

Comunità Terapeutica Riabilitativa per l'infanzia e l'adolescenza di Fogliaro

Via Cirene, 1 – 21100 Varese (VA)

CARTA DEI SERVIZI



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, 5 maggio 2010

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Michele Imperiali



Ultimo aggiornamento: 01/03/2022

1. CENNI STORICI.....	5
2. GESTIONE IN REGIME COVID -19.....	5
3. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA.....	5
4. ENTE GESTORE	6
4.1 LA MISSION.....	6
4.2 IL CODICE ETICO	7
4.3 L'ORGANISMO DI VIGILANZA	7
4.4 LE STRUTTURE E L'ORGANIGRAMMA FUNZIONALE	8
5. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ.....	9
6. DESTINATARI DEL SERVIZIO	9
7. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO	11
7.1 PROCEDURE DI ACCOGLIENZA.....	11
7.2 PRESA IN CARICO	12
7.3 DIMISSIONI E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	12
7.4 GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA	12
7.4.1 GESTIONE INGRESSI E RE-INGRESSI IN REGIME COVID-19	13
7.5 GESTIONE E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	13
7.5.1 FESTE ED ALTRE INIZIATIVE SIMILI	13
7.6 RILASCIO DI CERTIFICATI E RELAZIONI	14
8. IL PERSONALE.....	14
8.1 GESTIONE DEL PERSONALE IN REGIME COVID-19	15
9. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	15
10. I SERVIZI OFFERTI.....	15
10.1 PRESTAZIONI SANITARIE	16
10.2 ASSISTENZA DURANTE L'ACCESSO IN OSPEDALE	17
10.3 PRESTAZIONI ALBERGHIERE	17
10.4 PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI NON INCLUSI NELLA RETTA.....	17
11. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLE 24 ORE.....	17
11.1 GESTIONE DELLE VISITE PRESSO LA C.T. IN REGIME COVID-19	17
11.2 RIENTRI A DOMICILIO IN REGIME COVID-19	18
12. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE.....	18
13. SAI? SERVIZIO ACCOGLIENZA INFORMAZIONE	19
14. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI E OPERATORI	20
14.1 GESTIONE DEI RECLAMI	20
15. RETTA	20
16. CONTATTI E INFORMAZIONI	22

<u>Allegato 1:</u>	Elenco dei documenti da produrre per l'ingresso in Comunità Terapeutica	pag. 23
<u>Allegato 2:</u>	Esami per ingresso Comunità Terapeutica (S7.12.02)	pag. 24
<u>Allegato 3:</u>	Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)	pag. 25
<u>Allegato 4:</u>	Questionario Gradimento dei servizi - Gestione COVID-19 [CT] (M8.04.18)	pag. 26
<u>Allegato 5:</u>	Questionario di Gradimento dei servizi - Gestione COVID-19 - Ospiti CT (M8.04.20)	pag. 29
<u>Allegato 6:</u>	Questionario di Gradimento dei servizi - Gestione COVID-19 - Ospiti CT Versione facile da leggere (M8.04.21)	pag. 32
<u>Allegato 7:</u>	Questionario di <i>Job Satisfaction</i> - Servizi (M6.01.48)	pag. 34

1. Cenni storici

L'idea di realizzare una Comunità Terapeutica per minori nasce dall'aver raccolto nel corso del 2009 sia un bisogno, sia un'opportunità, nel campo dello sviluppo della rete dei servizi sanitari a favore dell'infanzia e dell'adolescenza.

Il bisogno è rappresentato dalla necessità, confermata dall'Organismo di Coordinamento di Neuropsichiatria Infantile e Adolescenziaria, di realizzare sul territorio della ASL della Provincia di Varese una Comunità Terapeutica per minori affetti da patologie psichiche, al fine di far diminuire il ricorso a strutture extra provinciali e regionali.

L'opportunità è stata offerta dal Comune di Varese e dalla Circoscrizione n.3, che hanno lavorato insieme per destinare Villa Barbieri, già sede dell'ex scuola materna di Fogliaro, a nuovi scopi sociali.

La Fondazione Renato Piatti onlus ha proposto e realizzato la riqualificazione di questo immobile trasformandolo in una Comunità Terapeutica, in grado di ospitare complessivamente 14 giovani, per le cure ed il periodo necessario al loro rientro in famiglia.

Villa Barbieri è stata edificata nel 1920 e si trova nel vecchio centro storico della località di Fogliaro, in via Cirene 1 sempre a Varese; dal 01/08/1957 è di proprietà del Comune di Varese e, fino al 1999, è stata sede della Scuola Materna di Fogliaro. La proprietà è collocata su un terreno di mq 3.960 ed è costituita da un edificio principale (ex villa padronale) e da un edificio secondario (ex portineria).

2. Gestione in regime COVID -19

La Fondazione Renato Piatti onlus, con riferimento a quanto definito dalla DGR 3226 del 09/06/2020 e s.m.i., ha trasmesso alle ATS di riferimento il *Piano Organizzativo Gestionale* (POG), per tutte le UdO gestite, quale Ente Gestore Unico.

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

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

- Gestione ingressi e re-ingressi in regime COVID-19 (§7.4.1);
- Gestione del personale in regime COVID-19 (§8.1);
- Gestione delle visite presso la C.T. in regime COVID-19 (§11.1);
- Rientri a domicilio in regime COVID-19 (§ 11.2).

