

CARTA DEI SERVIZI

Centro Semiresidenziale NPPIA (CTRS)

Via B. Rucellai, 36 - 20126 – Milano



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

Indice

1. Diritti delle persone con disabilità.....	4
2. Cenni storici	5
3. Informazioni generali sulla struttura	5
4. Ente Gestore.....	5
4.1 La mission	6
4.2 Il Codice Etico	6
4.3 L'Organismo di Vigilanza.....	6
4.4 Le strutture e l'organigramma funzionale	8
5. Ubicazione e accessibilità.....	9
6. Destinatari del servizio	9
7. Centro Semiresidenziale di NPIA: criteri e modalità di funzionamento e accesso ...	9
7.1 Voucher Autismo.....	11
7.2 La continuità assistenziale	13
7.3 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie	13
7.4 Gestione della lista di attesa	13
7.5 Rilascio certificati e relazioni sanitarie.....	14
8. Gestione e protezione dei dati personali	14
8.1 Feste ed altre iniziative simili	14
9. Gestione di eventuali eventi pandemici	15
10. Le risorse umane	15
10.1 Formazione e aggiornamento del personale	16
11. Rapporti con le famiglie	16
12. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari ed operatori.....	16
12.1 Gestione dei reclami	16
12.2 Tutela dei diritti.....	16
13. Rette	16
14. Contatti	17

<u>Allegato 1:</u>	Elenco dei documenti da produrre esclusivamente per la frequenza del Centro Semiresidenziale di NPIA (CTRS)	pag. 18
<u>Allegato 2:</u>	Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)	pag. 19
<u>Allegato 3:</u>	Questionario di Gradimento dei servizi - CTRS Milano (M8.04.07)	pag. 20
<u>Allegato 4:</u>	Questionario di <i>Job Satisfaction</i> (M6.01.48)	pag. 25

1. Diritti delle persone con disabilità

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Cenni storici

Il “Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale (CTRS) di Neuropsichiatria Infantile e dell’Adolescenza per il trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo” costituisce una delle unità di offerta facenti parte del **Centro Mafalda Luce**, con sede in via Rucellai 36 a Milano, progettato dall’omonima Fondazione con l’obiettivo di concentrare in un solo luogo la riabilitazione, la formazione, unitamente all’ascolto e all’accompagnamento delle famiglie, favorendo in questo modo il più appropriato processo di presa in carico di minori ed adulti con diagnosi afferenti allo Disturbo dello Spettro Autistico.

L’iniziativa della **Fondazione Gaetano e Mafalda Luce** è rivolta ai molti bambini e adolescenti con autismo della città di Milano e della Lombardia, in considerazione dei bisogni dichiarati dalle famiglie e dalle associazioni e in coerenza alle priorità indicate per queste patologie dal Piano Socio Sanitario della Regione Lombardia.

3. Informazioni generali sulla struttura

Il Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale per il trattamento dei disturbi pervasivi dello sviluppo (C.T.R.S.) è una struttura sanitaria rientrante tra le unità di offerta di neuropsichiatria dell’infanzia e adolescenza accreditabile in base alla DGR 6 agosto 1998 n. 6/38133 - Centro Semiresidenziale di NPIA classificato come “Centro Terapeutico e Riabilitativo Semiresidenziale per bambini e adolescenti ad interventi multipli differenziati”.

È stato accreditato dalla ASL di Milano (ora ATS Città Metropolitana di Milano) con deliberazione n. 185 del 11/02/2013 ed iscritto nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate in data 08/03/2013 al n. 1173.

La struttura è contrattualizzata con l’ATS Città Metropolitana di Milano.

La struttura è situata in un complesso immobiliare ubicato a Milano in Via Rucellai, 36.

All’interno del *Centro Mafalda Luce* ha sede anche l’associazione ANFFAS Lombardia ETS.

4. Ente Gestore

L’Ente Gestore del Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA 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 FP è far sì che le persone con disabilità intellettive, con disturbi del neuro sviluppo, dello spettro autistico e del comportamento, possano vivere la miglior condizione di benessere possibile nell'arco di tutta la loro esistenza senza discriminazioni fondate sulla disabilità e/o altre forme di fragilità.

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

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

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

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 riconfermato nel 2020. Rimarrà in carica per tre anni o fino alla scadenza naturale del Consiglio di Amministrazione.

