

CARTA DEI SERVIZI

CRS CENTRO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

per bambini e adolescenti

Via Pergolesi 26 – Besozzo (VA)



Presentazione

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione. Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Varese, 31 gennaio 2003.

IL DIRETTORE GENERALE
dr. Michele Imperiali



Ultimo aggiornamento: 01 febbraio 2022

Indice

1. Diritti delle persone con disabilità	4
2. Cenni storici	5
3. Gestione in regime Covid-19	5
4. Informazioni generali sulla struttura	5
5. Ente Gestore	6
<i>5.1 La mission</i>	6
<i>5.2 Il Codice Etico</i>	7
<i>5.3 L'Organismo di Vigilanza</i>	7
<i>5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale</i>	7
6. Ubicazione e accessibilità	10
7. Destinatari del servizio	10
8. Criteri e modalità di funzionamento ed accesso	10
<i>8.1 Apertura del Centro</i>	10
<i>8.2 Il Protocollo di accoglienza</i>	10
<i>8.2.1 Criteri di gestione dei nuovi ingressi in regime COVID-19</i>	11
<i>8.3 Il percorso di dimissione</i>	11
<i>8.3.1 Continuità assistenziale</i>	11
<i>8.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie</i>	12
<i>8.5 Gestione della lista di attesa</i>	12
<i>8.6 Gestione e protezione dei dati personali</i>	12
<i>8.6.1 Feste ed altre iniziative simili</i>	13
<i>8.7 Rilascio certificati e relazioni sanitarie</i>	13
9. Prestazioni erogate dal Centro	14
<i>9.1 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nello standard e non a pagamento</i>	14
10. Servizio ristorazione	15
11. Organizzazione e modalità di erogazione degli interventi in regime Covid-19	15
12. Le risorse umane	16
<i>12.1 Formazione e aggiornamento del personale</i>	16
<i>12.2 Gestione del personale in regime Covid-19</i>	16
13. L'approccio integrato riabilitativo	17
<i>13.1 La globalità dell'approccio: il Progetto Riabilitativo</i>	17
<i>13.2 Metodologia di intervento e valutazione dei Piani Trattamentali</i>	17
14. Rapporti con le famiglie	18
15. SAI? Servizio Accoglienza Informazione	18
16. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari ed operatori	19
<i>16.1 Gestione dei reclami</i>	19
<i>16.2 Tutela dei diritti</i>	19
17. Rette	19
18. Contatti	20

<u>Allegato 1:</u>	Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in C.R.S.	pag. 21
<u>Allegato 2:</u>	Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)	pag. 22
<u>Allegato 3:</u>	Questionario di gradimento dei servizi – Gestione COVID-19 CRS (M8.04.17)	pag. 23
<u>Allegato 4:</u>	Questionario di <i>Job Satisfaction</i> - Servizi (M6.01.48)	pag. 26

1. Diritti delle persone con disabilità

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Cenni storici

Il Centro Riabilitativo Semiresidenziale di NPI (C.R.S) di Besozzo è il servizio attraverso il quale nel 2001 Fondazione Piatti ha orientato con decisione la propria mission a favore di bambini e adolescenti con disabilità e delle loro giovani famiglie.

Forti delle evidenze scientifiche che collegavano sempre più la tempestività dell'intervento riabilitativo in età evolutiva con un più favorevole decorso della disabilità, si è voluto ricercare nell'ambito del Sistema Sanitario Lombardo l'unità di offerta che, più di altre, potesse garantire ai bambini e alle loro famiglie la presa in carico precoce, globale e continuativa.

L'idea è diventata una realtà grazie ad un progetto che ha convinto le Istituzioni, ASL di Varese - Neuropsichiatria Infantile dell'A.O. - Comune di Besozzo, che, per le specifiche competenze, hanno sostenuto la realizzazione del Centro Riabilitativo Semiresidenziale.

Da queste premesse si è costruita negli anni l'offerta del CRS di Besozzo, un servizio in costante evoluzione, per far fronte ai nuovi bisogni di trattamento riabilitativo ed alle richieste delle famiglie e delle UONPIA invianti in continua crescita

Tale evoluzione ha portato, nel novembre 2019, al concretizzarsi di un significativo ulteriore investimento di acquisto e ristrutturazione dell'intero immobile, che ci ha permesso di realizzare il "Centro riabilitativo educativo integrato", dove sono collocati il C.R.S. (Centro Riabilitativo Semiresidenziale) ed il C.D.D. (Centro Diurno per persone con disabilità). Tale soluzione ha notevolmente migliorato la qualità degli ambienti, con ricadute positive sulla qualità di vita delle persone di cui ci prendiamo cura, e favorisce tra i due Centri sinergie gestionali e organizzative.

3. Gestione in regime Covid-19

La Fondazione Renato Piatti onlus, con riferimento a quanto definito dalla DGR n. 3226/2020 e s.m.i., ha presentato in ATS il *Piano Organizzativo Gestionale* (POG) per tutte le UdO gestite quale "Ente Gestore Unico". Il POG viene periodicamente aggiornato in coerenza con le indicazioni normative che si susseguono, con le necessarie modifiche e integrazioni.

