

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità di Sesto Calende

Via Lombardia 14 – 21018 Sesto Calende (VA)

CARTA dei SERVIZI



Presentazione

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

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

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

Varese, 24 marzo 2022.

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Franco Radaelli

Ultimo aggiornamento: 05/12/2022

1. Diritti delle persone con disabilità	5
2. Cenni storici della struttura	6
3. Gestione in regime COVID-19	6
4. Informazioni generali sulla struttura	6
5. Ente Gestore	6
5.1 La mission	7
5.2 Il Codice Etico	7
5.3 L'Organismo di Vigilanza	7
5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale	8
6. Ubicazione e accessibilità	9
7. Destinatari del servizio	10
8. Criteri e modalità di accesso	10
8.1 Richiesta di inserimento e valutazione di ammissibilità	10
8.2 Accoglienza e presa in carico in struttura	11
8.3 Assegnazione del medico di struttura	11
8.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie	12
8.5 Dimissioni	12
8.5.1 Continuità Assistenziale	12
8.5.2 Decesso in struttura	13
8.6 Criteri di gestione della lista di attesa	13
8.6.1 Gestione ingressi e re-ingressi in regime COVID-19	13
8.7 Residenzialità temporanea	13
8.8 Gestione e protezione dati personali	14
8.8.1 Feste ed altre iniziative simili	14
8.9 Rilascio certificati e relazioni sanitarie	14
9. Il Personale	15
9.1 Gestione del personale in regime Covid-19	15
10. Formazione e aggiornamento del personale	16
11. L'approccio culturale e operativo	16
12. I Servizi offerti	17
12.1 Prestazioni mediche e infermieristiche	17
12.2 Prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria	17
12.3 Prestazioni Riabilitative di mantenimento	18
12.4 Assistenza durante la degenza in ospedale	18
12.5 Prestazioni Socio – Educative	19
12.6 Prestazioni Alberghiere	19
12.7 Prestazioni e Servizi aggiuntivi inclusi nella retta	20
12.8 Prestazioni e Servizi aggiuntivi non inclusi nella retta	20
13. Giornata tipo dell'ospite nelle 24 ore	20
13.1 Orari visite	21
13.2 Uscite e rientri a domicilio	21
13.3 Gestione delle visite, delle uscite e dei rientri a domicilio in regime COVID-19	21
14. Rapporti con le famiglie	22
15. SAI? Servizio Accoglienza Informazione	22
16. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari ed operatori	23
16.1 Gestione dei reclami	23
16.2 Tutela dei diritti	23
17. Retta	23
18. Contatti e Informazioni	24

<u>Allegato</u>	Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in R.S.D. (S7.02.04)	pag. 25
<u>Allegato</u>	Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)	pag. 26
<u>Allegato</u>	Questionario di gradimento dei servizi R.S.D. – COVID-19 (M8.04.14)	pag. 27
<u>Allegato</u>	Questionario di <i>Job Satisfaction</i> - Servizi (M6.01.48)	pag. 30

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 della struttura

La Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità (R.S.D.) è una struttura realizzata dalla ASL di Varese (ora ATS Insubria) in collaborazione con la Provincia di Varese, ed è accreditata dalla Regione Lombardia dal 30 giugno 2003. Fondazione Renato Piatti onlus la gestisce dal giorno della sua apertura, il 7 luglio 2003.

3. Gestione in regime COVID-19

La Fondazione Renato Piatti onlus, con riferimento a quanto definito dalla D.G.R. n. XI/3226 del 09.06.2020, ha presentato in ATS il *Piano Organizzativo Gestionale* (POG) per tutte le UdO gestite quale Ente Gestore Unico, che viene periodicamente aggiornato in coerenza con le indicazioni normative che si susseguono.

Si è dotata di opportuni e adeguati protocolli e istruzioni interne finalizzati alla prevenzione e contenimento del contagio di COVID-19, che vengono costantemente aggiornati sulla base delle normative e linee di indirizzo nazionali e regionali.

Ulteriori informazioni in merito alla gestione del servizio in regime COVID-19, sono riportate ai seguenti paragrafi della presente Carta dei Servizi:

- Gestione ingressi e re-ingressi in regime COVID-19 (§8.6.1);
- Gestione del personale in regime COVID-19 (§9.1);
- Gestione delle visite, delle uscite e dei rientri a domicilio in regime COVID-19 (§13.3).

4. Informazioni generali sulla struttura

Come definito dalla normativa regionale la “Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità” è una struttura specificamente destinata all’area della disabilità grave.

La RSD di Sesto Calende, prima CRH, è stata accreditata con D.G.R. n. 18331 del 23 luglio 2004 per n. 30 posti.

Nel 2009 sono state realizzate due nuove camere singole che hanno ampliato l’offerta di posti letto, poi accreditati con D.G.R. n. 2452 del 9 novembre 2011.

Nel corso del 2017 sono state realizzati n. 2 posti letto aggiuntivi, accreditati dall’ATS Insubria con delibera n. 466 del 6 settembre 2017.

Inoltre, nel corso del 2019, per rispondere alle sempre numerose domande di ricovero, anche a tempo determinato, è stata realizzata un’ulteriore camera singola che è stata accreditata da ATS Insubria nell’anno 2020. Attualmente la RSD dispone pertanto di 35 posti letto, di cui 32 a contratto con l’ATS Insubria e 3 posti letto solo accreditati, 2 dei quali riservati per ricoveri temporanei. La R.S.D. è quindi ora organizzata in due comunità da 12 posti ciascuna ed una comunità da 11 posti.

Ogni nucleo abitativo è dotato di camere singole con bagno e camere doppie con bagno, cucinetta, bagni assistiti, soggiorno per il pranzo e la televisione, locale ad uso degli operatori, guardaroba.

La struttura è inoltre dotata di una cucina centrale, magazzino, infermeria e studio medico, palestra, piscina e un ampio spazio polivalente per attività di socializzazione.

