FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS

ente a marchio ANFFAS

CARTA DEI SERVIZI

Comunità di Accoglienza residenziale per persone con disabilità BRUGNOLI-TOSI

Via Piombina, 16 Busto Arsizio

Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) "Padiglione Denna"

Gruppo appartamento "La Magnolia"

S7.10.03-.17 del 31.03.2025 – P7.10

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

FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS

ente a marchio Anffas

CARTA DEI SERVIZI

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 8
5.1 La mission 8
5.2 Il Codice Etico 8
5.3 L'Organismo di Vigilanza 8
5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale 9
6. Ubicazione e accessibilità 10
7. Destinatari delle Comunità 10
8. Criteri e modalità di accesso per le Comunità 11
8.1 Procedure di accoglienza 11
8.2 Accoglienza e presa in carico in struttura 11
8.3.1 Continuità Assistenziale 12
8.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie 12
8.6 Residenzialità temporanea 13
8.7.1 Feste ed altre iniziative simili 14
8.8 Rilascio di certificati e relazioni 14
9. Il Personale 14
10. Formazione ed aggiornamento del personale 15
11. L'approccio culturale ed operativo 16
12. I Servizi offerti nelle Comunità 18
12.1 Prestazioni di assistenza diretta alla persona 18
12.2 Prestazioni socio - riabilitative e riabilitative 18
12.3 Prestazioni infermieristiche 19
12.4 Prestazioni socio-sanitarie 19
12.5 Prestazioni alberghiere 19
12.6 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta 20
12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta 20
13. Giornata tipo degli ospiti della Comunità nelle 24 ore 21
13.1 Orari visite 21
14. Rapporti con le famiglie 22
15. SAI - Sportello Accoglienza Informazione 22
16. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori 23
16.1 Gestione dei reclami 23
16.2 Tutela dei diritti 23
17. Retta 23
18. Contatti e Informazioni 24

Allegato 1: Elenco documenti inserimento (**S7.02.04**)

Allegato 2: Scheda Reclamo/Apprezzamento (**M8.01.01**)

Allegato 3: Questionario di Gradimento dei servizi - (**M8.04.04**)

Allegato 4: Questionario di Gradimento dei servizi Ospiti - [CSS] (**M8.04.09**)

Allegato 5: 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 si 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

Nel 2006 la Fondazione onlus A.N.F.F.A.S. Lions Mario Ravera porta a compimento la costruzione di una struttura che accoglieva le due "Comunità di accoglienza residenziale per persone con disabilità Brugnoli –Tosi", con lo scopo di dare risposte concrete ai bisogni e alle aspettative delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Nel 2009 vengono accreditate come Comunità Socio – Sanitarie (C.S.S.): "Padiglione Armiraglio Magistrelli" e "Padiglione Mazzucchelli".

La struttura viene successivamente ampliata nel 2014, con la costruzione di una nuova Comunità "Padiglione Denna" che nel 2016 viene a sua volta accreditata come C.S.S.

Dal primo gennaio 2010 Fondazione onlus A.N.F.F.A.S. Lions Mario Ravera ha affidato la gestione dell'Unità di Offerta alla Fondazione Renato Piatti onlus, Ente Gestore "a marchio ANFFAS".

La realizzazione delle Comunità Socio Sanitarie per disabili intellettivi e relazionali si colloca all'interno del "Progetto globale di Vita - Durante Noi - Dopo di Noi", che Anffas onlus di Busto Arsizio promuove da anni nell'ambito del piano di sviluppo delle proprie attività.

L'iniziativa è da considerarsi la naturale e logica prosecuzione di un percorso mirato a garantire stabili punti di riferimento e forme di convivenza positiva per le persone con disabilità e per i loro famigliari.

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

L'Unità di Offerta "Brugnoli-Tosi" è costituita da tre Comunità di accoglienza residenziale per disabili, tutte accreditate come Comunità Socio – Sanitarie (C.S.S.): "Padiglione Armiraglio Magistrelli", "Padiglione Mazzucchelli" e "Padiglione Denna" e di queste, solamente due attualmente sono a contratto con ATS Insubria.

È garantita l'apertura per l'intero anno solare, per 24 ore die.

Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) – Brugnoli – Tosi - Padiglione Denna

- La C.S.S. Padiglione Denna ha iniziato la sua attività come Comunità Alloggio, quindi come Unità d'Offerta socio assistenziale, con la Comunicazione Preventiva di Esercizio (C.P.E.) presentata in data 23.06.2014 al Comune di Busto Arsizio ed all'ASL di riferimento; la Comunità dispone di 10 posti.
- Successivamente è stata accreditata come Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) ai sensi della **D.G.R. n. VII/18333 del 23 luglio 2004** "*Definizione della nuova unità di offerta Comunità alloggio socio sanitaria (CSS): requisiti per l'accreditamento*", con D.d.s. 19 febbraio 2016 n. 1126.

