

Comunità Terapeutica Riabilitativa per l'infanzia e l'adolescenza di Fogliaro

Via Cirene, 1 – 21100 Varese (VA)

CARTA DEI SERVIZI



Presentazione

La carta dei servizi è un segno di trasparenza verso tutti, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado e si desidera offrire in termini di risposta ai bisogni delle persone e rappresenta anche uno strumento di informazione sull'organizzazione del servizio e di Fondazione Renato Piatti onlus.

La carta dei servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

La Fondazione Renato Piatti onlus ha a cuore la qualità e il benessere delle persone di cui si prende cura e accoglie come preziosi tutti i contributi ed i suggerimenti che i diversi portatori di interessi vorranno far pervenire nello spirito di corresponsabilità e nel comune desiderio di creare valore e generare bene comune.

Varese, Marzo 2025.

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Franco Radaelli

Ultimo aggiornamento: 24/03/2025

1. CENNI STORICI	5
2. GESTIONE IN REGIME PANDEMICO	5
3. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA	5
4. ENTE GESTORE	6
4.1 LA MISSION	6
4.2 IL CODICE ETICO	6
4.3 L'ORGANISMO DI VIGILANZA	6
4.4 LE STRUTTURE E L'ORGANIGRAMMA FUNZIONALE	7
5. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ	8
6. DESTINATARI DEL SERVIZIO	9
7. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO	9
7.1 PROCEDURE DI ACCOGLIENZA	9
7.2 PRESA IN CARICO	10
7.3 DIMISSIONI	11
7.4 GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA	11
7.5 GESTIONE E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	12
7.5.1 FESTE ED ALTRE INIZIATIVE SIMILI	12
7.6 RILASCIO DI CERTIFICATI E RELAZIONI	12
8. IL PERSONALE	13
9. FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	14
10. I SERVIZI OFFERTI	14
10.1 PRESTAZIONI SANITARIE	15
10.2 ASSISTENZA DURANTE L'ACCESSO IN OSPEDALE	15
10.3 PRESTAZIONI ALBERGHIERE	15
10.4 PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI NON INCLUSI NELLA RETTA	16
11. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLE 24 ORE	16
12. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE	16
13. SAI - SPORTELLI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE	17
14. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI E OPERATORI	17
14.1 GESTIONE DEI RECLAMI	18
15. RETTA	18
16. CONTATTI E INFORMAZIONI	18

<u>Allegato 1:</u>	Elenco dei documenti da produrre per l'ingresso in Comunità Terapeutica (S7.02.08)
<u>Allegato 2:</u>	Esami per ingresso Comunità Terapeutica (S7.12.02)
<u>Allegato 3:</u>	Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)
<u>Allegato 4:</u>	Questionario Gradimento dei servizi - CT (M8.04.06)
<u>Allegato 5:</u>	Questionario di Gradimento dei servizi - Ospiti CT (M8.04.12)
<u>Allegato 6:</u>	Questionario di Gradimento dei servizi - Ospiti CT - Versione facile da leggere (M8.04.13)
<u>Allegato 7:</u>	Questionario di <i>Job Satisfaction</i> - Servizi (M6.01.48)

1. Cenni storici

L'idea di realizzare una Comunità Terapeutica per minori nasce dall'aver raccolto nel corso del 2009 sia un bisogno, sia un'opportunità, nel campo dello sviluppo della rete dei servizi sanitari a favore dell'infanzia e dell'adolescenza.

Il bisogno è rappresentato dalla necessità, confermata dall'Organismo di Coordinamento di Neuropsichiatria Infantile e Adolescenziaria, di realizzare sul territorio della ASL della Provincia di Varese una Comunità Terapeutica per minori affetti da patologie psichiche, al fine di far diminuire il ricorso a strutture extra provinciali e regionali.

L'opportunità è stata offerta dal Comune di Varese e dalla Circoscrizione n.3, che hanno lavorato insieme per destinare Villa Barbieri, già sede dell'ex scuola materna di Fogliaro, a nuovi scopi sociali.

La Fondazione Renato Piatti onlus ha proposto e realizzato la riqualificazione di questo immobile trasformandolo in una Comunità Terapeutica, in grado di ospitare complessivamente 14 giovani, per le cure ed il periodo necessario al loro rientro in famiglia.

Villa Barbieri è stata edificata nel 1920 e si trova nel vecchio centro storico della località di Fogliaro, in via Cirene 1 sempre a Varese; dal 01/08/1957 è di proprietà del Comune di Varese e, fino al 1999, è stata sede della Scuola Materna di Fogliaro. La proprietà è collocata su un terreno di mq 3.960 ed è costituita da un edificio principale (ex villa padronale) e da un edificio secondario (ex portineria).

2. Gestione in regime Pandemico

L'Ente Gestore, come previsto dalla normativa vigente, si è dotato di un proprio Piano Operativo Pandemico (POP) che definisce le misure da prevedere ed attivare nel caso in cui, gli organi competenti (Organizzazione Mondiale della Sanità e Ministero della Salute), dovessero comunicare una nuova fase di preallerta pandemica o pandemia conclamata.

Il Piano Operativo Pandemico (POP) prevede la definizione e l'aggiornamento di protocolli e istruzioni, finalizzati alla prevenzione ed al contenimento della diffusione di eventuali agenti patogeni a diffusione aerea.

L'Organigramma funzionale (S5.01.01), disponibile sul sito WEB dell'Ente Gestore, individua anche i componenti del Comitato Multidisciplinare di Supporto (CMS), denominato anche Unità di Crisi, organo che si attiva in fase di preallerta pandemica e in pandemia conclamata per recepire, comunicare e attuare le appropriate misure di prevenzione e protezione.

3. Informazioni generali sulla struttura

La "Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro" è stata autorizzata all'esercizio e accreditata dalla A.S.L. della Provincia di Varese (ora ATS Insubria) con deliberazione n. 585 del 11/08/2010 ed è iscritta al Registro delle Strutture Sanitarie Accreditate di Regione Lombardia al n. 1078 dal 31/08/2010.