Fondazione Piatti si è altresì dotata di opportuni e adeguati protocolli e istruzioni interne finalizzati alla prevenzione e contenimento del contagio COVID-19, tenendo conto delle normative e linee di indirizzo nazionali e regionali.

In adempimento a quanto previsto dalla DGR n. XI/3183 del 26.05.2020 e in linea con gli indirizzi operativi territoriali dettati da Regione Lombardia, nel mese di giugno 2020 Fondazione Piatti ha presentato in ATS il "Progetto di riavvio dell'attività del CRS", formulato secondo criteri di gradualità e modularità, allo scopo di garantire lo svolgimento delle attività in condizioni di sicurezza. La personalizzazione degli interventi ed il monitoraggio della condizione di salute degli ospiti sono gli elementi cardine del progetto di riavvio.

Alle famiglie è stata presentato il "Protocollo di prevenzione e protezione sanitaria per il contenimento del rischio biologico di infezione Sars-Cov-2" adottato da Fondazione Piatti e, con la funzione di patto di corresponsabilità, il documento "Informativa e acquisizione di consenso per utenti dei servizi individuali presso il domicilio e dei servizi semiresidenziali sanitari", che deve essere conosciuto, condiviso e sottoscritto dai genitori o dai legali rappresentanti dei minori.

Tali documenti sono definiti quali allegati al POG.

4. Informazioni generali sulla struttura

Il "Centro Riabilitativo Semiresidenziale per bambini e adolescenti ad interventi multipli e differenziati" (C.R.S.) è una struttura sanitaria accreditata dalla Regione Lombardia con D.G.R. n. 8144 del 21.02.2002 e contestualmente iscritta nel "Registro Regionale delle Strutture Accreditate" ai sensi della D.G.R. n. 38133/1998.

L'attuale assetto organizzativo funzionale ufficiale prevede 40 posti tecnici autorizzati e accreditati di cui 24 a contratto.

La struttura è disposta su un unico piano ed è dotata di spazi adeguati per lo svolgimento delle varie attività riabilitative ed educative.

È dotata di un sistema di illuminazione a neon che riproduce lo spettro solare e non crea affaticamento alla vista, oltre che di un impianto di riscaldamento che consente di differenziare la temperatura nelle diverse zone in funzione delle capacità di termoregolazione dei bimbi.

Nel corso del 2019, la struttura è stata oggetto di un importante piano di ristrutturazione, che ha permesso di ottimizzare la suddivisione degli spazi, rendendoli più funzionali ai bisogni riabilitativi dei minori che la frequentano. Sono inoltre migliorate significativamente le caratteristiche ambientali del centro, con la dotazione di impianto di climatizzazione, filodiffusione ed anti intrusione.

L'intervento ha inoltre realizzato la sostituzione integrale della pavimentazione interna ed esterna.

5. Ente Gestore

L'Ente Gestore del CRS di Besozzo 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 di persone 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 stato riconosciuto, con Decreto della Direzione Generale Salute di Regione Lombardia n. 7802/2014 del 20/08/2014, quale **“Unico Soggetto Gestore di una pluralità di strutture sanitarie”**.

Fondazione Renato 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 competenze in ambito socio sanitario

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

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

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

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

L'OdV garantisce in ogni caso la massima riservatezza.