È inserita in un parco di 20.000 mq ed è dotata di 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 60 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 D.G.R. 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 missione di FP è far sì che le persone con disabilità intellettive, con disturbi del neuro sviluppo, dello spettro autistico e del comportamento, possano vivere la miglior condizione di benessere possibile nell'arco di tutta la loro esistenza senza discriminazioni fondate sulla disabilità e/o altre forme di fragilità.

L'approccio culturale adottato si fonda sul prendersi cura della persona nella sua unicità e globalità secondo il modello dei diritti umani, sulla ricerca della sua partecipazione attiva al progetto di vita insieme alla rete familiare e sul coinvolgimento della comunità secondo le logiche di una società inclusiva.

A tal fine la Fondazione offre, in forma pubblica e privatistica, servizi di riabilitazione, cura e assistenza, differenziati per esigenze ed età, attraverso la ricerca degli opportuni sostegni individuali in grado di favorire la miglior Qualità di Vita possibile. Inoltre offre servizi di accoglienza, orientamento e sostegno alle famiglie nell'ambito dell'approccio complessivo di presa in carico della persona e della famiglia.

La Fondazione riconosce l'importanza della valorizzazione della dimensione sia umana sia professionale di tutti i propri collaboratori, in una prospettiva di reciproco beneficio; si impegna a favorire la continuità e la qualità della vita lavorativa e a promuovere senso di appartenenza, di partecipazione e di responsabilità.

La Fondazione promuove attivamente presso i propri interlocutori (stakeholder) la condivisione dei propri valori e del senso del proprio operare e ricerca comportamenti ad essi sempre più coerenti.

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.)**
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 G.B. Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel./Fax 0332.970423
E.mail e PEC: cddbsozzo@fondazionepiatti.it – cdd.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via G. Macchi, 12 – Loc. Bobbiate – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.313340
E.mail e PEC: cddbobbiate@fondazionepiatti.it – cdd.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via A. Magnani, 6 – Loc. Bregazzana – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.229640
E.mail e PEC: cddbregazzana@fondazionepiatti.it – cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **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

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

L’organizzazione interna della struttura è riportata sul supporto *Organigramma RSD SC (S7.06.14)*, distribuito tramite intranet e disponibile (eventualmente a richiesta) presso la struttura anche su supporto cartaceo.

6. Ubicazione e accessibilità

La struttura è situata nel Comune di Sesto Calende in via Lombardia n. 14 e fa riferimento all’ATS Insubria – sede territoriale di Varese e all’ASST Sette Laghi.

È raggiungibile:

in AUTO:

- Provenendo da GALLARATE/MILANO sulla A8/A26: uscire a SESTO CALENDE/VERGIATE ed imboccare la SS 33 del Sempione in direzione Sesto Calende. Proseguire per 4 km ca. fino alla 5° rotonda, dove svoltare a destra per imboccare la SP 40 e salire sul CAVALCAVIA MARCHETTI. Passato il cavalcavia, alla prima rotonda svoltare a sinistra seguendo le indicazioni per “Centro Sportivo” fino al primo stop a cui svoltare a destra in VIA LOMBARDIA. Dopo 300 metri ca. troverete la struttura alla vostra destra
- Provenendo dal PIEMONTE sulla A8/A26: uscire a CASTELLETTO TICINO, imboccare la SS 32 in direzione ARONA e dopo 500 m. prendere la SS 33 del Sempione in direzione Sesto Calende. Proseguire per 4 km ca. ed alla 2° rotonda, dopo aver oltrepassato il Ponte sul Ticino, imboccare la SP 40 e salire sul CAVALCAVIA MARCHETTI. Passato il cavalcavia, alla prima rotonda svoltare a sinistra seguendo le indicazioni per “Centro Sportivo” fino al primo stop a cui svoltare a destra in VIA LOMBARDIA. Dopo 300 metri ca. troverete la struttura alla vostra destra
- Provenendo da ANGERA sulla SS 629 “Via per Sesto Calende”: al km 5, prima di arrivare a Sesto Calende, svoltare a sinistra in VIA LOMBARDIA e proseguire per 1,5 km ca. incontrando la struttura sulla vostra sinistra.

In TRENO: la stazione ferroviaria di Sesto Calende si trova sulla tratta MILANO-ARONA-DOMODOSSOLA di Trenord (orari ed informazioni sul sito www.trenord.it) ed è ubicata a 700 m dalla nostra struttura.

In AUTOBUS: solo per chi proviene da Varese, utilizzando la linea N23 del Consorzio Trasporti Pubblici Insubria (CTPI), con partenza da P.le Kennedy a Varese e capolinea in “Strada Provinciale 48, di fronte al cimitero di Sesto Calende a ca. 700 m dalla struttura (orari ed informazioni sul sito www.ctpi.it)

7. Destinatari del servizio

La R.S.D. di Sesto Calende è una struttura rivolta a persone di ambo i sessi, con disabilità psico-fisica grave e gravissima, di età inferiore ai 65 anni al momento dell'accoglienza, che necessitano di intervento residenziale a tempo indeterminato o determinato.

I minori di età possono essere accolti nel rispetto delle disposizioni della deliberazione regionale n. 12620 del 07.04.2003 che stabilisce quanto segue: *“per quanto riguarda i minori ospiti nelle strutture per disabili si ritiene che, essendo il processo riabilitativo rieducativo centrale e fondamentale per la realizzazione del loro progetto di vita, il ricorso al sistema socio – sanitario integrato e all’RSD debba essere considerato come un elemento eccezionale.*

In caso di particolari situazioni di disagio determinate anche da inadeguatezza del contesto familiare e parentale più esteso, l’ammissione alla RSD deve essere previamente autorizzata da parte dei competenti servizi dell’ATS Insubria e su richiesta motivata dell’Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile (U.O.N.P.I.A.), d’intesa con l’ente gestore”.

