

Centro Diurno per persone con disabilità

C.D.D.

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

CARTA DEI SERVIZI



Presentazione

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

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

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

Varese, 24 marzo 2022.

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Franco Radaelli

Ultimo aggiornamento: 28 giugno 2022

Indice

1. Diritti delle persone con disabilità	5
2. Cenni storici.....	6
3. Gestione rischio 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	10
7. Destinatari del servizio	10
8. Criteri e modalità di accoglienza.....	10
8.1 Procedure di accesso.....	10
8.2 Procedura di Accoglienza e presa in carico in struttura	11
8.2.1 Accoglienza e presa in carico in struttura	11
8.2.2 Dimissioni	11
8.2.3 Continuità assistenziale.....	12
8.2.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie.....	12
8.2.5 Criteri di gestione della lista di attesa	12
8.2.6 Criteri di accoglienza nuovi Ospiti e rischio COVID-19	13
8.3 Gestione e protezione dei dati personali	13
8.3.1 Feste ed altre iniziative simili	13
8.4 Rilascio di certificati e relazioni.....	14
9. Il Personale	15
10. Formazione e aggiornamento del personale	15
11. L'approccio culturale ed operativo	16
12. I Servizi offerti	17
12.1 Prestazioni socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione	17
12.2 Prestazioni assistenziali.....	18
12.3 Prestazioni riabilitative	18
12.4 Prestazioni socio-riabilitative	18
12.5 Prestazioni educative	18
12.6 Prestazioni alberghiere	19
12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta	19
12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta	19
13. Orario settimanale di apertura del Centro	21
14. Giornata tipo dell'ospite	21
15. Rapporti con le famiglie	21
16. SAI? Servizio Accoglienza Informazione.....	22
17. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori	23
17.1 Gestione dei reclami	23
17.2 Tutela dei diritti.....	23
18. Retta	23
19. Contatti e Informazioni	24

<u>Allegato 1:</u>	Elenco dei documenti da produrre per l’inserimento (S7.02.04)	pag. 25
<u>Allegato 2:</u>	Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)	pag. 26
<u>Allegato 3:</u>	Questionario di Gradimento dei servizi - Fase transizione gestione COVID-19 [CDD] (M8.04.24)	pag. 27
<u>Allegato 4:</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:

- 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 C.D.D. di Bregazzana è collocato in un immobile costruito nel 1912 dalla famiglia Magnani e destinato ad asilo infantile fino al 1969. L'immobile, ora di proprietà del Comune di Varese, è stato concesso in comodato d'uso prima all'Anffas di Varese, poi alla Fondazione Renato Piatti onlus, che hanno provveduto a ristrutturarlo secondo gli standard richiesti per la gestione del Centro Socio Educativo (C.S.E.), avviato nel 1998.

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

3. Gestione rischio COVID -19

Nonostante sia stata dichiarata conclusa l'emergenza sanitaria determinata dalla pandemia di COVID-19, la gestione dell'attività di un servizio sociosanitario frequentato da una collettività, quale il centro diurno per persone con disabilità (CDD), richiede una costante valutazione del potenziale rischio di diffusione del contagio e l'adozione di appropriate misure di sicurezza e prevenzione.

La Direzione Sanitaria dell'ente gestore, pertanto, rivaluta ed aggiorna periodicamente i protocolli assistenziali di riferimento per le attività che costituiscono presidio per la prevenzione ed il possibile rischio di diffusione del contagio (per esempio la pulizia e la sanificazione degli ambienti, l'accoglienza di nuovi Utenti, ecc.).

Alle famiglie dei nuovi Utenti viene presentato il *Patto di corresponsabilità*, per condividere le principali procedure messe in atto dalla UdO e le modalità generali di comportamento, attuate per contenere il rischio infettivo in generale e da SARS-COV-2 in particolare.

4. Informazioni generali sulla struttura

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

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

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

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

5. Ente gestore

L'Ente Gestore è la Fondazione Renato Piatti onlus, costituita nel 1999 per volontà di un gruppo di genitori soci di Anffas Varese, motivati dalla necessità di individuare un ente capace di gestire professionalmente i servizi esistenti e svilupparne di nuovi.