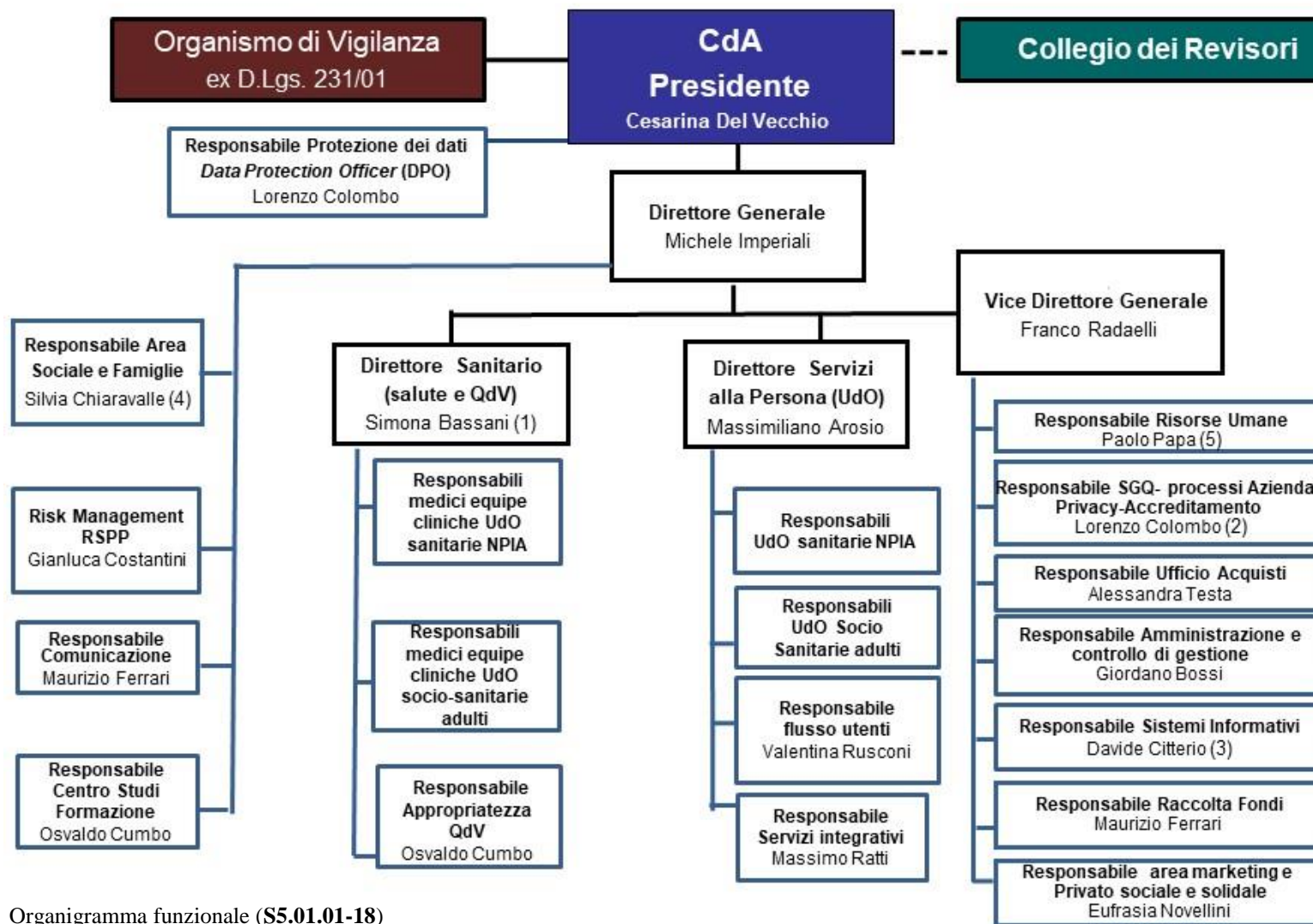
Il Manuale di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs 231/2001 è consultabile sul sito www.fondazionepiatti.it

5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale

Le strutture attualmente gestite dalla Fondazione Renato Piatti onlus sono:

- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Lombardia, 14 – 21018 Sesto Calende (VA) - Tel. 0331.922496 – Fax 0331.965427
E.mail e PEC: rsdsestoc@fondazionepiatti.it – rsd.sestoc.pec@fondazionepiatti.org
- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Monte Cristallo, 26 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.331077 – Fax 0332.343202
E.mail e PEC: rsdsanfermo@fondazionepiatti.it – rsd.sfermo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Riabilitativo Semiresidenziale (C.R.S.)**
Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel. 0332.773605 – Fax 0332.982076
E.mail e PEC: crsbesozzo@fondazionepiatti.it – crs.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPJA per il Trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (C.T.R.S.)**
Via B. Rucellai, 36 - 20126 Milano - Tel. 02/36639010 - Fax 02/36639019
E.mail e PEC: ctrsmi@fondazionepiatti.it – ctrs.milano.pec@fondazionepiatti.org

- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPJA per il Trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico (C.T.R.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.1810145 – Fax 0332.284454
E.mail e PEC: ctrnuovabrunella@fondazionepiatti.it - ctrnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro (C.T.)**
Via Cirene, 1 – 21100 Varese - Tel. 0332.220383
E.mail e PEC: ctfogliaro@fondazionepiatti.it – ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via 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”
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
- **SAI? Servizio Accoglienza Informazione**
Via Crispi, 4– 21100 Varese - Tel. 0332.326578 – 346.9669346 – e.mail sai@fondazionepiatti.it
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel. 02.9839331



Specifica ruoli e funzioni ex DGR 2569/14

(1) Responsabile sanitario RSD per UdO tipo RSD, CSS e CDD validazione protocolli, vigilanza aspetti igienico sanitari, ecc. (AC 3.2.3b)

(2) Struttura attività di valutazione e miglioramento della qualità: RSGQ con Direzione e Responsabili UdO (ES 2.2.5b)

(3) Responsabile Sistema Informativo (ES 2.2.6)

(4) Referente rapporti uffici di protezione giuridica e servizi sociali (ES 2.2.1a)

(5) Referente formazione (ES 2.2.3c)

Organigramma funzionale (S5.01.01-18)

6. Ubicazione e accessibilità

La struttura è situata in una zona residenziale del Comune di Besozzo (VA) in Via Pergolesi n. 26, in un immobile di proprietà dell'ente gestore, recentemente ristrutturato e che accoglie anche il Centro Diurno per Persone con Disabilità (C.D.D.) gestito sempre da Fondazione R. Piatti – Onlus.