8. Criteri e modalità di accesso

8.1 Richiesta di inserimento e valutazione di ammissibilità

- La richiesta di inserimento è formulata dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno del disabile, preferibilmente attraverso la presa in carico dei Servizi territoriali: Servizio Sociale comunale, ASST Servizio Fragilità, 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 della persona

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

- Valutazione di ammissibilità
A seguito della richiesta di inserimento l’équipe di valutazione di struttura procede attraverso:
 - incontri in presenza o da remoto con i Servizi invianti per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale
 - incontri in presenza o da remoto con la famiglia/tutore/AdS per raccogliere preziose informazioni per una migliore conoscenza della persona, ottenere una prima condivisione sui contenuti e sugli obiettivi del progetto individualizzato
 - osservazione della persona con disabilità in presenza o da remoto secondo le modalità ritenute più opportune.
- L’esito della valutazione di ammissibilità viene comunicato formalmente alla famiglia ed al Servizio inviante dalla Direzione dei Servizi alla Persona di Fondazione Piatti.
- 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 D’INGRESSO (l.r. n. 3 del 12.11.2008 - art.7 – D.G.R. 8496 del 26.11.2008 par.4.3) a tutti gli interessati

- si consegna formalmente la Carta dei Servizi facendo sottoscrivere il modulo *Consegna Carta dei Servizi* (**M4.01.08**).
- Solamente dopo la formale assunzione di impegno di spesa da parte dei soggetti tenuti al pagamento e la firma del Contratto di Ingresso, si potrà procedere all'inserimento.
- In caso di mancato ingresso nella data definita, si concorderà con la famiglia/A.d.S/tutore ed il servizio inviante una nuova data e la fatturazione della retta decorrerà dalla data di effettivo 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 lun. al ven. entro le ore 11), allo scopo di garantire la necessaria presenza del medico di struttura nella giornata di ingresso.
- Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/Tutore/AdS deve produrre tutta la documentazione indicata nella *"Richiesta di inserimento"* (**M7.02.04**)
- 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.
- 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, 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 § 8.5).
- 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 Assegnazione del medico di struttura

- Al momento dell'inserimento a tempo indeterminato in R.S.D. verrà attribuito il medico di struttura con contestuale cancellazione del Medico di Medicina Generale; tale procedura verrà espletata dai nostri uffici.
- Al momento della dimissione i familiari dovranno immediatamente recarsi presso la propria ATS di residenza negli uffici competenti per una nuova assegnazione del Medico di Medicina Generale.
- Per i ricoveri temporanei, le regole di sistema introdotte nel 2016 (D.G.R. 4702/2015) prevedono la possibilità di non procedere all'attribuzione del medico di struttura per un limite massimo di 60 giorni annui per utente, fermo restando l'obbligo per le unità di offerta, di assicurare la fornitura di farmaci e ausili quando la persona viene accolta su posto a contratto. I 60 giorni sono complessivi nell'anno e possono essere usufruiti indifferentemente in un unico o più ricoveri.

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 UdO interna a Fondazione Piatti, vengono esaminate dall'équipe di valutazione di struttura, 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 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 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.
- 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.
- 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

Sono regolamentate dal punto 6.1 del contratto di ingresso.

- Il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita)

8.5.1 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 sanitaria relativa al periodo di permanenza in struttura (**M7.02.17**), con evidenza dello stato di salute, dei trattamenti effettuati, della eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Su richiesta del familiare/tutore/AdS verrà rilasciata anche una relazione inerente gli aspetti educativi.

8.5.2 Decesso in struttura

Nel caso in cui un ospite deceda in struttura, il familiare/Tutore/AdS dovrà adoperarsi affinché un'Agenzia di Pompe Funebri di propria fiducia provveda al trasporto delle spoglie in luogo idoneo entro le prime ore successive alla constatazione del decesso.

8.6 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
- 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.

8.6.1 Gestione ingressi e re-ingressi in regime COVID-19

Per quanto attiene la gestione dei nuovi ingressi si rimanda alla procedura definita nell'Istruzione **I7.02.02** "*Criteri per nuovi ingressi e re-ingressi di Ospiti in R.S.D. – C.S.S. in regime COVID-19*" definita sulla base delle normative vigenti e resa disponibile su richiesta agli interessati.

Le modalità di ingresso in regime Covid-19 verranno declinate e specificate in modo appropriato nella fase preliminare all'ingresso, a garanzia della corretta applicazione degli adempimenti previsti dalla procedura.

8.7 Residenzialità temporanea

Nella R.S.D. di Sesto Calende, due posti letto sono riservati alla residenzialità temporanea, con la finalità di:

- fornire un supporto professionale alla famiglia quando si trova nell'impossibilità temporanea di accudire la persona con disabilità (es. malattia dei genitori, emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento della persona con disabilità dal contesto familiare, altre necessità familiari contingenti)
- garantire un supporto sanitario-assistenziale temporaneo in occasione di aggravamenti del quadro clinico, per persone con disabilità inserite nel circuito dell'assistenza domiciliare o frequentanti i centri diurni;
- effettuare osservazioni e valutazioni cliniche e funzionali in un contesto protetto e con il supporto di un'équipe multidisciplinare
- favorire l'avvicinamento alla residenzialità

8.8 Gestione e protezione 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).

8.8.1 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.

8.9 Rilascio certificati e relazioni sanitarie

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 dal familiare/rappresentante legale/servizio inviante in forma scritta presso la struttura e verranno emesse entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta, salvo che 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'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sotto il profilo medico, infermieristico, assistenziale ed educativo.

