

Centro Diurno per persone con disabilità

C.D.D.

Via Magnani, 6 – Loc. Bregazzana - 21100 Varese (VA)

CARTA DEI SERVIZI



Presentazione

S7.09.03-15 del 31.03.2025



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 marzo 2025

Indice

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



- 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:

- 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.*
- 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.*
- 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.*
- 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 C.D.D. di Bregazzana è collocato in un immobile costruito nel 1912 dalla famiglia Magnani e destinato ad asilo infantile fino al 1969. L'immobile, ora di proprietà del Comune di Varese, è stato concesso in comodato d'uso prima

all'Anffas di Varese, poi alla Fondazione Renato Piatti onlus, che hanno provveduto a ristrutturarlo secondo gli standard richiesti per la gestione del Centro Socio Educativo (C.S.E.), avviato nel 1998.

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

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 Bregazzana è stato autorizzato all'esercizio ed accreditato da Regione Lombardia con D.G.R. n. VIII/1511 del 22 dicembre 2005 ed è a contratto con l'ATS Insubria, per complessivi 20 posti.

Nel corso 2018 sono stati accreditati gli spazi al primo piano che hanno permesso l'ampliamento della capacità ricettiva da 20 a 25 posti, autorizzati e accreditati.

Il servizio si sviluppa quindi al piano terra ed al primo piano dell'immobile, su una superficie di circa 335 mq, ed è composto da: tre locali destinati al pranzo e ad attività di piccolo/grande gruppo, un ufficio per attività amministrative, un locale per attività infermieristiche ed assistenziali, tre locali per attività riabilitative, socio-riabilitative ed educative, un locale bagno attrezzato per l'igiene personale (persone con disabilità), due servizi igienici attrezzati per persone con disabilità, un ulteriore servizio igienico, uno spogliatoio, due servizi igienici per il personale ed un locale smistamento contenitori cibo e bevande.

È inoltre presente un piano seminterrato adibito esclusivamente a magazzino/deposito e locale caldaia ed è inserito in un parco di circa 4000 mq.

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 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

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.s.milano.pec@fondazionepiatti.org

▪ **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPJA 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: ctrnuovabrunella@fondazionepiatti.it – ctrnuovabrunella.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).

6. Ubicazione e accessibilità

La struttura è situata nel Comune di Varese in via Magnani n. 6 – località Bregazzana - e fa riferimento all'ambito territoriale dell'A.T.S. Insubria - A.S.S.T. Sette Laghi.

La sua collocazione nel quartiere di Bregazzana, la vede ben integrata nel contesto sociale e raggiungibile con i mezzi pubblici: trasporto AVT - linea Z.

7. Destinatari del servizio

Il Centro Diurno per persone con disabilità 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 quanto segue: “...il minore di età potrà essere accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni: 1) una specifica richiesta del genitore o del tutore; 2) una valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ASL di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra dell'Istituto di riabilitazione extra ospedaliera accreditato; 3) 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 7/8 ore giornaliere (dalle ore 9.00/10.00 alle ore 16.00/17.00), per complessive 38 ore.

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 verificano 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 S7.09.03-15 del 31.03.2025

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.

Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento non viene impiegato personale volontario, ma esclusivamente personale dipendente. La Fondazione prevede il monitoraggio annuale della soddisfazione generale degli operatori tramite indagini di *Job Satisfaction*.

Fondazione Piatti, per quanto riguarda la gestione della pandemia da COVID-19, anche dopo la cessazione dello stato di emergenza, applica alcune misure per la riduzione del rischio contagio tra cui:

- utilizzo di dispositivi di protezione individuale (DPI) conformi alla normativa e comunque sempre adeguati al contesto epidemiologico;
- continuità della sorveglianza sanitaria anche attraverso screening periodici con test antigenici secondo quanto prescritto dal Medico Competente del Lavoro;
- formazione continua sulle procedure di prevenzione delle infezioni, tra cui COVID-19.

