiuso al pubblico

Ambulatorio terapie farmacologiche
Via Stelvio, 35 - tel. e fax 0342.555.362

da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 9.00, dalle 12.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 15.00
sabato, domenica e festivi dalle 8.00 alle 10.00

Polo Morbegno/Chiavenna – Responsabile **Dr. Bruno MERONI**

SER.T. Unità erogativa di MORBEGNO
Via Martinelli, 13 - tel. 0342.643255/7 fax. 0342.643256
email: sert.mo@asst-val.it

da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 13.15 e dalle 13.45 alle 15.30

Somministrazione terapie farmacologiche:

lunedì e giovedì dalle 7.00 alle 8.00, dalle 10.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 14.30
martedì e venerdì dalle 7.00 alle 8.30 e dalle 10.00 alle 12.00
mercoledì dalle 7.00 alle 8.30 e dalle 11.00 alle 12.00

SER.T. Unità erogativa di CHIAVENNA
Via G.B. Cerletti, 9 - tel. 0343.67291 fax 0343.67320
email: sert.ch@asst-val.it

da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Somministrazione terapie farmacologiche:

da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.30

IL SER.T.

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

LA MISSION

La prevenzione, la cura, la riabilitazione nei confronti delle persone con problematiche derivanti dall' uso o abuso di sostanze psicoattive o dipendenza da esse o da gioco d'azzardo patologico.

Polo Tirano/Bormio – Responsabile **Dr. Pasquale ANTICO**

SER.T. Unità erogativa di TIRANO

Viale Cappuccini, 4 - tel. 0342.707322 fax 0342.707312
email: sert.ti@asst-val.it

lunedì dalle 8.00 alle 13.00
da martedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00
prefestivi dalle 8.00 alle 13.00

Somministrazione terapie farmacologiche:
il lunedì dalle 8.00 alle 13.00
da martedì a venerdì dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00
prefestivi dalle 8.00 alle 13.00

SER.T. Unità erogativa di BORMIO

Via Agoi, 8 - tel. 0342.909143 fax 0342.910104
email: sert.bo@asst-val.it

da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Somministrazione terapie farmacologiche:
da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30

SER.T. Unità erogativa di MENAGGIO — Responsabile f.f. Dr. Gustavo Silipigni

Via dei Cipressi, n. 11 (Angolo Via Diaz) - tel. 0344.369159 fax 0344.31918
email: sert.me@asst-val.it

da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00

Somministrazione terapie farmacologiche:
da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30
martedì dalle 14.00 alle 16.00;
giovedì dalle 17.00 alle 19.00

(Eventuali modifiche e/o aggiornamenti sono reperibili sul sito: www.asst-val.it)

IL SER.T.

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo di presa in carico

L'accesso al Ser.T. è diretto, gratuito, non è necessaria l' impegnativa del medico di base.

Nessun intervento è attuato senza il consenso del paziente. In casi eccezionali e previsti dalla legge è garantito l'anonimato. La riservatezza è sempre garantita.

Gli operatori che compongono l' équipe multidisciplinare elaborano e attuano i diversi interventi personalizzati, che, di norma, si strutturano attraverso fasi strettamente correlate fra loro, di seguito specificate.

Prima fase: ACCESSO AL SERVIZIO

Questa fase è finalizzata alla valutazione della pertinenza della domanda rispetto agli scopi e alle attività offerte dal servizio ambulatoriale.
Il contatto può essere di persona o telefonico, da parte del diretto interessato e/o dei familiari.

IL SER.T.

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo di presa in carico

Seconda fase: AMMISSIONE - ACCOGLIENZA

L'attività di accoglienza riguarda tutte le persone che accedono al servizio per sé o per altri, portando una richiesta d'aiuto legata all'uso o abuso di sostanze psicoattive o da gioco d'azzardo patologico.
La persona che si rivolge al servizio per la prima volta, o dopo un periodo d'assenza, è accolta senza lista d'attesa.
Nello spazio dell'accoglienza si raccolgono e si comunicano informazioni. In particolare si pone attenzione alla domanda formulata, si acquisiscono dati preliminari utili per un iniziale e provvisorio inquadramento del problema portato, si offrono indicazioni circa gli interventi farmacologici, psico-sociali e riabilitativi che il servizio può offrire.
I dati raccolti sono discussi all'interno dell'équipe multidisciplinare, che, sulla base degli elementi emersi, stabilisce se e quali interventi attivare e i possibili tempi d'attuazione degli stessi.

IL SER.T.

Terza fase: VALUTAZIONE

Di norma, dopo il primo contatto, si apre una fase valutativa-diagnostica che, a seconda della situazione, può vedere impegnate, contemporaneamente o in tempi diversi, una o più figure professionali.
La fase della valutazione può essere definita come quell'insieme d'attività che consentono una conoscenza più approfondita del caso e che permettono di formulare un'ipotesi di trattamento personalizzato.
La valutazione riguarda le aree psicologica, sociale e medica.