Gruppi Appartamento (GA) "La Magnolia"

- Iniziano la loro attività il 1 dicembre 2021 presso alcuni locali, rispondenti ai requisiti di civile abitazione, realizzati nei pressi della CSS "Brugnoli-Tosi";
- tale collocazione permettere agli Ospiti accolti di sperimentare un contesto di vita più autonomo rispetto a quanto previsto dalle strutture socio sanitarie residenziali, con presenza degli operatori solo nella fascia diurna, ma con l'opportunità di usufruire, in caso di bisogno, di aiuto e supervisione;
- l'esperienza dei GA si inserisce nel Progetto Individuale "Dopo di NOI" e nell'attività di pianificazione dei sostegni secondo quanto previsto dalla Legge 112/2016, che costituisce una delle Misure di Sostegno da declinarsi come parte Integrante del Progetto Individuale ex art.14 Legge 328 (Allegato A Dgr 3404/2020) ed è costruito secondo la prospettiva del costrutto multidimensionale della qualità della Vita (*Schalock et al.*, 2009), in linea con le raccomandazioni riportate anche nella DGR 3404/2020.

La C.S.S. "Padiglione Denna" dispone di 5 camere con due letti, bagno e vani accessori, due bagni operatori, un bagno ospiti, una zona giorno costituita da sala da pranzo e un soggiorno.

Gli spazi comuni alle Comunità sono: sala operatori, infermeria, ufficio, tre bagni operatori e spogliatoi, uno spazio polifunzionale per attività educative, un deposito carrozzine.

Le Comunità dispongono inoltre di un'ampia area verde dove è collocata una tensostruttura adibita ad iniziative ed attività all'aperto.

I Gruppi appartamento sono costituiti da due appartamenti da 5 posti con una zona comune ed uno spazio esterno dotato di piscina estiva e campo da bocce.

Tutta la struttura è dotata di un ampio parcheggio.

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

- **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
  E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **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.i – 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 Busto Arsizio in via Piombina, 16 e fa riferimento all'ambito territoriale dell'ATS Insubria – ASST Valle Olona.

La sua collocazione nel quartiere di Sacconago, la rende facilmente accessibile anche con i mezzi pubblici:

LINEE DI TRASPORTO URBANO
LINEA 5 A: Sant'Anna -Ospedale - Cimitero – Sacconago Centro - F.S. – Ospedale
LINEA 55 R: Ospedale - F.S. - CENTRO - SACCONAGO - Cimitero – Ospedale

7. Destinatari delle Comunità

L'Unità di Offerta per persone con disabilità "Brugnoli-Tosi" è una struttura rivolta a persone di ambo i sessi, ultraquattordicenni, con diversi gradi di fragilità e che necessitano di un intervento residenziale a tempo indeterminato, determinato o per interventi di sollievo alla famiglia.

Come previsto dalle normative regionali *la C.S.S. è la Comunità Alloggio socio assistenziale autorizzata al funzionamento e accreditata dal sistema socio sanitario regionale, disponibile all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità prive di sostegno domiciliare.*

8. Criteri e modalità di accesso per le Comunità

8.1 Procedure di accoglienza

Richiesta di inserimento

- Per accedere in CSS 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, che dovrà poi essere inviata 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 Accoglienza e presa in carico in struttura

- L'accoglienza dell'ospite, sia per inserimenti a tempo indeterminato che determinato, avviene di norma nei giorni infrasettimanali (dal lunedì al venerdì).
- Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/tutore/AdS deve produrre tutta la documentazione indicata nell'allegato 1.
- Deve altresì garantire una adeguata dotazione di abbigliamento e, successivamente, provvedere al suo ripristino periodico.
- Il Responsabile di struttura insieme all'équipe provvede a:
  - individuare gli operatori referenti del progetto individuale (educatore – A.S.A./O.S.S.)
  - predisporre e personalizzare gli spazi privati insieme all'ospite e alla sua famiglia.
- 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, si condividono con la famiglia/tutore/AdS i contenuti e gli

obiettivi del progetto individuale, si definiscono le modalità adeguate ai bisogni/desideri dell'ospite ed alla disponibilità/possibilità della sua famiglia per strutturare le occasioni di frequentazione reciproca.

Tale osservazione si connota come periodo di prova, pertanto, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, 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 (vedi § 8.3).