Responsabile di struttura Sonia Marantelli

È garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard medio settimanale di assistenza previsto dalla delibera regionale n. 18334 del 23 luglio 2004 (900 minuti sett. per ospite).

Al Responsabile di struttura è attribuito il compito di coordinare e verificare le attività, la programmazione e l'organizzazione interna.

Le figure professionali operanti in struttura sono:

- Educatori professionali/educatori sociopedagogici
- Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.) e Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Collaboratore amministrativo
- Eventuali volontari e tirocinanti

Altre figure professionali impiegate presso la Fondazione Renato Piatti Onlus (es. fisioterapista – infermiere professionale) operano presso il CDD, per la stesura e l'aggiornamento della valutazione multidimensionale dell'ospite, per fornire indicazioni agli operatori sulla base dei bisogni che emergono, per eventuali necessità contingenti. Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento.

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

L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo o sul mantenimento delle autonomie primarie, sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate (cognitiva, relazionale, motoria, delle autonomie personali e sociali), sulla valorizzazione degli spazi e sulla promozione di esperienze di inclusione sociale. Particolare rilevanza viene data alla valorizzazione, promozione e tutela dei legami familiari dell'ospite.

I ritmi operativi sono scanditi sulla base dei bisogni propri degli ospiti, nella logica del modello di vita familiare. Genitori, familiari, amici e volontari avranno libero accesso alla struttura, in una logica di partecipazione e collaborazione con il personale in servizio nella comunità.

Alla definizione del Progetto individuale (P.I.), del Piano assistenziale e del Piano educativo individuale (PAI – PEI) concorrono tutte le figure professionali secondo le specifiche competenze, al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni dell'ospite.

Il progetto individuale viene predisposto entro 30 giorni dalla data di ingresso e condiviso con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno, che lo sottoscrive.

L'équipe multidisciplinare, ai fini dell'osservazione, della valutazione dei bisogni e dei sostegni, nonché della stesura del progetto individuale, utilizza come elementi teorici strutturali l'ICF ed il modello della Qualità della Vita di Shalock e Verdugo Alonso. Tale costrutto si prefigge di incrementare la qualità della vita negli otto domini cruciali, Benessere emozionale, Relazioni interpersonali, Benessere materiale, Sviluppo personale, Benessere fisico, Autodeterminazione, Inclusione sociale, Diritti. Questi domini essenziali sono definiti come l'insieme di fattori che compongono il benessere di una persona. Come scritto nel *"Manuale di qualità della vita – Modelli e pratiche di intervento"* (R. L. Schalock, M.A. Verdugo Alonso – Società Ed. Vannini, 2006):

- *si sostanzia in quegli stessi fattori e relazioni per le persone nell'educazione speciale, nella salute fisica, nella salute mentale, nel ritardo mentale e nelle disabilità intellettive, nell'invecchiamento e nelle famiglie che sono importanti per tutte le persone;*
- *se ne fa esperienza nel momento in cui i bisogni di una persona sono riconosciuti e quando questa ha la possibilità di perseguire un miglioramento della vita nei più importanti ambienti di vita;*
- *comprende sia componenti soggettive che oggettive, ma è principalmente la percezione degli individui che si riflette sulla qualità di vita della persona;*
- *si fonda sui bisogni, scelte e controllo individuali;*
- *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;"*

"L'applicazione della qualità della vita dovrebbe:

- *aumentare il benessere di una persona;*
- *essere applicata tenendo in considerazione il contesto etnico e culturale individuale;*
- *collaborare al cambiamento a livello di persone, programmi, comunità e nazione;*
- *aumentare il grado di controllo personale e le opportunità individuali esercitate dalla persona in relazione ad attività, interventi e ambienti che le coinvolgono;*
- *occupare un ruolo di rilievo nell'accumulare prove, nell'identificare predittori significativi di una vita di qualità e nell'indirizzare le risorse per massimizzare effetti positivi."*

La collaborazione tra le figure professionali che compongono l'équipe di lavoro mira alla definizione dei sostegni necessari alla persona attraverso momenti di confronto codificati, ordinari o straordinari, in cui le varie figure professionali concorrono a definire obiettivi e metodi di lavoro condivisi nella logica di un'impostazione culturale di stampo bio-psico-sociale.