Quarta fase: DEFINIZIONE E CONDIVISIONE DEL PROGRAMMA

L'avvio di questa fase è generalmente successiva alla comunicazione alla persona degli esiti della valutazione multidisciplinare, che ne costituisce la premessa fondamentale.
Questa fase è finalizzata alla co-costruzione del "contratto trattamentale", che contiene il piano di lavoro terapeutico e di monitoraggio negoziato tra utente ed équipe.

IL SER.T.

La Carta dei Servizi

Sezione seconda

Il processo di presa in carico

Quinta fase: TRATTAMENTO

La fase di trattamento è finalizzata al perseguimento degli obiettivi definiti nel contratto trattamentale e mira alla realizzazione dei programmi previsti.
Questi sono classificati come programmi terapeutici o di monitoraggio.
I programmi terapeutici possono configurarsi come:

- prevalentemente o esclusivamente medico -farmacologici;
- prevalentemente o esclusivamente psicologici e/o socio riabilitativi;
- integrati ovvero che possono contenere contemporaneamente interventi di tipo medico-farmacologico, psicologico, di supporto e/o riabilitativi e/o di reinserimento sociale.

Periodicamente l'équipe multidisciplinare discute l'evoluzione degli interventi programmati e, se opportuno, attiva la riformulazione degli obiettivi, in relazione all'esito degli interventi messi in atto e delle risorse in quel momento attivabili.
Anche l'utente può chiedere la ridefinizione degli obiettivi di trattamento.

IL SER.T.

Oltre ai programmi terapeutici sopra specificati sono previsti anche interventi trattamentali definiti "puntiformi", limitati cioè a contenere una situazione urgente, ma che non sono proiettati nel tempo e non possono quindi essere inquadrati in un progetto terapeutico. La situazione tipica è quella dell'utente che, in carico presso un altro Ser.T., è appoggiato al servizio per un periodo limitato.

Sesta fase: DIMISSIONE

La fase di dimissione è un processo finalizzato alla chiusura, con atto formalizzato, di un programma terapeutico o di monitoraggio.
Essa produce di fatto la cessazione di ogni tipo di intervento da parte del servizio e corrisponde all'uscita dell'utente dal servizio.

IL SER.T.

Il Ser.T. garantisce le seguenti prestazioni:

- accoglienza, orientamento, consulenza;
- counseling sanitario e psico-socio-educativo all'interessato o alla famiglia o a persone di riferimento dell'utente;
- diagnosi medica e psicologica, valutazione sociale e dei bisogni educativi;
- prevenzione, diagnosi e cura delle patologie correlate;
- trattamenti farmacologici;
- sostegno psicologico, sociale ed educativo;
- psicoterapia individuale, di coppia, familiare;
- collaborazioni su programmi terapeutici con gruppi di auto aiuto e comunità terapeutiche;
- collaborazioni con ospedali per ricoveri e dimissioni;

IL SER.T.

(segue: Il Ser.T. garantisce le seguenti prestazioni)

- attività di prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità (malattie infettive, overdose) compresi gli interventi di riduzione del danno;
- attività di supporto al reinserimento sociale, lavorativo;
- accoglienza, diagnosi e programmi terapeutici a favore di soggetti detenuti o sottoposti a misure restrittive della libertà;
- attività di monitoraggio dei percorsi riabilitativi e prevenzione delle ricadute;
- rilevazione dei dati statistici ed epidemiologici relativi alle attività e al territorio di competenza a supporto delle attività di programmazione dell'Agenzia Tutela della Salute (ATS), nonché di assolvimento del debito informativo nei confronti della Regione;
- partecipazione a ricerche e sperimentazioni di interesse regionale.

La Carta dei Servizi

Sezione terza

IMPEGNI E STANDARD

La Carta dei Servizi

Sezione terza

Il Ser.T. pone al centro delle sue attività il cittadino/utente e concretizza tale obiettivo attraverso **impegni e standard** esplicitati nella Carta dei Servizi.

Il Ser.T. basa la propria Politica per la Qualità sui seguenti requisiti essenziali:

a) la presenza sul territorio di un adeguato livello di integrazione tra i diversi servizi sanitari e sociali teso a garantire la continuità tra le diverse azioni di cura e assistenza;

b) la riqualificazione della rete d'offerta ambulatoriale nei termini di un più razionale sistema unico dipartimentale, in grado di fornire un'omogenea valutazione multidisciplinare integrata dei bisogni sanitario, sociosanitario e sociale;

c) la definizione di percorsi di cura e riabilitazione personalizzati, appropriati e coerenti con i bisogni della persona;

d) l'adozione dei concetti e dei metodi descritti dalle norme sui sistemi di gestione per la qualità, quale strumento per la revisione dell'impianto organizzativo dei servizi, per la pianificazione e il controllo della programmazione e dell' erogazione dei servizi territoriali, oltre che per la formazione e l'addestramento del personale.