È un "Ente a marchio ANFFAS", l'associazione nazionale delle famiglie con disabilità intellettiva e/o relazionale che da oltre 50 anni opera sull'intero territorio nazionale, con la presenza di oltre 200 tra associazioni locali ed enti gestori di servizi.

Si specifica inoltre che l'ente gestore, **Fondazione R. Piatti – ONLUS**, è riconosciuto anche quale **Ente Gestore Unico (EGU)** di più servizi socio sanitari, ai sensi della DGR n. 2569 del 31/10/2014; Fondazione R. Piatti – ONLUS ha inoltre un **sistema di gestione certificato ISO 9001**, comprendente tutti i servizi socio sanitari e sanitari attualmente gestiti e di cui si prevede l'estensione anche ai siti/servizi di futura acquisizione.

5.1 La mission

La Fondazione Renato Piatti onlus opera sul territorio della Regione Lombardia dal 2000 con la seguente missione:

La 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 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 – ctr.s.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: ctrnuovabrunella@fondazionepiatti.it – ctrnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro (C.T.)**
Via Cirene, 1 – 21100 Varese - Tel. 0332.220383
E.mail e PEC: ctfogliaro@fondazionepiatti.it – ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel./Fax 0332.970423
E.mail e PEC: cddbesozzo@fondazionepiatti.it – cdd.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità 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 CDD Bregazzana (S7.09.13)*, 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 Varese in via Magnani n. 6 – località Bregazzana - e fa riferimento all’ambito territoriale dell’A.T.S. Insubria - A.S.S.T. Sette Laghi.

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

7. Destinatari del servizio

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

I minori di età possono essere accolti nel rispetto delle disposizioni della deliberazione regionale n. 18334 del 23 luglio 2004 che stabilisce quanto segue: “...il minore di età potrà essere accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni: 1) una specifica richiesta del genitore o del tutore; 2) una valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell’ASL di residenza e dell’U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra dell’Istituto di riabilitazione extra ospedaliera accreditato; 3) disponibilità dell’ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore”.

8. Criteri e modalità di accoglienza

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

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

L’apertura settimanale del CDD è garantita dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi) per 7/8 ore giornaliere (dalle ore 9.00/10.00 alle ore 16.00/17.00), per complessive 38 ore.

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

8.1 Procedure di accesso

Richiesta di inserimento

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

La richiesta di inserimento dovrà essere formulata utilizzando preferibilmente il **Modulo Richiesta di Inserimento – M7.02.04** reperibile anche sul sito di Fondazione Piatti www.fondazionepiatti.it 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:

- incontro con la persona con disabilità e con la Famiglia/Tutore/Amministratore di Sostegno per raccogliere le informazioni necessarie per la conoscenza nonché per ottenere una prima condivisione sui contenuti e sugli obiettivi del progetto individualizzato temporaneo
- eventuale incontro con i Servizi invianti per una presentazione dell'ospite sul piano clinico e sociale

Gli incontri potranno essere in presenza e/o da remoto.

- 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 l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta;
 - si richiede la sottoscrizione del CONTRATTO DI INGRESSO (*l.r. n. 3 del 12.11.2008 - art.7 – D.G.R. 8496 del 26.11.2008 par.4.3*) a tutti gli interessati.

Si specifica che il contratto di ingresso ha validità dalla data di ingresso dell'ospite in struttura e per tutto il tempo della sua permanenza. Verrà richiesta una nuova sottoscrizione in caso di modifiche nella rappresentanza legale della persona interessata (es. nomina di Tutore o AdS).

 - 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 d'ingresso FRP - ONLUS* (**M7.02.15**), si potrà procedere all'inserimento con una fase di osservazione della durata di tre mesi.

8.2 Procedura di Accoglienza e presa in carico in struttura

8.2.1 Accoglienza e presa in carico in struttura

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

8.2.2 Dimissioni

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

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).

8.2.3 Continuità assistenziale

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

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

Le richieste formalizzate dal Familiare/Tutore/AdS di trasferimento in altra 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.

