

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

Via Cirene, 1 – 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: 24/04/2023

## SOMMARIO

<b>1. CENNI STORICI.....</b>	<b>5</b>
<b>2. GESTIONE DI EVENTUALI EVENTI PANDEMICI.....</b>	<b>5</b>
<b>3. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA.....</b>	<b>5</b>
<b>4. ENTE GESTORE .....</b>	<b>6</b>
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
<b>5. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ.....</b>	<b>9</b>
<b>6. DESTINATARI DEL SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
<b>7. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO .....</b>	<b>10</b>
7.1 PROCEDURE DI ACCOGLIENZA.....	10
7.2 PRESA IN CARICO .....	11
7.3 DIMISSIONI .....	12
7.4 GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA .....	12
7.5 GESTIONE E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI .....	12
7.5.1 FESTE ED ALTRE INIZIATIVE SIMILI .....	13
7.6 RILASCIO DI CERTIFICATI E RELAZIONI .....	13
<b>8. IL PERSONALE.....</b>	<b>14</b>
<b>9. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE .....</b>	<b>15</b>
<b>10. I SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>15</b>
10.1 PRESTAZIONI SANITARIE .....	16
10.2 ASSISTENZA DURANTE L'ACCESSO IN OSPEDALE .....	16
10.3 PRESTAZIONI ALBERGHIERE .....	17
10.4 PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI NON INCLUSI NELLA RETTA.....	17
<b>11. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLE 24 ORE.....</b>	<b>17</b>
<b>12. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE.....</b>	<b>17</b>
<b>13. SAI - SPORTELLO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE .....</b>	<b>18</b>
<b>14. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI E OPERATORI .....</b>	<b>19</b>
14.1 GESTIONE DEI RECLAMI .....	19
<b>15. RETTA .....</b>	<b>19</b>
<b>16. CONTATTI E INFORMAZIONI .....</b>	<b>19</b>

## Elenco degli allegati

<u>Allegato 1:</u>	Elenco dei documenti da produrre per l'ingresso in Comunità Terapeutica ( <b>S7.02.08</b> )	pag. 21
<u>Allegato 2:</u>	Elenco esami ingresso Comunità Terapeutica [CT] ( <b>S7.02.07</b> )	pag. 22
<u>Allegato 3:</u>	Scheda Reclamo/Apprezzamento ( <b>M8.01.01</b> )	pag. 23
<u>Allegato 4:</u>	Questionario Gradimento dei servizi - CT ( <b>M8.04.06</b> )	pag. 24
<u>Allegato 5:</u>	Questionario di Gradimento dei servizi - Ospiti CT ( <b>M8.04.12</b> )	pag. 27
<u>Allegato 6:</u>	Questionario di Gradimento dei servizi - Ospiti CT - Versione facile da leggere ( <b>M8.04.13</b> )	pag. 30
<u>Allegato 7:</u>	Questionario di <i>Job Satisfaction</i> - Servizi ( <b>M6.01.48</b> )	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 Circostrizione 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 di eventuali eventi pandemici

L'Ente Gestore, come previsto dalla normativa vigente, si è dotato di un proprio *Piano Operativo Pandemico* (POP) che definisce le misure da prevedere ed attivare nel caso in cui, gli organi competenti (*Organizzazione Mondiale della Sanità e Ministero della Salute*), dovessero comunicare una nuova fase di preallerta pandemica o pandemia conclamata.

Il *Piano Operativo Pandemico* (POP) prevede la definizione e l'aggiornamento di protocolli e istruzioni, finalizzati alla prevenzione ed al contenimento della diffusione di eventuali agenti patogeni a diffusione aerea.

L'*Organigramma funzionale (S5.01.01)*, disponibile sul sito WEB dell'Ente Gestore, individua anche i componenti del *Comitato Multidisciplinare di Supporto* (CMS), denominato anche Unità di Crisi, organo che si attiva in fase di preallerta pandemica o pandemia conclamata per recepire, comunicare e attuare le appropriate misure di prevenzione e protezione.

## 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 è iscritta al Registro delle Strutture Sanitarie Accreditate di Regione Lombardia al n. 1078 dal 31/08/2010.

La Comunità dal 01/01/2023 dispone di 14 posti accreditati e a contratto.