Risulta facilmente accessibile con i mezzi pubblici, in quanto situato a breve distanza dalla Stazione Ferroviaria (circa 400 m.) e dalla fermata degli Autobus (circa 600 m.)

Stazione Trenord – via Zangrilli: Linea Milano P.G. – Gallarate – Luino

Orari e tariffe sono reperibili sul sito internet www.trenord.it

Autolinee Varesine- C.so XXV Aprile: Linea N20 Varese p.le Kennedy - Sesto Calende

Orari, percorsi e altre informazioni utili sono reperibili sul sito internet www.ctpi.it

7. Destinatari del servizio

Il Centro è rivolto a minori affetti da disabilità neuropsichica e neuromotoria e da altre patologie neuropsichiatriche dell'età evolutiva.

8. Criteri e modalità di funzionamento ed accesso

La proposta di trattamento riabilitativo presso il C.R.S. viene formulata dalla U.O.N.P.I.A. territoriale di residenza del minore, nel rispetto delle procedure definite dalle A.T.S. di riferimento, che sono vincolanti anche per l'Ente Gestore.

La proposta trattamentale è un percorso terapeutico-riabilitativo a medio/lungo termine, condiviso con i genitori o con chi esercita la "responsabilità genitoriale", e viene rivalutato con cadenza annuale.

Il Centro eroga prestazioni in regime semiresidenziale con frequenze che possono essere a + di 4 ore o a - di 4 ore, come previsto dalla normativa regionale vigente.

La frequenza al CRS presuppone la conoscenza e la condivisione del Regolamento per la frequenza dei servizi semiresidenziali di NPIA (**S7.07.16**), redatto dal Responsabile medico e dalla Direzione Sanitaria dell'ente gestore, coerentemente alle linee guida della SINPIA (*Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza*) e della SIMFER (*Società Italiana di Medicina Fisica e Riabilitativa*).

La conoscenza ed il rispetto del Regolamento, da parte degli Utenti, contribuisce all'efficiente ed efficace erogazione del servizio, con particolare riferimento alla razionale distribuzione ed utilizzo delle risorse di cui è dotato il servizio stesso.

Il testo del Regolamento è pubblicato sul sito WEB dell'ente gestore, insieme alla presente Carta dei servizi; in alternativa è possibile richiederne copia cartacea presso il servizio stesso.

8.1 Apertura del Centro

Il C.R.S. è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

I periodi di chiusura annuali normalmente previsti sono: due settimane intere nel mese di agosto, una settimana intera in coincidenza delle festività natalizie, i giorni festivi infrasettimanali ed eventuali ponti.

Il calendario viene consegnato alle famiglie ed esposto in una bacheca per le comunicazioni ai familiari.

8.2 Il Protocollo di accoglienza

- La proposta di trattamento riabilitativo presso il CRS viene formulata dalla U.O.N.P.I.A. territoriale di riferimento del minore, attraverso un apposito modulo adottato dall'ATS Insubria, che viene trasmesso all'ATS e alla Fondazione Piatti, completato da una relazione clinica e corredato dal consenso informato firmato dagli esercenti la responsabilità genitoriale.
- Prima della formalizzazione della richiesta, la UONPIA e la famiglia possono richiedere un incontro conoscitivo presso la struttura anche al fine di valutare l'appropriatezza dell'invio e visitare l'unità d'offerta

- La valutazione clinica di ammissibilità della proposta trattamentale inviata dalla UONPIA viene effettuata dall'equipe di struttura ed è volta a verificare se le opportunità riabilitative offerte siano quelle più idonee ed appropriate ai bisogni del minore.

Quando l'esito della valutazione è positivo il nominativo viene inserito in lista di attesa.

Nel momento in cui si verifica la disponibilità di posto il Medico ed il Responsabile di struttura incontreranno la famiglia per:

- definire il piano di inserimento (data di inizio, giorni e orari di frequenza);
- raccogliere informazioni inerenti l'ambito socio-familiare, educativo e scolastico;
- verificare gli aspetti organizzativi utili al progetto di inserimento
- effettuare la raccolta anamnestica, compilare la cartella clinica ed illustrare le procedure terapeutico-riabilitative.

Dall'inizio del piano trattamentale è previsto un periodo di osservazione di tre mesi, necessario per confermare la congruenza tra i bisogni riabilitativi del minore e l'offerta della struttura. L'esito positivo della fase di osservazione vedrà la proposta trattamentale della UONPIA tradursi in un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (P.T.R.I.) condiviso con la famiglia e con l'inviante.

Il percorso riabilitativo prevede verifiche periodiche del progetto con il servizio inviante e con la famiglia ed il monitoraggio annuale degli aspetti clinici attraverso la somministrazione di scale di valutazione.