8.2.5 Criteri di gestione della lista di attesa

Quando l'esito della valutazione di ammissibilità condotta dall'équipe multi-professionale di struttura è positivo, la persona viene inserita in lista d'attesa.

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

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

- ordine cronologico delle richieste di inserimento pervenute (*come da protocollo di Fondazione Piatti*)
- valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, segnalate e documentate dai familiari/tutori/servizi invianti
- provenienza dell'ospite da strutture di Fondazione Piatti

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

8.2.6 Criteri di accoglienza nuovi Ospiti e rischio COVID-19

Per quanto attiene la gestione dei nuovi ingressi in CDD l'ente gestore ha definito specifici criteri per la presa in carico di nuovi Ospiti, anche in base alla necessità di gestire il possibile rischio di diffusione di COVID-19.

Tali criteri comprendono misure di presidio del rischio epidemiologico, definite sia sulla base della normativa vigente, sia sulla base degli esiti della valutazione del contesto di salute pubblica da parte della Direzione Sanitaria dell'ente gestore.

Tali criteri e misure sono riportate nelle istruzioni denominate *Criteri nuovi ingressi e re-ingressi Ospiti servizi residenziali e CDD (17.02.04)* eventualmente disponibili a richiesta per gli interessati.

Le modalità di ingresso verranno comunque sempre declinate e specificate in modo appropriato nella fase preliminare all'ingresso, in funzione degli esiti della valutazione della condizione di salute dei nuovi Ospiti e del contesto epidemiologico generale.

Pertanto, in funzione della mutevole condizione di salute pubblica, è sempre utile ed opportuno contattare l'ente gestore per avere informazioni aggiornate in merito alla gestione dell'accoglienza di nuovi Ospiti (vedi par. 19. **Contatti e informazioni** della presente *Carta dei servizi*).

8.3 Gestione e protezione dei dati personali

Al momento dell'accesso ai Servizi di Fondazione Piatti viene sottoposta alle persone interessate, ovvero ai familiari, al rappresentante legale o all'utente/ospite stesso, l'informativa relativa al trattamento dei dati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (*Informativa trattamento dati personali – Utenti servizi - S7.13.06*) e viene loro contestualmente richiesto di sottoscrivere i relativi consensi, per i trattamenti per i quali è necessario (*Consenso trattamento dati personali - Utenti servizi- M7.13.09*). Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali dovranno essere indirizzate al **Responsabile di struttura** che fornirà agli interessati le informazioni richieste. La richiesta può essere trasmessa in forma scritta dall'interessato, specificando quali informazioni desidera conoscere e/o quali diritti intende esercitare ai sensi della normativa di riferimento, oppure in forma orale; nel caso in cui la richiesta sia esposta in forma orale, sarà cura del responsabile o dell'incaricato prendere nota, sinteticamente, delle richieste dell'interessato. Per facilitare la formulazione della richiesta in forma scritta, o per documentarla nel caso in cui sia esposta oralmente, è possibile ed opportuno utilizzare il “*Modello per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali*” predisposto dal **Garante per la protezione dei dati personali**, disponibile sul sito WEB dell'autorità garante (<http://www.garanteprivacy.it>). Il Responsabile di struttura fornirà risposta nei termini previsti dalla normativa vigente (normalmente entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta).

8.3.1 Feste ed altre iniziative simili

Sempre in materia di trattamento dati personali si ritiene opportuno richiamare, in questa sede, le indicazioni fornite dal Garante per la privacy italiano, in materia di raccolta ed utilizzo di immagini e video realizzati durante le feste ed altre iniziative a cui sono invitati a partecipare i familiari.

Il Garante italiano ha infatti specificato che non violano la privacy le riprese video e le fotografie raccolte dai genitori durante le recite, le gite e i saggi scolastici, attività e contesti assimilabili alla realtà di vita collettiva costituita anche dal centro diurno. Le immagini, in questi casi, sono però raccolte per fini personali e destinate esclusivamente ad un ambito familiare o amicale e quindi non alla diffusione. Va pertanto prestata particolare attenzione alla loro eventuale pubblicazione su internet, e sui social network in particolare. In caso di comunicazione sistematica o diffusione diventa infatti necessario ottenere il consenso informato delle persone presenti nelle fotografie e nei video.

