

Centro Diurno per persone con disabilità

Via Giovanni Macchi, 12 – Loc. Bobbiate - 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: 31.03.2025

Indice

1. Diritti delle persone con disabilità	5
2. Cenni storici	6
3. Gestione in regime Pandemico	6
4. Informazioni generali sulla struttura	6
5. Ente Gestore	7
5.1 La mission	7
5.2 Il Codice Etico	7
5.3 L'Organismo di Vigilanza	8
5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale	8
6. Ubicazione e accessibilità	10
7. Destinatari del servizio	10
8. Criteri e modalità di accesso	10
8.1 Procedure di accesso	10
8.2 Procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione	11
8.2.1 Accoglienza e presa in carico in struttura	11
8.2.2 Dimissioni	12
8.2.3 Continuità assistenziale	12
8.2.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie	12
8.2.5 Criteri di gestione della lista di attesa	13
8.3 Gestione e protezione dei dati personali	13
8.3.1. Feste ed altre iniziative simili	13
8.4 Rilascio di certificati e relazioni	14
9. Il Personale	14
10. Formazione ed aggiornamento del personale	14
11. L'approccio culturale ed operativo	15
12. I Servizi offerti	15
12.1 Prestazioni socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione	16
12.2 Prestazioni assistenziali	16
12.3 Prestazioni Riabilitative	16
12.4 Prestazioni Socio-Riabilitative	17
12.5 Prestazioni Educative	17
12.6 Prestazioni alberghiere	17
12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta	18
12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta	18
13. Orario settimanale di apertura del Centro	18
14. Giornata tipo dell'ospite	19
15. Rapporto con le famiglie	19
16 SAI - Sportello Accoglienza Informazione	19
17. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari ed operatori	20
17.1 Gestione dei reclami	20
17.2 Tutela dei diritti	21
18. Retta	21
19. Contatti e Informazioni	21

- Allegato 1: Elenco dei documenti da produrre per l’inserimento (**S7.02.04**)
- Allegato 2: Scheda Reclamo/Apprezzamento (**M8.01.01**)
- Allegato 3: Questionario di Gradimento dei Servizi - CDD (**M8.04.03**)
- Allegato 4: Questionario di *Job Satisfaction* – Servizi (**M6.01.48**)

1. Diritti delle persone con disabilità

La Fondazione Renato Piatti onlus si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e si fa promotrice, fra i propri dipendenti e collaboratori, fra i propri stakeholder e nelle diverse relazioni con il contesto sociale ed istituzionale, dei principi, dei diritti e dei valori che da esse discendono.

La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'ONU nel 2006 e ratificata dal nostro Parlamento nel 2009, rappresenta un importante traguardo della comunità internazionale e si inserisce nel più ampio contesto della tutela e della promozione dei diritti umani che a livello internazionale fa riferimento alla *Dichiarazione Universale dei diritti umani* del 1948.

La Convenzione non introduce "nuovi" diritti, ma richiama tutti noi alla necessità di *"Promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità"*.

Pone al centro la persona e sottolinea che la disabilità è un concetto in evoluzione, perché strettamente correlato alle barriere ambientali e relazionali che impediscono la piena ed effettiva inclusione nella società delle persone con disabilità, in una logica di pari opportunità e non discriminazione.

Tra i diritti, i principi ed i valori in cui ci riconosciamo e che ci impegniamo a promuovere e proteggere, al fine di accrescere il rispetto per i diritti e per la dignità delle persone con disabilità, troviamo:

- *il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone*
- *la non discriminazione*
- *la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società*
- *il diritto alla vita indipendente*
- *il rispetto della vita privata*
- *il diritto ad una adeguata protezione giuridica*
- *il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa*
- *la parità di opportunità*
- *l'accessibilità*
- *la parità tra uomini e donne*
- *il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità"*
- *il diritto di accesso ai servizi sanitari*
- *il diritto all'abilitazione e alla riabilitazione, per la piena realizzazione del potenziale fisico, mentale, sociale e professionale*
- *il diritto ad adeguati livelli di vita e di protezione sociale*
- *il diritto di partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport*

La Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, approvata dall'ONU nel 1989 e ratificata dal nostro Parlamento nel 1991, esprime alcuni principi fondamentali in cui ci riconosciamo pienamente:

- a) *Non discriminazione (art. 2): i diritti sanciti dalla Convenzione devono essere garantiti a tutti i minori, senza distinzione di razza, sesso, lingua, religione, opinione del bambino/adolescente o dei genitori.*
- b) *Superiore interesse (art. 3): in ogni legge, provvedimento, iniziativa pubblica o privata e in ogni situazione problematica, l'interesse del bambino/adolescente deve avere la priorità.*
- c) *Diritto alla vita, alla sopravvivenza e allo sviluppo del bambino (art. 6): gli Stati devono impegnare il massimo delle risorse disponibili per tutelare la vita e il sano sviluppo dei bambini.*
- d) *Ascolto delle opinioni del minore (art. 12): prevede il diritto dei bambini a essere ascoltati in tutti i processi decisionali che li riguardano, e il corrispondente dovere, per gli adulti, di tenerne in adeguata considerazione le opinioni.*

2. Cenni storici

Il Centro Diurno per persone con Disabilità, è collocato all'interno di una tipica cascina lombarda, denominata "Casela" che conserva non solo l'architettura "a ferro di cavallo", ma anche la caratteristica di "casa semplice", sita nel cuore di un quartiere di Varese, rione di Bobbiate, in via Giovanni Macchi 12.

Una nota curiosa è il racconto che qualche anno fa fece un'anziana donna: affermò che questa località fu sempre molto disponibile ad accogliere forestieri, probabilmente perché essendo a ridosso del lago di Varese, questa diventò la sponda alla quale attraccavano i viandanti provenienti dall'altra parte del lago. Bobbiate divenne quindi una via di comunicazione e gli abitanti sembrano ancor oggi conservare la tradizione di accogliere volentieri persone provenienti da altri luoghi.

Così anche quello che ora è un Centro Diurno per persone con disabilità e che fin dall'inizio ospitò ragazzi provenienti da zone diverse della provincia, fu accettato bene dal quartiere, senza enfasi e con rispetto.

Il Centro Diurno fu fortemente voluto da un gruppo di genitori che, condividendo la necessità di trovare per sé e per i propri figli con disabilità intellettive e relazionali un percorso mirato a garantire stabili punti di riferimento, si alleò, trovò questi locali disponibili e aprì una piccola realtà diurna affidando l'operatività ad un'équipe di educatori.

Agli esordi, nel 1988, il Centro ospitava poche persone e le attività educative si svolgevano in un'ala del caseggiato posta all'ultimo piano, denominata "parte vecchia".

Questa realtà autogestita diventò ben presto riferimento anche per altre famiglie che chiesero l'inserimento dei propri figli e scelsero di costituirsi nell'Associazione ANFFAS – sezione di Varese chiedendo il riconoscimento istituzionale della struttura, che diventò, attraverso l'autorizzazione al funzionamento ed in seguito l'accreditamento, Centro Socio Educativo.

Nel 1992 l'edificio fu parzialmente ristrutturato e furono ricavati nuovi spazi.

Nel corso del 2005 si concluse l'iter richiesto per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento come C.D.D. (Centro Diurno per persone con Disabilità).

Nel 2018 l'edificio al secondo piano è stato oggetto di un importante piano di ammodernamento che ha consentito di rendere più funzionali gli spazi ai bisogni delle persone che lo frequentano.

3. 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.

4. Informazioni generali sulla struttura

Il C.D.D. di Bobbiate è una struttura accreditata dalla Regione Lombardia con D.G.R. n. VIII/1511 del 22.12.2005 e a contratto con l'ATS Insubria (ex ASL della Provincia di Varese) per n. 30 posti accreditati e a contratto.

Si sviluppa su due piani con superficie complessiva di circa 482.74 mq.

Il piano terra è riservato, nella sua parte centrale, all'accoglienza degli utenti nonché dei visitatori ed alla gestione amministrativa del centro. Una sua ala ospita un bagno assistito e due spazi dedicati allo svolgimento di attività riabilitative, sensoriali e di stimolazione basale.

Il primo piano è suddiviso in due parti separate da un lieve dislivello, comunque accessibile anche per persone con difficoltà nella deambulazione tramite ascensore, e comprende diverse sale polifunzionali (sale da pranzo o adibite ad attività di piccolo o grande gruppo), un locale per attività infermieristiche/assistenziali, due bagni

e locali dedicati a specifiche attività riabilitative (musicale, cognitiva) tra cui anche una stanza *Snoezelen*, attrezzata quindi per la promozione del benessere attraverso la stimolazione multisensoriale.

All'esterno della struttura è organizzata una zona verde a disposizione degli ospiti parzialmente dedicata a parcheggio per gli automezzi di cui il Centro è dotato.

5. 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.