IMPEGNI E STANDARD

Tempestività e altri fattori legati al tempo

Il Ser.T. si impegna:

- Ad assicurare l'attività di accoglienza (raccolta e comunicazione di prime informazioni) nella giornata del primo accesso al servizio e senza lista di attesa.
- A rispettare i tempi massimi di attesa stabiliti dalla Regione per la prima prestazione a seguito del primo contatto (7 giorni *).
- Ad assicurare i tempi previsti per la prima prestazione alle donne gravide e ai minori (visita medica immediata e prima valutazione multidisciplinare entro 8 giorni per le gravide, entro 10 giorni per i minori*)
- A rispettare i tempi previsti per la valutazione multidisciplinare e concordati con il cliente.
- A rispettare gli orari di apertura e chiusura di ambulatori e uffici.
- A rispettare l'orario per l' erogazione delle prestazioni fissato con appuntamento (visita medica, colloquio).
- A comunicare con tempestività il cambiamento degli orari d'apertura del servizio.
- Ad avvisare i cittadini in attesa di visita, o trattamento già prenotato, di eventuali ritardi o sopravvenuti impedimenti per l'erogazione di prestazioni nella data prevista. In tale fattispecie il Ser.T. si impegna a fissare loro una nuova prenotazione.

IMPEGNI E STANDARD

Semplicità delle procedure di accesso e amministrative

L'accesso al Ser.T. è diretto, gratuito (fatta eccezione per le persone con problemi di dipendenza da gioco), non è richiesta l'impegnativa del medico di base.

Il Ser.T si impegna a garantire:

- la possibilità di prenotare e/o disdire telefonicamente le prestazioni specialistiche;
- la predisposizione di documentazione che illustri le attività del Ser.T. e le modalità di erogazione delle prestazioni da distribuire all'utenza durante l'attività di accoglienza;
- che gli appuntamenti siano concordati con l'utente.

Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza nelle strutture sanitarie

Il Ser.T. si impegna a garantire la chiara riconoscibilità dei professionisti ed operatori mediante apposito tesserino di riconoscimento e/o altri strumenti informativi volti a diffondere la conoscenza delle figure professionali appartenenti alla struttura organizzativa.

IMPEGNI E STANDARD

Comunicazione e informazione

Il Ser.T. si impegna a garantire:

- l'aggiornamento costante del sito istituzionale: www.asst-val.it;
- la consegna agli utenti del Ser.T. di un opuscolo informativo contenente l'informazione specifica sul servizio, le modalità di accesso, i prodotti e gli standard di qualità;
- che ogni utente venga informato correttamente sulle proprie condizioni psicosociali e sanitarie in relazione ai comportamenti d'abuso/dipendenza con modalità comunicative adeguate all'interlocutore;
- che al cittadino siano chiaramente spiegate le procedure diagnostiche e i trattamenti terapeutici proposti (i rischi o le alternative) prima che questi esprima il proprio consenso informato;
- la consegna agli utenti che lo richiedono di relazioni/certificazioni per uso consentito dalla legge;
- che all'utenza che accede direttamente al servizio venga consegnato un cartellino informativo con indicati gli orari e il nome dello specialista con cui ha fissato l'appuntamento;
- la pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito istituzionale.

IMPEGNI E STANDARD

Aspetti legati alle strutture fisiche ed alla logistica

Il Ser.T. si impegna a garantire:

- la presenza nelle sedi distrettuali di un'idonea segnaletica interna ed esterna al fine di agevolare l'accesso alle strutture e l'orientamento all'interno di esse;
- la presenza nelle sedi distrettuali di cartelli che indicano l'orario di apertura del servizio;
- l'adozione di misure e dispositivi che tutelano l'incolumità degli utenti e degli operatori.

Aspetti legati al comfort

Il Ser.T. si impegna a garantire:

- lo stato igienico adeguato e sicuro in ogni ambiente ove sono erogate prestazioni sanitarie;
- l'adozione di stili di vita sani come il rispetto del divieto di fumare sia da parte degli operatori che degli utenti.

IMPEGNI E STANDARD

Aspetti legati alla personalizzazione e all'umanizzazione del trattamento sanitario

Il Ser.T. si impegna a garantire:

- che le modalità di approccio all'utente da parte di tutti gli operatori siano improntate al rispetto reciproco e alla buona educazione;
- la formazione e l'aggiornamento per il personale del servizio al fine di migliorare la capacità di ascolto e la disponibilità verso i cittadini;
- che la riservatezza e la privacy degli utenti sia sempre rispettata;
- a ciascun utente del servizio un programma terapeutico personalizzato e integrato, compatibile con le condizioni personali e cliniche, le risorse del servizio e del contesto sociale;
- che la consulenza e l'assistenza all'utente vengano garantite dalla stessa équipe multidisciplinare, salvo motivate eccezioni;
- che sia assicurata la massima disponibilità a prendersi cura del paziente con atteggiamenti in grado di mettere la persona a proprio agio;
- la continuità assistenziale, cioè la continuità delle prestazioni nel tempo, anche nel caso di cambiamenti dell'équipe curante e/o di trasferimenti in altre strutture.