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

IL RESPONSABILE DI STRUTTURA	IL DIRETTORE SANITARIO
Dr. Enzo Paolo Semeraro	Dr.ssa Simona Bassani
Responsabile Medico RSD	
Dr.ssa Katia Carpi	
Medici di struttura Coordinatore dell'Attività Infermieristica Infermieri professionali Educatore professionale referente per l'appropriatezza delle prestazioni erogate all'ospite Educatori professionali Fisioterapista Psicologo Assistente Sociale Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) e Ausiliari Socio Sanitari (A.S.A.) Personale amministrativo Addetti alla cucina, alla lavanderia, alle pulizie e alle manutenzioni <i>in outsourcing</i> Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento	

9.1 Gestione del personale in regime Covid-19

Per quanto riguarda la gestione del personale nel periodo di emergenza sanitaria COVID-19, Fondazione Piatti ha agito specificamente a tre livelli:

1. ha fatto proprie le indicazioni relative alle modalità di prevenzione emanate dalle Autorità Sanitarie competenti (OMS - Istituto Superiore di Sanità, Consiglio Superiore di Sanità – Regione e ATS) in materia di dispositivi di protezione individuale (DPI), riservandosi in alcuni casi di applicare misure maggiormente tutelanti; ha garantito al personale dotazioni adeguate di DPI ed ha elaborato specifiche procedure per il loro corretto utilizzo, in relazione alla tipologia di utenza e alle diversificate situazioni lavorative;
2. ha sottoposto in modo continuativo tutto il personale ad un'attività di sorveglianza sanitaria attiva da parte del Medico Competente del Lavoro;
3. ha provveduto ad un'adeguata e specifica formazione sui rischi di contagio COVID-19 e sulle relative procedure di prevenzione;
4. ha sottoposto tutto il personale a screening periodici utilizzando test antigenici e/o molecolari;

5. ha adeguato specifiche aree della struttura al fine di consentire lo svolgimento di pause per idratazione e/o consumo di alimenti in totale sicurezza, provvedendo alla loro sanificazione quotidiana con vaporizzazione di perossido di idrogeno.

10. Formazione e aggiornamento del personale

La Fondazione Renato Piatti onlus predispone un piano annuale di formazione e aggiornamento di tutto il personale dipendente, nel quale sono previsti momenti formativi interni ed esterni, programmati e valutati sulla base del bisogno formativo rilevato nelle diverse strutture.

11. L'approccio culturale e 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 Schalock 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, la Cartella Fisioterapica, le informazioni clinico-sanitarie, 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 Direttore Sanitario 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.

All'interno della struttura possono operare volontari e volontari civili che contribuiscono, con la loro presenza, a migliorare la vita di relazione degli ospiti.

12. I Servizi offerti

12.1 Prestazioni mediche e infermieristiche

- Assistenza medica di base, tramite medici interni che garantiscono la totale copertura delle 24 ore attraverso presenza diretta o reperibilità.
- Consulenza in struttura da parte di un medico fisiatra, con cadenza mensile
- Consulenza in struttura da parte di un medico specialista psichiatra, con cadenza mensile;
- Assistenza infermieristica nelle 24 ore
- Controlli periodici di ECG svolti internamente con telerefertazione
- esecuzione di tamponi molecolari e/o antigenici e/o test sierologici, per la prevenzione ed il monitoraggio clinico dell'infezione da SARS-COV-2
- Esecuzione settimanale ed al bisogno di prelievi ematici
- Assistenza specialistica (accertamenti diagnostici, visite specialistiche, prescrizione di ausili ad uso personale, ricoveri ospedalieri), tramite l'accesso ospedaliero facilitato attraverso il servizio DAMA

12.2 Prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria

- Fornitura di farmaci (per ospiti inseriti su posto a contratto)
- Fornitura di ausili per l'incontinenza (per ospiti inseriti su posto a contratto)
- Gestione di nutrizioni enterali

- Gestione di cateteri vescicali
- Esecuzione di medicazioni semplici ed avanzate
- Assistenza fisioterapica quotidiana e possibilità di riabilitazione post-traumatica
- Monitoraggi a sostegno della valutazione dell'efficacia degli interventi assistenziali, educativi e sanitari
- Somministrazione e supervisione di possibili diete speciali
- Presenza dello psicologo durante le supervisioni d'équipe sui progetti individuali e come sostegno individuale dell'ospite.
- Compilazione ed aggiornamento del fascicolo socio sanitario dell'ospite secondo la normativa vigente
- Somministrazione di Scale e Valutazioni testali
- Prestazioni assistenziali:
 - cura e igiene della persona, anche con utilizzo del bagno assistito
 - cura degli spazi dedicati all'ospite
 - gestione e controllo di presidi per la tutela e la protezione dell'ospite su prescrizione medica e consenso di tutori/amministratori di sostegno
 - aiuto ed assistenza nell'alimentazione naturale o enterale
 - assistenza per la deambulazione e la mobilitazione
 - assistenza all'ospite durante gli accertamenti diagnostici ambulatoriali o in pronto soccorso

12.3 Prestazioni Riabilitative di mantenimento

Le attività riabilitative di mantenimento si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

- Fisioterapia
 - Trattamenti di fisioterapia individuali in palestra
 - Trattamenti di idrokinesiterapia

12.4 Assistenza durante la degenza in ospedale

La D.G.R. n. X/1185 del 20.12.2013 “Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2014” definisce che “è prevista la remunerazione a carico del FSR delle assenze dell'utente entro il limite massimo di 10 giorni consecutivi di assenza e per un massimo di 20 giorni annui per utente”.

In relazione alla norma citata Fondazione Piatti per l'anno 2021 continuerà a gestire le assenze degli ospiti per ricovero in ospedale come di seguito descritto, anche quando l'ospite avrà superato i 10 giorni consecutivi e i 20 giorni di assenza nell'anno.

- Nel caso di ricovero ospedaliero in emergenza:
 - Fondazione Piatti garantirà nelle prime 48 ore l'assistenza necessaria all'ospite attraverso il proprio personale o avvalendosi dell'aiuto di una Cooperativa Sociale onlus, al fine di garantire la gestione dell'emergenza e della prima fase del ricovero.
 - dopo le prime 48 ore Fondazione Piatti garantirà fino a 7 ore al giorno di assistenza sempre attraverso il proprio personale o avvalendosi dell'aiuto di una Cooperativa Sociale onlus, in base alle necessità della persona ricoverata. Eventuali ulteriori necessità di copertura saranno a carico della famiglia/tutore.
- Nel caso di ricovero ospedaliero programmato:
 - la famiglia/Tutore/AdS è tenuta a garantire l'assistenza necessaria all'ospite durante tutto il periodo di degenza.
 - Fondazione Piatti garantirà fino a 7 ore al giorno di assistenza attraverso il proprio personale o avvalendosi dell'aiuto di una Assistenza Esternalizzata, in base alle necessità della persona ricoverata.