La Comunità Terapeutica per adolescenti è una struttura che utilizza la residenzialità temporanea e di breve/medio termine per rispondere ai bisogni terapeutico-riabilitativi di minori con gravi psicopatologie che necessitano del distacco temporaneo dalla famiglia.

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 ciascuno, composti da due camere triple e una singola.

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.

## 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](http://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](mailto: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](http://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](mailto:rsdsestoc@fondazionepiatti.it) – [rsd.sestoc.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:rsdsanfermo@fondazionepiatti.it) – [rsd.sfermo.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:crsbesozzo@fondazionepiatti.it) – [crs.besozzo.pec@fondazionepiatti.org](mailto:crs.besozzo.pec@fondazionepiatti.org)
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPJA per il Trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (C.T.R.S.) – Poliambulatorio Mafalda Luce (MI)**  
Via B. Rucellai, 36 - 20126 Milano - Tel. 02/36639010-1 - Fax 02/36639019  
E.mail e PEC: [ctrsmi@fondazionepiatti.it](mailto:ctrsmi@fondazionepiatti.it) – [ctrsmilano.pec@fondazionepiatti.org](mailto:ctrsmilano.pec@fondazionepiatti.org)
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPJA per il Trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico (C.T.R.S.) - Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.1810145 – Fax 0332.284454**  
E.mail e PEC: [ctrnuovabrunella@fondazionepiatti.it](mailto:ctrnuovabrunella@fondazionepiatti.it) - [ctrnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:ctfogliaro@fondazionepiatti.it) – [ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:cddbesozzo@fondazionepiatti.it) – [cdd.besozzo.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:cddbobbiate@fondazionepiatti.it) – [cdd.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:cddbregazzana@fondazionepiatti.it) – [cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:servizimelegnano@fondazionepiatti.it) – [cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:servizimelegnano@fondazionepiatti.it) – [css.melegnano.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:comunitaalloggio@fondazionepiatti.it) – [css.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:cssnuovabrunella@fondazionepiatti.it) – [cssnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](mailto:cssbusto@fondazionepiatti.it) – [css.bustoa.pec@fondazionepiatti.org](mailto: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](http://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](http://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 accoglie prevalentemente adolescenti, maschi e femmine, tra i 14 e i 18 anni, con la possibilità di eventuale prosecuzione sino ai 21 anni (proseguo amministrativo), sulla base di specifici bisogni clinici e/o sociali.

L'attivazione del percorso avviene qualora sia presente un grave disturbo psichiatrico in associazione con:

- gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale;
- inefficacia di tutti gli appropriati interventi a minore intensità assistenziale;
- necessità di interventi riabilitativo-terapeutici frequenti, intensivi, multipli e coordinati, e non solo di interventi educativi;
- indicazione ad una più o meno prolungata discontinuità con il contesto di vita.

Le patologie psichiatriche prese in carico afferiscono all'area dei Disturbi psicotici, dei Disturbi dell'umore, dei Disturbi di personalità.

Sono criteri di non ammissibilità ed esclusione:

- disturbo della condotta antisociale;
- ritardo mentale medio e grave;
- disturbo oppositivo-provocatorio;
- 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;
- incompatibilità tra il minore e il gruppo Ospiti già inseriti;
- assenza di idoneità dell'offerta terapeutico riabilitativa in relazione con le necessità del minore.

I criteri strutturali condizionano la possibilità di accogliere le situazioni in cui il contenimento non può essere basato solo sul legame emotivo e sull'impegno dell'utente ad aderire al percorso.

## 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.

Qualora siano coinvolti sul caso un Ente Locale e/o l'Autorità Giudiziaria, la UONPIA dovrà condividere con essi il progetto di proposta di inserimento.

La UONPIA invia la proposta di inserimento 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](mailto:inserimentict@fondazionepiatti.it)**

#### • Valutazione di ammissibilità

La valutazione della proposta è a cura dell'équipe di Struttura (Responsabile di Struttura, Responsabile sanitario, Medico NPI, Psicologo, Assistente Sociale), sulla base della documentazione clinica, del confronto con la UONPIA inviante e dell'osservazione diretta del ragazzo. Se la domanda supera la prima fase di valutazione documentale, ma giunge in un periodo in cui la Struttura non ha disponibilità di posto, si concorda con l'inviante l'inserimento in lista d'attesa prima di procedere con i passaggi valutativi successivi, in genere riservati alla prossimità di una effettiva disponibilità all'inserimento. Qualora l'esito conclusivo dell'iter valutativo sia positivo, in base all'idoneità dell'offerta terapeutico riabilitativa della Struttura e della compatibilità tra le caratteristiche del candidato e quelle del gruppo di ragazzi già inseriti, si definiscono tempi e modalità dell'ingresso.