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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 violazione 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

5.4 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 NPJA 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 – ctr.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: cddbsozzo@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 9420060
 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).

6. Ubicazione e accessibilità

La struttura è situata nel Comune di Varese in via Giovanni Macchi n. 12 – Loc. Bobbiate - e fa riferimento all'ambito territoriale dell'A.T.S. Insubria - A.S.S.T. Sette Laghi.

La sua collocazione nel quartiere di Bobbiate, la vede ben integrata nel contesto sociale e facilmente accessibile anche con i mezzi pubblici.

La struttura è raggiungibile:

- in auto: dalla A8, uscita "Azzate-Buguggiate", si imbecca la strada provinciale SP1 del Chiostro di Voltorre in direzione "Lungolago della Schiranna". Alla rotonda "Lungolago della Schiranna", imboccare la prima uscita a destra (direzione Varese centro) e seguire la via Giovanni Macchi che svolta a destra dopo circa 500 metri e subito dopo ancora a destra. La struttura non è dotata di parcheggio interno quindi si prosegue fino alla Piazza Bossi dove è disponibile un ampio parcheggio gratuito;
- in treno: Ferrovie Nord o Trenord, fermata Varese e poi prendere il pullman di linea "N" direzione Lissago/Calcinato del Pesce fino alla fermata di Piazza Bossi;
- in autobus: Linea N, fermata Piazza Bossi.

7. Destinatari del servizio

Il Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.) è una struttura rivolta a persone di ambo i sessi, di età superiore ai 18 anni, con diversi gradi di fragilità.

I minori di età possono essere accolti nel rispetto delle disposizioni della deliberazione regionale n. 18334 del 23 luglio 2004 che stabilisce che:

"il minore di età potrà essere accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore;
- una valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ASL di residenza (ora ATS) e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra dell'Istituto di riabilitazione extra ospedaliera accreditato;
- disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore".

8. Criteri e modalità di accesso

È prevista la possibilità di frequenza a tempo pieno (35 ore settimanali) e a part time (almeno 18 ore settimanali), sulla base di progetti individuali, condivisi con la famiglia ed il servizio inviante.

Il Centro è aperto 235 giorni all'anno corrispondenti a 47 settimane complete di apertura nell'anno.

È garantita l'apertura settimanale dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi) per 36.5 ore settimanali. Questo orario consente maggiore flessibilità di ingresso ed uscita dell'ospite.

I periodi di chiusura normalmente previsti nel corso dell'anno sono: due settimane intere nel mese di agosto, una settimana intera in coincidenza delle festività natalizie, i giorni festivi infrasettimanali ed eventuali ponti; viene comunque sempre data comunicazione alle famiglie del calendario delle chiusure di anno in anno definite.

8.1 Procedure di accesso

Richiesta di inserimento

- Per accedere al CDD è necessario presentare una Richiesta di inserimento, utilizzando preferibilmente il modulo *Richiesta di inserimento* (M7.02.04). La richiesta di inserimento è formulata dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno della persona con disabilità, preferibilmente i servizi territoriali: Servizio Sociale comunale, Servizio Fragilità dell'ASST, se maggiorenne, o Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (U.O.N.P.I.A.), se nella fascia d'età 14-18 anni.
- I familiari/tutori/AdS ed i Servizi territoriali allegano alla richiesta di inserimento la documentazione clinica e sociale utile alla valutazione di ammissibilità del soggetto.

La richiesta di inserimento dovrà essere formulata utilizzando preferibilmente il **Modulo Richiesta di Inserimento – M7.02.04** reperibile anche sul sito di Fondazione Piatti www.fondazionepiatti.it da trasmettere poi alla Fondazione Renato Piatti onlus in via Crispi, 4 a Varese.

- Valutazione dell'ammissibilità
A seguito della richiesta di inserimento l'équipe di valutazione di struttura procede attraverso:
 - contatti con i Servizi invianti per un'approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale
 - contatti e/o incontri con la famiglia/Tutore/AdS per raccogliere ulteriori informazioni al fine di effettuare una migliore conoscenza della persona ed ottenere una prima condivisione sui contenuti e sugli obiettivi del progetto individualizzato
 - eventuale osservazione diretta della persona con disabilità presso la struttura o, a discrezione dell'équipe valutante e quando il caso lo richieda, presso il domicilio del potenziale nuovo ospite
- L'esito della valutazione di ammissibilità viene comunicato formalmente alla famiglia ed al Servizio inviante.
- La persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa.
- Accertata la disponibilità di posto si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento:
 - si richiede al Comune di residenza e/o alla Famiglia l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta
 - si richiede la sottoscrizione del CONTRATTO DI INGRESSO (l.r. n. 3 del 12.03.2008 - art.7 – D.G.R. 8496 del 26.11.2008 par.4.3) a tutti gli interessati
 - si consegna formalmente la Carta dei Servizi
- Solamente dopo la formale assunzione di impegno di spesa da parte dei soggetti tenuti al pagamento e la firma del Contratto di Ingresso, e dopo aver presentato tutti i documenti elencati nel supporto (**S7.02.04**) riportato come Allegato 1, debitamente aggiornati, si potrà procedere all'inserimento