- Per gli aspetti sanitari la persona accolta in CSS è in carico ad un Medico di Medicina Generale (MMG) del territorio, proposto dalla famiglia/tutore/AdS. La persona già residente in città potrà mantenere il proprio medico, mentre chi proviene da altri paesi dovrà effettuare una scelta tra i medici disponibili in Busto Arsizio. L'équipe di struttura fornirà tutto il supporto necessario per accompagnare la famiglia nella scelta.
- 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.

8.3 Dimissioni

- Le eventuali richieste di dimissioni da parte del familiare o legale rappresentante dell'ospite dovranno essere comunicate in forma scritta all'Ente Gestore e ai Servizi territoriali di riferimento, con un preavviso di almeno 30 giorni.

  Le dimissioni sono regolamentate anche nel contratto di ingresso.
- Le eventuali dimissioni da parte dell'Ente Gestore saranno comunicate 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 prodotti dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio;
  - palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo del servizio;
  - morosità.

  Sono regolamentate dal contratto di ingresso.
- Il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita).

8.3.1 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 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 del percorso assistenziale ed educativo.

8.4 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 lista d'attesa.

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 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.

8.5. 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.
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, approvati dal CdA:

- ordine cronologico delle richieste di inserimento pervenute
- 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
- criteri di priorità territoriale:
  1. residenti nel territorio provinciale e, in tale ambito, i soggetti già inseriti in strutture fuori Provincia, che intendono rientrare nella Provincia di Varese;
  2. residenti in Regione Lombardia;
  3. residenti in altre Regioni.

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

8.6 Residenzialità temporanea

La possibilità di accogliere persone per periodi di residenzialità temporanea è condizionata dalla disponibilità di posti letto.
La residenzialità temporanea vuole rispondere ad esigenze di:

- supporto professionale alla famiglia in caso di particolari esigenze (es. malattia dei genitori, emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento della persona con disabilità dal contesto familiare, altre necessità familiari contingenti)
- supporto sanitario-assistenziale temporaneo in occasione di aggravamenti per persone con disabilità inserite nel circuito dell'assistenza domiciliare o frequentanti i centri diurni;
- osservazioni e valutazioni cliniche e funzionali in un contesto protetto e con il supporto di un'équipe multidisciplinare
- avvicinamento alla residenzialità

Qualora l'inserimento a tempo determinato (sollievo) termini prima della data concordata con Famiglia/Servizi invianti/Amministratore di Sostegno/Tutore oppure qualora la persona rientri temporaneamente a domicilio, per volontà della parte richiedente l'ingresso, verrà fatturato l'importo dovuto per l'intero periodo del sollievo, salvo cause di forza maggiore o eventi imprevisti (solo a titolo esemplificativo ricovero in ospedale, decesso, ecc.).

8.7 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).

8.7.1 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.

8.8 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, secondo il programma individualizzato.

Le équipe delle C.S.S., inoltre, possono in ogni momento avvalersi della collaborazione di altre figure professionali operanti presso la Fondazione Renato Piatti onlus (es. fisioterapista – infermiere - medico).

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
Raffaella Lorenzi

Nella C.S.S. viene garantito lo standard medio settimanale di assistenza con personale qualificato, come previsto dalla delibera regionale n. 18333 del 23 luglio 2004 (800 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
- Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.)
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- Infermiere (per le prestazioni descritte nel § 12.3)
- Fisioterapista (per le prestazioni descritte nel § 12.4)
- Psicologo
- Assistente Sociale

L'assistenza notturna è garantita tramite personale qualificato non volontario.

È prevista inoltre la collaborazione di volontari e tirocinanti.

Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento che, però, viene esibito solo su richiesta per motivi di sicurezza (agiti improvvisi degli ospiti o intralcio durante l'utilizzo del sollevatore.

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 degli ospiti, nella logica del modello di vita famigliare. Genitori, famigliari, 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 famigliare, 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, che unitamente ai Diari degli eventi e degli interventi ed 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.

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 o con i suoi familiari o con il Tutore/Amministratore di Sostegno, con gli operatori individuati dall'ASL e con il Medico di Medicina Generale.