8.4 Rilascio di certificati e relazioni

L'accesso alla documentazione sociosanitaria e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente (L. n. 241/1990 e L. n. 15/2005). Per i minori e le persone soggette a protezione giuridica (tutela – amministrazione di sostegno) l'accesso ai dati clinici deve essere formalmente richiesto da chi ha la tutela giuridica (genitori, tutori, amministratori di sostegno).

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

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero deve essere richiesto dal familiare/Tutore/AdS in forma scritta presso la sede di via Crispi, 4 a Varese.

L'Ente Gestore rilascia inoltre, annualmente, idonea certificazione atta a consentire il godimento di eventuali benefici fiscali, in coerenza alle disposizioni normative definite in materia dalla Regione Lombardia.

Il rilascio di certificati, dichiarazioni amministrative e relazioni è a titolo gratuito.

9. Il Personale

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

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

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

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

Responsabile di struttura **Mina Katia**

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

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

Le figure professionali operanti in struttura sono:

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

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

10. Formazione 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.

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

11. L'approccio culturale ed operativo

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

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

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

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

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

- *si sostanzia in quegli stessi fattori e relazioni per le persone nell'educazione speciale, nella salute fisica, nella salute mentale, nel ritardo mentale e nelle disabilità intellettive, nell'invecchiamento e nelle famiglie che sono importanti per tutte le persone;*
- *se ne fa esperienza nel momento in cui i bisogni di una persona sono riconosciuti e quando questa ha la possibilità di perseguire un miglioramento della vita nei più importanti ambienti di vita;*
- *comprende sia componenti soggettive che oggettive, ma è principalmente la percezione degli individui che si riflette sulla qualità di vita della persona;*
- *si fonda sui bisogni, scelte e controllo individuali;*
- *è un costrutto multidimensionale sul quale incidono fattori personali e ambientali, come relazioni intime, vita familiare, amicizie, lavoro, vicinato, città o area di residenza, abitazione, educazione, salute, tenore di vita e caratteristiche della popolazione di appartenenza;”*

“L'applicazione della qualità della vita dovrebbe:

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

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

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

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

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

Il Responsabile Sanitario della Fondazione Renato Piatti onlus redige e aggiorna periodicamente protocolli e procedure assistenziali, in ottemperanza alle indicazioni normative e alle esigenze interne.

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

12. I Servizi offerti

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

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

12.1 Prestazioni socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione

- Tenuta e aggiornamento del fascicolo dell'ospite (FaSAS)
- Compilazione della scheda multidimensionale dei bisogni (raccolta anamnestica - valutazione infermieristica – indicazioni operative al personale di struttura) da parte dell'infermiere professionale. L'Infermiere professionale viene inoltre interpellato al bisogno, quando le condizioni di salute dell'ospite richiedono una rivalutazione infermieristica.
- Su richiesta e secondo necessità collaborazione con medici di medicina generale e specialisti finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell'ospite
- Monitoraggi vari (es. peso, crisi epilettiche, ecc.)
- Assistenza nell'alimentazione (imboccamento -nutrizione enterale se prescritta)
- Assistenza per i bisogni corporali ad incontinenti (anche svuotamento della sacca delle urine)
- Assistenza alla deambulazione (accompagnamento in carrozzina, con deambulatori e mobilizzazione)
- Aiuto all'assunzione di terapie farmacologiche e somministrazione di terapie farmacologiche su prescrizione medica e con espresso consenso dei familiari o rappresentanti legali, nel rispetto di procedure e protocolli interni
- Controllo diete: su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
- Intervento dello psicologo per supervisione all'équipe sui casi
- Consulenza all'équipe e ai familiari da parte del fisioterapista ed eventualmente di altre figure professionali operanti in FP
- Intervento dell'assistente sociale, quale referente per i servizi territoriali (Servizi Sociali comunali, Servizi ASST, Uffici di Protezione Giuridica) e per consulenze, supporto e orientamento ai familiari e all'équipe di struttura
- Somministrazione di scale e valutazioni testali
- Esecuzione di tamponi molecolari e/o antigenici, per la prevenzione ed il monitoraggio clinico dell'infezione da SARS-COV-2

- Consulenza del Direttore Sanitario di Fondazione R. Piatti – Onlus, per la gestione e la prevenzione delle infezioni correlate all’assistenza, tra cui Covid-19.