La Comunità dal 01/01/2023 dispone di 14 posti accreditati e a contratto.

La Comunità Terapeutica per adolescenti è una struttura che utilizza la residenzialità temporanea e di breve/medio termine per rispondere ai bisogni terapeutico-riabilitativi di minori con gravi psicopatologie che necessitano del distacco temporaneo dalla famiglia.

La Comunità è collocata nell'immobile principale ed è organizzata su tre livelli.

Al piano 1 e 2 si trovano due appartamenti da 7 posti ciascuno, composti da due camere triple e una singola.

Al piano terra vi è uno spazio comune dedicato alle attività amministrative, sanitarie, educative e terapeutiche. Ogni appartamento è composto dalla zona notte con due camere a tre posti ed una singola, una zona pranzo/soggiorno con angolo cottura ed una zona servizi.

L'accessibilità agli appartamenti avviene tramite scale e impianto di sollevamento.

Finestre e balconi sono in sicurezza. I due appartamenti si connotano come unità abitative distinte.

Il parco esterno è attrezzato per attività occupazionali, ludico-ricreative e relax.

4. Ente Gestore

L'Ente Gestore è la Fondazione Renato Piatti onlus, costituita nel 1999 per volontà di un gruppo di genitori soci di Anffas Varese, motivati dalla necessità di individuare un ente capace di gestire professionalmente i servizi esistenti e svilupparne di nuovi.

È un "Ente a marchio ANFFAS", l'associazione nazionale delle famiglie con disabilità intellettiva e/o relazionale che da oltre 50 anni opera sull'intero territorio nazionale, con la presenza di oltre 200 tra associazioni locali ed enti gestori di servizi.

Si specifica inoltre che l'Ente gestore, **Fondazione Renato Piatti – ONLUS**, è riconosciuto anche quale **ente gestore unico (EGU)** di più servizi socio sanitari, ai sensi della DGR n. 2569 del 31/10/2014; Fondazione R. Piatti – ONLUS ha inoltre un **sistema di gestione certificato ISO 9001**, comprendente tutti i servizi socio sanitari e sanitari attualmente gestiti e di cui si prevede l'estensione anche ai siti/servizi di futura acquisizione.

4.1 La mission

La Fondazione Renato Piatti onlus opera sul territorio della Regione Lombardia dal 2000 con la seguente missione:

La Fondazione Renato Piatti onlus agisce e si impegna a garantire che le persone con disabilità intellettive, con disturbi del neurosviluppo, dello spettro autistico e del comportamento possano vivere in condizioni di benessere ottimali per tutta la loro vita, senza subire discriminazioni legate alla disabilità o ad altre forme di fragilità. Fonda il proprio operare sul rispetto dei diritti umani, civili e sociali così come declinato nelle convenzioni ONU per le persone con disabilità e sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. L'approccio culturale adottato valorizza la cura della persona nella sua unicità e globalità, promuove la sua partecipazione attiva al progetto di vita, in sinergia con la rete familiare e gli enti pubblici coinvolti nella definizione dei percorsi di presa in carico. La Fondazione incoraggia il coinvolgimento della comunità, seguendo i principi di una società inclusiva. Per raggiungere questi obiettivi la Fondazione risponde ai bisogni delle persone, offrendo servizi di accoglienza, riabilitazione, cura, assistenza, personalizzati in base alle necessità e all'età di ciascuno.

La Fondazione si impegna nella ricerca di sostegni individuali e nell'adozione di progressi scientifici e tecnologici, al fine di migliorare la qualità della vita. La Fondazione offre anche servizi di accoglienza, orientamento, formazione e sostegno alle famiglie nell'ambito dell'approccio di presa in carico della persona e della famiglia.

La Fondazione è parte della rete nazionale Anffas e condivide i valori fondanti di questa associazione. La Fondazione riconosce l'unicità e la centralità della persona, promuovendo una cultura etica del lavoro che valorizza le persone e i loro talenti.

La Fondazione investe nella professionalità e nella formazione a tutti i livelli, sviluppando ambienti di lavoro che siano spazi di benessere, relazioni e vita, attraverso un approccio basato sulla cooperazione e sulla corresponsabilità tra tutte le funzioni dell'organizzazione.

4.2 Il Codice Etico

Nel 2012 la Fondazione si è dotata del Codice Etico, in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Il Codice Etico introduce una definizione chiara ed esplicita degli ideali, degli impegni, delle responsabilità etiche e sociali e degli obiettivi, a cui dovranno adeguarsi tutti coloro che operano in nome e per conto della Fondazione Piatti.

Attraverso l'adozione, l'implementazione, la promozione ed il rispetto del Codice Etico si intende prevenire comportamenti non etici, illeciti, illegittimi o contrari agli interessi e alla mission di Fondazione Piatti, oltre che mantenere e consolidare il rapporto di fiducia con tutti i portatori di interesse.

Il documento è completato da un adeguato sistema sanzionatorio applicabile nei confronti di chi non ne rispetta il contenuto normativo. Il Codice Etico è consultabile sul sito www.fondazionepiatti.it.

4.3 L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (di seguito OdV) è stato costituito presso Fondazione Renato Piatti onlus con delibera del CDA del 4 marzo 2013 – ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001, recante «*Disciplina della responsabilità*

amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica».
Riconfermato nel 2020, rimarrà in carica per tre anni o fino alla scadenza naturale del Consiglio di Amministrazione.
L'OdV di Fondazione Renato Piatti onlus è costituito da:

- Ing. Maurizio Cappelletti, Presidente, con competenza ed esperienza specifica
- Avv. Daniele Franzetti, Membro dell'Organismo, con competenza legale
- Dr.ssa Luisella Carchen, Membro dell'Organismo, con competenza in ambito socio-sanitario.

L'OdV ha il compito di effettuare verifiche periodiche - in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001 e coerentemente con il Modello Organizzativo adottato.