3. Informazioni generali sulla struttura

La "Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro" è stata autorizzata all'esercizio e accreditata dalla A.S.L. della Provincia di Varese (ora ATS Insubria) con deliberazione n. 585 del 11/08/2010 ed iscritta al Registro delle Strutture Accreditate della Regione Lombardia al n. 1078 dal 31/08/2010.

La Comunità Terapeutica psico-educativa per pre-adolescenti e adolescenti è una struttura che utilizza la residenzialità temporanea e di breve/medio termine a fini terapeutici, riabilitativi, educativi e assistenziali, in situazioni nelle quali si rende indispensabile il momentaneo allontanamento del minore dal contesto socio-familiare.

La Comunità è collocata nell'immobile principale ed è organizzata su tre livelli. Al piano 1 e 2 si trovano due appartamenti da 7 posti e al piano terra vi è uno spazio comune dedicato alle attività amministrative, sanitarie, educative e terapeutiche. Ogni appartamento è composto dalla zona notte con due camere a tre posti ed una singola, una zona pranzo/soggiorno con angolo cottura ed una zona servizi.

L'accessibilità agli appartamenti avviene tramite scale e impianto di sollevamento. Finestre e balconi sono in sicurezza.

I due appartamenti si connotano come unità abitative distinte.

Il parco esterno è attrezzato per attività occupazionali, ludico-ricreative e relax con recinzione di sicurezza.

4. 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 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 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.

4.1 La mission

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

La missione di Fondazione R. Piatti 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.

4.2 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

4.3 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*», e rimarrà in carica per tre anni o fino alla scadenza naturale del Consiglio di Amministrazione.

L'OdV di Fondazione Renato Piatti onlus è attualmente costituito da:

- Ing. Maurizio Cappelletti, *Presidente*, con competenza ed esperienza specifica;
- Avv. Daniele Franzetti, *Membro dell'Organismo*, con competenza legale;
- Dr.ssa Luisella Carchen, *Membro dell'Organismo*, con competenza in ambito socio sanitario.

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

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

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

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

L'OdV garantisce in ogni caso la massima riservatezza.

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

4.4 Le strutture e l'organigramma funzionale

Le strutture attualmente gestite dalla Fondazione Renato Piatti onlus sono:

- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Lombardia, 14 – 21018 Sesto Calende (VA) - Tel. 0331.922496 – Fax 0331.965427
E.mail e PEC: rsdsestoc@fondazionepiatti.it – rsd.sestoc.pec@fondazionepiatti.org
- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Monte Cristallo, 26 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.331077 – Fax 0332.343202
E.mail e PEC: rsdsanfermo@fondazionepiatti.it – rsd.sfermo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Riabilitativo Semiresidenziale (C.R.S.)**
Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel. 0332.773605 – Fax 0332.982076
E.mail e PEC: crsbesozzo@fondazionepiatti.it – crs.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPia per il Trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (C.T.R.S.)** - Via B. Rucellai, 36 - 20126 Milano - Tel. 02/36639010-1 - Fax 02/36639019
E.mail e PEC: ctrsmi@fondazionepiatti.it – ctrs.milano.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPia per il Trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico (C.T.R.S.)** - Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.1810145 – Fax 0332.284454
E.mail e PEC: ctrsnuovabrunella@fondazionepiatti.it – ctrsnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro (C.T.)**
Via Cirene, 1 – 21100 Varese - Tel. 0332.220383
E.mail e PEC: ctfogliaro@fondazionepiatti.it – ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel./Fax 0332.970423
E.mail e PEC: cddbesozzo@fondazionepiatti.it – cdd.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via G. Macchi, 12 – Loc. Bobbiate – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.313340
E.mail e PEC: cddbobbiate@fondazionepiatti.it – cdd.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via A. Magnani, 6 – Loc. Bregazzana – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.229640
E.mail e PEC: cddbregazzana@fondazionepiatti.it – cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **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 (OGPAZ01) è riportata sul supporto *Organigramma CT Fogliaro (S7.12.05)*, distribuito tramite intranet e disponibile (eventualmente a richiesta) presso la struttura anche su supporto cartaceo.

5. Ubicazione e accessibilità

La struttura è situata nel Comune di Varese in via Cirene n. 1 e fa riferimento all'ambito territoriale dell'A.T.S. Insubria.

La struttura è facilmente raggiungibile utilizzando tutti i mezzi, in particolare:

IN TRENO: Varese è raggiunta da due diverse direttrici: la Milano-Rho-Legnano-Busto A. -Gallarate-Varese-Porto Ceresio; la Milano-Saronno-Tradate-Malnate-Varese-Gavirate-Laveno.

Giunti a Varese è necessario utilizzare l'autobus urbano, linea "C", direzione 1^ Cappella-Funicolare-Sacro Monte, che condurrà direttamente alla fermata di via Virgilio, 78 (Archimede); è possibile trovare le fermate del bus nei pressi di entrambe le stazioni ferroviarie. Per informazioni sugli orari dei treni, visitare il sito internet www.trenord.it.

IN AUTOBUS: da Varese è possibile raggiungere direttamente il quartiere di Fogliaro attraverso la linea urbana "C" che effettua il tragitto Bizzozero-Bustecche-Varese Centro-1^ Cappella-Funicolare-Sacro Monte, scendendo alla fermata di via Virgilio, 78 (Archimede); il servizio è gestito da Autolinee Varesine, facente parte del Consorzio Trasporti Pubblici Insubria. Per avere informazioni e orari visitare il sito internet www.ctpi.it.