8.2 Procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione

8.2.1 Accoglienza e presa in carico in struttura

- Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/tutore/AdS deve produrre tutta la documentazione indicata nell'allegato 1.
- Il Responsabile di struttura insieme all'équipe provvede a individuare gli operatori referenti del progetto individuale (Educatore professionale – A.S.A./O.S.S.)
- Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 90 giorni, attraverso la quale viene approfondita e completata la conoscenza della persona. Entro 30 giorni dalla data di ingresso viene predisposto il Progetto Individuale, i cui contenuti ed obiettivi vengono condivisi con la famiglia/Tutore/AdS e, per quanto possibile, con il diretto interessato. La fase di osservazione si connota come periodo di prova, al termine del quale la Fondazione potrà dimettere l'ospite, motivando in forma scritta alla famiglia/Tutore/AdS ed ai servizi territoriali di riferimento le ragioni della non idoneità e attivando un percorso di dimissione condiviso e accompagnato (v. § 8.2.2 *Dimissioni* e § 8.2.3 *Continuità Assistenziale*).
- L'assistente sociale della Fondazione, rimane il referente per i servizi territoriali (Servizi Sociali comunali, Servizi ASST, Uffici di Protezione Giuridica) e per consulenze, supporto e orientamento ai familiari e all'équipe di struttura.

8.2.2 Dimissioni

- Le eventuali richieste di dimissioni da parte del familiare o legale rappresentante dell'ospite, nonché da parte dei Servizi territoriali di riferimento, dovranno essere comunicate in forma scritta alla Direzione della Fondazione Renato Piatti onlus, con un preavviso di almeno 30 giorni.
- Le eventuali dimissioni da parte della Fondazione Piatti saranno comunicate in forma scritta ai soggetti interessati con un preavviso di almeno 30 giorni, salvo casi di urgenza e grave necessità, qualora si verifichino le seguenti condizioni:
 - incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio ed i bisogni individuali dell'ospite
 - eventi di particolare gravità causati dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio
 - palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo del servizio
 - morosità
- Le dimissioni sono regolamentate anche nel Contratto di ingresso
- Il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita).

8.2.3 Continuità assistenziale

- In coerenza con la propria mission, FRP - ONLUS si rende sempre disponibile a collaborare con la famiglia e con i servizi territoriali di riferimento, al fine di condividere e garantire le condizioni di continuità del progetto individuale dell'ospite. La dimissione deve essere l'esito di un percorso che va preparato ed accompagnato e, a tale scopo, potranno essere pianificati colloqui con i familiari/tutori/AdS e con i servizi territoriali di riferimento, nonché altri interventi, di volta in volta ritenuti necessari, quali ad esempio l'accompagnamento dell'ospite presso la nuova struttura per la fase di conoscenza e osservazione.
- Al momento della dimissione verrà consegnata ai familiari/tutori/amministratori di sostegno una relazione socio-educativa relativa al periodo di permanenza in struttura, con evidenza dello stato di salute, dei trattamenti effettuati, della eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale ed educativo.

8.2.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie

Le richieste formalizzate dal Familiare/Tutore/Ads di trasferimento in altra struttura interna a Fondazione Piatti, vengono esaminate dall'équipe di valutazione, al fine di valutare insieme alla famiglia ed al Servizio Sociale di riferimento la congruenza della richiesta con il progetto di vita della persona interessata, nonché determinare l'idoneità della struttura ad accogliere la persona.

Quando la richiesta è valutata ammissibile il nominativo viene inserito in L.A.

Quando presso la struttura richiesta vi è disponibilità di posto vengono attivate le procedure amministrative necessarie.

Al fine di garantire la continuità assistenziale e facilitare il passaggio nella nuova UdO si prevede quanto segue.