La composizione collegiale ne garantisce i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità oltre che di competenza. L'OdV, con l'autonomia e l'indipendenza che lo caratterizzano, deve monitorare le aree a rischio coordinandosi con le diverse funzioni della Fondazione. Le verifiche e i controlli nelle aree critiche sono effettuati sulla base di una check list strutturata e attraverso l'acquisizione della documentazione aziendale necessaria, che viene allegata al verbale e conservata in archivio riservato accessibile solamente ai membri dell'OdV.

La segnalazione di eventuali violazioni del Codice Etico ed in generale di leggi e regolamenti, rappresenta un obbligo per tutti i soggetti che lavorano o collaborano con Fondazione Piatti.

Tali segnalazioni devono essere inoltrate all'Organismo di Vigilanza attraverso il seguente indirizzo mail: odv231fondazionepiatti@gmail.com, accessibile solamente ai componenti dell'OdV.

L'OdV garantisce in ogni caso la massima riservatezza.

Il Manuale di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001 è consultabile sul sito www.fondazionepiatti.it

4.4 Le strutture e l'organigramma funzionale

Le strutture attualmente gestite dalla Fondazione Renato Piatti onlus sono:

- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Lombardia, 14 – 21018 Sesto Calende (VA) - Tel. 0331.922496 – Fax 0331.965427
E.mail e PEC: rsdsestoc@fondazionepiatti.it – rsd.sestoc.pec@fondazionepiatti.org
- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Monte Cristallo, 26 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.331077 – Fax 0332.343202
E.mail e PEC: rsdsanfermo@fondazionepiatti.it – rsd.sfermo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Riabilitativo Semiresidenziale (C.R.S.)**
Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel. 0332.773605 – Fax 0332.982076
E.mail e PEC: crsbesozzo@fondazionepiatti.it – crs.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPia per il Trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (C.T.R.S.) – Poliambulatorio Mafalda Luce (MI)**
Via B. Rucellai, 36 - 20126 Milano - Tel. 02/36639010-1 - Fax 02/36639019
E.mail e PEC: ctrsmi@fondazionepiatti.it – ctrs.milano.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPia per il Trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico (C.T.R.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.1810145 – Fax 0332.284454
E.mail e PEC: ctrsnuovabrunella@fondazionepiatti.it - ctrsnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro (C.T.)**
Via Cirene, 1 – 21100 Varese - Tel. 0332.220383
E.mail e PEC: ctfogliaro@fondazionepiatti.it – ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel./Fax 0332.970423
E.mail e PEC: cddbesozzo@fondazionepiatti.it – cdd.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via G. Macchi, 12 – Loc. Bobbiate – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.313340
E.mail e PEC: cddbobbiate@fondazionepiatti.it – cdd.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via A. Magnani, 6 – Loc. Bregazzana – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.229640
E.mail e PEC: cddbregazzana@fondazionepiatti.it – cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331

E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org

- **Centro Diurno per persone Disabili “Il Melograno” (C.D.D.)**
Via Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI) – Tel/Fax 02 9420060
E-mail cddabbiategrasso@fondazionepiatti.it
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità (C.S.S.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – css.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “Maria Luisa Paganoni” (C.S.S.)**
Via Macchi, 12 – Loc. Bobbiate - 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.325287
E.mail e PEC: comunitaalloggio@fondazionepiatti.it – css.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “La Nuova Brunella” (C.S.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) – Tel. 0332.326579
E.mail e PEC: cssnuovabrunella@fondazionepiatti.it – cssnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio-Sanitarie per persone con disabilità “Brugnoli-Tosi” (C.S.S.)**
“Pad. Armiraglio Magistrelli” - “Pad. Mazzucchelli” - “Pad. Denna” - Gruppo appartamento “La Magnolia”
Via Piombina, 16 – 21052 Busto Arsizio (VA) - Tel. 0331.623538 – Fax 0331.653585
E.mail e PEC: cssbusto@fondazionepiatti.it – css.bustoa.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio-Sanitaria per persone con disabilità “ Il Melograno comunità Dopo di Noi” (C.S.S.)**
Via Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI) - Tel 02 9420060
E.mail: cssabbiategrasso@fondazionepiatti.it
- **Comunità Socio-Sanitaria per persone con disabilità “ Il Melograno 2” (C.S.S.)**
Via Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI) - Tel 02 94200060
E.mail: cssabbiategrasso@fondazionepiatti.it

L'organigramma dell'ente gestore è pubblicato sul sito WEB di Fondazione R. Piatti <https://fondazionepiatti.it/chi-siamo/>) oltre ad essere disponibile (eventualmente a richiesta) presso la struttura su supporto cartaceo; vedi *Organigramma funzionale (S5.01.01)*.

5. Ubicazione e accessibilità

La struttura è situata nel Comune di Varese in via Cirene n. 1 e fa riferimento all'ambito territoriale dell'A.T.S. Insubria.

La struttura è facilmente raggiungibile utilizzando tutti i mezzi, in particolare:

IN TRENO: Varese è raggiunta da due diverse direttrici: la Milano-Rho-Legnano-Busto A. -Gallarate-Varese-Porto Ceresio; la Milano-Saronno-Tradate-Malnate-Varese-Gavirate-Laveno.

Giunti a Varese è necessario utilizzare l'autobus urbano, linea "C", direzione 1^ Cappella-Funicolare-Sacro Monte, che condurrà direttamente alla fermata di via Virgilio, 78 (Archimede); è possibile trovare le fermate del bus nei pressi di entrambe le stazioni ferroviarie. Per informazioni sugli orari dei treni, visitare il sito internet www.trenord.it.

IN AUTOBUS: da Varese è possibile raggiungere direttamente il quartiere di Fogliaro attraverso la linea urbana "C" che effettua il tragitto Bizzozero-Bustecche-Varese Centro-1^ Cappella-Funicolare-Sacro Monte, scendendo alla fermata di via Virgilio, 78 (Archimede); il servizio è gestito da Autolinee Varesine, facente parte del Consorzio Trasporti Pubblici Insubria. Per avere informazioni e orari visitare il sito internet www.ctpi.it.