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

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

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

La composizione collegiale ne garantisce i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità oltre che di competenza.

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

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

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

L'OdV garantisce in ogni caso la massima riservatezza.

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

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 - Fax 02/36639019
E-mail e PEC: ctrsmi@fondazionepiatti.it – ctrs.milano.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per il Trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico (C.T.R.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.1810145 – Fax 0332.284454
E-mail e PEC: ctrsnuovabrunella@fondazionepiatti.it – ctrsnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro (C.T.)**
Via Cirene, 1 – 21100 Varese - Tel. 0332.220383
E-mail e PEC: ctfogliaro@fondazionepiatti.it – ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via G.B. Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel./Fax 0332.970423
E-mail e PEC: cddbesozzo@fondazionepiatti.it – cdd.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via G. Macchi, 12 – Loc. Bobbiate – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.313340
E-mail e PEC: cddbobbiate@fondazionepiatti.it – cdd.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via A. Magnani, 6 – Loc. Bregazzana – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.229640
E-mail e PEC: cddbregazzana@fondazionepiatti.it – cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E-mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità (C.S.S.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E-mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – css.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “Maria Luisa Paganoni” (C.S.S.)**
Via Macchi, 12 – Loc. Bobbiate - 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.325287
E-mail e PEC: comunitaalloggio@fondazionepiatti.it – css.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “La Nuova Brunella” (C.S.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) – Tel. 0332.326579
E-mail e PEC: cssnuovabrunella@fondazionepiatti.it – cssnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio-Sanitarie per persone con disabilità “Brugnoli-Tosi” (C.S.S.) - “Pad. Armiraglio Magistrelli” - “Pad. Mazzucchelli” - “Pad. Denna” - Gruppo Appartamento “La Magnolia”**
Via Piombina, 16 – 21052 Busto Arsizio (VA) - Tel. 0331.623538 – Fax 0331.653585
E-mail e PEC: cssbusto@fondazionepiatti.it – css.bustoa.pec@fondazionepiatti.org

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

L'organizzazione interna della struttura (OGPAZ01) è riportata sul supporto *Organigramma di struttura – Centro Mafalda Luce* (S7.14.03), distribuito tramite intranet e disponibile (eventualmente a richiesta) presso la struttura anche su supporto cartaceo.

5. Ubicazione e accessibilità

Il Centro è ubicato nella zona nord-est di Milano tra Viale Monza e Via Melchiorre Gioia.

È raggiungibile con automezzi privati sia dal centro città, sia dalle autostrade, nonché con i mezzi pubblici, Metropolitana (fermata Precotto – Linea rossa) e linea ferroviaria Trenord (fermata Greco- Pirelli).

6. Destinatari del servizio

Il Centro è rivolto a **minori con diagnosi afferenti ai disturbi dello spettro autistico e disturbi del neurosviluppo**.

7. Centro Semiresidenziale di NPIA: criteri e modalità di funzionamento e accesso

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

L'accesso alla struttura di norma deve essere preventivamente autorizzato dalla ATS di residenza del minore.

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

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

Le procedure di accoglienza

- La proposta di trattamento riabilitativo presso il C.T.R.S. viene formulata dalla U.O.N.P.I.A. territoriale di riferimento del minore, attraverso un apposito modulo, se previsto dall'ATS. Tale proposta deve essere trasmessa dalla UONPIA all'A.T.S. di residenza del minore per la preventiva autorizzazione.
- Prima della formalizzazione della richiesta la UONPIA e la famiglia possono richiedere un incontro preliminare presso la struttura al fine di valutare l'appropriatezza dell'invio.
- I genitori possono richiedere formalmente una valutazione per l'inserimento in Lista di Attesa, attraverso la compilazione del modulo *Richiesta valutazione ammissibilità* (M7.02.28), disponibile a richiesta contattando i recapiti di riferimento indicati alla voce **CONTATTI** (§14) della presente Carta dei servizi, in previsione della successiva formalizzazione della richiesta di inserimento al CTRS da parte della UONPIA di riferimento, attraverso l'invio della proposta di trattamento riabilitativo.