8.2.1 Criteri di gestione dei nuovi ingressi in regime COVID-19

Per quanto attiene la gestione dei nuovi ingressi in CRS si rimanda alla procedura definita nell'istruzione **17.02.03** "*Criteri per la presa in carico di nuovi Ospiti in regime COVID-19 per UdO semiresidenziali tipo CDD-CRS-CTRS*" 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 ai diretti interessati, nella fase preliminare all'ingresso, a garanzia della corretta applicazione degli adempimenti previsti dalla procedura.

8.3 Il percorso di dimissione

Il percorso di dimissione è attivato a conclusione del percorso terapeutico-riabilitativo, conclusione la cui scelta è valutata congiuntamente tra la UONPIA inviante ed il CRS in base ad elementi di natura clinica/riabilitativa/sociale, in modo esclusivo e personalizzato, a prescindere dall'età del minore.

Tale valutazione viene comunicata e condivisa con la famiglia, preferibilmente in un incontro congiunto.

La dimissione potrà avvenire anche su formale richiesta della famiglia, quando decide di interrompere spontaneamente il percorso riabilitativo presso il CRS.

8.3.1 Continuità assistenziale

In coerenza con la mission di Fondazione Piatti e con le normative vigenti, l'equipe del CRS si rende 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 del minore.

La dimissione deve essere l'esito di un percorso che va preparato ed accompagnato e, a tale scopo, potranno essere pianificati colloqui con i genitori e con i servizi territoriali di riferimento, nonché altri interventi, di volta in volta ritenuti utili e necessari.

Al momento della dimissione verrà consegnata ai genitori ed ai servizi di riferimento una relazione clinica relativa al percorso riabilitativo effettuato presso il CRS, con indicazione degli interventi attuati, della eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso terapeutico, 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 UdO interna a Fondazione Piatti, vengono esaminate dall'equipe 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 e mette a disposizione della nuova struttura copia della documentazione presente nel Fascicolo Sanitario 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'equipe 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 Gestione della lista di attesa

Completato l'iter di valutazione, la persona considerata ammissibile viene inserita in Lista di Attesa.

La lista di attesa nominativa è gestita con i seguenti criteri:

- data della proposta scritta di inserimento inoltrata dalla UONPIA
- verifica della copertura finanziaria in relazione al budget assegnato dall'A.T.S.
- disponibilità di posto
- valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, in collaborazione con la UONPIA inviante.

Si precisa altresì che la disponibilità di posto è strettamente correlata al modello di intervento e presa in carico adottato presso il CRS, che prevede possibilità di trattamento individuale e in piccoli gruppi in base all'età cronologica ed al quadro clinico.

8.6 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).

8.6.1 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.

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

Il rilascio di dichiarazioni amministrative deve essere richiesto dal familiare/Tutore/AdS in forma scritta presso la sede amministrativa 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. Prestazioni erogate dal Centro

Presso il CRS vengono erogati interventi abilitativi-riabilitativi ed educativi individuali e in piccolo gruppo come di seguito specificato:

TIPOLOGIA CLINICA dei destinatari	TRATTAMENTI RIABILITATIVI EROGATI
<p>Patologie afferenti all'area della disabilità neuromotoria (Paralisi cerebrali infantili, esiti di encefalopatie infantili e sindromi, ecc.)</p> <p>Patologie afferenti all'area della disabilità psichica (disturbi dello spettro autistico, sindromi e disturbi psichici di natura organica, ritardo mentale grave – medio\grave – lieve, associati a disturbi comportamentali ed emozionali)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia individuale e in piccolo gruppo • Fisioterapia respiratoria • Fisioterapia in acqua • Riabilitazione neurovisiva • Psicomotricità individuale e in piccolo gruppo • Psicomotricità in acqua • Logopedia individuale e in piccolo gruppo • Stimolazioni Basali e multisensoriali • Musicoterapia • Attività educativo - riabilitativa nell'area della comunicazione, cognitiva, manipolatoria, motoria, relazionale, delle autonomie personali e delle autonomie sociali. • Riabilitazione neuropsicologica attraverso l'utilizzo di strumenti informatici • Interventi assistenziali

Nell'ambito del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale viene garantita la comunicazione con la famiglia ed il suo coinvolgimento nel processo riabilitativo, la verifica dei risultati attraverso momenti di supervisione interna e con l'inviante; viene promosso inoltre il coinvolgimento della scuola e di ulteriori altri Enti interessati.

Si considera fondamentale, per un positivo e funzionale percorso riabilitativo, la costante partecipazione del minore alle attività riabilitative.

Qualora la continuità dell'intervento riabilitativo venisse meno per tempi prolungati e senza un giustificato motivo (due mesi ininterrotti di assenza) il Responsabile medico di struttura si riserva la possibilità di rivalutare il progetto terapeutico individuale (PTI) del minore, insieme alla UONPIA di riferimento e alla famiglia. L'esito di tale valutazione potrà comportare una rivalutazione dei tempi e delle modalità di frequenza, l'interruzione della frequenza per dimissione definitiva oppure con re-inserimento del nominativo in lista d'attesa.