IMPEGNI E STANDARD

La Carta dei Servizi

Sezione terza

Tutela, ascolto e verifica

L' ASST Valtellina e Alto Lario si impegna a garantire:

- la presenza dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico presso le strutture territoriali presidiate;
- la raccolta dei suggerimenti, delle osservazioni e delle proposte dei cittadini ai fini della progettazione di nuovi servizi e dell'adeguamento di quelli già esistenti ai bisogni e alle esigenze dei cittadini;
- lo svolgimento periodico di indagini per gli utenti dei servizi territoriali per rilevare il grado di soddisfazione in relazione ai servizi offerti dal Ser.T.;
- la possibilità da parte dei cittadini di presentare reclami per i quali verrà fornita la risposta entro i termini di legge, salvo situazioni di particolare complessità;
- la disponibilità della Carta dei Servizi del Ser.T. presso tutti i punti di erogazione distrettuale;
- il sostegno all'operatività dell'Ufficio di Pubblica Tutela, che raccoglie e sottopone all'attenzione dell'ASST le istanze dei cittadini in relazione alla tutela dei propri diritti.

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

TUTELA E VERIFICA

INFORMAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

L'ASST Valtellina e Alto Lario, al fine di garantire l'orientamento del cittadino, attiva un sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità d'accesso, attraverso una rete integrata di servizi d'informazione e di accoglienza (Ufficio Relazioni con il Pubblico, sito internet, punti informativi presso ogni distretto).

In particolare l'Azienda garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di presentare reclami e segnalazioni a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Consente inoltre di esprimere encomi al personale in servizio.

Modalità di presentazione del reclamo, della segnalazione di disservizio e dell'encomio

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

Le modalità per formulare reclami e segnalare disservizi sono definite da atti aziendali messi a disposizione sul sito istituzionale (www.asst-val.it) e le articolazioni territoriali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo o la segnalazione o l'encomio vengono presentati attraverso la compilazione del modulo allegato alla presente carta e scaricabile anche dal sito istituzionale.

Il reclamo o la segnalazione o l'encomio può essere inviato per posta, via fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare risposta al cittadino con l'attività istruttoria prevista dalle Regole Aziendali.

Accesso agli atti

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

In conformità a quanto stabilito dalla L. 241/90 e dalle successive integrazioni, oltre che dal Decreto Legislativo n. 196/2003 è diritto del cittadino prendere visione ed estrarre copia di documenti amministrativi e sanitari relativi a percorsi trattamentali presso il Ser.T, materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti stabilmente dall' ASST Valtellina e Alto Lario.

La documentazione può essere richiesta personalmente dall'interessato, da un soggetto delegato con regolare delega o dal suo legale rappresentante.

Le domande di accesso agli atti e ai documenti amministrativi e sanitari devono essere redatte su appositi moduli, disponibili presso il responsabile del Ser.T.; le domande vanno consegnate all'ufficio protocollo dell' ASST.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede ad attivare l'iter per il rilascio della documentazione secondo quanto previsto da atti Aziendali, entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

VERIFICA SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI INDICATI DALLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

Il Servizio delle Dipendenze è impegnato a verificare l'attuazione degli impegni attraverso la realizzazione di un piano di controlli e predispone una relazione annuale sui risultati conseguiti, comprendente anche una verifica sui tempi di attesa, l'analisi delle segnalazioni, dei reclami, degli encomi e lo stato di attuazione generale degli standard indicati nella Carta dei Servizi.

In base alle verifiche svolte e alle segnalazioni pervenute, il Servizio delle Dipendenze si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.
I risultati raggiunti saranno opportunamente pubblicizzati e diventeranno oggetto di confronto con gli operatori e gli organismi presenti sul territorio e attivi nell'ambito delle dipendenze patologiche.

Modalità di presentazione del reclamo, della segnalazione e dell'encomio

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

Marketing, Comunicazione
e Relazioni con il Pubblico (URP)
Tel. 0342 521190 – Fax 0342 521151 – email: urp@asst-val.it

RILEVAZIONE RECLAMO / SEGNALAZIONE / ENCOMIO

Reclamo n. _____ del _____ Rif/URP n. _____

Tipo di segnalazione: ☐ di persona ☐ per corrispondenza ☐ fax ☐ email

Classificazione regionale della segnalazione ☐

Il/la Sig./Sig.ra _____

Residente a _____ Via _____ n. _____

Cap._____ Prov. _____ tel._____

e-mail _____

il fatto si è verificato in data: _____ Presso:_____

DESCRIZIONE

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

*Presa visione dell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, **presto il consenso** al trattamento dei dati personali e sensibili ai fini della gestione del reclamo/segnalazione/encomio.*

Data ____/____/_____ Firma _____

Referente URP_____ Presidio di _____

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario
Via Stelvio,25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148

00 – Mod UR 20 rev. 0

Accesso agli atti

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

Al Direttore UOC delle Dipendenze
dell' Azienda Socio Sanitaria Territoriale
Valtellina e Alto Lario
Via Stelvio, n. 23
23100 SONDRIO