L'équipe di struttura effettua la valutazione di idoneità attraverso criteri per la presa in carico al CTRS, la diagnosi di disturbo dello spettro autistico e la possibilità di garantire una costante frequenza al percorso riabilitativo proposto, nei giorni ed orari indicati.

A seguito di valutazione di "idoneità" del CTRS ad accogliere il minore, il nominativo viene inserito in Lista d'Attesa. L'esito della valutazione viene comunicato alla famiglia e/o alla UONPIA inviante.

Nel momento in cui si verifica la disponibilità di posto la UONPIA e la famiglia vengono contattate al fine di definire il piano di inserimento (data di inizio, giorni e orari di frequenza).

In previsione dell'ingresso, la UONPIA territoriale di riferimento del minore trasmette al CTRS il Piano Terapeutico Individuale (PTI) e la scheda di inserimento inviata contestualmente all'ATS.

Il minore potrà essere accolto solo quando ATS avrà formalmente autorizzato l'inserimento.

Dal momento dell'inserimento è previsto un periodo di osservazione di tre mesi, necessario per confermare la congruenza tra i bisogni riabilitativi del minore e l'offerta della struttura. L'esito positivo della fase di osservazione vedrà la proposta trattamentale della UONPIA (PTI) tradursi in un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) condiviso con la famiglia e con l'inviante.

Prestazioni Erogate presso il CTRS

Presso il CTRS vengono erogati interventi abilitativi-riabilitativi ed educativi individuali, in coppia, in piccolo gruppo, coppia familiare/bambino nelle seguenti aree:

- della comunicazione;
- cognitiva;
- affettivo-relazionale;
- motoria;
- sensoriale;
- delle autonomie personali e sociali.

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

La frequenza al CTRS presuppone la conoscenza e la condivisione del *Regolamento per la frequenza dei servizi semiresidenziali di NPIA (S7.14.11)*, redatto dal Responsabile medico e dalla Direzione Sanitaria dell'ente gestore, coerentemente alle linee guida della SINPIA (*Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza*) e della SIMFER (*Società Italiana di Medicina Fisica e Riabilitativa*).

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

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

Orari di apertura

Il Centro Semiresidenziale di NPIA (CTRS) è aperto al pubblico nei seguenti orari:

- Lunedì 8:30 – 17.00
- Martedì 8:30 – 17.00
- Mercoledì 8:30 – 17.00
- Giovedì 8:30 – 17.00
- Venerdì 8:30 – 17.00

I periodi di chiusura previsti nell'anno sono, solitamente, la prima settimana di gennaio, due settimane intere nel mese di agosto, i giorni festivi infrasettimanali ed eventuali ponti.

Caratteristiche degli interventi riabilitativi

Il Centro Semiresidenziale di NPIA offre prestazioni terapeutiche riabilitative, facendo proprie le *Linee Guida 2011-2015* (e successivi aggiornamenti) per il trattamento dei disturbi dello spettro autistico dell'Istituto Superiore della Sanità (ISS).

Il trattamento terapeutico riabilitativo è svolto secondo un approccio multidisciplinare che prevede la collaborazione di più figure professionali operanti presso il CTRS.

I nostri operatori sono formati nei principali approcci abilitativo riabilitativi per l'autismo, come da linee guida nazionali.

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

L'organizzazione spaziale interna è stata progettata e realizzata in modo da costruire un ambiente accogliente e chiaro per i bambini con autismo.

Si considera fondamentale, per un positivo e funzionale percorso riabilitativo, la costante partecipazione del minore alle attività riabilitative. Qualora la continuità dell'intervento riabilitativo venisse meno per tempi prolungati (due mesi ininterrotti di assenza) la Direzione Sanitaria ed il Responsabile medico di struttura si riservano la possibilità di rivalutare il Progetto Terapeutico Individuale (PTI) del minore, insieme alla UONPIA di riferimento e alla famiglia.

L'esito di tale valutazione potrà comportare una rivalutazione dei tempi e delle modalità di frequenza, l'interruzione della frequenza per dimissione definitiva oppure con re-inserimento del nominativo in lista d'attesa.