9.1 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nello standard e non a pagamento

- Consulenza fisiatrica;
- Prescrizione ausili;
- Consulenza e orientamento per l'utilizzo di ausili informatici per la comunicazione;
- Intervento pedagogico con il minore e con i genitori;
- Intervento pedagogico individualizzato.

10. Servizio ristorazione

Il pranzo è parte integrante del piano trattamentale e prevede specifici requisiti di accesso: è previsto per i minori che frequentano il Centro con una presenza a + 4 ore e che necessitano di un intervento riabilitativo specifico in tal senso.

La filosofia inclusiva legata al marchio Anffas si pone come obiettivo quello di non precludere al bambino esperienze altamente socializzanti come quella della condivisione del pranzo nel suo contesto di appartenenza (scuola, casa ecc.).

Qualora sia necessario un intervento riabilitativo atto a strutturare e consolidare a vari livelli le autonomie sociali, o sussistano problematiche specifiche, l'equipe sanitaria inserisce il pranzo nel piano trattamentale individuale del bambino.

Rappresenta uno dei momenti a maggiore valenza educativa durante il quale viene svolto un importante lavoro sulle autonomie personali.

Tale opzione viene di norma realizzata all'interno della struttura nel computo dell'orario di frequenza ma può essere anche effettuato sul territorio (es. pizzerie o Self service ecc.) quando il progetto riabilitativo prevede questo momento come attività specifica per lavorare sul trasferimento delle competenze acquisite.

I bambini sono suddivisi in gruppi secondo un criterio di omogeneità e sono seduti a tavola con gli operatori.

Il momento del pranzo è supportato, al bisogno, anche dalle competenze dei fisioterapisti e della logopedista che si occupano di verificare le posture e la deglutizione soprattutto dei bambini con patologie neuromotorie.

Il menù viene definito dalla dietista della società fornitrice del servizio in collaborazione con il medico di struttura del CRS ed è adattato alle specifiche esigenze dell'utenza.

I costi del servizio non sono posti a carico delle famiglie.

11. Organizzazione e modalità di erogazione degli interventi in regime Covid-19

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

Nel Piano di riavvio delle attività del CRS è prevista l'erogazione degli interventi in forma singola o a piccolo gruppo, modulati in funzione delle caratteristiche e dei bisogni dei minori, oltre che delle esigenze delle loro famiglie.

Vengono declinate le seguenti tipologie di intervento:

- interventi riabilitativi in presenza presso il Centro;
- interventi riabilitativi a distanza (teleriabilitazione, parent training, colloqui con la neuropsichiatra, sostegno psicologico).

12. Le risorse umane

Responsabile di struttura Dr. Fabrizio Mannoni	Responsabile Sanitario Dr.ssa Annalisa Farioli
<p>Nel Centro opera un'equipe professionale multidisciplinare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabile di struttura • Responsabile sanitario specialista in neuropsichiatria infantile • Medico Fisiatra • Medico NPI • Pedagogista • Logopedista • Fisioterapisti • Terapisti della neuropsicomotricità • Educatori professionali • Tecnici motori • Musicoterapisti • Arteterapista • ASA/OSS • Assistente Sociale • Collaboratore Amministrativo <p>Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento.</p>	

L'intervento riabilitativo sarà garantito dalla presenza in organico di un numero di operatori tale da garantire un rapporto congruo al flusso ed ai bisogni degli utenti presenti.

Il numero di operatori è pertanto definito in itinere fatti salvi i requisiti richiesti dalla norma (rapporto 1/10).

Viene favorita la partecipazione e la collaborazione di volontari che affiancano le figure professionali presenti.

Vengono accolti studenti per tirocini e stage universitari.

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

12.1 Formazione e aggiornamento del personale

La Fondazione Renato Piatti ONLUS predispose un piano annuale di formazione e aggiornamento per 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.

Il piano annuale di formazione è stato integrato ed aggiornato con attività specifiche per l'appropriata gestione del rischio di contagio determinato dall'attuale epidemia di COVID-19.

12.2 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 sottoposto tutto il personale a screening periodici utilizzando test antigenici e molecolari;
4. ha provveduto ad un'adeguata e specifica formazione sui rischi di contagio COVID-19 e sulle relative procedure di prevenzione.

13. L'approccio integrato riabilitativo

In armonia con le Linee Guida di riferimento redatte da SINPIA e SIMFER, la riabilitazione in età evolutiva ha come scopo quello di promuovere la migliore qualità di vita per il minore e la sua famiglia attraverso interventi che hanno carattere *olistico*, in quanto si rivolgono al bambino nella sua globalità fisica, mentale, affettiva, comunicativa e relazionale, ed *ecologico* poiché coinvolgono la famiglia e il contesto ambientale e sociale (scuola e ambiti non protetti). L'intervento riabilitativo deve rispettare i principi della Tempestività, Continuità, Intensività, Multidisciplinarietà.