Oggetto: domanda di accesso ai documenti amministrativi

Il/la sottoscritto/a (Cognome e nome)_____
nato/a _____(prov.)____il_____residente in_____
Via_____n____Cap_____Tel_____
Fax_____e-mail_____
in qualità di
o Diretto interessato
o Rappresentante in forza di _____
(specificare la propria posizione rispetto al titolare dell'atto; es. proprietario, titolare dell'autorizzazione, del permesso, rappresentante legale, procuratore, tecnico incaricato da ....., legale incaricato da ..... etc.)
conosciuto dal Sert di □ Bormio □ Tirano □ Sondrio □ Morbegno □ Chiavenna □ Menaggio

CHIEDE

In conformità a quanto stabilito in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi dalla Legge 241/1990 e dal D.P.R. n. 184/2006,

□ Copia del fascicolo socio assistenziale e sanitario
□ Estratto del fascicolo socio assistenziale e sanitario: ☐ esami di laboratorio ☐ piano terapeutico ☐ altro: _____
dal al
□ Relazione di sintesi dell'intervento realizzato presso il Ser.T. dal al

Per i seguenti motivi (specificare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta):
_____
_____

MODALITA' PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA:
□ Direttamente presso il Ser.T. UED di □ Bormio □ Tirano □ Sondrio □ Morbegno □ Chiavenna □ Menaggio
□ Inoltro tramite raccomandata al seguente indirizzo:
_____

ALLEGA alla presente richiesta, oltre al documento di identità, la seguente documentazione, comprovante il proprio interesse ad esercitare il diritto d'accesso e, occorrendo, l'esistenza dei propri poteri rappresentativi:
1. documento di identità
2. _____
3. _____

DICHIARA di essere consapevole delle sanzioni penali, previste in caso di dichiarazioni non veritiere e i falsità negli atti di cui agli artt.75 e 76 del D.P.R. 445/2000.
DICHIARA altresì di manifestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali nella presente procedura di accesso ai documenti amministrativi ai sensi del D.Lgs.196/2003.

Luogo e data Firma del richiedente

_____ _____

Scheda di soddisfazione e autovalutazione pag 1

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

Unità Operativa Complessa
Dipendenza
Responsabile: Dr. Massimo Tarantola

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

MMQ DSS DD 8.1
Rev. 00
Pagina 1 di 6
22 aprile 2015

SCHEDA DI SODDISFAZIONE E AUTO-VALUTAZIONE PERCORSO SER.T.

Gentile Signora/e,

La Scheda di Soddisfazione e Auto-valutazione del Percorso Ser.T ha lo scopo di raccogliere la Sua opinione, a fini migliorativi, su diversi aspetti del servizio e dell'intervento.

Per questa ragione La invitiamo a compilarla.

A garanzia della Sua riservatezza e anonimato, La informiamo che i dati verranno trattati ed elaborati sempre in forma aggregata e i risultati pubblicati annualmente sul sito aziendale.

Nella Scheda sono riportate affermazioni sulle quali Le chiediamo di esprimere il Suo grado di accordo o disaccordo mettendo una X sulla casella che ritiene rispecchi meglio il Suo punto di vista.

Al termine della compilazione La invitiamo a inserire la Scheda nell'apposito contenitore.

La ringraziamo per la disponibilità e la collaborazione.

La Direzione del Servizio Dipendenza

Unità Operativa Complessa
Dipendenza
Responsabile: Dr. Massimo Tarantola

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

MMQ DSS DD 8.1
Rev. 00
Pagina 2 di 6
22 aprile 2015

Valuti i seguenti aspetti del Servizio Territoriale per le Dipendenze

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	La sede del Servizio è adeguatamente segnalata	□	□	□	□
2	La sede del Servizio è accessibile	□	□	□	□
3	Gli orari di apertura del Servizio sono adeguati alle mie esigenze	□	□	□	□
4	I locali (uffici, ambulatori) sono confortevoli	□	□	□	□
5	I locali (uffici, ambulatori) tutelano la riservatezza (privacy)	□	□	□	□
6	È facile mettersi in contatto con il personale del Ser.T.	□	□	□	□
7	I tempi di attesa fra richiesta e prestazione (colloquio, visita) sono adeguati	□	□	□	□
8	L'orario dell'appuntamento è rispettato dal personale	□	□	□	□
9	Le informazioni che ho ricevuto al momento dell'accoglienza sono state chiare e adeguate	□	□	□	□

Valuti le seguenti modalità operative del Servizio Territoriale per le Dipendenze

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
10	Gli/le operatori/trici sono disponibili ad ascoltarmi	□	□	□	□
11	Gli/le operatori/trici mi hanno fornito informazioni chiare e complete sugli interventi in corso	□	□	□	□
12	Gli/le operatori/trici mi hanno fornito informazioni chiare e complete sulle terapie mediche in corso	□	□	□	□

Scheda di soddisfazione e autovalutazione pag 2

La Carta dei Servizi

Sezione quarta

Unità Operativa Complessa
Dipendenza
Responsabile: Dr. Massimo Tarantola

NMQ DGS DO 8.1
Rev. 00
Pagina 3 di 6
22 aprile 2015

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
13	Mi sono sentita/o coinvolta/o dagli/dalle operatori/trici nella definizione del mio progetto di cura/trattamento	□	□	□	□
14	Mi sono sentita/o supportata/o dagli/dalle operatori/trici durante il percorso	□	□	□	□
15	Mi sono sentita/o tutelata/o dagli/dalle operatori/trici nella mia riservatezza	□	□	□	□
16	Gli/le operatori/trici mi hanno fornito l'aiuto necessario in relazione alle mie richieste iniziali	□	□	□	□