12.2 Prestazioni assistenziali

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

12.3 Prestazioni riabilitative

- Progetto motorio:
 - programma di acquaticità e acqua gym
 - attività di basket
 - Interventi Rieducativi Individualizzati (IRI)

12.4 Prestazioni socio-riabilitative

- Progetto espressivo:
 - uscite sul territorio/ trekking
 - uscite sul territorio
 - attività di avvicinamento e cura agli animali
- Progetto occupazionale:
 - uscita acquisti
 - compagnia dei servizi

12.5 Prestazioni educative

- Progetto espressivo:
 - attività di animazione musicale
 - attività di pittura creativa
 - attività di narrazione /narrazione animata
 - cura della persona
 - Beauty-farm
 - Stimolazione Basale
 - C.A.A.
- Progetto occupazionale:
 - giardinaggio
 - vita domestica
 - laboratorio artigianale
 - servizio ecologico
 - laboratorio bricolage
 - laboratorio di cucito
 - laboratorio di carta riciclata
- Progetto tempo libero:
 - festeggiamento dei compleanni

- occasioni di svago
- gite
- organizzazione feste a tema

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

12.6 Prestazioni alberghiere

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

12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

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

12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- Servizio di accompagnamento domiciliare di tipo professionale nei limiti delle disponibilità di risorse proprie della Fondazione Renato Piatti onlus
 - Le tariffe applicate sono determinate come segue:

Tariffe dal 01/01/2021	
distanza	Fascia tariffaria a/r
Entro 5 Km	€ 5,21 x 20 gg. + I.V.A.
Entro 10 km	€ 10,42x 20 gg. + I.V.A.
dai 10 ai 20 km	€ 11,97 x 20 gg. + I.V.A.

- L'importo del servizio subirà riduzioni solamente per i periodi di chiusura del Centro in concomitanza delle vacanze estive e natalizie. In tutti gli altri casi la quota verrà addebitata per intero.
- Progetto Vacanze: il costo effettivo del progetto, di volta in volta definito, verrà addebitato alle famiglie che potranno chiedere l'intervento dei rispettivi Comuni di residenza.
- Servizio di assistenza e accompagnamento degli ospiti per visite specialistiche/esami: è riservato a casi particolarmente complessi e si connota come sostegno al nucleo familiare che, per diverse motivazioni, non riesce a gestire autonomamente tali situazioni.
La gestione di questa specifica attività avviene mediante apposito regolamento interno, che prevede da parte del Responsabile di struttura una valutazione di congruità e di fattibilità operativa delle richieste avanzate dai familiari.

I costi sono determinati come segue:

Costi del servizio	
Entro i 30 km a/r	Nessun addebito
Oltre i 30 km	€ 0,53 a km + I.V.A. + eventuali costi aggiuntivi (es. pedaggi – parcheggi)
Personale in orario ordinario (orario di apertura del centro)	Nessun addebito
Personale in orario straordinario	verrà addebitato il costo in orario straordinario dell'operatore (EP € 22,00 - ASA/OSS € 19,00)

- Al fine di mettere a disposizione delle famiglie e dei tutori che ne avessero necessità, un servizio di assistenza organizzato e professionale, presso il domicilio o in caso di ricovero ospedaliero, Fondazione Piatti ha stipulato una apposita convenzione con una Cooperativa sociale onlus.
L'onere economico delle prestazioni erogate dalla Cooperativa saranno a totale carico delle famiglie/tutori.
La Fondazione Piatti è in ogni caso estranea ai rapporti contrattuali che si dovessero instaurare tra famiglie/tutori e la cooperativa sociale.
Il testo integrale della convenzione può essere richiesto presso la struttura.

13. Orario settimanale di apertura del Centro

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

L'équipe di struttura si riunisce una volta alla settimana, il giovedì dalle 8.30 alle 10.00, per le attività di programmazione, supervisione, verifica e aggiornamento dei Progetti Individuali, dei Piani di assistenza ed educativi e, in generale del FaSAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario).