IN AUTOMOBILE: autostrada A8 "dei Laghi", uscita Varese; da lì, attraversare il centro cittadino e seguire le indicazioni per il Sacro Monte. Le indicazioni porteranno al quartiere di Sant'Ambrogio. Allo svincolo per Sacro Monte mantenere la destra e al semaforo svoltare immediatamente a sinistra; in cima alla salita, raggiunta la Chiesa, a sinistra ci si troverà in via Cirene, di fronte alla Comunità, collocata al numero civico 1.

6. Destinatari del servizio

La Comunità accoglie prevalentemente adolescenti, maschi e femmine, tra i 14 e i 18 anni, con la possibilità di eventuale prosecuzione sino ai 21 anni (proseguo amministrativo), sulla base di specifici bisogni clinici e/o sociali.

L'attivazione del percorso avviene qualora sia presente un grave disturbo psichiatrico in associazione con:

- gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale;
- inefficacia di tutti gli appropriati interventi a minore intensità assistenziale;
- necessità di interventi riabilitativo-terapeutici frequenti, intensivi, multipli e coordinati, e non solo di interventi educativi;
- indicazione ad una più o meno prolungata discontinuità con il contesto di vita.

Le patologie psichiatriche prese in carico afferiscono all'area dei Disturbi psicotici, dei Disturbi dell'umore, dei Disturbi di personalità.

Sono criteri di non ammissibilità ed esclusione:

- disturbo della condotta antisociale;
- ritardo mentale medio e grave;
- disturbo oppositivo-provocatorio;
- spiccata componente di eteroaggressività nel quadro clinico;
- quadri clinici caratterizzati da una condizione di acuzie attuale;
- presenza di patologie organiche che necessitano di cure specialistiche internistiche;
- mancata condivisione della proposta di inserimento in CT da parte del minore;
- incompatibilità tra il minore e il gruppo Ospiti già inseriti;
- assenza di idoneità dell'offerta terapeutico riabilitativa in relazione con le necessità del minore.

I criteri strutturali condizionano la possibilità di accogliere le situazioni in cui il contenimento non può essere basato solo sul legame emotivo e sull'impegno dell'utente ad aderire al percorso.

7. Criteri e modalità di accesso

7.1 Procedure di accoglienza

La proposta di inserimento è formulata dalla UONPIA del territorio di provenienza del minore e condivisa con il Servizio Sociale comunale, attraverso una valutazione clinica e sociale del soggetto e della sua famiglia, necessaria a delineare il percorso terapeutico prospettato.

Qualora siano coinvolti sul caso un Ente Locale e/o l'Autorità Giudiziaria, la UONPIA dovrà condividere con essi il progetto di proposta di inserimento.

La UONPIA invia la proposta di inserimento alla Direzione della Fondazione Renato Piatti onlus, secondo la prassi attualmente vigente.

Le proposte di inserimento in C.T. dovranno essere formalizzate inviando la documentazione al seguente indirizzo e-mail: inserimentict@fondazionepiatti.it

- Valutazione di ammissibilità

A seguito della richiesta di inserimento l'équipe della struttura, formata da Responsabile di struttura, Responsabile Sanitario, medico NPI, psicologo, Assistente sociale procede attraverso:

- valutazione documentazione per richiesta inserimento del minore inviata dal Servizio
- incontri con i servizi invianti, anche da remoto, per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale
- osservazione diretta o da remoto del minore
- incontri con la famiglia/tutore per raccogliere ulteriori informazioni per una migliore conoscenza della situazione e per condividere i contenuti e gli obiettivi del progetto individualizzato.

L'équipe di struttura dovrà stabilire se le opportunità riabilitative offerte dalla Comunità siano quelle più idonee alle necessità del minore, anche in relazione alla tipologia del gruppo di ragazzi già inseriti. Il Responsabile della CT e il Responsabile Sanitario, sulla base della valutazione effettuata, rispondono al Servizio inviante, in merito all'ammissibilità del caso, esplicitando la motivazione dell'eventuale diniego.

A seguito del secondo step valutativo – incontro con i servizi invianti - e in mancanza di immediata disponibilità di posto la persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa in via preliminare. Quando vi sarà disponibilità di posto si procederà con i successivi step valutativi a seguito dei quali la valutazione potrà ritenersi conclusa. A seguito dell'osservazione diretta o da remoto del minore vi sarà la conferma o meno della possibilità di inserimento in relazione alla compatibilità del gruppo di adolescenti presenti in struttura in quello specifico momento.

Accertata la disponibilità di posto e confermata la possibilità di accoglienza si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento. L'accoglienza in Comunità del minore potrà avvenire in presenza di autorizzazione all'inserimento da parte dell'A.T.S. di provenienza e di impegno di spesa da parte della famiglia e/o del Comune di residenza, per le spese personali di competenza (vedi § 15 Retta).

In via sperimentale, qualora la struttura abbia disponibilità, un posto verrà destinato all'inserimento di minori in situazione di emergenza, come disposto dalla delibera XI/7752 del 28 dicembre 2022.

Anche in questo caso, l'inserimento del minore sarà possibile solo previa valutazione di appropriatezza e compatibilità da parte dell'équipe valutativa interna alla Struttura.

- Durata del progetto terapeutico

La permanenza in Comunità è sempre temporanea.

In ottemperanza alla delibera XI/7752 del 28 dicembre 2022 la UONPIA al momento dell'invio propone la durata del progetto terapeutico in relazione alle esigenze del minore e della sua famiglia.

Eventuali successivi rinnovi o modifiche saranno condivisi e proposti sulla base delle verifiche sul caso.

7.2 Presa in carico

- **Inserimento e percorso**

Quando l'inserimento è confermato, l'équipe della Comunità Terapeutica elabora un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI), che declina il percorso residenziale evidenziando:

- criticità e punti di forza;
- obiettivi;
- modalità di intervento;
- durata prevista;
- verifiche periodiche.

Il PTRI viene condiviso con il Servizio inviante e con gli altri Servizi coinvolti, oltre che con l'interessato e coloro che esercitano la responsabilità genitoriale.