IN AUTOMOBILE: autostrada A8 "dei Laghi", uscita Varese; da lì, attraversare il centro cittadino e seguire le indicazioni per il Sacro Monte. Le indicazioni porteranno al quartiere di Sant'Ambrogio. Allo svincolo per Sacro Monte mantenere la destra e al semaforo svoltare immediatamente a sinistra; in cima alla salita, raggiunta la Chiesa, a sinistra ci si troverà in via Cirene, di fronte alla Comunità, collocata al numero civico 1.

6. Destinatari del servizio

La Comunità potrà accogliere pre-adolescenti e adolescenti, maschi e femmine, di norma tra i 12 e i 18 anni, con eventuale possibilità di prosecuzione sino ai 21 anni (proseguo amministrativo) o anticipo a 8 anni, sulla base di specifici bisogni clinici e/o sociali.

Potranno essere accolti minori affetti da patologie psichiche riconducibili a:

- disturbi di personalità, disturbi della condotta, psicosi, sindromi affettive;
- disturbi comportamentali associati a quadri di insufficienza mentale lieve.

Sono criteri di non ammissibilità ed esclusione:

- disturbi della condotta antisociale;
- ritardo mentale medio e grave;
- problemi di dipendenza;
- disturbo oppositivo-provocatorio;
- problematiche psicopatologiche in minori autori di reato;
- spiccata componente di eteroaggressività nel quadro clinico;
- quadri clinici caratterizzati da una condizione di acuzie attuale;
- presenza di patologie organiche che necessitano di cure specialistiche internistiche;
- mancata condivisione della proposta di inserimento in CT da parte del minore;
- mancata adesione alla proposta terapeutico-trattamentale in atto;
- incompatibilità per non omogeneità clinica rispetto agli altri ospiti presenti in CT;
- incompatibilità rispetto al modello organizzativo ed al contesto ambientale della CT.

Per ricorrere alla residenzialità terapeutica oltre alla diagnosi dovrà sussistere una delle seguenti condizioni:

- necessità di individuare una diversa collocazione abitativa per grave disagio socio-familiare;
- decreto del T.M. di allontanamento dal contesto familiare per inadeguatezza e disagio;
- necessità di effettuare un periodo in struttura residenziale dopo l'ospedalizzazione, in seguito a fase acuta di scompenso.

7. Criteri e modalità di accesso

7.1 Procedure di accoglienza

La proposta di inserimento è formulata dalla UONPIA del territorio di provenienza del minore e condivisa con il Servizio Sociale comunale, attraverso una valutazione clinica e sociale del soggetto e della sua famiglia, necessaria a delineare il percorso terapeutico prospettato.

La UONPIA invia la proposta di inserimento alla ATS e alla Direzione della Fondazione Renato Piatti onlus, secondo la prassi attualmente vigente.

Le proposte di inserimento in C.T. dovranno essere formalizzate inviando la documentazione al seguente indirizzo e-mail: inserimentict@fondazionepiatti.it

- Valutazione di ammissibilità

A seguito della richiesta di inserimento l'équipe della struttura, formata da Responsabile di struttura, Responsabile Sanitario, medico NPI, psicologo, Assistente sociale procede attraverso:

- incontri con i servizi invianti, anche da remoto, per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale
- osservazione diretta o da remoto del minore
- incontri con la famiglia/tutore per raccogliere ulteriori informazioni per una migliore conoscenza della situazione e per condividere i contenuti e gli obiettivi del progetto individualizzato.

L'équipe di struttura dovrà stabilire se le opportunità riabilitative offerte dalla Comunità siano quelle più idonee alle necessità del minore, anche in relazione alla tipologia del gruppo di ragazzi già inseriti.

La Direzione dei Servizi alla Persona della Fondazione e il Responsabile Sanitario della CT, sulla base della valutazione effettuata, rispondono al Servizio inviante e all'AT.S., in merito all'ammissibilità del caso, esplicitando la motivazione dell'eventuale diniego.

La persona ritenuta ammissibile, in mancanza di disponibilità immediata di posto, viene inserita in lista d'attesa.

Accertata la disponibilità di posto si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento.

L'accoglienza in Comunità del minore potrà avvenire in presenza di autorizzazione all'inserimento da parte dell'A.T.S. di provenienza e di impegno di spesa da parte della famiglia e/o del Comune di residenza, per la tariffa di competenza (vedi § 15 Retta).

- Durata del progetto terapeutico

La permanenza in Comunità è sempre temporanea.

La UONPIA al momento dell'invio propone la durata del progetto terapeutico in relazione alle esigenze del minore e della sua famiglia.

Eventuali successivi rinnovi saranno condivisi e proposti sulla base delle verifiche sul caso.

7.2 Presa in carico

- **Fase di osservazione**

È previsto un periodo di osservazione pari a 40 gg prima della conferma dell'inserimento.

- **Conferma dell'inserimento**

Se l'inserimento è confermato il progetto riabilitativo/educativo individualizzato viene condiviso con la UONPIA inviante, i Servizi Sociali e la famiglia: tipologia di interventi (clinici, psicologici, farmacologici ed educativi-riabilitativi), frequenza, durata, metodologia e tempi di monitoraggio per il follow-up degli aspetti clinici.

È previsto l'aggiornamento ed il monitoraggio del progetto terapeutico tramite incontri periodici con la UONPIA inviante e con i Servizi Sociali di riferimento e attraverso la stesura di relazioni cliniche di aggiornamento annuali.