In via sperimentale, qualora la struttura abbia disponibilità, un posto verrà destinato all'inserimento di minori in situazione di emergenza, come disposto dalla delibera XI/7752 del 28 dicembre 2022.

Anche in questo caso, l'inserimento del minore sarà possibile solo previa valutazione di appropriatezza e compatibilità da parte dell'équipe valutativa interna alla Struttura.

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 relativo alle spese personali da parte della famiglia e/o del Comune di residenza.

- Durata del progetto terapeutico

La permanenza in Comunità è sempre temporanea.

In ottemperanza alla delibera XI/7752 del 28 dicembre 2022 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 o modifiche saranno condivisi e proposti sulla base delle verifiche sul caso.

## 7.2 Presa in carico

- **Inserimento e percorso**

Quando l'inserimento è confermato, l'équipe della Comunità Terapeutica elabora un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI), che declina il percorso residenziale evidenziando:

- criticità e punti di forza;
- obiettivi;
- modalità di intervento;
- durata prevista;
- verifiche periodiche.

Il PTRI viene condiviso con il Servizio inviante e con gli altri Servizi coinvolti, oltre che con l'interessato e coloro che esercitano la responsabilità genitoriale.

Il percorso residenziale, messo a punto per ciascun ospite sulla base del grado di compromissione delle funzioni e della abilità e della loro trattabilità, prevede un'offerta diversificata e modulata di interventi e viene periodicamente rivisto e regolato in base all'andamento del progetto.

Procedure gestionali, protocolli, linee guida, supervisioni, formazioni e aggiornamenti, riunioni d'équipe garantiscono la correttezza degli interventi e la loro integrazione nel progetto individuale.

Entro 45 giorni dall'ingresso è previsto che si svolga la prima verifica da parte dell'équipe interistituzionale allargata. Le verifiche successive sono previste ad intervalli non superiori ai quattro mesi.

La responsabilità del progetto residenziale è del medico di Struttura, mentre la titolarità della presa in carico complessiva del minore resta in capo al medico della UONPIA di riferimento.

Le fasi critiche devono prevedere la condivisione con la UONPIA inviante e la collaborazione tra le diverse istituzioni, nell'ottica di migliorare le possibilità di gestione extraospedaliera.

La Struttura adotta procedure declinate per la gestione del rischio clinico, delle escalation comportamentali e delle emergenze.

Il progetto terapeutico-riabilitativo pone attenzione al mantenimento o alla ripresa di percorsi scolastici e formativi e all'orientamento prelaborativo o lavorativo. A tale scopo si tengono collaborazioni con agenzie sociali esterne (ricreative, scolastiche, lavorative), con le quali sono previsti incontri periodici di aggiornamento e coordinamento.

- **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 l'esercente la responsabilità genitoriale e l'Ente inviante.

## 7.3 Dimissioni

La permanenza in Comunità è sempre temporanea ed è stabilita in relazione alle esigenze individuali definite nel progetto globale condiviso.

La UONPIA al momento dell'invio propone la durata del progetto terapeutico.

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

Il percorso di dimissione è parte integrante del progetto residenziale e viene condiviso dall'équipe interistituzionale allargata sulla base degli obiettivi raggiunti e della situazione individuale e ambientale.

Col raggiungimento della maggiore età è possibile prevedere percorsi di continuità nella Struttura Residenziale che già accoglie il ragazzo, qualora ciò rivesta un significato terapeutico nel caso particolare e sia sostenuto dal provvedimento del prosieguo amministrativo della minore età.

Gli inserimenti su posto letto residenziale terapeutico per l'emergenza hanno una durata massima di 90 giorni.

## 7.4 Gestione della lista di attesa

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

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

- data della proposta scritta di inserimento inoltrata dalla UONPIA;
- valutazione della compatibilità con gli ospiti già presenti in Comunità;
- valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, in collaborazione con la UONPIA inviante ed il Servizio Sociale comunale di riferimento.