Il percorso di dimissione

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

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

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

7.1 Voucher Autismo

La recente pubblicazione della delibera regionale XI/6003 del 21.02.2022 dal titolo, *“Integrazioni alla DGR XI/5791 del 21 DICEMBRE 2021. programma operativo Regionale a favore di persone con gravissima disabilità e in condizione di non autosufficienza e grave disabilità di cui al fondo per le non autosufficienze triennio 2019 – 2021 - annualità 2021 - esercizio 2022”*, fornisce l'occasione e la possibilità di generare pacchetti di intervento che possono intercettare la domanda da parte di quei minori che persistono senza assistenza socio sanitaria nonostante diagnosi e livello di gravità accertato.

I destinatari dei progetti sono i minori con gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico ascritta al livello 3 della classificazione del DSM-5, i caregivers e i restanti familiari.

I minori destinatari del progetto devono essere persone con diagnosi di gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico ascritta al livello 3 della classificazione del DSM-5, valutata dal Medico Specialista di branca di Struttura pubblica o privata accreditata, a contratto con la ATS per l'erogazione di prestazioni di ricovero e cura, specialistica ambulatoriale, psichiatria e neuropsichiatria infantile; beneficiarie dell'indennità di accompagnamento, di cui alla legge n. 18/1980 e successive modifiche/integrazioni con L. 508/1988 oppure definite non autosufficienti ai sensi dell'allegato 3 del DPCM n. 159/2013 e a cui è riconosciuta la rispettiva indennità; residenti in Lombardia; di età compresa tra gli 2 ed i 25 anni; non già in carico riabilitativo a strutture sanitarie/sociosanitarie pubbliche o private a contratto.

I Voucher possono prevedere sia interventi diretti che indiretti.

Interventi diretti

Il Voucher Autismo sostiene, in attuazione dall'artt. 25, 27 e 60 del DPCM 12 gennaio 2017 (LEA), la cura ed il trattamento individualizzato mediante l'impiego di metodi basati sulle attuali evidenze scientifiche con particolare riferimento alle seguenti aree di intervento:

- Riabilitativa e abilitativa;
- Supporto e sostegno ai contesti di vita ;
- Orientamento/supporto/formazione alla famiglia nella gestione del progetto individualizzato.

È possibile l'erogazione di trattamenti di gruppo, in particolare nella fascia dai 14 anni in su.

Interventi indiretti

Sono rivolti a tutti i caregivers della persona (famigliari, insegnanti, operatori del territorio, ecc.) che affiancano, consolidano ed integrano la presa in carico della persona stessa, incrementando l'efficacia dell'intervento abilitativo e facilitando la generalizzazione degli apprendimenti.

Includono, oltre all'attività di coordinamento e di rete, attività di affiancamento, supporto, formazione, consulenza e training ai genitori e altri caregivers (membri della famiglia allargata, babysitter ecc.) colloqui con genitori/altri famigliari, attivazione di percorsi di sostegno e/o informativi/formativi; sostegno alle relazioni familiari; sostegno ai fratelli; supervisione degli interventi in ambito domestico; incontri con la famiglia finalizzati all'acquisizione di strategie educative adeguate per il potenziamento delle abilità e per migliorare il funzionamento nelle aree maggiormente interessate (sociale, della comunicazione, delle autonomie, cognitiva, motoria, sensoriale, ecc.); incontri di parent training, gruppi genitori, sostegno alle relazioni familiari, sostegno ai fratelli ecc.; intervento di durata temporanea di training al caregiver per la gestione delle attività di cura (ad esempio gestione relazioni, comunicazione, gestione assistenza alimentare, ecc.)

Gestione dei comportamenti-problema, intervento di sollievo, monitoraggio periodico in relazione all'attività di training.

In una logica di flessibilità e modularizzazione degli interventi in considerazione dei bisogni della persona, all'interno del numero di accessi mensili si possono anche inserire gli interventi di:

- Percorso psicoeducativo a domicilio e in sede;
- Percorso di *parent training* individuali;
- Percorso di supporto alla CAA;
- Percorsi di riabilitazione psicomotoria e logopedica.

Il progetto può prevedere, in accordo con la famiglia, anche percorsi di potenziamento per il supporto alla famiglia:

- Percorso di *parent coaching*;
- Percorso di supporto alla rielaborazione della diagnosi mediante EMDR;
- Percorso di *Paediatric Autism Communication Therapy* (PACT);
- Percorso di supporto psicologico per i *siblings*.