Gli interventi riabilitativi specifici, attuati secondo il piano trattamentale individualizzato condiviso con la UONPIA inviante, sono integrati da interventi assistenziali e pedagogico – educativi - riabilitativi, che si inseriscono in modo trasversale e complementare nel progetto globale di presa in carico, al fine di connotare la riabilitazione come “un insieme di interventi che mirano allo sviluppo della persona al suo più alto potenziale sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, occupazionale ed educativo, in relazione al suo deficit fisiologico o anatomico e all'ambiente” secondo la definizione data dall'O.M.S.

13.1 La globalità dell'approccio: il Progetto Riabilitativo

È formulato come un progetto di sviluppo di funzioni, di personalità e di possibile cambiamento elaborato per ciascun bambino. Si realizza nel contesto di vita del bambino e dell'adolescente al fine di promuovere le condizioni più adatte a favorire lo sviluppo e il recupero delle funzioni neuropsichiche, articolandosi in programmi terapeutici sanitari, educativi ed assistenziali che perseguono obiettivi in ambito neuromotorio, neuropsicologico, neuropsicologico e psicoeducativo.

Nell'ambito del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale viene garantita la comunicazione con la famiglia ed il suo coinvolgimento nel processo riabilitativo e la verifica dei risultati attraverso i momenti di supervisione interna e con l'inviante; viene promosso inoltre il coinvolgimento della scuola e di ulteriori altri Enti interessati.

13.2 Metodologia di intervento e valutazione dei Piani Trattamentali

Come già specificato il Centro accoglie due tipologie cliniche definite, l'una afferente alla disabilità neuromotoria e l'altra alla disabilità neuropsichica. La diagnosi e le indicazioni trattamentali competono alla UONPIA inviante.

Durante il periodo di osservazione, che dura tre mesi, i terapisti elaborano il profilo fisioterapico, psicomotorio, logopedico e quindi gli obiettivi da perseguire nel piano trattamentale.

Durante il periodo di osservazione, l'intervento riabilitativo viene inoltre integrato con le valutazioni della neuropsichiatria infantile, della pedagoga e degli educatori professionali che individuano gli obiettivi operativi definiti per singole aree attraverso il profilo dinamico funzionale, ai fini della stesura del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (P.T.R.I.).

14. Rapporti con le famiglie

La Fondazione Renato Piatti ONLUS nasce come espressione dell'Associazione di famiglie ANFFAS ONLUS di 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;
- accesso alla struttura previo contatto con il responsabile di struttura;
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*);
- raccolta di reclami, suggerimenti ed apprezzamenti;
- accesso gratuito al SAI? Servizio Accoglienza Informazione.

15. SAI? Servizio Accoglienza Informazione

Il SAI? SERVIZIO ACCOGLIENZA INFORMAZIONE è uno spazio rivolto a genitori, a sorelle e fratelli, a familiari in genere di persone con disabilità intellettiva e relazionale, creato per rispondere al bisogno sempre più frequentemente espresso dalle famiglie, di trovare uno spazio di informazione e orientamento, a loro dedicato.

Il Servizio è realizzato 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 – 0332/281025 - 346.9669346

Responsabile del Servizio Dr.ssa Silvia Chiaravalle

Assistente Sociale Dr.ssa Paola Gadda

sai@fondazionepiatti.it – silviachiaravalle@fondazionepiatti.it – paolagadda@fondazionepiatti.it

Per tutta la durata della pandemia da Sars-Cov-2 l'accesso al Servizio SAI? è soggetto alle misure di sicurezza definite in funzione dall'attuale condizione epidemiologica; 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

Nell'ambito del sistema di qualità della Fondazione Renato Piatti ONLUS è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (*Customer Satisfaction*) e degli operatori (*Job Satisfaction*), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti. La rilevazione di *Customer Satisfaction* viene espletata con cadenza semestrale, mentre quella di *Job Satisfaction* con cadenza annuale; la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene effettuata attraverso una comunicazione scritta agli interessati. La Fondazione ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

16.1 Gestione dei reclami

L'assistito, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari possono segnalare formalmente possibili criticità e disservizi, oltre che esprimere suggerimenti e apprezzamenti, in merito alle prestazioni e/o alla qualità dei servizi erogati da Fondazione Piatti, attraverso la *Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)*, messa a disposizione anche attraverso la presente Carta dei Servizi, e riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla 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. Rette

I trattamenti riabilitativi sono a carico del S.S.R.

Il riferimento tariffario per le prestazioni di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza è la D.G.R. n. IX/2633 del 06.12.2011 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio-sanitario regionale per l'esercizio 2012 (All. 1A)" ed il pagamento viene effettuato dall'ATS Insubria sulla base della rendicontazione mensile delle presenze effettive dei minori.

18. Contatti

Per ulteriori informazioni sul servizio è possibile contattare:

Il Responsabile di struttura Dr. Fabrizio Mannoni
Il Responsabile Sanitario Dr.ssa Annalisa Farioli

al n. telefonico 0332.773605 – fax 0332.982076 e-mail: crsbesozzo@fondazionepiatti.it

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

Assistente Sociale Responsabile del flusso utenti: Dr.ssa Valentina Rusconi
valentinarusconi@fondazionepiatti.it – areasociale.pec@fondazionepiatti.org

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

La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Fondazione Renato Piatti onlus, viene consegnata alle famiglie dei minori frequentanti il CTRS e, di norma, viene inviata in formato pdf ai Servizi di riferimento e a chiunque sia interessato ad averne una copia.