Le informazioni sui criteri di gestione della lista d'attesa e sui tempi di attesa per l'accesso al servizio (aggiornate come previsto dalla vigente ed applicabile normativa) sono pubblicate anche sul sito WEB dell'ente gestore, nell'ambito degli adempimenti previsti in termini di amministrazione trasparente, secondo le disposizioni del D.Lgs. n. 33/2013; vedi *Lista d'attesa sito WEB* [CT Fogliaro] (**S7.12.10**) reperibile alla pagina del sito dedicata alla Comunità Terapeutica di Fogliaro.

## 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*.

<b>DIRETTORE SANITARIO</b> <i>Dr.ssa Simona Bassani</i>	
<b>Responsabile di struttura</b> <i>Dr.ssa Manuela Rusini</i>	<b>Responsabile medico</b> <i>Dr.ssa Simona Milani</i>
<p>Nella Comunità opera un'équipe multiprofessionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medico psichiatra</li> <li>• Neuropsichiatra Infantile (NPI)</li> <li>• Psicologi clinici</li> <li>• Educatori Professionali</li> <li>• Terapisti della riabilitazione psichiatrica</li> <li>• Terapista della neuro-psicomotricità</li> <li>• Infermieri Professionali</li> <li>• Assistente Sociale</li> <li>• Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)</li> <li>• Maestri d'arte</li> </ul> <p>Possono operare in struttura, inoltre, volontari, tirocinanti ed altre figure professionali su specifiche progettualità.</p> <p>Il Mix di professionisti sopraindicato garantisce per ciascuno utente i requisiti richiesti dalla delibera XI/7752 del 28 dicembre 2022, ovvero 2660 minuti settimanali erogati, di cui almeno il 60% del tempo garantito da personale in possesso di titolo di IP, EP, TeRP o TNPEE, la restante parte (fino al 40%) è garantita da OSS, assistente sociale e soggetti esterni per l'esecuzione delle attività (istruttori e maestri d'arte).</p> <p>All'interno della struttura residenziale è assicurata la presenza programmata delle seguenti figure professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– medico neuropsichiatra infantile/psichiatra per 120 minuti/paziente alla settimana</li> <li>– psicologo/psicoterapeuta per 120 minuti/paziente alla settimana.</li> </ul>	

## 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.

L'équipe della Comunità Terapeutica si avvale, inoltre, della supervisione di un professionista esterno, con cadenza quindicinale.

## 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 psichiatrico e neuropsichiatrico, farmacologico, psicologico, psicoterapeutico, educativo, abilitativo e riabilitativo, socializzante e risocializzante e si ispira a diversi principi metodologici, riconosciuti dalle Linee Guida SINPIA.

Il Progetto terapeutico-riabilitativo 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);
- **riunione plenaria della comunità:** momento di discussione e confronto tra tutti gli Ospiti della comunità e dell'équipe curante.

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-riabilitativo 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 partecipa alla valutazione e all'osservazione dei casi, alla definizione del piano trattamentale, definisce e implementa il piano sanitario di struttura.

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

L'attività clinica prevede pertanto:

- interventi specialistici di Psichiatria e Neuropsichiatria Infantile;
- sistematico aggiornamento e monitoraggio del quadro clinico e farmacologico individuale;
- periodiche riunioni d'équipe sui singoli casi clinici e sulle dinamiche di gruppo degli Ospiti;
- incontri e aggiornamenti con l'UONPIA inviante, con i Servizi Sociali e gli altri Enti coinvolti sul progetto;
- incontri periodici con le famiglie;
- responsabilità della redazione dei PTRI.

## 10.2 Assistenza durante l'accesso in ospedale

Con riferimento alle vigenti norme regionali la Comunità Terapeutica 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 ci sarà una continuità nel rapporto con l'Ospite.



## 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

Le spese personali del minore inserito presso la Comunità Terapeutica, non sono comprese nella retta sanitaria e dovranno essere sostenute da parte della famiglia o dal Comune di Residenza dell'Ospite, previo accordi tra le parti.

Tali spese, preventivamente condivise e concordate, saranno successivamente rendicontate con riscontri oggettivi.

## 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.

Sono previsti permessi finalizzati alla sperimentazione dell'autonomia o ad altri obiettivi del PTI e PTRI.