Al fine di mettere a disposizione delle famiglie e dei tutori/AdS che ne avessero necessità, un servizio di assistenza organizzato e professionale, Fondazione Piatti ha stipulato una apposita convenzione con una Cooperativa Sociale onlus (il testo integrale può essere richiesto presso la struttura).

Tale convenzione prevede nello specifico:

- la definizione di una tariffa oraria convenzionata, fissa fino al 31.12.2021
- tempi e modi di pagamento a carico del tutore/familiare
- assistenza erogata da personale qualificato (A.S.A. e O.S.S.)
- coordinamento da parte dei referenti delle strutture residenziali gestite da Fondazione Piatti

Per tutta la durata della pandemia da Sars-Cov-2 tale servizio verrà erogato compatibilmente con regolamenti e disposizioni delle ASST di riferimento.

12.5 Prestazioni Socio – Educative

Le attività educative della RSD di Sesto Calende si possono suddividere nelle seguenti aree specifiche:

- Progetto motorio:
 - programma di motricità in acqua nella piscina interna
 - programma di motricità in palestra e all'aperto, anche a valenza ludico-ricreativa
- Progetto occupazionale:
 - coinvolgimento degli ospiti in attività di educazione al lavoro, diversificate e rapportate alle capacità dei singoli (piccola manutenzione, cura e riordino degli spazi), con lo scopo di valorizzare le competenze e capacità personali, di accrescere il senso di utilità, in una dimensione di appartenenza alla comunità.
- Progetto espressivo:
 - laboratorio di pittura e creatività
 - laboratorio didattico finalizzato al mantenimento di abilità formali di base, maturate in percorsi scolastici precedenti, anche attraverso l'utilizzo di tablet e di programmi didattici specifici
 - laboratorio di animazione (narrazione, drammatizzazione, musica)
 - laboratorio di stimolazioni sensoriali, proposte ad ospiti con gravi-gravissime compromissioni cognitive, per favorire la percezione del sé corporeo e la relazione con l'ambiente circostante
 - attività di massaggio e rilassamento
 - cura della persona
 - uscite sul territorio, come momento di incontro e di scambio esperienziale con realtà esterne, in un'ottica di inclusione sociale
- Progetti con collaboratori esterni:
 - "Pet therapy", in collaborazione con gli specialisti dell'"Istituto Psicologico Europeo" (IPSE)
 - Laboratorio Musicale

Per tutta la durata della pandemia da Sars-Cov-2 le attività socio educative interne ed esterne alla struttura hanno subito e potranno subire variazioni, nei modi e nei tempi di realizzazione, al fine di garantire agli ospiti la massima tutela possibile dal rischio di contagio.

12.6 Prestazioni Alberghiere

- Pasti e diete:
 - la struttura è dotata di una cucina interna appaltata ad un servizio di ristorazione
 - è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni
 - al bisogno e/o 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, anch'esso appaltato ad una ditta di servizi

12.7 Prestazioni e Servizi aggiuntivi inclusi nella retta

- Aria condizionata
- Piscina interna coperta
- Area parco protetta di 20.000 mq
- Servizio di accompagnamento degli ospiti con automezzi e personale propri
- Assistenza individualizzata nelle prime 48 ore di degenza ospedaliera (§ 11.4)
- Per il raggiungimento degli standard di accreditamento non viene impiegato personale volontario, ma esclusivamente personale dipendente
- Servizi alberghieri vari:
 - possibilità per gli ospiti di effettuare telefonate e videochiamate personali
 - servizio di parrucchiere uomo/donna
 - televisore e stereo in ogni soggiorno dei nuclei abitativi, con la possibilità di prevederne l'installazione anche nelle camere personali se previsto dal PI dell'ospite e previo accordo con il Responsabile della RSD

12.8 Prestazioni e Servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- Soggiorni climatici estivi: il costo viene definito annualmente ed è posto a carico delle famiglie e/o ai Comuni di residenza
- Tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla Carta dei Servizi e dalle normative vigenti

13. Giornata tipo dell'ospite nelle 24 ore

7.00 - 9.00	• Risveglio, igiene personale
9.00	• Colazione
9.15 – 9.30	• Staff di verifica della programmazione giornaliera tra tutti gli operatori in turno: organizzazione delle attività di comunità e delle attività strutturate
9.30 – 10.30	• Igiene denti, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti
10.00/10.30 – 12.00	• Attività educativa e animazione strutturata con la partecipazione attiva del personale A.S.A./O.S.S.
12.00 – 14.00	• Pranzo con assistenza degli operatori • Dopo pranzo: igiene denti, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti • Riposo pomeridiano per chi lo desidera
14.00 – 14.15	• Staff di verifica della programmazione giornaliera tra tutti gli operatori in turno: organizzazione delle attività di comunità e delle attività strutturate

14.00 – 15.30	• Attività educativa e animazione strutturata con la partecipazione attiva del personale A.S.A./O.S.S.
15.30 – 16.00	• Merenda
16.00 – 18.00	• Attività educativa e animazione strutturata con la partecipazione attiva del personale A.S.A./O.S.S.
18.00 – 20.00	• Cena con assistenza degli operatori • Dopo cena: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti
20.00 – 22.00	• Igiene e cura personale • Attività di relax
22.00 - 7.00	• 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 (08.00/20.00).

È opportuno che tali visite siano preventivamente concordate con il Responsabile o con il referente di nucleo 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 ed amici sono consentite solo su autorizzazione della direzione.

13.2 Uscite e rientri a domicilio

Ogni ospite può uscire dalla struttura accompagnato dai suoi familiari, dal Tutore/AdS, e dalle persone amiche da questi ultimi indicate, previo parere del medico di struttura in merito alle condizioni psico-fisiche del momento. È richiesto il rispetto degli orari dedicati ai pasti ed alla somministrazione delle terapie.

Si suggerisce quindi di venire a prendere gli ospiti e di riaccomagnarli in struttura tra le 9:30 e le 11:30, tra le 13:30 e le 17:30 e/o tra le 19:00 e le 20:00, fatti salvi possibili diversi accordi presi con l'operatore referente o il Responsabile di struttura.