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 nelle Comunità

12.1 Prestazioni di assistenza diretta alla persona

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera
- Cura degli spazi dedicati all'ospite
- Assistenza all'alimentazione
- Assistenza per evacuazione ed eliminazione agli incontinenti
- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- Accompagnamento presso servizi di cura alla persona (parrucchiere, estetista, ecc.)
- Laboratorio di bellezza

- **Nel caso di ricovero ospedaliero in emergenza**
  - Fondazione Piatti garantirà l'assistenza all'ospite al fine di gestire l'emergenza, eventualmente anche attraverso l'intervento di una Cooperativa convenzionata, allo scopo di consentire alla Famiglia/Tutore/AdS di organizzarsi per garantire un'adeguata assistenza all'ospite, per la durata dell'intero periodo di ricovero, con le modalità ritenute più opportune.
    La Famiglia/Tutore/AdS dovrà attivarsi e individuare un'adeguata soluzione entro e non oltre 24/48 ore.

- **Nel caso di ricovero ospedaliero programmato**
  - La Famiglia/Tutore è tenuta a garantire l'assistenza necessaria all'ospite durante tutto il periodo di degenza, con le modalità che riterrà più adeguate. A tale scopo, la Famiglia/Tutore potrà eventualmente richiedere l'intervento della Cooperativa convenzionata con Fondazione Piatti.

Il personale delle Comunità manterrà per tutto il periodo di ricovero costanti contatti con il reparto ospedaliero per essere aggiornato sull'andamento clinico dell'ospite.

12.2 Prestazioni socio - riabilitative e riabilitative

Le attività socio-riabilitative e riabilitative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

- Progetto motorio:
  - Programma di motricità in palestra e all'aperto
  - Piscina in estate
- Progetto occupazionale:
  - Cura degli spazi e vita domestica
  - Pulizia automezzi
  - Servizio ecologico
  - Giardinaggio
  - Laboratorio di cucina
  - Realizzazione e coltivazione dell'orto
  - Laboratorio di cucito
  - Laboratorio di falegnameria
- Progetto espressivo:
  - Laboratorio di creatività
  - Teatro terapeutico
  - Laboratorio di allestimento ambienti
  - Laboratorio di cartonaggio
  - Laboratorio stimolazioni cognitive
  - Laboratorio di stimolazione basale
  - Laboratorio di percussioni
  - Atelier
  - Laboratorio di didattica
- Progetto tempo libero:

- Attività di integrazione sociale: partecipazione ad iniziative della Parrocchia e ad eventi promossi da varie realtà del territorio
- Attività ricreative e gestione del tempo libero

12.3 Prestazioni infermieristiche

L'Infermiere compila la scheda multidimensionale dei bisogni (raccolta anamnestica - valutazione infermieristica – indicazioni operative al personale di struttura); è responsabile della gestione delle varie attività connesse alla gestione dei farmaci come indicato nel protocollo assistenziale di riferimento, denominato *Approvvigionamento, conservazione e smaltimento dei farmaci* (**I7.10.11**).

L'Infermiere viene inoltre interpellato al bisogno, quando le condizioni di salute dell'ospite lo richiedono (su indicazione del medico di medicina generale) o quando è richiesta una valutazione in merito a situazioni di salute contingenti.

12.4 Prestazioni socio-sanitarie

Le necessità di natura socio-sanitaria delle persone residenti presso la CSS, riconosciute dal voucher di lungo assistenza, vengono soddisfatte dal personale di struttura, anche attraverso l'apporto di specifiche figure professionali operanti in Fondazione Piatti.

- Tenuta e aggiornamento del fascicolo dell'ospite (FaSAS).
- Accompagnamento, su richiesta e secondo necessità e collaborazione con la famiglia/Tutore/AdS, per visite dal Medico di Medicina Generale
- Accompagnamento, su richiesta e secondo necessità e collaborazione con la famiglia/Tutore/AdS, per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie
- Valutazione periodica del fisioterapista e consulenza all'équipe
- 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.)
- Su richiesta e secondo necessità, collaborazione con medici di medicina generale e specialisti finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell'ospite
- 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 mobilizzazione)
- Aiuto all'assunzione delle terapie farmacologiche su prescrizione medica e 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 e per sostegno individuale all'ospite
- 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

12.5 Prestazioni alberghiere

- Pasti e diete:
  - la struttura non si avvale della cucina interna ed il servizio di ristorazione è appaltato all'esterno
  - è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni
  - su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
  - la qualità viene costantemente monitorata
- Servizio di lavanderia e stireria per la biancheria piana e per gli indumenti personali degli ospiti

12.6 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

- Assistenza alla persona in caso di ricovero ospedaliero in emergenza come specificato nel § 13.1
- Utilizzo di piscine (dotate di sollevatore), all'interno delle strutture gestite dalla Fondazione Renato Piatti onlus
- Progettualità ed attività di integrazione sociale sul territorio con utilizzo di propri automezzi
- Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento non viene impiegato personale volontario, ma esclusivamente personale dipendente
- Possibilità per gli ospiti di effettuare telefonate e videochiamate personali