- **Rapporti con la famiglia**

La regolamentazione dei rapporti tra il minore e la sua famiglia è elemento fondamentale del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale del minore e sarà definita in accordo con la UONPIA inviante, con il Servizio Sociale comunale, con la famiglia e con il Servizio Tutela Minori ove presente.

In presenza di eventuali prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria Minorile, il Servizio Tutela Minori formalizzerà tempi e modalità dei rapporti tra genitori e figli, sulla base della progettualità definita e condivisa con la C.T.

- **Regolamento interno**

La C.T. è dotata di un regolamento interno che definisce le regole della vita comunitaria.

Il regolamento viene sempre condiviso con il minore e, quando opportuno, viene sottoscritto dallo stesso.

7.3 Dimissioni e Continuità Assistenziale

Al fine di garantire la continuità assistenziale la dimissione viene sempre concordata con la UONPIA inviante ed il Servizio Sociale del territorio, sulla base del percorso evolutivo del minore e del quadro clinico e sociale.

Nei casi eccezionali in cui sia assolutamente necessario rivedere il percorso residenziale, la UONPIA viene coinvolta con almeno 30 giorni di preavviso, in modo da consentire il reperimento di una nuova adeguata collocazione.

La dimissione non è vincolata al raggiungimento della maggiore età.

7.4 Gestione della lista di attesa

In caso di saturazione dei posti disponibili è previsto il ricorso alla lista di attesa nominativa.

La gestione della Lista di Attesa per i nuovi inserimenti tiene conto dei seguenti criteri:

- data della proposta scritta di inserimento inoltrata dalla UONPIA;
- presenza copertura finanziaria in relazione al budget assegnato dall'ATS;
- valutazione della compatibilità con gli ospiti già presenti in Comunità, rispettando un criterio di omogeneità del quadro clinico;
- valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, in collaborazione con la UONPIA inviante ed il Servizio Sociale comunale di riferimento.

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

Per quanto attiene la gestione dei nuovi ingressi, per tutta la durata dell'emergenza sanitaria determinata dalla pandemia di COVID-19, si rimanda a quanto definito con l'Istruzione *"Criteri per nuovi ingressi e re-ingressi di Ospiti in C.T. in regime COVID-19"* (**I7.02.01**), definita sulla base delle normative vigenti e resa disponibile su richiesta degli interessati, parte integrante del *Piano Organizzato Gestionale* (POG) redatto dall'ente gestore.

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

7.5 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).

7.5.1 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 dalla comunità terapeutica. 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 molta 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.

7.6 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 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 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.

8. Il Personale

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'ospite un'adeguata assistenza, secondo il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI).

L'équipe della Comunità, inoltre, potrà in ogni momento avvalersi della collaborazione di altre figure professionali operanti presso la Fondazione Renato Piatti onlus.

Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento.

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

DIRETTORE SANITARIO <i>Dr.ssa Simona Bassani</i>	
Responsabile di struttura <i>Dr.ssa Manuela Rusini</i>	Responsabile medico <i>Dr.ssa Annalisa Farioli</i>
Nella Comunità opera un'équipe professionale multidisciplinare: • Medico psichiatra • Neuropsichiatra Infantile (NPI) • Psicologo clinico • Educatori Professionali • Terapisti della riabilitazione psichiatrica • Terapista della neuro-psicomotricità • Infermieri Professionali • Assistente Sociale • Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) • Collaboratore amministrativo Possono operare in struttura eventuali volontari, tirocinanti ed altre figure professionali su specifiche progettualità (es. maestri d'arte, arteterapista, musicoterapista).	

8.1 Gestione del personale in regime COVID-19

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

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

9. 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.

10. I Servizi offerti

L'intervento terapeutico si basa su un approccio multidisciplinare bio-psico-socio-educativo.

La presa in carico globale prevede interventi di tipo neuropsichiatrico, farmacologico, psicologico, educativo, relazionale, assistenziale e si ispira a diversi principi metodologici, riconosciuti dalle Linee Guida Sinpia.

Il Progetto terapeutico-educativo è modulato sui bisogni delle persone e viene elaborato dall'équipe multidisciplinare della Comunità in sinergia con la UONPIA inviante, il servizio sociale del Comune di residenza e la famiglia. Tiene conto delle caratteristiche del minore, valorizza le sue risorse personali e quelle della sua famiglia, ne favorisce lo sviluppo e la crescita psicoaffettiva, con l'obiettivo di renderlo autonomo e competente.

Nel percorso terapeutico dell'adolescente la Comunità si connota come "luogo affettivo e di protezione", in cui le relazioni con i coetanei, i familiari e l'ambiente circostante si rimettono in gioco per essere sperimentate e vissute in un contesto educativo e con differenti "stili di vita".

La quotidianità si configura come elemento specifico della terapia di comunità: in ogni giornata, infatti, vi è la possibilità di praticare diverse attività e sperimentarsi in un "fare insieme" progettuale. La quotidianità vede la partecipazione dei membri della comunità alla creazione di uno spazio di vita e di cura, con gli operatori impegnati a sostenere gli ospiti nella fatica di essere membri attivi di un gruppo. Il tempo in comunità è scandito e arricchito attraverso attività e progetti che si svolgono in gruppo e con l'operatore. Vengono valorizzati anche i momenti meno strutturati della giornata, responsabilizzando ogni ospite rispetto alla gestione del proprio tempo. Il lavoro nel quotidiano riguarda, sia la dimensione del fare, che quella dell'essere in relazione: nelle diverse attività praticate insieme, la presenza dell'operatore permette di affrontarne le difficoltà e di trovare senso all'infinita serie di fatti, comunicazioni e interazioni che avvengono nella vita in comune.