Il percorso residenziale, messo a punto per ciascun ospite sulla base del grado di compromissione delle funzioni e della abilità e della loro trattabilità, prevede un'offerta diversificata e modulata di interventi e viene periodicamente rivisto e regolato in base all'andamento del progetto.

Procedure gestionali, protocolli, linee guida, supervisioni, formazioni e aggiornamenti, riunioni d'équipe garantiscono la correttezza degli interventi e la loro integrazione nel progetto individuale.

Entro 45 giorni dall'ingresso è previsto che si svolga la prima verifica da parte dell'équipe interistituzionale allargata. Le verifiche successive sono previste ad intervalli non superiori ai quattro mesi.

La responsabilità del progetto residenziale è del medico di Struttura, mentre la titolarità della presa in carico complessiva del minore resta in capo al medico della UONPIA di riferimento.

Le fasi critiche devono prevedere la condivisione con la UONPIA inviante e la collaborazione tra le diverse istituzioni, nell'ottica di migliorare le possibilità di gestione extraospedaliera.

La Struttura adotta procedure declinate per la gestione del rischio clinico, delle escalation comportamentali e delle emergenze.

Il progetto terapeutico-riabilitativo pone attenzione al mantenimento o alla ripresa di percorsi scolastici e formativi e all'orientamento prelaborativo o lavorativo. A tale scopo si tengono collaborazioni con agenzie sociali esterne (ricreative, scolastiche, lavorative), con le quali sono previsti incontri periodici di aggiornamento e coordinamento.

• Rapporti con la famiglia

La regolamentazione dei rapporti tra il minore e la sua famiglia è elemento fondamentale del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale del minore e sarà definita in accordo con la UONPIA inviante, con il Servizio Sociale comunale, con la famiglia e con il Servizio Tutela Minori ove presente.

In presenza di eventuali prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria Minorile, il Servizio Tutela Minori formalizzerà tempi e modalità dei rapporti tra genitori e figli, sulla base della progettualità definita e condivisa con la C.T.

• Regolamento interno

La C.T. è dotata di un regolamento interno che definisce le regole della vita comunitaria.

Il regolamento viene sempre condiviso con il minore e l'esercente la responsabilità genitoriale e l'Ente inviante.

7.3 Dimissioni

La permanenza in Comunità è sempre temporanea ed è stabilita in relazione alle esigenze individuali definite nel progetto globale condiviso.

La UONPIA al momento dell'invio propone la durata del progetto terapeutico.

Eventuali successivi rinnovi o modifiche saranno condivisi e proposti sulla base delle verifiche sul caso.

Il percorso di dimissione è parte integrante del progetto residenziale e viene condiviso dall'équipe interistituzionale allargata sulla base degli obiettivi raggiunti e della situazione individuale e ambientale.

Col raggiungimento della maggiore età è possibile prevedere percorsi di continuità nella Struttura Residenziale che già accoglie il ragazzo, qualora ciò rivesta un significato terapeutico nel caso particolare e sia sostenuto dal provvedimento del prosieguo amministrativo della minore età.

Gli inserimenti su posto letto residenziale terapeutico per l'emergenza hanno una durata massima di 90 giorni.

7.4 Gestione della lista di attesa

In caso di saturazione dei posti disponibili è previsto il ricorso alla lista di attesa.

La gestione della Lista di Attesa per i nuovi inserimenti tiene conto dei seguenti criteri:

- data della proposta scritta di inserimento inoltrata dalla UONPIA;
- valutazione della compatibilità con gli ospiti già presenti in Comunità;
- valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, in collaborazione con la UONPIA inviante ed il Servizio Sociale comunale di riferimento.

Le informazioni sui criteri di gestione della lista d'attesa e sui tempi di attesa per l'accesso al servizio (aggiornate come previsto dalla vigente ed applicabile normativa) sono pubblicate anche sul sito WEB dell'ente gestore, nell'ambito degli adempimenti previsti in termini di amministrazione trasparente, secondo le disposizioni del D.Lgs.

n. 33/2013; vedi *Lista d'attesa sito WEB* [CT Fogliaro] (**S7.12.10**) reperibile alla pagina del sito dedicata alla Comunità Terapeutica di Fogliaro.

7.5 Gestione e protezione dei dati personali

Al momento dell'accesso ai Servizi di Fondazione Piatti viene sottoposta alle persone interessate, ovvero ai familiari, al rappresentante legale o all'utente/ospite stesso, l'informativa relativa al trattamento dei dati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (Informativa trattamento dati personali – Utenti servizi - **S7.13.06**) e viene loro contestualmente richiesto di sottoscrivere i relativi consensi, per i trattamenti per i quali è necessario (Consenso trattamento dati personali - Utenti servizi - **M7.13.09**).

Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali dovranno essere indirizzate al Responsabile di struttura che fornirà agli interessati le informazioni richieste. La richiesta può essere trasmessa in forma scritta dall'interessato, specificando quali informazioni desidera conoscere e/o quali diritti intende esercitare ai sensi della normativa di riferimento, oppure in forma orale; nel caso in cui la richiesta sia esposta in forma orale, sarà cura del responsabile o dell'incaricato prendere nota, sinteticamente, delle richieste dell'interessato.

Per facilitare la formulazione della richiesta in forma scritta, o per documentarla nel caso in cui sia esposta oralmente, è possibile ed opportuno utilizzare il “Modello per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali” predisposto dal Garante per la protezione dei dati personali, disponibile sul sito WEB dell'autorità garante (<http://www.garanteprivacy.it>). Il Responsabile di struttura fornirà risposta nei termini previsti dalla normativa vigente (normalmente entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta).

7.5.1 Feste ed altre iniziative simili

Sempre in materia di trattamento dati personali si ritiene opportuno richiamare, in questa sede, le indicazioni fornite dal Garante per la privacy italiano, in materia di raccolta ed utilizzo di immagini e video realizzati durante le feste ed altre iniziative a cui sono invitati a partecipare i familiari.