Valuti i risultati che ritiene di avere raggiunto al Servizio Territoriale per le Dipendenze

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
17	Il percorso che ho effettuato mi è stato d'aiuto per migliorare le mie condizioni fisiche	□	□	□	□
18	Il percorso che ho effettuato mi è stato d'aiuto per migliorare le mie relazioni significative	□	□	□	□
19	Il percorso che ho effettuato mi è stato d'aiuto per migliorare le mie prestazioni lavorative	□	□	□	□
20	Il percorso che ho effettuato mi è stato d'aiuto per migliorare le mie relazioni nel contesto lavorativo	□	□	□	□
21	Il percorso che ho effettuato mi è stato d'aiuto per migliorare la mia immagine sociale	□	□	□	□
22	Il percorso che ho effettuato mi è stato d'aiuto per migliorare il rapporto con me stessa/o	□	□	□	□
23	Il percorso che ho effettuato mi è stato d'aiuto per migliorare la capacità di far fronte alle necessità per cui mi ero rivolto/a al Ser.T.	□	□	□	□

Via Stelvio 39 23100 SONDRIO
www.asst-vla.it Cod. Fisc. e Partita IVA 00888030148

Unità Operativa Complessa
Dipendenza
Responsabile: Dr. Massimo Tarantola

NMQ DGS DO 8.1
Rev. 00
Pagina 4 di 6
22 aprile 2015

Valuti complessivamente il percorso al Servizio Territoriale per le Dipendenze

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
24	Il progetto effettuato ha contribuito a migliorare la mia qualità di vita	□	□	□	□
25	Mi ritengo soddisfatta/o di questo Ser.T.	□	□	□	□
26	Consiglierei a persone a cui tengo di rivolgersi a questo Ser.T. in caso di bisogno	□	□	□	□

Dei seguenti aspetti quali considera passano essere migliorati e come:

- Accessibilità e Comfort
- Contatti con gli operatori e Tempistica
- Riservatezza e Privacy
- Informazione e Comunicazione
- Ascolto e Coinvolgimento nel programma
- Efficacia del percorso

_____
_____
_____
_____
_____

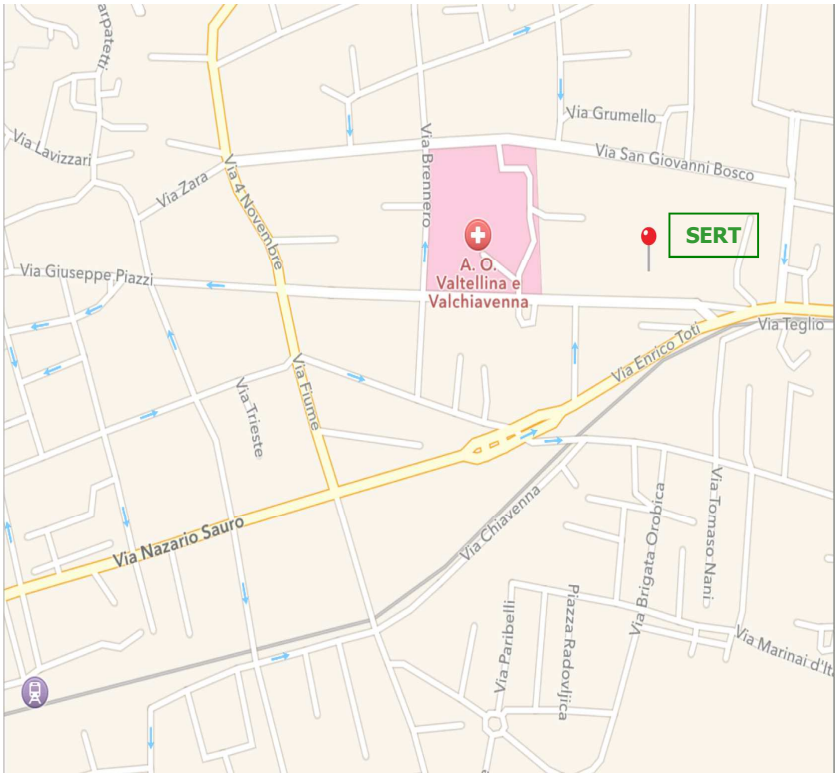
Via Stelvio 39 23100 SONDRIO
www.asst-vla.it Cod. Fisc. e Partita IVA 00888030148