ASSENZE

Si applica quando disposto DGR XI/4773 del 26.05.2021 al punto 7.6 "*Ulteriori determinazioni*": la remunerazione a carico del FSR delle assenze dell'utente è riconosciuta per un massimo di 20 trattamenti annui per utente (per la fascia di età 0-13 anni).

DURATA

Determinata annualmente per ogni singola persona nel Progetto Individualizzato sulla base dei bisogni rilevati.

ORARI DI APERTURA

Il Centro Mafalda Luce, per la misura Voucher Autismo, sarà aperto al pubblico nei seguenti orari:

- Lunedì 8:30 – 16.45
- Martedì 8:30 – 16.45
- Mercoledì 8:30 – 16.45
- Giovedì 8:30 – 16.45
- Venerdì 8:30 – 16.45

I periodi di chiusura previsti nell'anno sono, solitamente, la prima settimana di gennaio, due settimane intere nel mese di agosto, i giorni festivi infrasettimanali ed eventuali ponti in relazione alle chiusure già previste per il CTRS.

7.2 La continuità assistenziale

In coerenza con la mission di Fondazione Piatti e con le normative vigenti, l'équipe del CTRS si rende sempre disponibile a collaborare con la famiglia e con i servizi territoriali di riferimento, al fine di condividere e garantire le condizioni di continuità del progetto individuale del minore.

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

Al momento della dimissione verrà consegnata ai genitori ed ai servizi di riferimento una relazione clinica relativa al percorso riabilitativo effettuato presso il CTRS, con indicazione degli interventi attuati, della eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso terapeutico, assistenziale ed educativo.

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

Le richieste formalizzate dal Familiare/Tutore/AdS di trasferimento in altra UdO interna a Fondazione Piatti, vengono esaminate dall'équipe di valutazione di struttura, al fine di valutare insieme alla famiglia ed al Servizio territoriale di riferimento la congruenza della richiesta con il progetto di vita della persona interessata, nonché determinare l'idoneità della struttura ad accogliere la persona.

Quando la richiesta è valutata ammissibile il nominativo viene inserito in lista di attesa.

Quando presso la struttura richiesta vi è disponibilità di posto vengono attivate le procedure amministrative necessarie all'inserimento.

Al fine di garantire la continuità assistenziale e facilitare il passaggio nella nuova UdO si prevede quanto segue:

- La struttura di provenienza:
 - Redige la *Relazione di dimissione (M7.02.17)* e mette a disposizione della nuova struttura copia della documentazione presente nel FaSAS, mentre i referti sanitari in originale seguono l'ospite nella nuova struttura;
 - Accompagna la fase di passaggio e inserimento con modalità operative coerenti ed appropriate (es. presentazione del caso all'équipe della struttura di destinazione; accompagnamento dell'ospite per momenti di osservazione e ambientamento, nonché altri interventi di volta in volta valutati utili e necessari).
- La struttura che accoglie il nuovo ospite provvede agli adempimenti amministrativi e le modalità di accoglienza prevista per gli ospiti in ingresso.

7.4 Gestione della lista di attesa

Completato l'iter di valutazione, il minore considerato ammissibile viene inserito in Lista di Attesa.

In caso di capienza completa della struttura è previsto il ricorso alla lista di attesa nominativa gestita con le seguenti modalità:

- Data della proposta scritta di inserimento inoltrata dalla UONPIA e della successiva autorizzazione da parte dell'A.T.S.;
- Verifica della copertura finanziaria in relazione al budget assegnato dall'A.T.S.;
- Disponibilità di posto;
- Valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, in collaborazione con la UONPIA inviante.

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

7.5 Rilascio certificati e relazioni sanitarie

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

Il rilascio di relazioni sanitarie e socio-educative deve essere richiesto 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 struttura.

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. Gestione e protezione dei dati personali

Al momento dell'accesso ai Servizi di Fondazione Piatti viene sottoposta alle persone interessate, ovvero ai familiari, al rappresentante legale o all'utente/ospite stesso, l'informativa relativa al trattamento dei dati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (*Informativa trattamento dati personali – Utenti servizi - S7.13.06*) e viene loro contestualmente richiesto di sottoscrivere i relativi consensi, per i trattamenti per i quali è necessario (*Consenso trattamento dati personali - Utenti servizi - M7.13.09*). Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali dovranno essere indirizzate al **Responsabile di struttura** che fornirà agli interessati le informazioni richieste.