Gli operatori hanno cura del regolare svolgimento delle attività in una regolarità di ritmi e di orari: l'orario della sveglia, dei pasti, delle diverse attività e dei momenti di riposo sono scanditi in un'alternanza che rispetta i bisogni degli ospiti favorendone un coinvolgimento sempre più attivo e responsabile.

Tra gli impegni di una settimana tipo troviamo:

- **attività di cura della casa:** la comunità mira ad essere un contesto nel quale gli ospiti, con il necessario supporto e affiancamento da parte degli operatori, diventano capaci di gestire in maniera autonoma e coordinata le diverse attività necessarie al buon andamento domestico; prendersi cura del proprio spazio di vita, partecipando attivamente anche alle diverse incombenze della casa, è un'attività fondamentale in un percorso orientato all'autonomia, che insegna a gestire e a ripartire le responsabilità, sempre in un'ottica di crescita verso l'età adulta;
- **attività educative riabilitative:** dallo sport (palestra, piscina, camminate sul territorio), ai laboratori espressivi (es. attività musicale, gruppo di fotografia, arteterapia, laboratorio creativo); interventi di psicomotricità e attività formative (es. informatica, affiancamento compiti, attività occupazionali).

Oltre alle attività offerte dal contesto comunitario, è possibile ampliare il progetto individuale dell'ospite anche attraverso attività individuate all'esterno della struttura, allo scopo di offrire opportunità di integrazione, oltre che di sviluppare e consolidare le potenzialità e le competenze, sia sul piano relazionale, che nell'ambito delle autonomie sociali.

Fondamentale, dove è possibile, la riattivazione del percorso scolastico laddove è stato interrotto a causa delle condizioni cliniche e di disagio psichico.

Inoltre, coerentemente con il percorso formativo personale, è possibile avviare percorsi di formazione professionale e, successivamente, eventuali tirocini presso aziende, allo scopo di permettere ai giovani di sperimentarsi in ambiti non protetti, seppur sostenuti dal contesto terapeutico.

Nei week end sono inoltre previste uscite sul territorio in gruppo, oltre che i rientri in famiglia, quando previsti e coerenti con il percorso terapeutico-riabilitativo in atto.

Il progetto terapeutico-educativo è sottoposto a periodica revisione attraverso supervisioni di équipe ed incontri con i Servizi invianti e con la famiglia.

Procedure gestionali, protocolli, linee guida, supervisioni e riunioni d'équipe garantiscono la correttezza degli interventi.

10.1 Prestazioni sanitarie

Il lavoro terapeutico si avvale di tutti gli interventi necessari (farmacologico, psicologico, educativo, relazionale) secondo una modalità integrata e coerente con le complesse dinamiche psicopatologiche ed i bisogni dei ragazzi e della loro realtà e si articola in un lavoro con l'adolescente e con l'ambiente sociale sia ristretto (famiglia) che allargato.

Il progetto riabilitativo del ragazzo viene elaborato dall'équipe multidisciplinare, (costituita dalle diverse figure operanti all'interno della Struttura: medico, psicologo, educatori professionali, terapisti della riabilitazione).

Il Responsabile sanitario, specialista NPI, partecipa alla valutazione e all'osservazione dei casi, alla definizione del piano trattamentale, definisce e implementa il piano sanitario di struttura.

Gli specialisti NPI e medico hanno il compito di curare gli aspetti clinici degli ospiti e definire/monitorare il progetto riabilitativo individuale in collaborazione con gli educatori professionali ed i riabilitatori.

L'attività clinica prevede pertanto:

- interventi specialistici di Neuropsichiatria Infantile;
- sistematico aggiornamento e monitoraggio del quadro clinico (attraverso specifici protocolli di valutazione) e farmacologico individuale;
- supervisione individuali dei casi clinici (attraverso la sistematica e periodica programmazione di riunioni, con la presenza del Responsabile di struttura, del Medico, dello Psicologo e degli Educatori e terapisti referenti del caso);
- incontri con l'ente inviante (UONPIA), con i Servizi Sociali e con le scuole;
- incontri periodici con le famiglie;

- redazione e trasmissione di relazioni cliniche di aggiornamento annuali ai diversi enti coinvolti nel progetto ed alle famiglie.

10.2 Assistenza durante l'accesso in ospedale

Con riferimento alle vigenti norme regionali la Comunità Terapeutica (C.T.) garantisce l'assistenza durante l'accesso in Pronto Soccorso per situazioni di emergenza/urgenza, per tutto il tempo in cui il minore sarà trattenuto in Pronto Soccorso.

Qualora il minore venga ricoverato in un reparto ospedaliero viene formalmente dimesso dalla C.T. con il diritto al mantenimento del posto.

10.3 Prestazioni alberghiere

- Pasti e diete:
 - è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni su prescrizione medica;
 - su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali;
 - la qualità viene costantemente monitorata.

10.4 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- beni personali (abbigliamento, ecc.);
- tutto ciò che non è stabilito dalle normative vigenti.