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

Mappe accesso ai servizi

La Carta dei Servizi

Sezione quinta



UED Sondrio

Percorso a piedi 12 min

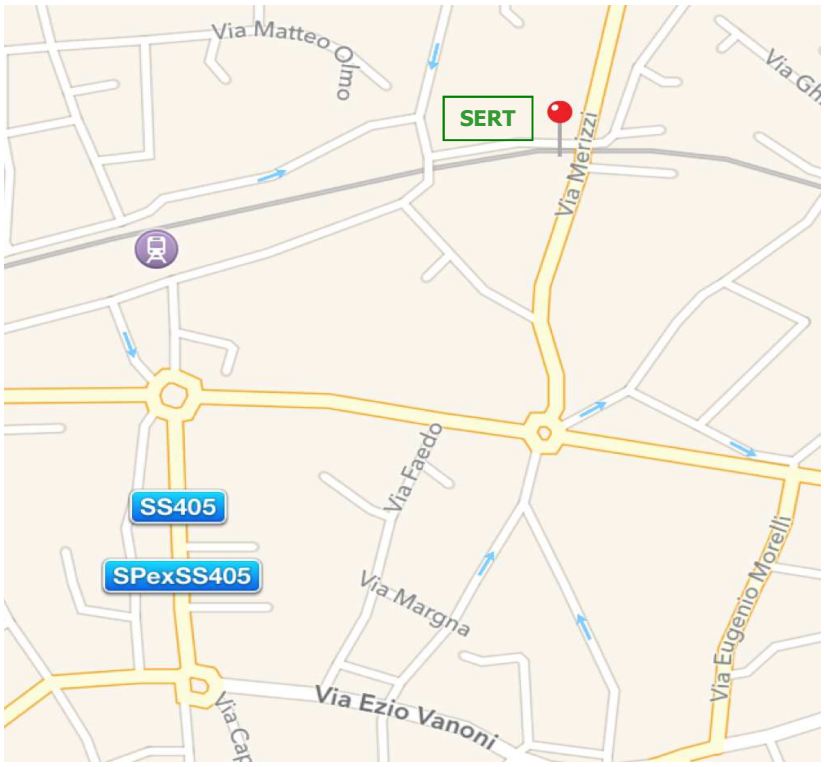
STAZIONE FS - Piazzale Giovanni Bertacchi
Procedi in direzione est su Piazzale Bertacchi verso Via Cesare Battisti
Piazzale Bertacchi svolta a sinistra e diventa Via Cesare Battisti
Svolta a destra e imbocca Via Nazario Sauro
Continua su Via Enrico Toti
Svolta a sinistra e imbocca Via Malta
Svolta a destra e imbocca Via Stelvio
SERT - Via Stelvio, 35

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

Mappe accesso ai servizi

La Carta dei Servizi

Sezione quinta



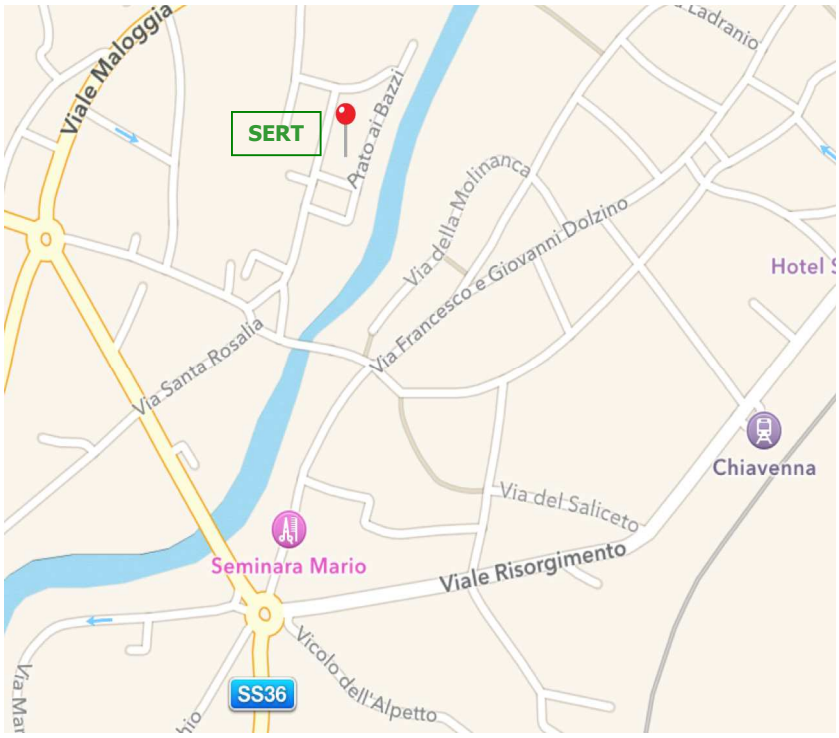
UED Morbegno

Percorso a piedi 5 min
STAZIONE FERROVIARIA via Ghislanzoni
Procedi in direzione est su via Ghislanzoni verso via Bottà
Svolta a destra in via Bottà
Svolta a sinistra e imbocca via Merizzi
SERT via Merizzi, 17