13.3 Gestione delle visite, delle uscite e dei rientri a domicilio in regime COVID-19

Per tutta la durata della pandemia da SARS-CoV-2, le visite dei familiari/tutori/AdS o altri caregiver presso le strutture residenziali di FRP (socio-sanitarie e sanitarie), le uscite degli ospiti ed i rientri a domicilio sono regolamentati nel P.O.G. dall'Allegato 18 – **S5.01.09** “Gestione delle visite presso i servizi residenziali da parte di parenti e caregivers” – e dall'Allegato 15 – **S5.01.10** “Gestione dei rientri (anche temporanei) al domicilio per gli ospiti delle UdO residenziali socio-sanitarie RSD-CSS” – secondo modalità definite sulla base delle disposizioni nazionali e regionali in vigore e sempre secondo il principio di massima precauzione. Le procedure adottate da Fondazione Piatti per consentire lo svolgimento in sicurezza delle visite agli ospiti e delle uscite degli stessi, saranno portate a conoscenza dei familiari/tutori/AdS attraverso comunicazioni scritte.

Inoltre, gli operatori saranno sempre a disposizione per fornire un'informazione precisa sulle misure ed i comportamenti idonei per la prevenzione dell'infezione da COVID-19 da adottare durante la visita, le uscite o il rientro a domicilio.

Le visite in struttura e le uscite degli ospiti dovranno essere sempre programmate, tenendo conto delle condizioni dell'ospite (età, fragilità, stato immunitario) e del visitatore, nonché delle caratteristiche logistiche della struttura, delle mutabili condizioni epidemiologiche (della struttura stessa, del territorio di ubicazione della struttura e del territorio di provenienza del visitatore o del territorio di destinazione dell'ospite in uscita).

Il Direttore Sanitario, in qualità di referente sanitario Covid, è tenuto ad adottare le misure necessarie a prevenire possibili trasmissioni di infezione da SARS-CoV-2, pertanto, in relazione allo specifico contesto epidemiologico, può adottare quando necessario, misure precauzionali più restrittive di quelle definite nei protocolli adottati.

14. 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 dei nostri ospiti 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, Direttore Sanitario, medici, referente dell'appropriatezza, coordinatore delle attività infermieristiche, psicologo, assistente sociale)
- monitoraggio sul gradimento dei servizi (indagini di *customer satisfaction*)
- raccolta di reclami e suggerimenti
- un Servizio Accoglienza Informazione (SAI?)

15. SAI? Servizio Accoglienza Informazione

Il SAI? - Servizio Accoglienza Informazione - è uno spazio rivolto a genitori/Tutori, a sorelle e fratelli, a famigliari in genere di persone con disabilità intellettiva e relazionale, creato per rispondere al bisogno sempre più espresso dalle famiglie di uno spazio a loro dedicato di informazione e orientamento.

Il Servizio è promosso da Anffas Onlus Varese e gestito dalla Fondazione R. Piatti Onlus Varese, a favore di tutte le persone con disabilità e loro congiunti indipendentemente dall'essere soci Anffas.

Il SAI? offre:

- **consulenza e accompagnamento** su aspetti della vita relazionale, affettiva, educativa e sociale legati alla presenza di un familiare con disabilità;
- **informazione e approfondimento** sulle normative per l'acquisizione di diritti e della loro tutela (riconoscimento di invalidità, amministratore di sostegno e altre forme di tutela, integrazione scolastica e lavorativa, accesso ai servizi socio-sanitari, agevolazioni fiscali, barriere architettoniche, ecc.);
- **formazione** attraverso l'attivazione di gruppi di mutuo aiuto per la condivisione e il confronto delle esperienze individuali, incontri a tema di approfondimento, convegni;
- **orientamento e supporto** nella rete dei servizi territoriali (ATS, Comuni, ASST, realtà del privato sociale, ecc.) e supporto nei contatti istituzionali.

Modalità di accesso

Si accede al SAI? attraverso:

- contatto telefonico il MARTEDI' dalle 8.30 alle 13.00 e GIOVEDI' dalle 8.30 alle 15.00 per informazioni telefoniche o fissare appuntamenti
- appuntamento da concordarsi in orario mattutino o pomeridiano.

Il servizio è gratuito.

Sede e operatore referente del Servizio SAI?

Fondazione R. Piatti Onlus - via F. Crispi, 4 - 21100 Varese - Recapiti tel. 0332.281025 - 346.9669346

sai@fondazionepiatti.it

Nota bene: anche l'accesso al Servizio SAI? è soggetto alle misure di sicurezza definite in funzione dall'attuale condizione di salute pubblica; è pertanto necessario concordare sempre le modalità di fruizione del servizio, tramite preventivo contatto telefonico.

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

La realizzazione di un Sistema di Gestione orientato alla Qualità e certificato 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.

È inoltre previsto un modulo dedicato alla comunicazione di Reclami/Apprezzamenti, allegato anche alla presente Carta dei servizi, messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta entro 30 giorni dalla loro segnalazione (vedi allegato 2).

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 a carico dei Comuni e/o delle famiglie per l'anno 2022 è definita in € 92,33 giornaliera per ospite.

Per i ricoveri a tempo determinato a favore delle persone che frequentano i centri diurni (CDD) gestiti dalla Fondazione Renato Piatti onlus, viene mantenuto il pagamento per intero della retta di frequenza del C.D.D. per mantenimento posto e viene applicata una retta differenziata in RSD come di seguito specificato:

- retta giornaliera di € 51,50 per i soli giorni feriali,
- retta giornaliera di € 92,33 per sabato e domenica e giorni festivi infrasettimanali

La Regione Lombardia eroga all'Ente Gestore la quota sanitaria determinata sulla base della fragilità dell'ospite definita dalla scheda S.I.D.i.