Allegato 1: Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in C.R.S.

Documenti personali del minore

- Fotocopia Carta Regionale dei Servizi (CRS) o Tessera S.S.N.;
- Fotocopia tessera di esenzione ticket;
- Fotocopia Codice fiscale;
- Fotocopia Carta d'identità;
- Fotocopia del verbale di invalidità civile;
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92;
- Fotocopia della carta o permesso di soggiorno;
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili;
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.
- Delega per l'accompagnamento con fotocopia documento d'identità del delegato (quando il minore non è accompagnato al Centro dai genitori)
- Fotocopia carte d'identità dei genitori

Documentazione sanitaria

- Referti specialistici e relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale della persona
- Relazioni e valutazioni redatte da eventuali altri centri specialistici e di riabilitazione.
- Fotocopia del Certificato di vaccinazione
- Prescrizione fisiatrica (nel caso di utilizzo di ausili personali)
- Nel caso fosse prevista l'assunzione di farmaci nelle ore di frequenza al Centro è indispensabile produrre:
 - una certificazione medica con indicata l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione
 - l'autorizzazione scritta del genitore alla somministrazione da parte degli operatori della struttura
 - i farmaci da assumere
- Certificazione medica di eventuali allergie o intolleranze farmacologiche, alimentari o di altra natura

	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
<input type="checkbox"/> Besozzo	<input type="checkbox"/> Bobbiate	<input type="checkbox"/> Besozzo	<input type="checkbox"/> S. Fermo	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Bobbiate	<input type="checkbox"/> Busto A.	<input type="checkbox"/> Fogliaro	<input type="checkbox"/> Sesto Calende	
<input type="checkbox"/> Bregazzana	<input type="checkbox"/> Melegnano	<input type="checkbox"/> Milano		
<input type="checkbox"/> Melegnano	<input type="checkbox"/> Nuova Brunella	<input type="checkbox"/> 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		Rev.01 del 14/09/2021
	M8.04.17	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS GESTIONE COVID-19	Pagina 1 di 3

SCHEDA ANAGRAFICA ALLEGATA AL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Centro Riabilitativo Semiresidenziale di Besozzo (VA)

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

Centro Riabilitativo Semiresidenziale di Besozzo (VA)

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 al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a durante il periodo di emergenza sanitaria tuttora in corso?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA AMBIENTI E SPAZI							
3.	È soddisfatto, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta, con particolare riferimento all'utilizzo degli spazi (garanzia del distanziamento), alla disponibilità e all'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e alla sanificazione degli ambienti?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA							
4.	È soddisfatto, in generale, dell'attuale organizzazione del Centro attuata secondo le norme regionali, al fine di garantire le attività in presenza, sul territorio e gli interventi a distanza (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	In caso di utilizzo, è soddisfatto della qualità degli interventi alternativi a distanza (contatti e colloqui telefonici, interventi educativi a distanza, tele-riabilitazione)?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatto della qualità degli interventi in presenza e sul territorio, attuati in adempimento alle indicazioni ed ai vincoli normativi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte)?	1	2	3	4	5	0
7.	Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori (Medico Neuropsichiatra, Terapisti) nel periodo di emergenza sanitaria tuttora in corso?	1	2	3	4	5	0
8.	Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS – Assistente Sociale) nel periodo di emergenza sanitaria tuttora in corso?	1	2	3	4	5	0
Eventuali osservazioni e suggerimenti:							

AREA RELAZIONALE

9.	È soddisfatto del rapporto con gli operatori che si occupano di suo/a figlio/a (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
10.	È soddisfatto del sostegno e dell'ascolto ricevuto dagli operatori in questo periodo di prosecuzione dell'emergenza sanitaria (ad esempio Resp. struttura, Educatori, Assistente Sociale, Psicologo, altre figure di riferimento)?	1	2	3	4	5	0

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

IN CONCLUSIONE ...

11.	Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	1	2	3	4	5	0
-----	---	---	---	---	---	---	---

12.	In generale, desidera dirci come sta vivendo in questo momento, a livello personale e/o familiare, la situazione di emergenza sanitaria in considerazione anche della campagna vaccinale?						

EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO

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


La Direzione

CRS Besozzo

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 soddisf.		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	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>		
Se hai risposto "No" alla domanda precedente, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:											
31.	A. Perché non ne conoscevo l'esistenza	<input type="checkbox"/>	B. Perché non sono riuscito a procurarmelo	<input type="checkbox"/>	C. Perché non mi interessa	<input type="checkbox"/>					
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	<input type="checkbox"/>	B. Supporto digitale	<input type="checkbox"/>	C. Entrambi i supporti	<input type="checkbox"/>					

	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	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	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