11. Giornata tipo dell'ospite nelle 24 ore

Nell'ambito della Comunità la giornata degli ospiti è articolata e modulata secondo i progetti individualizzati di ognuno. Tutti vengono coinvolti quotidianamente, insieme agli operatori, nella gestione della casa e nella cura degli spazi personali.

Nella giornata si svolgeranno quindi in modo programmato e strutturato le attività terapeutiche, le attività socio-riabilitative e riabilitative, individuali e di gruppo.

La frequenza scolastica o di attività lavorative completa l'impegno giornaliero di ognuno; i tempi di relax e di riposo si intercalano nella giornata.

11.1 Gestione delle visite presso la C.T. in regime COVID-19

Le visite dei parenti/tutori/AdS o altri caregiver presso le strutture residenziali di FRP (Socio-sanitarie e Sanitarie) sono regolamentate nel *Piano Organizzativo Gestionale* (POG) ex DGR n. XI/3226 del 09/06/2020 e s.m.i., secondo modalità coerenti con le disposizioni nazionali e regionali in vigore e sempre secondo il principio di massima precauzione.

Le visite devono sempre essere prenotate e si svolgeranno esclusivamente con la formula "una persona per un ospite, senza compresenze nello stesso luogo/momento".

La persona in visita avrà accesso ad una zona TRIAGE, con misurazione della temperatura corporea, sanificazione delle mani, compilazione del modulo di autocertificazione, firma del registro presenze.

Gli operatori forniranno un'informazione precisa sulle misure ed i comportamenti idonei per la prevenzione dell'infezione da COVID-19 durante la visita.

Sarà richiesto di indossare una mascherina chirurgica fornita dalla struttura o altra tipologia di protezione delle vie respiratorie, in funzione delle misure di sicurezza definite ed adottate al momento della conduzione della visita.

L'incontro sarà supervisionato da un operatore, al fine di agevolare il rispetto delle misure precauzionali richieste.

Non è consentito, da parte del visitatore, il conferimento di oggetti, cibi/bevande/dolci. In via eccezionale possono essere consegnati all'operatore dedicato, all'ingresso durante l'operazione di triage, esclusivamente prodotti a confezione industriale. Non è consentita la loro consumazione in corso di visita.

11.2 Rientri a domicilio in regime COVID-19

Il rientro a domicilio e l'uscita dalla struttura con i propri cari è ritenuto un importante elemento del Progetto Individuale dell'ospite, poiché ha un grande valore nel mantenimento delle relazioni affettive.

Tuttavia, in questo particolare momento di emergenza sanitaria, considerato che la corretta gestione di tutte le misure di prevenzione del rischio di contagio in un ambiente differente da quello della struttura sanitaria, impone la massima prudenza ed una attenta valutazione del bilancio rischi/benefici per ogni singola situazione, si ritiene che il rientro al domicilio (sia diurno, sia con pernottamento) e la fruizione di periodi di vacanza con i famigliari, di norma non sono previsti.

Potranno comunque essere prese in considerazione eventuali richieste di comprovata eccezionalità, formulate per iscritto dai genitori o da altre figure esercenti la responsabilità genitoriale, che saranno valutate caso per caso dal Direttore Sanitario della C.T. insieme al Responsabile di struttura e al Responsabile medico NPI, in collaborazione con il Responsabile Sanitario COVID-19 di Fondazione Piatti, condividendo sempre le valutazioni di merito con i diretti interessati. I criteri e le modalità di valutazione e gestione dei rientri a domicilio sono descritte nel *Piano Organizzativo Gestionale* (e relativi allegati) conformemente alle normative vigenti.

12. Rapporto 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 all'interno della struttura e di Fondazione Piatti;
- accesso alla struttura previo contatto con il Responsabile di struttura e in coerenza con il progetto individuale della persona accolta;
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*);
 - raccolta di reclami e suggerimenti;
 - il SAI? Servizio Accoglienza Informazione per l'infanzia, l'adolescenza e le giovani famiglie.

13. SAI? Servizio Accoglienza Informazione

Il SAI? SERVIZIO ACCOGLIENZA INFORMAZIONE è uno spazio rivolto a genitori, a sorelle e fratelli, a famigliari 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 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 MARTEDÌ' dalle 8.30 alle 13.00 e GIOVEDÌ' 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

Nota bene: 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.

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

Nell'ambito del sistema di qualità della Fondazione Renato Piatti onlus è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (*Customer Satisfaction*) e degli operatori (*Job Satisfaction*), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (*Customer Satisfaction*) viene espletata interpellando sia le famiglie o i legali rappresentanti degli Ospiti, sia gli Ospiti stessi e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene effettuata anche attraverso una comunicazione scritta rivolta agli interessati. I questionari utilizzati per la rilevazione del grado di soddisfazione sia degli utenti, sia degli operatori, sono allegati alla presente Carta dei servizi (vedi allegati 4, 5, 6 e 7).

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.

14.1 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 (M8.01.01)* (modulo allegato alla presente Carta dei Servizi) e riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

15. Retta

Ingresso a carico del Servizio Sanitario Regionale (S.S.R.)