- La struttura di provenienza:

- redige la *Relazione di dimissione (M7.02.17)* e mette a disposizione della nuova struttura copia della documentazione presente nel *Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario* FaSAS, mentre i referti sanitari in originale seguono l'ospite nella nuova struttura;
- accompagna la fase di passaggio e inserimento con modalità operative coerenti ed appropriate (es. presentazione del caso all'équipe della struttura di destinazione; accompagnamento

dell'ospite per momenti di osservazione e ambientamento, nonché altri interventi di volta in volta valutati utili e necessari)

- La struttura che accoglie il nuovo ospite provvede agli adempimenti amministrativi e le modalità di accoglienza prevista per gli ospiti in ingresso.

8.2.5 Criteri di gestione della lista di attesa

Quando l'esito della valutazione di ammissibilità condotta dall'équipe multi-professionale di struttura è positivo, la persona viene inserita in lista d'attesa, con decorrenza dalla data in cui la richiesta è stata ricevuta dall'ente gestore.

La permanenza in lista di attesa viene confermata annualmente attraverso l'invio di una formale comunicazione alle famiglie e/o ai servizi invianti.

La gestione della lista di attesa nominativa tiene conto dei seguenti criteri:

- ordine cronologico delle richieste di inserimento pervenute (*come da protocollo di Fondazione Piatti*)
- valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, segnalate e documentate dai familiari/tutori/servizi invianti
- provenienza dell'ospite da strutture di Fondazione Piatti
- appropriatezza dell'inserimento rispetto al contesto e al posto disponibile, al fine di garantire un adeguato inserimento della persona con disabilità

Viene sempre garantita l'osservanza a quanto definito da normative ed eventuali convenzioni in essere con Enti Pubblici.

8.3 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).

8.3.1. 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 dal centro diurno. 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 particolare 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.

8.4 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 sanitarie e socio-educative 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.

9. Il Personale

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'ospite un'adeguata assistenza personalizzata sotto il profilo educativo ed assistenziale garantendo il raggiungimento degli standard di accreditamento.

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

Responsabile di struttura Stefania Baldi

Al Responsabile di struttura è attribuito il compito di coordinare e verificare le attività, la programmazione e l'organizzazione interna garantendo lo standard medio settimanale di assistenza con personale qualificato come previsto dalla normativa vigente.

Le figure professionali operanti in struttura sono:

- Educatori;
- Operatori diplomati Istituto Superiore di Educazione Fisica (I.S.E.F.);
- Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) e Operatori Socio Sanitari (O.S.S.);
- Psicologo;
- Infermiere;
- Fisioterapista;
- Assistente Sociale;
- Collaboratore amministrativo;

E' prevista inoltre la collaborazione di volontari e tirocinanti

Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento che può non essere esposto per ragioni di sicurezza legate alle caratteristiche dell'utenza.

10. 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.

11. L'approccio culturale ed operativo

Il CDD si inserisce nell'ambito del "Progetto globale di Vita – Durante Noi – Dopo di Noi", promosso da Anffas Onlus di Varese in quanto consente di dare una risposta di qualità alle persone con disabilità e bisogni complessi aiutandoli a costruire il proprio progetto di vita in condivisione con le loro famiglie che vengono accompagnate e supportate nella loro gestione quotidiana.

Per ogni utente, attraverso una valutazione multidisciplinare da parte di un'équipe di professionisti (educatori, ASA/OSS, psicologo, fisioterapista, infermiere) che utilizza varie scale di valutazione, viene stilato un Progetto Individualizzato, che si basa sul modello teorico di Schalock e Verdugo dei Domini di Qualità della Vita (Benessere emotivo, Benessere fisico, Sviluppo personale, Autodeterminazione, Diritti, Relazioni interpersonali, Inclusione sociale, Benessere materiale). Tale modello, *"è un costrutto multidimensionale sul quale incidono fattori personali e ambientali, come relazioni intime, vita familiare, amicizie, lavoro, vicinato, città o area di residenza, abitazione, educazione, salute, tenore di vita e caratteristiche della popolazione di appartenenza"* (*"Manuale di qualità della vita – Modelli e pratiche di intervento"* di R. L. Schalock, M.A. Verdugo Alonso – Società Ed. Vannini, 2006). Nell'ambito di ogni singolo dominio, nel progetto, vengono individuati i bisogni di ogni persona inserita nella struttura e, conseguentemente, gli obiettivi, le attività, le strategie d'intervento nonché i tempi/strumenti di monitoraggio e verifica. Il progetto viene condiviso con la famiglia attraverso colloqui e verificato dall'équipe multidisciplinare ogni sei mesi.