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 il 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

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Responsabile di struttura: Dr Enzo Paolo Semeraro

tel. 0331.922496 - fax 0331.965427

rsdsestoc@fondazionepiatti.it

rsd.sestoc.pec@fondazionepiatti.org

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

Area Sociale - presso la sede legale di Varese via Crispi n.4 – 0332.281025

areasociale.pec@fondazionepiatti.org

Assistente Sociale - Responsabile del Flusso Utenti Dr.ssa Valentina Rusconi

valentinarusconi@fondazionepiatti.it

Assistente Sociale referente per la struttura Emilia D'Amico

emiliadamico@fondazionepiatti.it

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari, previo appuntamento con l'Assistente Sociale Emilia D'Amico o con il Responsabile di struttura Dr Enzo Paolo Semeraro.

Fondazione Renato Piatti onlus

Via Crispi, 4 – 21100 Varese

Tel. 0332.281025

Fax 0332.284454

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

www.fondazionepiatti.it

	Modulo		Rev. 02 del 28/06/2022
	S7.02.04	Elenco documenti personali da produrre per l'inserimento	Pagina 1 di 1

Documenti personali dell'ospite:

- ☐ * Tessera S.S.N.
- ☐ * Tessera di esenzione ticket
- ☐ * Codice fiscale
- ☐ * Carta d'identità
- ☐ Fotocopia del verbale di invalidità civile
- ☐ Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- ☐ Fotocopia del decreto di nomina di interdizione e/o inabilitazione e/o amministrazione di sostegno
- ☐ Fotocopia Carta d'identità e Codice Fiscale del Tutore/Amministratore di sostegno/Genitore

Documentazione sanitaria:

- ☐ Eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite;
- ☐ **Anamnesi sanitaria e terapia farmacologica in corso**, su prescrizione medica (con indicazione dell'esatta posologia e degli orari di somministrazione), da documentare con la compilazione del modulo *Anamnesi sanitaria - Elenco Esami Ematochimici e strumentali servizi residenziali (RSD – CSS) (M7.02.34)*;
- ☐ **Esami ematochimici e strumentali recenti**; vedi *Elenco esami servizi residenziali (RSD-CSS) (S7.02.03)* ed *Elenco esami ingresso Comunità Terapeutica [CT] (S7.02.07)*;
- ☐ Certificato vaccinale COVID-19;
- ☐ Relazioni cliniche, sociali ed educative redatte dai servizi di provenienza

* Il documento va consegnato in originale per l'inserimento in struttura residenziale, in fotocopia per l'inserimento in struttura diurna.

	Modulo		Rev.04 del 04/03/2019
	M8.01.01	Scheda Reclamo / Apprezzamento N° _____	Pag. 1 di 1

Rilevato presso:

CDD	CSS	CRS/CTRS/CT	RSD	Altro
☐ Besozzo	☐ Bobbiate	☐ Besozzo	☐ S. Fermo	☐ _____
☐ Bobbiate	☐ Busto A.	☐ Fogliaro	☐ Sesto Calende	
☐ Bregazzana	☐ Melegnano	☐ Milano		
☐ Melegnano	☐ Nuova Brunella	☐ Nuova Brunella		

Oggetto della Segnalazione: descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, riportando la data dell'evento, il nome delle persone coinvolte ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento; nel caso in cui si documenti il danneggiamento di beni personali, è utile riportare anche la stima dell'entità del danno eventualmente riportato.

Reclamo/apprezzamento

esposto da: _____ In data: _____

documentato da: _____ In data: _____

Riservato a Fondazione Piatti – ONLUS

Ricevuto il: _____ Da: _____ Trasmesso al RSGQ il: _____

Risposta / Commenti alla Segnalazione

Data: _____ Firma: _____

In seguito al Reclamo è stata aperta una Non Conformità (NC)? NO ☐ SI' ☐

Se sì, indicare il numero id. della corrispondente NC: _____

Trasmesso per conoscenza a: _____ in data _____

	Modulo	
	M8.04.14	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD GESTIONE COVID-19
		Rev.01 del 14/09/2021
		Pagina 1 di 3

SCHEDA ANAGRAFICA ALLEGATA AL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – Sesto Calende - VARESE

Nota bene: le informazioni raccolte, in forma anonima, con la compilazione della presente pagina del questionario saranno utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione.

Il questionario viene compilato in data ____/____/____:

INFORMAZIONI GENERALI

Sul familiare/tutore dell'utente (che risponde al questionario):

Sesso: ☐ maschio ☐ femmina Età in anni _____

Rapporto di parentela: _____ ☐ Nessun rapporto di parentela

Misura di protezione giuridica (se attiva): ☐ Tutore ☐ Amministratore di sostegno ☐ Curatore

	Modulo		Rev.01 del 14/09/2021
	M8.04.14	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD GESTIONE COVID-19	
			Pagina 2 di 3

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – S. Fermo - VARESE

Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE							
1.	È soddisfatto delle comunicazioni ricevute dalla Direzione Generale della Fondazione Piatti per aggiornamenti e indicazioni relative alla gestione dell'emergenza sanitaria (ad esempio aggiornamenti sul piano vaccinale, andamento pandemia presso i centri di Fondazione Piatti ecc.)?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in RSD, allo stato di salute e alle cure prestate al suo familiare durante il periodo dell'emergenza sanitaria?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
ASPETTI ALBERGHIERI							
3.	È soddisfatto, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta, con particolare riferimento alla disponibilità e all'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), alla sanificazione degli ambienti, alla gestione degli spazi di isolamento e degli spazi esterni per le visite con i familiari?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della RSD (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai familiari, organizzazione visite) durante il periodo dell'emergenza sanitaria tuttora in corso e tenuto conto dei vincoli normativi?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	È soddisfatto dell'assistenza medica e infermieristica garantita dalla RSD (medici e infermieri professionali) durante il periodo di emergenza sanitaria tuttora in corso?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatto degli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, ASA/OSS, Fisioterapista) durante il periodo di emergenza sanitaria tuttora in corso?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							