Le motivazioni e la tempistica sono declinate nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale concordato con la NPIA inviante e con gli esercenti la responsabilità genitoriale e prevedono periodiche rivalutazioni anche finalizzate a sostenere la congruenza delle assenze con la permanenza in struttura e la pianificazione del processo di dimissione.

In particolare i permessi con assenza dalla struttura fino a 4 giorni (3 notti) concordati con la NPIA inviante possono essere ripetuti più volte, mentre i permessi con assenza dalla struttura fino a 8 giorni continuativi (7 notti) sono fruibili fino a massimo due volte in 12 mesi di permanenza.

## 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 - Sportello Accoglienza Informazione.

## 13. SAI - Sportello Accoglienza e Informazione

Lo *Sportello Accoglienza e Informazione* è un servizio **gratuito** offerto da ANFFAS (Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale) e rivolto alle persone con disabilità intellettiva, relazionale e con disturbi del neuro sviluppo, ma soprattutto ai loro genitori, familiari (anche non associati Anffas), Tutori, Amministratori di Sostegno ed organizzazioni di riferimento, nonché Enti pubblici locali.

È un luogo di ascolto, **ACCOGLIENZA**, assistenza, supporto, accompagnamento e **INFORMAZIONE** diffuso su tutto il territorio nazionale, tra cui Varese e provincia.

Il SAI svolge un ruolo fondamentale nell'orientare, supportare ed informare tutti i cittadini con disabilità ed i loro familiari a districarsi nella complessa burocrazia che spesso impedisce di conoscere ed ottenere quanto spetta loro di diritto.

Nello specifico si occupa di:

- orientamento nella rete dei servizi sanitari e socio-sanitari ed accompagnamento ad una loro fruizione;
- consulenza su aspetti della vita relazionale, affettiva, educativa e sociale legati alla presenza di un familiare con disabilità;
- informazioni e approfondimenti sugli aspetti normativi, e sugli iter da seguire, per l'acquisizione e la tutela dei diritti (indennità, amministratore di sostegno, integrazione scolastica e lavorativa, etc.);
- sostegno nelle relazioni con le istituzioni locali (ATS, Comuni, Tribunale, UONPIA, realtà del territorio, ecc.);
- accesso alla biblioteca per la consultazione di testi, riviste e periodici a tema e materiali informativi.

### Modalità di accesso al SAI

Per informazioni o per fissare un appuntamento:

- chiamare i seguenti numeri: 346/9669346 – 0332/3226578 - 0332/281025 nei giorni di lunedì, martedì e giovedì dalle 9:00 alle 13:00
- scrivere all'indirizzo mail [sai@anffasvarese.it](mailto:sai@anffasvarese.it) – [laurazucon@anffasvarese.it](mailto:laurazucon@anffasvarese.it)

### Sede e referente Sportello SAI

Anffas Varese - via F. Crispi, 4 - 21100 Varese  
Referente del servizio: Assistente sociale Dr.ssa Laura Zuccon

## 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

La retta di ricovero, a carico del S.S.R., è definita dalle delibere regionali in materia (DGR XI/7752 del 28 dicembre 2022: Determinazioni in ordine all'area della neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza).

## 16. Contatti e Informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio è possibile contattare:

- Assistente Sociale referente per la C.T. Dr.ssa Ilaria Franzioni  
[ilariafranzioni@fondazionepiatti.it](mailto:ilariafranzioni@fondazionepiatti.it)
- la **Comunità Terapeutica** al n. 0332/220383  
e-mail: [ctfogliaro@fondazionepiatti.it](mailto:ctfogliaro@fondazionepiatti.it); PEC: [ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org](mailto:ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org)  
Responsabile di struttura Dr.ssa Manuela Rusini  
Responsabile Medico 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](mailto:inserimentict@fondazionepiatti.it)

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

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

**[www.fondazionepiatti.it](http://www.fondazionepiatti.it)**

	Modulo		Rev. 00 del 20/04/2023
	S7.02.08	<b>Elenco documenti personali da produrre per l'inserimento in Comunità Terapeutica (CT)</b>	Pagina 1 di 1

### Documenti personali dell'ospite:

- Tessera Sanitaria – Carta Regionale dei Servizi (in originale)
- Tessera di esenzione ticket (in originale)
- Carta d'identità (in originale)
- Carta/permesso di soggiorno
- Fotocopia del verbale di invalidità civile
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- Fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno

### Documentazione sanitaria:

- Referti specialistici e relazioni cliniche**, riguardanti lo stato di salute generale dell'Ospite ed eventuali fotocopie di cartelle cliniche;
- Esami ematochimici e strumentali recenti**: vedi *Elenco esami ingresso Comunità Terapeutica [CT] (S7.02.07)*;
- Terapia farmacologica in corso**, con prescrizione medica e relativo consenso scritto;
- Segnalazione medica di **eventuali allergie farmacologiche e non**.