Al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni dell'ospite entrato in struttura, entro 30 giorni dalla data del suo ingresso l'équipe multidisciplinare definisce, attraverso momenti di confronto codificati ordinari o straordinari in cui le varie figure professionali concorrono a definire obiettivi e metodi di lavoro condivisi, un Progetto individuale (P.I.), Piano assistenziale e Piano educativo individuale (PAI – PEI), che viene condiviso con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno il quale lo sottoscrive per presa visione e condivisione.

Il Progetto Individuale dell'ospite, il PAI, il PEI, la scheda multidimensionale dei bisogni, il profilo fisioterapico, che unitamente ai Diari degli eventi e degli interventi e alle scale di valutazione costituiscono il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) dell'ospite. I vari elementi del FaSAS verranno elaborati, redatti, verificati e rivalutati periodicamente dall'équipe di struttura, secondo la normativa specifica e comunque ogni qualvolta intervengano significativi cambiamenti nella condizione bio-psico-sociale dell'ospite.

Vengono utilizzate inoltre, laddove opportuno, strumenti per la valutazione dei sostegni necessari, la *Scala San Martin* per la valutazione della Qualità della Vita delle persone con disabilità gravi, scale di valutazione specifiche su aspetti psicopatologici e valutazioni neuropsicologiche per lo screening del decadimento cognitivo, oltre agli strumenti che di volta in volta i professionisti riterranno opportuno utilizzare.

Nel caso in cui si intenda attivare la procedura per l'erogazione del Voucher socio-sanitario di lungo assistenza, il Programma Individualizzato sarà definito in stretta collaborazione con l'ospite stesso e con i suoi familiari o con il Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno, con gli operatori individuati dall'ATS e con il Medico di Medicina Generale.

La Direzione Sanitaria dell'ente gestore redige e aggiorna periodicamente protocolli e procedure assistenziali, in ottemperanza alle indicazioni normative e alle esigenze interne.

Procedure e protocolli assistenziali, linee guida, piani di assistenza, programmazione educativa annuale, riunioni e supervisioni d'équipe garantiscono la correttezza e la continuità degli interventi.

12. I Servizi offerti

L'approccio globale ai bisogni della persona è incentrato prioritariamente sui processi legati al prendersi cura della persona, sul suo sviluppo e sul potenziamento e/o sul mantenimento delle sue abilità rispetto alle autonomie, alla vita quotidiana, alla socializzazione/inclusione sociale, alla mobilità, all'autodeterminazione, alle abilità emozionali.

Le attività che il CDD offre sono di tipo socio-sanitario ad elevato grado di integrazione, assistenziali, riabilitative (nell'ambito motorio ed espressivo), socio-riabilitative ed educative. Tali attività sono realizzate sia negli spazi interni alla struttura che sul territorio, consentendo di promuovere esperienze di inclusione sociale.

12.1 Prestazioni socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione

- Assistenza nell'alimentazione (imboccamento - nutrizione enterale) e controllo di eventuali diete speciali (dietro prescrizione medica vengono garantite diete speciali);
- Assistenza di utenti con incontinenza o cateterizzati;
- Assistenza e affiancamento alla deambulazione e nella mobilitazione dell'utente secondo le prescrizioni mediche e fisioterapiche;
- Assistenza all'auto-assunzione di terapie farmacologiche su prescrizione medica e con espresso consenso dei familiari o rappresentanti legali, nel rispetto di procedure e protocolli interni;
- Tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute, anche attraverso monitoraggi vari prescritti dal medico (es. peso, crisi epilettiche, ecc.);
- Somministrazione di scale e valutazioni testali da parte dell'équipe multidisciplinare;
- Intervento dello psicologo per somministrazione di scale e valutazioni testali e-supervisione all'équipe sui progetti individualizzati;
- Valutazione periodica del fisioterapista e consulenza all'équipe;
- Prestazioni infermieristiche: l'Infermiere partecipa alla compilazione della Scheda Multidimensionale dei bisogni ed è responsabile della gestione delle varie attività connesse alla gestione dei farmaci, come indicato nell'ambito delle procedure di riferimento e dalle normative vigenti;
- Intervento dell'Assistente Sociale, quale referente per i servizi territoriali (Servizi Sociali comunali, Servizi ASST, Uffici di Protezione Giuridica) e per consulenze, supporto e orientamento ai familiari e all'équipe di struttura
- Consulenza del Direttore Sanitario di Fondazione R. Piatti – Onlus, per la gestione e la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza (ICA).