RSD Sesto Calende

Legenda:	1. per niente; 2. poco; 3. abbastanza; 4. tanto; 5. del tutto; 0. non saprei.						
AREA MISSION e VALORI							
1.	Condividi il contenuto della dichiarazione di missione di Fondazione PIATTI ¹ ?	1	2	3	4	5	0
2.	Ritieni che a tutti i livelli dell'organizzazione il servizio sia gestito eticamente ?	1	2	3	4	5	0
3.	Ritieni che le persone che lavorano all'interno del Centro siano trattate con rispetto ?	1	2	3	4	5	0
4.	Ritieni che ci sia un'adeguata informazione sui progetti di sviluppo di Fondazione Piatti ?	1	2	3	4	5	0
5.	Percepisci la struttura direzionale di Fondazione vicina a chi opera nei centri ?	1	2	3	4	5	0
	<u>Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "MISSION E VALORI":</u>						
AREA ORGANIZZAZIONE e CLIMA							
6.	Ritieni che le condizioni psico-fisiche del tuo lavoro siano adeguate in termini di:						
6.1	Spazi, ambienti	1	2	3	4	5	0
6.2	Strumenti, dispositivi, ausili	1	2	3	4	5	0
6.3	Orari di lavoro	1	2	3	4	5	0
7.	Ritieni che all'interno del Centro ci sia collaborazione tra i colleghi di lavoro ?	1	2	3	4	5	0
8.	Ritieni che ti vengano dati riscontri sul tuo operato quando svolgi un lavoro ?	1	2	3	4	5	0
9.	Ritieni che, all'interno del Centro, quando serve, si cerchino soluzioni per risolvere i problemi che emergono lavorando ?	1	2	3	4	5	0
10.	Ritieni di lavorare con colleghi motivati ?	1	2	3	4	5	0
	<u>Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "ORGANIZZAZIONE E CLIMA":</u>						
LAVORO in TEAM							
11.	Ritieni di lavorare con colleghi preparati ?	1	2	3	4	5	0
12.	Ritieni che all'interno del Centro ci sia integrazione nel lavoro svolto dalle diverse figure professionali ?	1	2	3	4	5	0
13.	Ritieni che all'interno del Centro ci sia un'equa distribuzione del lavoro ?	1	2	3	4	5	0
14.	Ritieni che l'interazione professionale tra i vari operatori all'interno del tuo team di lavoro sia efficace ?	1	2	3	4	5	0
15.	Ritieni che le decisioni prese nel tuo team abbiano, mediamente, una ricaduta concreta ?	1	2	3	4	5	0
	<u>Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "LAVORO in TEAM":</u>						

¹ NB: la dichiarazione di missione è riportata sul Bilancio sociale e sul sito WEB di Fondazione R. Piatti (<http://www.fondazionepiatti.it/>).

RUOLO e COMPITI														
16.	Ritieni che i risultati del tuo lavoro contribuiscano a migliorare il servizio erogato agli ospiti di Fondazione ?								1	2	3	4	5	0
17.	Ritieni che il modo di lavorare in Fondazione Piatti ti consenta di incrementare le tue competenze professionali ?								1	2	3	4	5	0
18.	Ritieni che la relazione con gli ospiti continui ad essere per te fonte di gratificazione ?								1	2	3	4	5	0
19.	Ritieni, in generale, di trarre soddisfazione dal tuo lavoro?								1	2	3	4	5	0
<u>Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "RUOLO E COMPITI":</u>														
CONDIZIONI LAVORATIVE e SVILUPPO														
20.	Ritieni che il responsabile di struttura si ponga nei tuoi confronti in modo corretto e professionale?								1	2	3	4	5	0
21.	Ritieni che il tuo responsabile ti ascolti e ti supporti professionalmente ?								1	2	3	4	5	0
22.	Ritieni che il tuo responsabile ti metta nelle condizioni di utilizzare al meglio le tue conoscenze ed il tuo talento ?								1	2	3	4	5	0
23.	Ritieni adeguato il tuo trattamento economico?								1	2	3	4	5	0
24.	Ritieni che l'orario e le condizioni lavorative ti permettano di conciliare le esigenze personali con l'attività lavorativa ?								1	2	3	4	5	0
25.	Ritieni che all'interno della Fondazione vi siano possibilità ed opportunità di partecipare ad adeguate iniziative formative?								1	2	3	4	5	0
26.	Ti senti orgoglioso di lavorare per Fondazione Piatti?								1	2	3	4	5	0
27.	Ti senti fiducioso riguardo alle prospettive future di Fondazione Piatti ?								1	2	3	4	5	0
<u>Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "CONDIZIONI LAVORATIVE E SVILUPPO":</u>														
NEL COMPLESSO ...														
28.	Nel complesso, quanto ti ritieni soddisfatto del tuo lavoro ?													
	Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto		Abbastanza sodd.		Soddisfatto		Molto soddisfatto		Non saprei			
29.	Nel complesso, come giudichi la qualità della tua vita in questo momento ?													
	Scarsa			Buona			Ottima			Non saprei				
BILANCIO SOCIALE														
30.	Hai letto il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS, anche solo in parte?						Sì	☐	No	☐				
Se hai risposto " No " alla domanda precedente, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:														
31.	A. Perché non ne conoscevo l'esistenza		☐	B. Perché non sono riuscito a procurarmelo		☐	C. Perché non mi interessa		☐					
Specificare perché non interessa:														
Se invece hai risposto " Sì " alla domanda n. 30 , ti chiediamo di rispondere anche alle successive:														
32.	In quale formato hai letto/consultato il Bilancio Sociale della Fondazione?													
	A. Supporto cartaceo		☐	B. Supporto digitale		☐	C. Entrambi i supporti		☐					

	Modulo		Rev.01 del 15/04/2019
	M6.01.48	QUESTIONARIO JOB SATISFACTION - Servizi	
			Pagina 3 di 3

33.	Ritieni che il Bilancio Sociale sia utile?	Sì	☐	No	☐
	Specificare perché lo ritieni utile:				
34.	Eventuali osservazioni e suggerimenti in merito ai contenuti e alla distribuzione del Bilancio Sociale :				

EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Per migliorare la tua attività lavorativa cosa suggerisci?

Altre osservazioni e suggerimenti:

Nel ringraziarti della cortese collaborazione, ti informiamo che i risultati della presente indagine saranno resi noti attraverso comunicazione scritta.

La Direzione