### Altra documentazione richiesta:

- Fotocopia carta d'identità del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- Elenco dei recapiti telefonici degli esercenti la responsabilità genitoriale e dei familiari reperibili.

 <small>ente a marchio</small> 	<i>Modulo</i>		Rev. 00 del 30/05/2022
	S7.02.07	<b>Elenco esami ingresso CT</b>	Pagina 1 di 1

**Alla cortese attenzione del Medico curante  
del/la sig./sig.ra \_\_\_\_\_**

Gent.ma/o Collega,

chiedo gentilmente la Sua collaborazione per l'inserimento del Suo assistito nei servizi di Fondazione R. Piatti, invitandola a prescrivere i seguenti esami ematochimici e strumentali, da svolgersi **nell'arco dei 15 giorni antecedenti l'ingresso**.

1. Esami ematochimici:

- PCR;
- Emocromo +fl;
- Azotemia;
- Glicemia;
- creatininemia
- Elettroliti;
- GOT, GTP,
- Gamma GT,
- Colesterolo HDL e LDL, Trigliceridi;
- Sideremia;
- Proteine tot. + elettroforesi;
- Dosaggio dei farmaci antiepilettici o degli stabilizzatori dell'umore (se in terapia);
- Markers Epatite B e C;
- Markers HIV (consigliato);
- Test di Gravidanza (solo per le adolescenti in età fertile e se richiesto dal medico della comunità terapeutica)
- Test di Mantoux

2. Elettrocardiogramma (ECG) con valutazione del QTc

3. Esito Tampone Naso Faringeo molecolare eseguito nelle 48 h. precedenti l'ingresso, con Certificato vaccinale COVID-19, se in possesso.


Si richiede inoltre di fornire Certificato attestante le vaccinazioni obbligatorie eseguite.

Se già in possesso, possono essere ritenuti validi gli esami effettuati **entro tre mesi** dalla data di ingresso in CT.

Ringraziando anticipatamente per l'attenzione accordata, porgo cordiali saluti.

Il Direttore Sanitario

Dr.ssa Simona Bassani

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

**Rilevato presso:**

<b>CDD</b>	<b>CSS</b>	<b>CRS/CTRS/CT</b>	<b>RSD</b>	<b>Altro</b>
<input type="checkbox"/> Besozzo	<input type="checkbox"/> Bobbiate	<input type="checkbox"/> Besozzo	<input type="checkbox"/> S. Fermo	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Bobbiate	<input type="checkbox"/> Busto A.	<input type="checkbox"/> Fogliaro	<input type="checkbox"/> Sesto Calende	
<input type="checkbox"/> Bregazzana	<input type="checkbox"/> Melegnano	<input type="checkbox"/> Milano		
<input type="checkbox"/> Melegnano	<input type="checkbox"/> Nuova Brunella	<input type="checkbox"/> Nuova Brunella		

**Oggetto della Segnalazione:** descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, riportando la data dell'evento, il nome delle persone coinvolte ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento; nel caso in cui si documenta 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.05 del 22/03/2023
	M8.04.06	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CT FOGLIARO	Pagina 1 di 3

## 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

Chi risponde al questionario quale rapporto ha con l'ospite?