12.2 Prestazioni assistenziali

- Aiuto ed assistenza nell'igiene, nella cura della persona e nella gestione dei presidi per incontinenza;
- Aiuto ed assistenza nell'alimentazione;
- Interventi di assistenza individualizzati (doccia, statica, ecc.) eventualmente da concordare con il Responsabile di struttura.

12.3 Prestazioni Riabilitative

- Progetto motorio
 - Motricità in acqua
 - Idrokinesi-terapia
 - Motricità in palestra
 - Fisioterapia
 - Uscite motorie
- Progetto espressivo
 - Stimolazioni multisensoriali anche in acqua, sia all'interno che in un giardino dedicato, eventualmente con approccio *Snoezelen*
 - Stimolazione basale

- Stimolazione cognitiva anche con approccio di Comunicazione Aumentativa Alternativa
- Stimolazione musicale (anche con attrezzatura *Sound Beam*)
- Attività psicomotoria (Progetto Ri-creazione)
- Attività riabilitativa con cani (*Pet Therapy*)
- Arteterapia
- Musicoterapia

12.4 Prestazioni Socio-Riabilitative

- Progetto espressivo
 - Uscite sul territorio
 - Uscite per acquisti
 - Uscite in biblioteca
 - Volontariato presso RSA sul territorio
 - Progetto con scuola dell'infanzia del territorio

12.5 Prestazioni Educative

- Progetto occupazionale
 - Cura degli spazi interni ed esterni
- Progetto espressivo
 - Attività di bigiotteria (Laboratorio d'autore)
 - Cura della persona
 - Laboratorio creativo
 - Laboratorio giochi
 - Laboratorio narrativo
 - Laboratorio di cucina
 - Karaoke
- Progetto tempo libero
 - Allestimento di iniziative dedicate, in occasione di festività
 - Feste di compleanno
 - Gite

12.6 Prestazioni alberghiere

- Pasti e diete:
 - la struttura si avvale di un servizio di ristorazione in appalto
 - il menù giornaliero ruota su 4 settimane e varia a seconda delle stagioni (autunno/inverno e primavera/estate)
 - su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
 - la qualità viene costantemente monitorata.
- Pulizie: la struttura si avvale di un servizio esterno che si occupa quotidianamente della pulizia degli ambienti.

12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

- Utilizzo di una piscina terapeutica, all'interno della RSD San Fermo gestita dalla Fondazione Renato Piatti onlus;
- Utilizzo di piscine, palestre e spazi esterni, attraverso apposite convenzioni;
- Progettualità ed attività di integrazione sociale sul territorio con utilizzo di automezzi propri.

12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- Servizio pre CDD organizzato il mercoledì dalle 8,30 alle 10,00 da attivare con un minimo di due adesioni;
- Servizio di accompagnamento domiciliare di tipo professionale nei limiti delle disponibilità di risorse proprie della Fondazione Renato Piatti Onlus.

Le tariffe applicate sono determinate come segue:

Distanza	Fascia tariffaria a/r
Entro 5 Km	€ 5,06 x 20 gg. + I.V.A.
Entro 10 km	€ 10,12 x 20 gg. + I.V.A.
dai 10 ai 20 km	€ 11,62 x 20 gg. + I.V.A.

L'importo del servizio subirà riduzioni proporzionali all'effettiva frequenza solamente per i periodi di chiusura del Centro in concomitanza delle vacanze estive e natalizie. In tutti gli altri casi la quota verrà addebitata per intero.

- Progetti Vacanze: progetti organizzati nel corso dell'anno (principalmente durante l'estate) e proposti ad utenti in base a una valutazione di adeguatezza da parte dell'équipe multidisciplinare; il costo del progetto, di volta in volta definito, verrà addebitato alle famiglie che decideranno di aderire alla proposta e che potranno chiedere l'intervento economico dei rispettivi Comuni di residenza.
- Servizio di assistenza e accompagnamento degli ospiti per visite specialistiche/esami: è riservato a casi particolarmente complessi e si connota come sostegno al nucleo familiare che, per diverse motivazioni, non riesce a gestire autonomamente tali situazioni; la valutazione della congruità e della fattibilità operativa è in carico al Responsabile di struttura.
- Tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla carta dei servizi e dalle normative vigenti.