Il Garante italiano ha infatti specificato che non violano la privacy le riprese video e le fotografie raccolte dai genitori durante le recite, le gite e i saggi scolastici, attività e contesti assimilabili alla realtà di vita collettiva costituita anche dalla comunità terapeutica. Le immagini, in questi casi, sono però raccolte per fini personali e destinate esclusivamente ad un ambito familiare o amicale e quindi non alla diffusione. Va pertanto prestata molta attenzione alla loro eventuale pubblicazione su internet e sui social network in particolare. In caso di comunicazione sistematica o diffusione diventa infatti necessario ottenere il consenso informato delle persone presenti nelle fotografie e nei video.

7.6 Rilascio di certificati e relazioni

L'accesso alla documentazione sociosanitaria e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente (L. n. 241/1990 e L. n. 15/2005). Per i minori e le persone soggette a protezione giuridica (tutela – amministrazione di sostegno) l'accesso ai dati clinici deve essere formalmente richiesto da chi ha la tutela giuridica (genitori, tutori, amministratori di sostegno).

Il rilascio di relazioni cliniche deve essere richiesto presso la struttura di riferimento, in forma scritta, dal familiare/rappresentante legale/servizio inviante e verranno emesse entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta, salvo la complessità della pratica richieda termini maggiori.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero deve essere richiesto dal familiare/Tutore/AdS in forma scritta presso la sede di via Crispi, 4 a Varese.

L'Ente Gestore rilascia inoltre, annualmente, idonea certificazione atta a consentire il godimento di eventuali benefici fiscali, in coerenza alle disposizioni normative definite in materia dalla Regione Lombardia.

Il rilascio di certificati, dichiarazioni amministrative e relazioni è a titolo gratuito.

8. Il Personale

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'ospite un'adeguata assistenza, secondo il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI).

L'équipe della Comunità, inoltre, potrà in ogni momento avvalersi della collaborazione di altre figure professionali operanti presso la Fondazione Renato Piatti onlus.

Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento.

La Fondazione prevede il monitoraggio annuale della soddisfazione generale degli operatori tramite indagini di *Job Satisfaction*.

DIRETTORE SANITARIO <i>Dr.ssa Simona Bassani</i>	
Responsabile di struttura <i>Dr.ssa Manuela Rusini</i>	Responsabile medico <i>Dr.ssa Simona Milani</i>
<p>Nella Comunità opera un'équipe multiprofessionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medico psichiatra • Neuropsichiatra Infantile (NPI) • Psicologi clinici • Educatori Professionali • Terapisti della riabilitazione psichiatrica • Terapista della neuro-psicomotricità • Infermieri Professionali • Assistente Sociale • Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) • Maestri d'arte <p>Possono operare in struttura, inoltre, volontari, tirocinanti ed altre figure professionali su specifiche progettualità.</p> <p>Il Mix di professionisti sopraindicato garantisce per ciascuno utente i requisiti richiesti dalla delibera XI/7752 del 28 dicembre 2022, ovvero 2660 minuti settimanali erogati, di cui almeno il 60% del tempo garantito da personale in possesso di titolo di IP, EP, TeRP o TNPEE, la restante parte (fino al 40%) è garantita da OSS, assistente sociale e soggetti esterni per l'esecuzione delle attività (istruttori e maestri d'arte).</p> <p>All'interno della struttura residenziale è assicurata la presenza programmata delle seguenti figure professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> – medico neuropsichiatra infantile/psichiatra per 120 minuti/paziente alla settimana – psicologo/psicoterapeuta per 120 minuti/paziente alla settimana. 	

9. Formazione ed aggiornamento del personale

La Fondazione Renato Piatti onlus predispone un catalogo della formazione annuale che recepisce le richieste di fabbisogno che ogni struttura ha compilato al termine dell'anno precedente. Il catalogo viene utilizzato dai/le Responsabili di struttura per costruire il piano di formazione annuale, e può essere consultato da ogni dipendente per accedere alla formazione proposta.

La formazione può essere erogata in differenti modalità, che vengono definite in base alle esigenze delle strutture ed a quelle legate all'erogazione dei contenuti previsti.

La formazione proposta risponde alle esigenze di aggiornamento tecnico-specialistico, cogente e legato al miglioramento delle soft skill, ed il catalogo è costruito seguendo i valori del modello culturale della Fondazione. Questo modello permette di allineare la resa con l'efficacia e la qualità desiderata all'interno dell'ente.

10.I Servizi offerti

L'intervento terapeutico si basa su un approccio multidisciplinare bio-psico-socio-educativo.

La presa in carico globale prevede interventi di tipo psichiatrico e neuropsichiatrico, farmacologico, psicologico, psicoterapeutico, educativo, abilitativo e riabilitativo, socializzante e risocializzante e si ispira a diversi principi metodologici, riconosciuti dalle Linee Guida SINPIA.

Il Progetto terapeutico-riabilitativo è modulato sui bisogni delle persone e viene elaborato dall'équipe multidisciplinare della Comunità in sinergia con la UONPIA inviante, il servizio sociale del Comune di residenza e la famiglia.

Tiene conto delle caratteristiche del minore, valorizza le sue risorse personali e quelle della sua famiglia, ne favorisce lo sviluppo e la crescita psicoaffettiva, con l'obiettivo di renderlo autonomo e competente.

Nel percorso terapeutico dell'adolescente la Comunità si connota come "luogo affettivo e di protezione", in cui le relazioni con i coetanei, i familiari e l'ambiente circostante si rimettono in gioco per essere sperimentate e vissute in un contesto educativo e con differenti "stili di vita".

La quotidianità si configura come elemento specifico della terapia di comunità: in ogni giornata, infatti, vi è la possibilità di praticare diverse attività e sperimentarsi in un "fare insieme" progettuale. La quotidianità vede la partecipazione dei membri della comunità alla creazione di uno spazio di vita e di cura, con gli operatori impegnati a sostenere gli ospiti nella fatica di essere membri attivi di un gruppo. Il tempo in comunità è scandito e arricchito attraverso attività e progetti che si svolgono in gruppo e con l'operatore. Vengono valorizzati anche i momenti meno strutturati della giornata, responsabilizzando ogni ospite rispetto alla gestione del proprio tempo. Il lavoro nel quotidiano riguarda, sia la dimensione del fare, che quella dell'essere in relazione: nelle diverse attività praticate insieme, la presenza dell'operatore permette di affrontarne le difficoltà e di trovare senso all'infinita serie di fatti, comunicazioni e interazioni che avvengono nella vita in comune.