La richiesta può essere trasmessa in forma scritta dall'interessato, specificando quali informazioni desidera conoscere e/o quali diritti intende esercitare ai sensi della normativa di riferimento, oppure in forma orale; nel caso in cui la richiesta sia esposta in forma orale, sarà cura del Responsabile o dell'incaricato prendere nota, sinteticamente, delle richieste dell'interessato.

Per facilitare la formulazione della richiesta in forma scritta, o per documentarla nel caso in cui sia esposta oralmente, è possibile ed opportuno utilizzare il “*Modello per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali*” predisposto dal **Garante per la protezione dei dati personali**, disponibile sul sito WEB dell'autorità garante (<http://www.garanteprivacy.it>).

Il Responsabile di struttura fornirà risposta nei termini previsti dalla normativa vigente (normalmente entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta).

8.1 Feste ed altre iniziative simili

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

Il Garante italiano ha infatti specificato che non violano la privacy le riprese video e le fotografie raccolte dai genitori durante le recite, le gite e i saggi scolastici, attività e contesti assimilabili alla realtà di vita collettiva costituita anche dal centro diurno. Le immagini, in questi casi, sono però raccolte per fini personali e destinate esclusivamente ad un ambito familiare o amicale e quindi non alla diffusione.

Va pertanto prestata particolare attenzione alla loro eventuale pubblicazione su internet, e sui social network in particolare. In caso di comunicazione sistematica o diffusione diventa infatti necessario ottenere il consenso informato delle persone presenti nelle fotografie e nei video.

9. 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 possibile diffusione di agenti patogeni a trasmissione 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.

10. Le risorse umane

Responsabile Unità d'offerta Dr. Paolo Meucci	Responsabile Sanitario Dr.ssa Daniela M. Costanzo
Nel Centro opera un'équipe professionale multidisciplinare: • Responsabile di unità d'offerta • Responsabile sanitario specialista in neuropsichiatria infantile • Medici Neuropsichiatri • Psicologi e psicoterapeuti • Logopedisti • Terapisti della neuropsicomotricità • Educatori professionali • Tecnico della riabilitazione psichiatrica • Terapista occupazionale • Assistente Sociale • Collaboratore Amministrativo È presente un custode con funzione di sorveglianza della struttura. Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento.	

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

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

Viene favorita la partecipazione e la collaborazione di volontari che affiancano le figure professionali presenti. Vengono accolti studenti per tirocini e stage universitari.

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

10.1 Formazione e aggiornamento del personale

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

11. Rapporti con le famiglie

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

- Colloqui informativi e conoscitivi con l'assistente sociale di struttura;
- Colloqui mirati con i diversi referenti;
- Monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*);
- Raccolta di reclami e suggerimenti.

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

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

La rilevazione di *Customer Satisfaction* viene espletata con cadenza semestrale, mentre quella di *Job Satisfaction* con cadenza annuale; la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene effettuata attraverso una comunicazione scritta agli interessati.

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

12.1 Gestione dei reclami

Nell'ambito del sistema di gestione qualità è inoltre disponibile una "*Scheda Reclamo/Apprezzamento*" (**M8.01.01**), messa a disposizione dei familiari anche come allegato alla presente Carta dei Servizi, affinché possano formalmente segnalare possibili criticità e disservizi, oltre che esprimere suggerimenti o apprezzamenti per il nostro lavoro. Fondazione Piatti si impegna a rispondere entro e non oltre 30 giorni dalla segnalazione.

12.2 Tutela dei diritti

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

13. Rette

Il riferimento tariffario per le prestazioni di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza è la D.G.R. n. IX/2633 del 06.12.2011 "*Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio-sanitario regionale per l'esercizio 2012 (All. 1A)*" e le successive D.G.R. n.5339 e D.G.R. n. 5340 del 04.10.2021. Il pagamento viene effettuato dall'ATS Città Metropolitana di Milano sulla base della rendicontazione mensile delle presenze effettive dei minori.

I trattamenti sono a carico del S.S.R. e pertanto alla famiglia non è richiesta alcuna partecipazione alla spesa.