14. Giornata tipo dell'ospite

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

15. Rapporti con le famiglie

La Fondazione Renato Piatti onlus nasce come espressione dell'Associazione di famiglie ANFFAS onlus Varese e pertanto, in armonia con i suoi valori e la sua mission, gli interventi a favore degli ospiti presenti e potenziali non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia, alla quale offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi referenti (Responsabile di struttura, educatori professionali, O.S.S., A.S.A., assistente sociale, psicologo)
- libero accesso alla struttura previo contatto con il Responsabile di Struttura.
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*)
- raccolta di reclami e suggerimenti
- un Servizio Accoglienza Informazione (SAI?)

16. SAI? Servizio Accoglienza Informazione

Il SAI? - Servizio Accoglienza Informazione - è uno spazio rivolto a genitori/Tutori, a sorelle e fratelli, a familiari 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

Responsabile del Servizio Dr.ssa Silvia Chiaravalle

sai@fondazionepiatti.it - silviachiaravalle@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.

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

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

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

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

La Fondazione ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

17.1 Gestione dei reclami

L'assistito, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari possono esporre reclami e apprezzamenti in merito alle prestazioni e/o alla qualità dei servizi erogati da Fondazione Piatti, attraverso la Scheda Reclamo/Apprezzamento (allegata alla presente Carta dei Servizi) e riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

17.2 Tutela dei diritti

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

18. Retta

Per l'anno 2022 la retta socio-assistenziale individuale a carico dei Comuni e/o delle famiglie sarà così definita: per la frequenza a tempo pieno, € 16.104,00 annuali, fatturati mensilmente (pari ad una retta mensile di € 1.342,00); la retta giornaliera sarà pertanto determinata in € 67,10.

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

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

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

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

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

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

19. Contatti e Informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Responsabile di struttura: Mina Katia

Tel. 0332.229640

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

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

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

Assistente Sociale Responsabile Percorsi di Presa in carico: Dr.ssa Valentina Rusconi
valentinarusconi@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 Valentina Rusconi e con la Responsabile di struttura Mina Katia

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

Fondazione Renato Piatti onlus

Via Crispi, 4 – 21100 Varese

Tel. 0332-281025

Fax 0332-284454

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

www.fondazionepiatti.it

	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		Rev.00 del 26/05/2022 Pagina 1 di 3
	M8.04.24	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CDD FASE DI TRANSIZIONE GESTIONE COVID - 19	

SCHEDA ANAGRAFICA ALLEGATA AL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Centro Diurno per persone con Disabilità – Bregazzana - 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.00
	M8.04.24	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CDD FASE DI TRANSIZIONE GESTIONE COVID - 19		del 26/05/2022
				Pagina 2 di 3

Centro Diurno per persone con Disabilità – Bregazzana - 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 soddisfatta/o delle comunicazioni ricevute dalla Direzione Generale della Fondazione Piatti per aggiornamenti e indicazioni relative alla gestione del contenimento del rischio contagio da COVID-19 (ad esempio aggiornamenti sulle modalità di accesso alla struttura, aggiornamenti gestione pandemia ecc.)?	1	2	3	4	5	0			
2	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto educativo individualizzato rivolto al suo familiare?	1	2	3	4	5	0			
Eventuali osservazioni e suggerimenti:										
AREA AMBIENTI E SPAZI										
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, ecc.) anche in considerazione delle attenzioni tuttora necessarie e legate al contenimento del rischio contagio da COVID-19?	1	2	3	4	5	0			
Eventuali osservazioni e suggerimenti:										
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA										
4.	È soddisfatta/o, 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 effettivo utilizzo, è soddisfatta/o della qualità degli interventi a distanza (ad esempio contatti e colloqui telefonici, interventi educativi a distanza)?	1	2	3	4	5	0			
6.	È soddisfatto della qualità degli interventi in presenza e sul territorio (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte)?	1	2	3	4	5	0			
7.	Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS – Assistente Sociale - Psicologo)?	1	2	3	4	5	0			
Eventuali osservazioni e suggerimenti:										

CDD Bregazzana

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	☐	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