Gli operatori hanno cura del regolare svolgimento delle attività in una regolarità di ritmi e di orari: l'orario della sveglia, dei pasti, delle diverse attività e dei momenti di riposo sono scanditi in un'alternanza che rispetta i bisogni degli ospiti favorendone un coinvolgimento sempre più attivo e responsabile.

Tra gli impegni di una settimana tipo troviamo:

- **attività di cura della casa:** la comunità mira ad essere un contesto nel quale gli ospiti, con il necessario supporto e affiancamento da parte degli operatori, diventano capaci di gestire in maniera autonoma e coordinata le diverse attività necessarie al buon andamento domestico; prendersi cura del proprio spazio di vita, partecipando attivamente anche alle diverse incombenze della casa, è un'attività fondamentale in un percorso orientato all'autonomia, che insegna a gestire e a ripartire le responsabilità, sempre in un'ottica di crescita verso l'età adulta;
- **attività educative riabilitative:** dallo sport (palestra, piscina, camminate sul territorio), ai laboratori espressivi (es. attività musicale, gruppo di fotografia, arteterapia, laboratorio creativo); interventi di psicomotricità e attività formative (es. informatica, affiancamento compiti, attività occupazionali);
- **riunione plenaria della comunità:** momento di discussione e confronto tra tutti gli Ospiti della comunità e dell'équipe curante.

Oltre alle attività offerte dal contesto comunitario, è possibile ampliare il progetto individuale dell'ospite anche attraverso attività individuate all'esterno della struttura, allo scopo di offrire opportunità di integrazione, oltre che di sviluppare e consolidare le potenzialità e le competenze, sia sul piano relazionale, che nell'ambito delle autonomie sociali.

Fondamentale, dove è possibile, la riattivazione del percorso scolastico laddove è stato interrotto a causa delle condizioni cliniche e di disagio psichico.

Inoltre, coerentemente con il percorso formativo personale, è possibile avviare percorsi di formazione professionale e, successivamente, eventuali tirocini presso aziende, allo scopo di permettere ai giovani di sperimentarsi in ambiti non protetti, seppur sostenuti dal contesto terapeutico.

Nei week end sono inoltre previste uscite sul territorio in gruppo, oltre che i rientri in famiglia, quando previsti e coerenti con il percorso terapeutico-riabilitativo in atto.

Il progetto terapeutico-riabilitativo è sottoposto a periodica revisione attraverso supervisioni di équipe ed incontri con i Servizi invianti e con la famiglia.

Procedure gestionali, protocolli, linee guida, supervisioni e riunioni d'équipe garantiscono la correttezza degli interventi.

10.1 Prestazioni sanitarie

Il lavoro terapeutico si avvale di tutti gli interventi necessari (farmacologico, psicologico, educativo, relazionale) secondo una modalità integrata e coerente con le complesse dinamiche psicopatologiche ed i bisogni dei ragazzi e della loro realtà e si articola in un lavoro con l'adolescente e con l'ambiente sociale sia ristretto (famiglia) che allargato.

Il progetto riabilitativo del ragazzo viene elaborato dall'équipe multidisciplinare, (costituita dalle diverse figure operanti all'interno della Struttura: medico, psicologo, educatori professionali, terapisti della riabilitazione).

Il Responsabile sanitario partecipa alla valutazione e all'osservazione dei casi, alla definizione del piano trattamentale, definisce e implementa il piano sanitario di struttura.

Gli specialisti psichiatri e NPI hanno il compito di curare gli aspetti clinici degli ospiti e definire/monitorare il progetto riabilitativo individuale in collaborazione con gli psicologi, gli educatori professionali ed i riabilitatori.

L'attività clinica prevede pertanto:

- interventi specialistici di Psichiatria e Neuropsichiatria Infantile;
- sistematico aggiornamento e monitoraggio del quadro clinico e farmacologico individuale;
- periodiche riunioni d'équipe sui singoli casi clinici e sulle dinamiche di gruppo degli Ospiti;
- incontri e aggiornamenti con l'UONPIA inviante, con i Servizi Sociali e gli altri Enti coinvolti sul progetto;
- incontri periodici con le famiglie;
- responsabilità della redazione dei PTRI.

10.2 Assistenza durante l'accesso in ospedale

In caso di situazioni di emergenza/urgenza è possibile che si reputi necessario procedere a un accesso in Pronto Soccorso; in questo caso si richiede la pronta disponibilità del genitore/tutore per l'adempimento di tutte le procedure amministrative correlate essendo i ragazzi minorenni e sotto la loro responsabilità diretta.

Si valuterà di volta in volta la necessità di procedere a un'assistenza in ospedale in base alle richieste del Reparto e ai bisogni del singolo ragazzo, per cui viene richiesta una pronta disponibilità da parte della famiglia/tutore nell'espletare tale funzione.

10.3 Prestazioni alberghiere

Pasti e diete:

- è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni su prescrizione medica;
- su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali;

- la qualità viene costantemente monitorata.

10.4 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

Le spese personali del minore inserito presso la Comunità Terapeutica, non sono comprese nella retta sanitaria e dovranno essere sostenute da parte della famiglia o dal Comune di Residenza dell'Ospite, previo accordi tra le parti.

Tali spese, preventivamente condivise e concordate, saranno successivamente rendicontate con riscontri oggettivi.

11. Giornata tipo dell'ospite nelle 24 ore

Nell'ambito della Comunità la giornata degli ospiti è articolata e modulata secondo i progetti individualizzati di ognuno. Tutti vengono coinvolti quotidianamente, insieme agli operatori, nella gestione della casa e nella cura degli spazi personali.