13. Orario settimanale di apertura del Centro

Lunedì	09:00 – 16:30
Martedì	09:00 – 16:30
Mercoledì	08:30 – 16:30
Giovedì	09:00 – 16:30
Venerdì	09:00 – 16:30

L'équipe di struttura si riunisce un'ora e mezza alla settimana per attività di programmazione, supervisione, verifica e aggiornamento dei Progetti Individuali, dei Piani di assistenza ed educativi e, in generale del FaSAS (*Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario*) il mercoledì dalle 8:30 alle 10:00 e supervisioni in piccolo gruppo, verifiche di progetto, incontri con i famigliari strutturati in base alle esigenze.

14. Giornata tipo dell'ospite

08:00 – 09:15	• servizio di accompagnamento domiciliare
09:00 – 10:00	• accoglienza in struttura, riunione di gruppo per apertura della giornata
10:00 – 11:30	• attività riabilitative, socio-riabilitative, educative
11:30– 12:00	• igiene personale
12:00 – 13:15	• pranzo con gli operatori
13:15 – 14:00	• igiene, cura della persona
14:00 – 15:30	• attività riabilitative, socio-riabilitative, educative
15:30–16:00	• igiene e cura della persona, riunione di gruppo per verifica giornata
16:00-16:30	• dimissioni dal Centro
16:30 -18:00	• servizio di accompagnamento domiciliare

15. 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 (Responsabile di struttura, educatori professionali, O.S.S., A.S.A., assistente sociale, psicologo)
- libero accesso alla struttura previo contatto con il Responsabile di Struttura.
- monitoraggio della soddisfazione generale (rilevazione della *Customer Satisfaction*)
- raccolta di reclami e suggerimenti
- uno Sportello Accoglienza Informazione (SAI)

16 SAI - Sportello Accoglienza 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

17. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari ed operatori

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

Nel corso del 2014 è stata introdotta per la prima volta una rilevazione di gradimento dei servizi rivolta agli ospiti delle C.S.S.

A tale scopo è stato elaborato un questionario basato sui principi della lettura facilitata (*Easy to Read*).

Le rilevazioni vengono effettuate con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene formalizzata tramite una comunicazione scritta agli interessati e attraverso incontri plenari.

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.

17.1 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*

(allegata alla presente *Carta dei Servizi* - vedi *Scheda Reclamo/apprezzamento*) e riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

17.2 Tutela dei diritti

L'assistito, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari, possono rivolgersi al Difensore Civico territoriale, all'Ufficio relazioni con il pubblico dell'ATS Insubria e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS, nel caso in cui ritengano sia negata o limitata, da parte dell'Ente gestore, la fruibilità delle prestazioni definite dalle normative vigenti per la specifica UdO o per altre necessità.

18. Retta

Per l'anno 2025 la retta socio-assistenziale individuale a carico dei Comuni e/o delle famiglie sarà così definita: per la frequenza a tempo pieno, € 17.748,00 annuali, fatturati mensilmente (pari ad una retta mensile di €1.479,00); la retta giornaliera sarà pertanto determinata in € 73,95.

Per i casi inseriti a part-time la retta sarà determinata in modo proporzionale rispetto alle ore settimanali di frequenza, previste dal progetto individuale di inserimento.

In caso di assenza per malattia documentata da certificato medico, dal sedicesimo giorno è prevista una decurtazione della retta in misura proporzionale ai giorni di assenza nel mese.

In caso di assenza per altre motivazioni non è prevista alcuna decurtazione di retta per mantenimento posto.

Annualmente la retta potrà subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi sostenuti dall'Ente Gestore.

La fatturazione delle rette avviene mensilmente con applicazione del bollo secondo normativa di legge.

Le fatture dovranno essere saldate da chi è tenuto al pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione, tramite bonifico bancario, bollettino postale o direttamente in ufficio.

19. Contatti e Informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Responsabile di Struttura: Stefania Baldi

Tel. 0332.313340

E mail: stefaniabaldi@fondazionepiatti.it

PEC: cdd.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org

Per ulteriori informazioni inerenti i criteri e le modalità di accesso:

Responsabile Area Sociale e percorsi di presa in carico : Dr.ssa Patrizia Dal Tin

patriziadaltin@fondazionepiatti.it

La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Fondazione Renato Piatti onlus, viene consegnata alle famiglie/tutori/AdS degli ospiti del CDD e, di norma, viene inviata in formato "pdf" ai Servizi di riferimento e a chiunque sia interessato ad averne una copia.

Fondazione Renato Piatti onlus

Via Crispi, 4 – 21100 Varese

Tel. 0332-281025

Fax 0332-284454

e-mail: info@fondazionepiatti.it – info.pec@fondazionepiatti.org

www.fondazionepiatti.it