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, 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.

La collaborazione tra le figure professionali che compongono l'équipe di lavoro mira alla definizione dei sostegni necessari alla persona attraverso momenti di confronto codificati, ordinari o straordinari, in cui le varie figure professionali concorrono a definire obiettivi e metodi di lavoro condivisi nella logica di un'impostazione culturale bio-psico-sociale.

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.

Il Responsabile Sanitario della Fondazione Renato Piatti onlus 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

Il C.D.D. offre interventi educativi, riabilitativi, socio-riabilitativi ed assistenziali finalizzati:

- all'autonomia personale;
- alla socializzazione / integrazione;
- allo sviluppo / mantenimento delle abilità funzionali.

12.1 Prestazioni socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione

- Tenuta e aggiornamento del fascicolo dell'ospite (FaSAS)
- Compilazione della scheda multidimensionale dei bisogni (raccolta anamnestica - valutazione infermieristica – indicazioni operative al personale di struttura) da parte dell'infermiere professionale.
L'Infermiere professionale viene inoltre interpellato al bisogno, quando le condizioni di salute dell'ospite richiedono una rivalutazione infermieristica.
- Su richiesta e secondo necessità collaborazione con medici di medicina generale e specialisti finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell'ospite
- Monitoraggi vari (es. peso, crisi epilettiche, ecc.)
- Assistenza nell'alimentazione (imboccamento -nutrizione enterale se prescritta)
- Assistenza per i bisogni corporali ad incontinenti (anche svuotamento della sacca delle urine)
- Assistenza alla deambulazione (accompagnamento in carrozzina, con deambulatori e mobilitazione)
- Aiuto all'assunzione di terapie farmacologiche su prescrizione medica e con espresso consenso dei familiari o rappresentanti legali, nel rispetto di procedure e protocolli interni
- Controllo diete: su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
- Intervento dello psicologo per supervisione all'équipe sui casi
- Consulenza all'équipe e ai familiari da parte del fisioterapista ed eventualmente di altre figure professionali operanti in FP
- 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
- Somministrazione di scale e valutazioni testali

12.2 Prestazioni assistenziali

- Cura della persona (igiene personale-aspetti riguardanti l'abbigliamento)
- Affiancamento negli spostamenti
- Assistenza a tutti gli ospiti nei momenti dedicati ai bisogni corporali (minzione-defecazione-mestruazioni)
- Aiuto e assistenza nell'alimentazione per via naturale
- Cura degli spazi

12.3 Prestazioni riabilitative

- Progetto motorio:
 - Programma di acquaticità
 - Attività di basket
 - Interventi Rieducativi Individualizzati (IRI)

12.4 Prestazioni socio-riabilitative

- Progetto espressivo:
 - Uscite sul territorio/ trekking
 - Uscite sul territorio
 - Attività di avvicinamento e cura agli animali
- Progetto occupazionale:
 - Uscita acquisti

12.5 Prestazioni educative

- Progetto espressivo:
 - attività di animazione musicale
 - attività di pittura creativa
 - attività di narrazione /narrazione animata
 - cura della persona
 - beauty-farm
 - stimolazione Basale
 - C.A.A.
 - stanza snoezelen
- Progetto occupazionale:
 - giardinaggio
 - vita domestica
 - laboratorio artigianale
 - servizio ecologico
 - laboratorio bricolage
 - laboratorio di cucito
 - laboratorio di carta riciclata
- Progetto tempo libero:
 - festeggiamento dei compleanni
 - occasioni di svago
 - gite
 - organizzazione feste a tema

Le attività potranno subire variazioni nel corso dell'anno, in particolare in concomitanza con il periodo estivo (giugno/settembre), quando la programmazione viene modificata sulla base delle caratteristiche stagionali.