14. Contatti

Centro Mafalda Luce - Centro Semiresidenziale di NPIA (CTRS)

Via Bernardo Rucellai, 36 (viale Monza, MM1 Precotto), Milano

Tel. 02.36639010 - PEC: ctrs.milano.pec@fondazionepiatti.org

Servizio di accoglienza

Tel. 02.36639010 - Mail: accoglienza@fondazionepiatti.it

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

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 esclusivamente per la frequenza del Centro Semiresidenziale di NPIA (CTRS)

Documenti personali del minore

1. Fotocopia Carta Regionale dei Servizi (CRS) o Tessera S.S.N.;
2. Fotocopia tessera di esenzione ticket;
3. Fotocopia Codice fiscale;
4. Fotocopia Carta d'identità;
5. Fotocopia del verbale d'invalidità civile;
6. Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92;
7. Fotocopia della carta o permesso di soggiorno;
8. Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili;
9. Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati;
10. Delega per l'accompagnamento (quando il minore non è accompagnato al Centro dai genitori)

Documentazione sanitaria:

1. Referti specialistici e relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale della persona; relazioni e valutazioni redatte da eventuali altri centri specialistici e di riabilitazione.
2. Nel caso fosse prevista l'assunzione di farmaci nelle ore di frequenza al Centro è indispensabile produrre:
 - una certificazione medica con indicata l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione
 - l'autorizzazione scritta del genitore alla somministrazione da parte degli operatori della struttura
 - i farmaci da assumere
3. Segnalazione medica di eventuali allergie o intolleranze farmacologiche, alimentari o di altra natura.

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

Rilevato presso:

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

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

Reclamo/apprezzamento

esposto da: _____ In data: _____

documentato da: _____ In data: _____

Riservato a Fondazione Piatti – ONLUS

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

Risposta / Commenti alla Segnalazione

Data: _____ Firma: _____

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

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

Trasmesso per conoscenza a: _____ in data _____

	Modulo	
	M8.04.07	QUESTIONARIO di GRADIMENTO dei SERVIZI – C.T.R.S. Milano
		Rev.04 del 17/04/2019 Pagina 1 di 5

C.T.R.S. – Milano

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

☐ dal familiare ☐ dal familiare, con l'aiuto dell'operatore

e poi consegnato presso gli uffici.

N.B. Per ogni domanda apporre la croce su un solo quadratino di risposta.

INFORMAZIONI GENERALI

Sull'utente del Servizio:

Sesso: ☐ maschio ☐ femmina Età in anni _____

Nazionalità: ☐ italiana ☐ Straniera (eventualmente specificare quale:)

Scuola frequentata: ☐ materna ☐ elementare ☐ media ☐ nessuna

Data del primo contatto con il servizio (se lo ricorda) mese ____/anno ____

Data inizio trattamenti ____/____/____/ eventuale Data di dimissione ____/____/____/

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

Sesso: ☐ maschio ☐ femmina Età in anni _____

Nazionalità: ☐ italiana ☐ Straniera (eventualmente specificare quale:)

Scolarità: ☐ nessuna ☐ scuola obbligo ☐ sc. superiore ☐ laurea/altro titolo universitario

Rapporto di parentela: ☐ padre ☐ madre ☐ Altro: _____

Comune di residenza: _____

Professione: ☐ casalinga ☐ pensionato/a ☐ disoccupato/a ☐ studente/ssa ☐ operaio/a ☐ impiegato/a

☐ commerciante ☐ dirigente ☐ libero professionista ☐ altro _____

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.

C.T.R.S. – Milano

Legenda:	1. <i>per nulla soddisfatto</i> ; 2. <i>poco soddisfatto</i> ; 3. <i>soddisfatto così, così</i> ; 4. <i>soddisfatto</i> ; 5. <i>molto soddisfatto</i> ; 0. <i>non saprei</i> .
-----------------	--

IN GENERALE						
	1	2	3	4	5	0
1. In generale si ritiene soddisfatto del servizio offerto ?	1	2	3	4	5	0

Se non è pienamente soddisfatto, cosa non la soddisfa in particolare ?

.....

.....

.....

AREA INFORMAZIONE						
2.	È soddisfatto delle informazioni ricevute al momento del primo contatto (fase d'inserimento) con il C.T.R.S. ? (chiarezza e completezza)	1	2	3	4	5 0
3.	È soddisfatto delle informazioni che riceve attraverso gli incontri periodici con l'èquipe in merito all'andamento del piano trattamentale e riabilitativo riguardante suo figlio? (chiarezza e completezza)	1	2	3	4	5 0

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

.....