- La retta di ricovero, a carico del S.S.R., è definita dalle delibere regionali in materia. Tale retta include le prestazioni indicate nel DPCM 12 gennaio 2017 *"Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza di cui all'art. 1, comma 7, del Decreto Legislativo n. 502 del 20/12/1992"*.
- Oltre alla retta di ricovero viene esposta una tariffa annuale a carico dell'ospite, determinata annualmente dal CdA di Fondazione Renato Piatti onlus, a sostegno delle spese e dei costi non attribuibili al fondo sanitario.
- Prima dell'ingresso in C.T. viene richiesto al Comune di residenza del minore di fornirci formali indicazioni in merito alle modalità di assunzione di impegno di spesa per la tariffa sopra richiamata, che lo stesso determinerà secondo il proprio regolamento.
- **Per l'anno 2022 la tariffa di cui sopra è determinata in € 6.376,56 annui che verranno fatturati in quote mensili costanti.**

Ingresso in regime di solvenza

- Qualora la proposta di inserimento riguardasse persone non in carico al S.S.R. le rette determinate dal CdA per l'anno 2022 sono le seguenti:

Tipologia Tariffa	Quota	Note
Retta sanitaria base	€ 228,10 die	Vengono garantite le prestazioni standard definite dalla CdS. La retta include le prestazioni indicate nel DPCM 12 gennaio 2017 <i>“Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza di cui all’art. 1, comma 7, del Decreto Legislativo n. 502 del 20/12/1992”</i> .
Retta sanitaria per utenti complessi e/o con elevata instabilità clinica	€ 290,40 die	Viene richiesta per poter garantire un adeguato percorso terapeutico del minore attraverso sostegni extrastandard definiti nel Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI).
Tariffa annuale per spese e costi <u>non</u> a carico del Sistema Sanitario Regionale (SSR)	€ 6.376,56 fatturati in 12 quote mensili costanti	L’assunzione dell’impegno al pagamento della tariffa deliberata dal CdA di Fondazione Renato Piatti onlus costituisce requisito essenziale per l’accesso e la permanenza in Comunità Terapeutica.

Ingresso di minori provenienti dalla Svizzera (Cantone Ticino)

Per gli inserimenti in favore di minori provenienti dalla Svizzera, nello specifico dal Cantone Ticino, verrà adottata una retta unica giornaliera pari a € 307,87.

In caso di assenze prolungate dalla struttura, a partire dal quattordicesimo giorno consecutivo di assenza, verrà applicata una riduzione del costo a giornata pari al 75%.

Sarà nostra cura informare tempestivamente l’Ufficio Svizzero competente al fine di segnalare eventuali assenze prolungate pari o maggiori a 14 giorni.

Ulteriori specifici accordi verranno poi definiti in fase di pianificazione dell’ingresso e stabiliti nella formale proposta di inserimento e contestuale richiesta di impegno di spesa del singolo minore.

16. Contatti e Informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio è possibile contattare:

Assistente Sociale Responsabile del flusso utenti Dr.ssa Valentina Rusconi
valentinarusconi@fondazionepiatti.it

Assistente Sociale referente per la C.T. Dr.ssa Ilaria Mariemi Franzioni
ilariafranzioni@fondazionepiatti.it

la **Comunità Terapeutica** al n. 0332.220383
e-mail: ctfogliaro@fondazionepiatti.it; PEC: ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
Responsabile di struttura Dr.ssa Manuela Rusini
Responsabile Medico Dr.ssa Annalisa Farioli
Psichiatra Dr.ssa Simona Milani

Contatti per proporre nuove richieste di inserimento in C.T.

Le nuove richieste di inserimento in C.T. dovranno essere formalizzate scrivendo e inviando la documentazione al seguente indirizzo e-mail: inserimentict@fondazionepiatti.it

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari, previo appuntamento con il Responsabile di Struttura Dr.ssa Manuela Rusini.

In periodo di emergenza sanitaria, le visite in Comunità saranno organizzate, quando possibile, nel rispetto delle normative e dei protocolli inerenti le misure di prevenzione e contenimento del rischio contagio COVID-19.

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

www.fondazionepiatti.it

Allegato 1

Elenco dei documenti da produrre per l'ingresso in Comunità Terapeutica

Documenti personali dell'ospite:

- Tessera S.S.N. (in originale)
- Tessera di esenzione ticket (in originale)
- Codice fiscale (in originale)
- Carta d'identità (in originale)
- Fotocopia del verbale di invalidità civile
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- Fotocopia della carta/permesso di soggiorno
- Fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno
- Dati anagrafici e recapiti del tutore/curatore/amministratore di sostegno
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- Dichiarazione di consenso alla comunicazione con Enti e Servizi

Documentazione socio-sanitaria:

- eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite;
- relazioni socio-educative redatte da altri servizi
- esami ematochimici e strumentali recenti
- TERAPIA FARMACOLOGICA in corso, con prescrizione medica
- segnalazione medica di EVENTUALI ALLERGIE farmacologiche e non

	Supporto	
	S7.12.02	Esami per ingresso Comunità Terapeutica
		Rev. 01 del 01/03/2021

Esami richiesti al momento dell'ingresso nella Comunità Terapeutica

- Mantoux (per tubercolosi)
- Rx torace (tale esame deve essere stato eseguito entro l'anno precedente l'ingresso nella struttura)
- Visita cardiologica + ECG (tale esame deve essere eseguito entro l'anno precedente l'ingresso nella struttura)
- In situazioni particolari, per le ragazze, visita ginecologica di controllo
- Esami ematochimici (tali esami devono essere eseguiti entro i 13 mesi precedenti l'ingresso nella struttura) tra cui:
 - Azotemia
 - Creatinemia
 - Glicemia
 - Colesterolemia
 - Emocromo + f + pts
 - Sideremia
 - Esame urine completo
 - Elettroliti
 - Sgot e sgpt
 - Uricemia
 - Bilirubinemia
 - Anti HIV (consigliato)
 - HbsAg
 - HcvAb
 - Marker HBV – HCV - HAV
 - Protidogramma
 - In caso di assunzione di terapia AE o di stabilizzatori dell'umore (dosaggio terapia in corso).