Rapporto di parentela: .....  Nessun rapporto di parentela

Altro:  Tutore o affidatario



### Comunità Terapeutica di Fogliaro

**Legenda:** 1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.

#### AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

1.	È soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento della/del sua/o familiare?	1	2	3	4	5	0
2.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto alla/al sua/o famiglia?	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 (spazi esterni, spazi comuni, menù, confort, camere, servizi igienici, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti							
	Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
	Servizio lavanderia	1	2	3	4	5	0
	Servizio pulizie ambienti	1	2	3	4	5	0

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

#### AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA

4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite e rientri, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
----	--	---	---	---	---	---	---

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

#### AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

5.	È soddisfatto dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (ad esempio gestione eventuali sintomi e isolamento, accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.)?	1	2	3	4	5	0
6.	Come valuta, in generale, l'assistenza medica, infermieristica (Neuropsichiatra Infantile, Psichiatra, Infermiere Professionale) garantite al sua/o familiare?	1	2	3	4	5	0
7.	Come valuta, in generale, gli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, OSS, Terapisti, Assistente sociale, Psicologo) garantiti al sua/o familiare?	1	2	3	4	5	0

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

**Legenda:** 1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.

**AREA RELAZIONALE**

8.	È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del sua/o familiare (ad esempio cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione delle telefonate/videochiamate/visite ecc.)?	1	2	3	4	5	0
----	---	---	---	---	---	---	---

**Eventuali osservazioni e suggerimenti:**

---



---



---



---

**IN CONCLUSIONE ...**

9.	Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dalla Comunità?	1	2	3	4	5	0
----	--	---	---	---	---	---	---

10.	Vuole segnalarci degli aspetti che ritiene che ad oggi siano mancanti o da migliorare circa il ritorno alla normalità della Comunità (come nel periodo prima del COVID 19)?						

11.	Conosce il <b>Bilancio Sociale</b> di Fondazione Renato Piatti – ONLUS?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
-----	---	----	--------------------------	----	--------------------------

**EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO**

---



---



---



---



---



---



---



---




---



---

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

La Direzione

	Modulo		Rev.01 del 23/09/2019
	M8.04.12	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OSPITI Comunità Terapeutica (CT)	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

**Nota bene:** le informazioni raccolte 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.  
 I dati raccolti verranno trattati ai sensi della vigente normativa in materia di trattamento dati personali.

<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.									
<b>AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE</b>										
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			
<b>AREA AMBIENTI E SPAZI</b>										
2.	Sei soddisfatto, in generale, dell'ambiente e degli spazi (camere, spazi comuni, servizi igienici, confort)?	1	2	3	4	5	0			
3.	Sei soddisfatto dei pasti (menù, varietà, ecc.)?	1	2	3	4	5	0			
<b>AREA ORGANIZZAZIONE</b>										
4.	Sei soddisfatto, in generale, dell'organizzazione della Comunità (orari degli operatori, turnazione del personale, ecc.) ?	1	2	3	4	5	0			
<b>AREA INTERVENTI E ATTIVITA' (assistenza e continuità)</b>										
5.	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			
6.	Sei soddisfatto delle attività riabilitative ed educative?	1	2	3	4	5	0			
7.	Sei soddisfatto degli interventi della neuropsichiatria?	1	2	3	4	5	0			
8.	Sei soddisfatto degli interventi di sostegno psicologico?	1	2	3	4	5	0			
<b>AREA RELAZIONALE</b>										
9.	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			
10.	Quanto ti senti aiutato dagli operatori nella gestione dei rapporti con i compagni della Comunità?									
	Per nulla	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Sufficientemente	<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Non saprei	<input type="checkbox"/>
11.	Quanto ti senti coinvolto nel tuo progetto terapeutico?									
	Per nulla	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Sufficientemente	<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Non saprei	<input type="checkbox"/>
<b>IN CONCLUSIONE ...</b>										
12.	Nel complesso, quanto ti ritieni soddisfatto del servizio che ricevi dalla Comunità?	1	2	3	4	5	0			
13.	Cosa ti piace di questa Comunità?									
14.	Cosa non ti piace di questa Comunità?									
15.	Cosa potrebbe fare in più o di diverso la Comunità per te?									