12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- soggiorni climatici estivi (il costo effettivo del progetto, di volta in volta definito, verrà addebitato alle famiglie che potranno richiedere l'intervento dei rispettivi Comuni di residenza)
- beni personali (abbigliamento, ecc.)
- prestazioni sanitarie (es. ticket sanitari per visite specialistiche e farmaci non esenti, cure odontoiatriche)
- assistenza all'ospite durante i ricoveri ospedalieri
- tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla carta dei servizi e dalle normative vigenti
- cura della persona (parrucchiere)

13. Giornata tipo degli ospiti della Comunità nelle 24 ore

07.00 – 08.00	• Risveglio. • Cura della persona: igiene personale, cambio abiti, barba, doccia, ecc. • Cura degli effetti personali
08.00 – 08.30	• Prima colazione
08.30 – 09.00	• Cura della persona: igiene denti • Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (cucina, preparazione borsa piscina, palestra, se prevista dalla loro programmazione giornaliera)
09.00 – 09.15	• Organizzazione e avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne
09.15 – 12.00	• Attività strutturate come da progetto educativo individuale
12.00 – 14.00	• Pranzo con gli operatori • Dopo pranzo: igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno)
14.00 – 16.00	• Attività strutturate come da progetto educativo individuale • Uscite per eventuali acquisti settimanali
16.00 – 16.45	• Rientro dalle attività strutturate • Pausa break
16.45 – 18.30	• Coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della comunità • Cura degli oggetti personali e degli spazi comunitari • Attività strutturate come da progetto educativo
18.30 – 19.00	• Coinvolgimento nella preparazione cena e allestimento tavoli
19.00 – 20.00	• Cena con gli operatori
20.00 – 22.00	• Dopo cena: coinvolgimento nella cura e riordino ambienti, momento di relax individuale, tv, igiene personale
22.00 – 07.00	• Riposo notturno monitorato costantemente dagli operatori in turno

13.1 Orari visite

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario nelle ore diurne (10:00/20:00). È opportuno che tali visite siano preventivamente concordate telefonicamente con il Responsabile o con gli operatori di struttura al fine di predisporre quanto necessario per rendere la visita soddisfacente per l'ospite ed il familiare. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari sono consentite solo su autorizzazione della direzione.

14. Rapporti con le famiglie

La Fondazione R. 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, O.S.S., A.S.A. referenti del progetto, assistente sociale, psicologo);
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*);
- raccolta di reclami e suggerimenti;
- uno *Sportello Accoglienza e Informazione* (SAI).

15. 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

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

Nell'ambito del sistema di qualità della Fondazione Renato Piatti onlus è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione 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 espletate a con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene effettuata attraverso 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.

16.1 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.

16.2 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.

17. Retta

La retta socio-assistenziale è posta a carico dei Comuni e/o delle famiglie ed è definita, per l'anno 2025, in € 134,65 giornaliere. Al momento dell'ingresso non viene richiesto deposito cauzionale.

La fatturazione della retta decorre dalla data di effettivo inserimento in struttura.

L'Ente gestore rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

La retta è legata alla presenza e al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sospensione della retta le assenze dell'ospite dovute a:

- rientri in famiglia durante i fine settimana, nelle festività o per periodi di vacanza
- ricoveri ospedalieri

In caso di dimissioni per rientro a domicilio o trasferimento in altra struttura il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita).

In caso di dimissioni con preavviso inferiore ai 30 gg. è facoltà di Fondazione Piatti addebitare la retta per i giorni corrispondenti al mancato preavviso.

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

18. Contatti e Informazioni

CSS "Brugnoli Tosi" Via Piombina, 16 – 21052 Busto Arsizio (VA) – Tel e fax: 0331/623538
Mail: cssbusto@fondazionepiatti.it - PEC: css.bustoa.pec@fondazionepiatti.org

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Responsabile di struttura: Raffaella Lorenzi
Tel. 0331.623538 – Mail: raffaellalorenzi@fondazionepiatti.it

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

Assistente sociale: dr.ssa Emilia D'amico
Tel. 0332.281025 - Mail: emiliadamico@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 Emilia D'Amico o con la Responsabile di struttura Raffaella Lorenzi.

Ente gestore: Fondazione Renato Piatti onlus
Via Crispi, 4 – 21100 Varese
Tel. 0332-281025
Fax 0332-284454
E-mail: info@fondazionepiatti.it – PEC info.pec@fondazionepiatti.org
Sito WEB: www.fondazionepiatti.it