N.B. Gli esami sopra elencati hanno validità fino a sei mesi dalla data della loro esecuzione.

Misure di contrasto pandemia COVID-19: si specifica inoltre che, nel corso del 2021 e fino al termine dell'emergenza sanitaria determinata dalla pandemia di COVID-19, gli esami richiesti per l'accoglienza di nuovi Ospiti in Comunità, dovranno essere integrati con quanto previsto dalle misure di contrasto e contenimento del contagio, vigenti al momento dell'ingresso, che saranno opportunamente comunicate agli interessati.

Il Responsabile Sanitario.

	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.01 del 14/092021
	M8.04.18	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CT FOGLIARO GESTIONE COVID-19	Pagina 1 di 3

SCHEDA ANAGRAFICA ALLEGATA AL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Comunità Terapeutica di Fogliaro

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	
	M8.04.20	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI GESTIONE COVID-19 - OSPITI CT
		Rev.01 del 05/10/2021 Pagina 1 di 3

COMUNITA' TERAPEUTICA di: **Fogliaro**

Il questionario viene compilato in data:

DATI relativi all'Ospite

Sesso: M ☐ F ☐

Anno di nascita:

Anno d'inserimento in CT:

Scolarità (precisare scuole frequentate):

.....

- Tipo di compilazione:
1. In autonomia ☐
 2. Con il supporto dell'Operatore ☐

I dati raccolti con la compilazione del presente questionario verranno trattati ai sensi della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali, laddove applicabile.

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.	Se sei stato accolto in Comunità nell'ultimo anno: sei soddisfatto delle informazioni che hai ricevuto dagli operatori al momento dell'ingresso? (informazioni chiare e complete sulla comunità e sulla sua organizzazione)	1	2	3	4	5	0			
2.	Hai ricevuto e compreso le informazioni sul COVID-19 e sulle relative misure di sicurezza?	1	2	3	4	5	0			
AREA AMBIENTI E SPAZI										
3.	Sei soddisfatto, in generale, dell'ambiente e degli spazi (camere, spazi comuni, servizi igienici, confort)?	1	2	3	4	5	0			
4.	Sei soddisfatto dei pasti (menù, varietà, ecc.)?	1	2	3	4	5	0			
AREA ORGANIZZAZIONE										
5.	Sei soddisfatto, in generale, dell'organizzazione della Comunità (orari degli operatori, turnazione del personale, ecc.) ?	1	2	3	4	5	0			
AREA INTERVENTI E ATTIVITA' (assistenza e continuità)										
6.	Sei soddisfatto dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tua salute (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.)?	1	2	3	4	5	0			
7.	Sei soddisfatto delle attività riabilitative ed educative in questo periodo?	1	2	3	4	5	0			
8.	Sei soddisfatto degli interventi della neuropsichiatra?	1	2	3	4	5	0			
9.	Sei soddisfatto degli interventi di sostegno psicologico?	1	2	3	4	5	0			
AREA RELAZIONALE										
10.	Sei soddisfatto del rapporto con gli operatori che si prendono cura di te (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	1	2	3	4	5	0			
11.	Sei soddisfatto delle attuali modalità di relazione con i tuoi familiari?	1	2	3	4	5	0			
12.	Sei soddisfatto dei rapporti con i tuoi compagni in questo momento?	1	2	3	4	5	0			
13.	Quanto ti senti aiutato dagli operatori nella gestione dei rapporti con i compagni della Comunità?									
	Per nulla	☐	Poco	☐	Sufficientemente	☐	Molto	☐	Non saprei	☐
14.	Quanto ti senti coinvolto nel tuo progetto terapeutico?									
	Per nulla	☐	Poco	☐	Sufficientemente	☐	Molto	☐	Non saprei	☐
IN CONCLUSIONE ...										
15.	Nel complesso, quanto ti ritieni soddisfatto del servizio che ricevi dalla Comunità?	1	2	3	4	5	0			
16.	Cosa ti piace di questa Comunità?									
17.	Cosa non ti piace di questa Comunità?									
18.	Cosa potrebbe fare in più o di diverso la Comunità per te?									

 ente a marchio 	Modulo		
	M8.04.21	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI GESTIONE COVID-19 - OSPITI CT – Versione facile da leggere	Rev.00 del 02/11/2020

COMUNITA' TERAPEUTICA di: Fogliaro

Il questionario viene compilato in data: _____

DATI relativi all'Ospite

Sesso: M ☐ F ☐

Anno di nascita: _____

Anno d'inserimento in CT: _____

Scolarità (precisare scuole frequentate): _____

Tipo di compilazione: 1. In autonomia ☐
 2. Con il supporto dell'Operatore ☐

1. Ti hanno spiegato cos'è il coronavirus?

No



Poco



Sì



Non so



2. Vai d'accordo con gli altri compagni in questo periodo?

No



Poco



Tanto



Non so



3. Ti piace quello che fai in comunità adesso?

No



Poco



Tanto



Non so



4. Ti piace il modo in cui vedi o senti i tuoi familiari in questo periodo?

No



Poco



Sì



Non so



5. Ti piace vivere qui?

No



Poco



Tanto



Non so



CT Fogliaro

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