Nella giornata si svolgeranno quindi in modo programmato e strutturato le attività terapeutiche, le attività socio-riabilitative e riabilitative, individuali e di gruppo.

La frequenza scolastica o di attività lavorative completa l'impegno giornaliero di ognuno; i tempi di relax e di riposo si intercalano nella giornata.

Sono previsti permessi finalizzati alla sperimentazione dell'autonomia o ad altri obiettivi del PTI e PTRI.

Le motivazioni e la tempistica sono declinate nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale concordato con la NPIA inviante e con gli esercenti la responsabilità genitoriale e prevedono periodiche rivalutazioni anche finalizzate a sostenere la congruenza delle assenze con la permanenza in struttura e la pianificazione del processo di dimissione.

In particolare i permessi con assenza dalla struttura fino a 4 giorni (3 notti) concordati con la NPIA inviante possono essere ripetuti più volte, mentre i permessi con assenza dalla struttura fino a 8 giorni continuativi (7 notti) sono fruibili fino a massimo due volte in 12 mesi di permanenza.

12. Rapporto con le famiglie

La Fondazione Renato Piatti onlus nasce come espressione dell'Associazione di famiglie ANFFAS onlus Varese e pertanto, in armonia con i suoi valori e la sua mission, gli interventi a favore degli ospiti presenti e potenziali non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia, alla quale offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui mirati con i diversi referenti all'interno della struttura e di Fondazione Piatti;
- accesso alla struttura previo contatto con il Responsabile di struttura e in coerenza con il progetto individuale della persona accolta;
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*);
 - raccolta di reclami e suggerimenti;
- il SAI - Sportello Accoglienza Informazione.

13. SAI - Sportello Accoglienza e Informazione

Lo *Sportello Accoglienza e Informazione* è un servizio **gratuito** offerto da ANFFAS (Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale) e rivolto alle persone con disabilità intellettiva, relazionale e con disturbi del neuro sviluppo, ma soprattutto ai loro genitori, familiari (anche non associati Anffas), Tutori, Amministratori di Sostegno ed organizzazioni di riferimento, nonché Enti pubblici locali.

È un luogo di ascolto, **ACCOGLIENZA**, assistenza, supporto, accompagnamento e **INFORMAZIONE** diffuso su tutto il territorio nazionale, tra cui Varese e provincia.

Il SAI svolge un ruolo fondamentale nell'orientare, supportare ed informare tutti i cittadini con disabilità ed i loro familiari a districarsi nella complessa burocrazia che spesso impedisce di conoscere ed ottenere quanto spetta loro di diritto.

Nello specifico si occupa di:

- orientamento nella rete dei servizi sanitari e socio-sanitari ed accompagnamento ad una loro fruizione;
- consulenza su aspetti della vita relazionale, affettiva, educativa e sociale legati alla presenza di un familiare con disabilità;
- informazioni e approfondimenti sugli aspetti normativi, e sugli iter da seguire, per l'acquisizione e la tutela dei diritti (indennità, amministratore di sostegno, integrazione scolastica e lavorativa, etc.);
- sostegno nelle relazioni con le istituzioni locali (ATS, Comuni, Tribunale, UONPIA, realtà del territorio, ecc.);
- accesso alla biblioteca per la consultazione di testi, riviste e periodici a tema e materiali informativi.

Modalità di accesso al SAI

Per informazioni o per fissare un appuntamento:

- chiamare i seguenti numeri: 346/9669346 – 0332/3226578 - 0332/281025 nei giorni di lunedì, martedì e giovedì dalle 9:00 alle 13:00
- scrivere all'indirizzo mail sai@anffasvarese.it – laurazuccon@anffasvarese.it

Sede e referente Sportello SAI

Anffas Varese - via F. Crispi, 4 - 21100 Varese
Referente del servizio: Assistente sociale Dr.ssa Laura Zuccon

14. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori

Nell'ambito del sistema di qualità della Fondazione Renato Piatti onlus è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (*Customer Satisfaction*) e degli operatori (*Job Satisfaction*), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (*Customer Satisfaction*) viene espletata interpellando sia le famiglie o i legali rappresentanti degli Ospiti, sia gli Ospiti stessi e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene effettuata anche attraverso una comunicazione scritta rivolta agli interessati. I questionari utilizzati per la rilevazione del grado di soddisfazione sia degli utenti, sia degli operatori, sono allegati alla presente Carta dei servizi (vedi allegati 4, 5, 6 e 7).

La Fondazione ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

14.1 Gestione dei reclami

L'assistito, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari possono esporre reclami e apprezzamenti in merito alle prestazioni e/o alla qualità dei servizi erogati da Fondazione Piatti, attraverso la *Scheda Reclamo/Apprezzamento* (M8.01.01) (modulo allegato alla presente Carta dei Servizi) e riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

15. Retta

La retta di ricovero, a carico del S.S.R., è definita dalle delibere regionali in materia (DGR XI/7752 del 28 dicembre 2022: Determinazioni in ordine all'area della neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza).

16. Contatti e Informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio è possibile contattare:

- Assistente Sociale referente per la C.T. Dr.ssa Stefania Alfano
stefaniaalfano@fondazionepiatti.it
- la **Comunità Terapeutica** al n. 0332/220383
e-mail: ctfogliaro@fondazionepiatti.it; PEC: ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
Responsabile di struttura Dr.ssa Manuela Rusini
Responsabile Medico Dr.ssa Simona Milani

Contatti per proporre nuove richieste di inserimento in C.T.

Le nuove richieste di inserimento in C.T. dovranno essere formalizzate scrivendo e inviando la documentazione al seguente indirizzo e-mail: inserimentict@fondazionepiatti.it

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro famigliari, previo appuntamento con il Responsabile di Struttura Dr.ssa Manuela Rusini.

Fondazione Renato Piatti onlus
Via Crispi, 4 – 21100 Varese
Tel. 0332-281025
Fax 0332-284454
e-mail: info@fondazionepiatti.it

www.fondazionepiatti.it