.....

.....

.....

AREA ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO						
4.	È soddisfatto in generale dell'organizzazione del C.T.R.S.?	1	2	3	4	5 0

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

.....

.....

.....

.....

In particolare:

• Servizio svolto dal Custode	1	2	3	4	5	0
• Servizio svolto dalla Collaboratrice amministrativa	1	2	3	4	5	0

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

.....

.....

AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'

5.	È soddisfatto in generale degli interventi riabilitativi, educativo-riabilitativi ed assistenziali che il Centro offre ?	1	2	3	4	5	0
----	---	---	---	---	---	---	---

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

.....

.....

.....

6.	È soddisfatto in particolare del programma trattamentale che riguarda suo figlio?	1	2	3	4	5	0
----	--	---	---	---	---	---	---

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

.....

.....

.....

7.	Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori ?	1	2	3	4	5	0
----	---	---	---	---	---	---	---

In particolare:

• Responsabile di struttura	1	2	3	4	5	0
• Medico Neuropsichiatra Infantile e Responsabile Sanitario	1	2	3	4	5	0
• Assistente Sociale	1	2	3	4	5	0
• Terapisti (logopedista, psicomotricista, terapeuta occupazionale)	1	2	3	4	5	0
• Educatori professionali	1	2	3	4	5	0

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

.....

.....

.....

AREA RELAZIONALE

8.	È soddisfatto in generale del rapporto con gli operatori che si occupano di suo figlio?	1	2	3	4	5	0
----	--	---	---	---	---	---	---

In particolare:

• Cortesia	1	2	3	4	5	0
• Riservatezza	1	2	3	4	5	0
• Disponibilità all'ascolto ed alle spiegazioni	1	2	3	4	5	0
• Tempestività nelle risposte	1	2	3	4	5	0

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

.....

.....

.....

AREA AMBIENTE, SPAZI, ATTREZZATURE

9.	È soddisfatto in generale degli ambienti e degli spazi offerti?	1	2	3	4	5	0
In particolare:							
	• Organizzazione degli spazi	1	2	3	4	5	0
	• Pulizia e cura	1	2	3	4	5	0
	• Attrezzatura	1	2	3	4	5	0
	• Accoglienza e comfort	1	2	3	4	5	0

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

IN CONCLUSIONE

10.	Rispetto all'anno scorso ritiene che il servizio erogato sia complessivamente: Migliorato ☐ Rimasto uguale ☐ Peggiorato ☐ E' il primo anno che usufruisco del servizio ☐ Non saprei ☐										
11.	Nel complesso, come giudica la qualità della sua vita in questo momento ? Migliorata ☐ Come prima ☐ Peggiorata ☐ Non saprei ☐										
12.	Consiglierebbe questo Centro a parenti e amici che ne avessero bisogno? Per quali motivi? _____ _____					SI'	NO				
13.	Nel complesso, ritiene soddisfatte le aspettative che lei aveva da quando sono iniziati i trattamenti?					1	2	3	4	5	0

SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE (SAI?)

14.	È a conoscenza del fatto che Fondazione Renato Piatti onlus offre un servizio rivolto ai famigliari denominato Servizio Accoglienza e Informazione (SAI?) ?					SI'	NO
-----	--	--	--	--	--	-----	----

BILANCIO SOCIALE

15.	Ha letto il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS, anche solo in parte?	Sì	☐	No	☐
-----	---	----	--------------------------	----	--------------------------

Se ha risposto “No” alla domanda precedente, Le chiediamo di rispondere anche alle successive:

16.	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 ha risposto “Sì” alla **domanda n. 15**, Le chiediamo di rispondere anche alle successive:

17.	In quale formato ha letto/consultato il Bilancio Sociale della Fondazione?		
	A. Supporto cartaceo ☐	B. Supporto digitale ☐	C. Entrambi i supporti ☐

18.	Ritiene che il Bilancio Sociale sia utile?	Sì	☐	No	☐
-----	---	----	--------------------------	----	--------------------------

Specificare perché lo ritiene utile:

CTRS NPJA - Nuova Brunella (VA)

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