12.6 Prestazioni alberghiere

- Pasti e diete:
 - la struttura si avvale di un servizio di ristorazione appaltato
 - su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
 - la qualità viene costantemente monitorata

12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

- Tempi di apertura:
 - La struttura è aperta ed accessibile 38 ore settimanali per garantire le 35 ore settimanali previste dalla delibera regionale per la frequenza a tempo pieno.
- Utilizzo di piscine dotate di sollevatore, all'interno delle due RSD gestite dalla Fondazione Renato Piatti onlus
- Utilizzo di piscine e palestre esterne, attraverso apposite convenzioni
- Progettualità ed attività di integrazione sociale sul territorio con utilizzo di propri automezzi

12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- Servizio di accompagnamento domiciliare di tipo professionale nei limiti delle disponibilità di risorse proprie della Fondazione Renato Piatti onlus
- Progetto Vacanze: il costo effettivo del progetto, di volta in volta definito, verrà addebitato alle famiglie che potranno chiedere l'intervento 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 gestione di questa specifica attività avviene mediante apposito regolamento interno, che prevede da parte del Responsabile di struttura una valutazione di congruità e di fattibilità operativa delle richieste avanzate dai familiari.

13. Orario settimanale di apertura del Centro

Lunedì	09.00 – 17.00
Martedì	09.00 – 17.00
Mercoledì	09.00 – 17.00
Giovedì	08.30 – 17.00
Venerdì	09.00 – 17.00

L'équipe di struttura si riunisce una volta alla settimana, il giovedì dalle 8.30 alle 10.00, per le 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).

14. Giornata tipo dell'ospite

08:00 – 09:15	• Servizio accompagnamento domiciliare
09:00 – 10:00	• Accoglienza in struttura e riunione di gruppo per preparare la giornata
10:00 – 11:50	• Attività riabilitative, socio-riabilitative, educative
11:50 – 12:00	• Cura della persona
12:00 – 13:00	• Pranzo con gli operatori
13:00 – 14:00	• Pausa (attività ricreativa, igiene e cura della persona)
14:00 – 16:00	• Attività riabilitative, socio-riabilitative, educative
16:00 – 16:15	• Igiene e cura della persona, riunione di gruppo per verifica giornata
16:15 – 17:00	• Dimissioni dalla struttura
16:30 – 18:00	• Servizio di accompagnamento domiciliare

15. Rapporti 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 (indagini di *Customer Satisfaction*)
- raccolta di reclami e suggerimenti
- 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 e operatori

La realizzazione di un Sistema di Gestione della Qualità, strutturato secondo quanto previsto dalla norma ISO 9001, costituisce un'ulteriore garanzia in ordine alla volontà della Fondazione Renato Piatti onlus di dotarsi di strumenti finalizzati a monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai propri ospiti ed alle loro famiglie.

Nell'ambito di tale Sistema è prevista anche la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (*Customer Satisfaction*) e degli operatori (*Job Satisfaction*), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso una comunicazione scritta agli interessati.

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) 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: Sonia Marantelli

Tel. 0332.229640

E.mail: cddbregazzana@fondazionepiatti.it – soniamarantelli@fondazionepiatti.it

P.E.C.: cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org

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

Assistente Sociale: Dr.ssa Patrizia Dal Tin

patriziadaltin@fondazionepiatti.it

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro famigliari, previo appuntamento con l'Assistente Sociale Valentina Rusconi e con il Responsabile di struttura Sonia Marantelli.

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

S7.09.03-15 del 31.03.2025



Via Crispi, 4 – 21100 Varese

Tel. 0332-281025

Fax 0332-284454

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

www.fondazionepiatti.it