Mappe accesso ai servizi

La Carta dei Servizi

Sezione quinta



UED Chiavenna

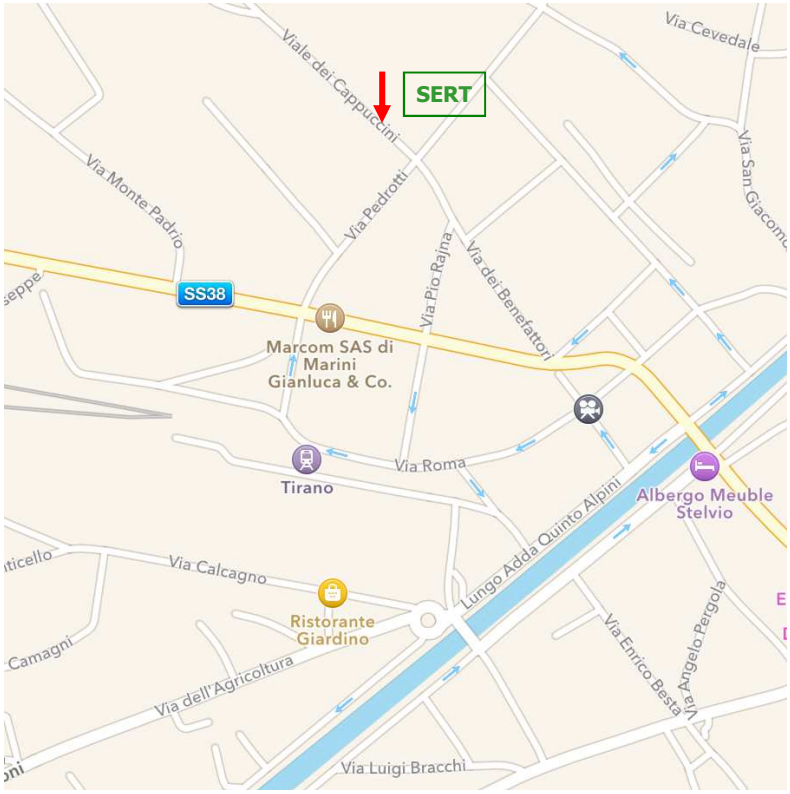
Percorso a piedi 8 min
STAZIONE FERROVIARIA viale G. Matteotti
Procedi in direzione sudovest verso piazza Giovanni Battista Crollallanza
Continua su via Candida Lena Perpenti
Continua su piazza Rodolfo Pestalozzi
Continua su via Paolo Bossi
Svolta a destra e imbocca vicolo S.Bartolomeo
Continua su via Gio.Battista Cerletti
SERT via GB Cerletti, 9

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

Mappe accesso ai servizi

La Carta dei Servizi

Sezione quinta



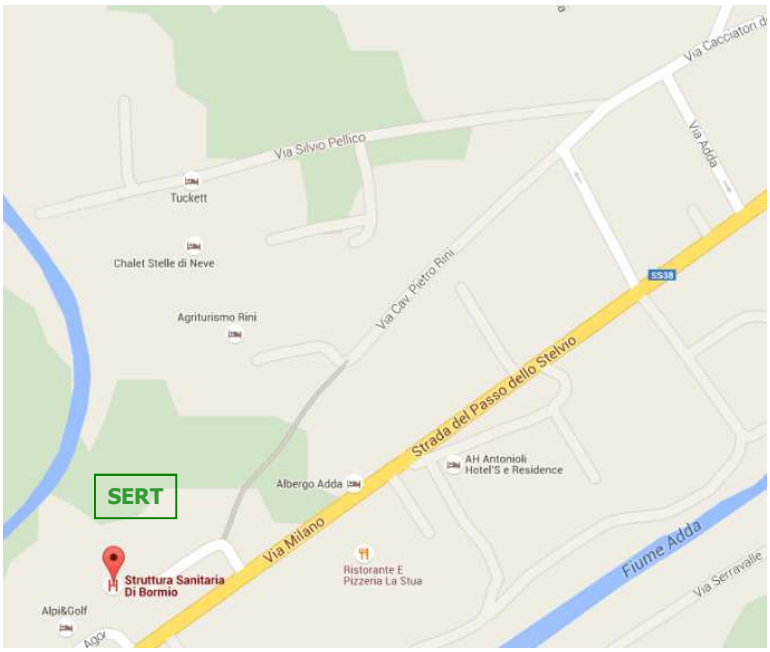
UED Tirano

Percorso a piedi 5 min
STAZIONE FERROVIARIA via Roma
Imbocca via Alessandro Manzoni
Continua su via Pio Raina
Svolta a sinistra per rimanere su via Pio Raina
Continua su viale Cappuccini
SERT Viale Cappuccini, 4

Mappe accesso ai servizi

La Carta dei Servizi

Sezione quinta



UED BORMIO

Percorso a piedi 8 min
STAZIONE BUS — Viale Milano, Strada del Passo dello Stelvio
Procedi in direzione sud su Via Milano SS38
In fondo al rettilineo con viale alberato svolta a destra in via Agoi, n. 8

La sede del Ser.T. è al secondo piano del "Palazzo Azzurro".

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

Mappe accesso ai servizi

La Carta dei Servizi

Sezione quinta

UED MENAGGIO

Percorso a piedi dalla stazione Autobus 5 minuti:

Da piazza Roma procedere in direzione sud sulla Via Armando Diaz, all'intersezione con via Lusardi prendere via dei Cipressi.