	Modulo		Rev.01 del 23/09/2019
	M8.04.13	QUESTIONARIO di GRADIMENTO DEI SERVIZI OSPITI Comunità Terapeutica Versione facile da leggere	Pagina 1 di 4

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. Autonoma
  2. Parzialmente assistita
  3. Totalmente assistita (somministrazione con intervista)

Osservazioni:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATI del rilevatore

Nome e cognome rilevatore: \_\_\_\_\_

Firma rilevatore: \_\_\_\_\_

#### **INDICAZIONI PER LA COMPILAZIONE (in formato non facile da leggere)**

Al fine di garantire il massimo grado possibile di espressione della persona, sarà necessario attenersi ad alcune norme nella compilazione del questionario; in particolare:

- sarà necessario individuare uno spazio tranquillo dove la persona non venga distratta da altri e venga quindi meno la possibilità di rimanere concentrati sul questionario;
- il questionario verrà compilato con il supporto di un operatore (facilitatore);
- l'operatore individuato avrà cura di intervenire nella minima misura possibile al fine di non influenzare la persona nell'espressione delle sue preferenze;
- se la persona non fosse in grado di leggere, l'operatore leggerà domande e possibili risposte, premurandosi di chiarire meglio la richiesta qualora non sia chiara ad una prima lettura;
- se la persona non è in grado di dare una preferenza netta, nonostante il chiarimento dato dal facilitatore, verrà barrata la preferenza "non so";
- rispetto alla compilazione delle domande aperte, se la persona non fosse in grado di scrivere autonomamente, l'operatore si occuperà di trascrivere la risposta indicata a voce nel modo più fedele possibile evitando interpretazioni o inferenze;
- nel caso in cui la persona, dopo avere spiegato finalità e modalità del questionario, non sia disponibile a compilare il questionario non verrà sollecitata ulteriormente a partecipare
- nel caso in cui sia evidente all'operatore un approccio acritico al questionario e/o risposte non realmente indicative, questo verrà riportato nell'apposita voce del questionario "osservazioni".

**Nota bene:** le informazioni raccolte 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. I dati raccolti verranno trattati ai sensi della vigente normativa in materia di trattamento dati personali.

### 1. Ti piace la tua stanza?

No



Poco



Tanto



Non so



### 2. Vai d'accordo con gli altri compagni?

No



Poco



Tanto



Non so



### 3. Gli operatori ti trattano bene?

No



Poco



Si



Non so



### 4. Ti piace quello che fai in comunità?

No



Poco



Tanto



Non so



### 5. Da quando sei in comunità hai imparato cose nuove?

No



Poche



Tante



Non so



### 6. Se chiedi qualcosa, gli operatori ti danno retta?

No



Poco



Molto



Non so



### 7. Ti piace quello che si mangia qui?

No



Poco



Molto



Non so



Domande aperte:

### 8. Che cosa ti piace di più in questa comunità?

---

---

---

---

### 9. Che cosa non ti piace in questa comunità?

---

---

---

---

---



**10. Cosa ti piacerebbe fare in Comunità?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**11. Cosa ti piacerebbe avere nella tua camera o negli altri spazi della Comunità?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Grazie per la collaborazione.**




### CT Fogliaro

<b>Legenda:</b>	<b>1. per niente; 2. poco; 3. abbastanza; 4. tanto; 5. del tutto; 0. non saprei.</b>						
<b>AREA MISSION e VALORI</b>							
1.	Condividi il contenuto della dichiarazione di missione di Fondazione PIATTI <sup>1</sup> ?	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> ..... ..... ..... .....						
<b>AREA ORGANIZZAZIONE e CLIMA</b>							
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> ..... ..... ..... .....						
<b>LAVORO in TEAM</b>							
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> ..... ..... ..... .....						

<sup>1</sup> 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 <b>Bilancio Sociale</b> di Fondazione Renato Piatti – ONLUS, anche solo in parte?						Sì	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>					
Se hai risposto "No" alla domanda precedente, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:															
31.	A. Perché non ne conoscevo l'esistenza	<input type="checkbox"/>	B. Perché non sono riuscito a procurarmelo	<input type="checkbox"/>	C. Perché non mi interessa	<input type="checkbox"/>									
Specificare perché non interessa:															
Se invece hai risposto "Sì" alla domanda n. 30, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:															
32.	In quale formato hai letto/consultato il <b>Bilancio Sociale</b> della Fondazione?														
	A. Supporto cartaceo	<input type="checkbox"/>	B. Supporto digitale	<input type="checkbox"/>	C. Entrambi i supporti	<input type="checkbox"/>									

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

33.	Ritieni che il <b>Bilancio Sociale</b> sia utile?	Sì	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Specificare perché lo ritieni utile:				
34.	Eventuali osservazioni e suggerimenti in merito ai contenuti e alla distribuzione del <b>Bilancio Sociale</b> :				

**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