FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS

ente a marchio ANFFAS

# Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità di S. Fermo

## dedicata a Piero Manfredini

**Via Monte Cristallo, 26 – 21100 VARESE**

# Carta dei servizi

S7.06.01 - Rev.20 del 16/10/2023 – P7.06

# 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: 16/10/2023

FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS
ente a marchio Anffas

## INDICE


1. DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ ---------- 5
2. CENNI STORICI DELLA STRUTTURA ---------- 6
3. GESTIONE IN REGIME COVID-19 ---------- 6
4. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA ---------- 6
5. ENTE GESTORE ---------- 6
5.1 La mission ---------- 7
5.2. Il Codice Etico ---------- 7
5.3 L'organismo di vigilanza ---------- 7
5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale ---------- 8
6. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ ---------- 9
7. DESTINATARI DEL SERVIZIO ---------- 9
8. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO ---------- 9
8.1 Richiesta di inserimento e valutazione di ammissibilità ---------- 9
8.2 Accoglienza e presa in carico in struttura ---------- 10
8.3 Assegnazione del medico di struttura ---------- 11
8.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie - 11
8.5 Dimissioni ---------- 12
8.5.1. Continuità Assistenziale ---------- 12
8.5.2 Decesso in struttura ---------- 12
8.6 Criteri di gestione della lista di attesa ---------- 12
8.6.1 Gestione ingressi e re-ingressi in regime COVID-19 ---------- 13
8.7 Residenzialità temporanea ---------- 13
8.8 Gestione e protezione dei dati personali ---------- 13
8.8.1 Feste ed altre iniziative simili ---------- 13
8.9 Rilascio certificati e relazioni sanitarie ---------- 14
9.1 Gestione del personale in regime Covid-19 ---------- 15
10. FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE ---------- 16
11. L'APPROCCIO CULTURALE ED OPERATIVO ---------- 16
12.1 Prestazioni mediche ed infermieristiche ---------- 18
12.2 Prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria ---------- 18
12.3 Prestazioni riabilitative di mantenimento ---------- 18
12.4 Assistenza durante la degenza in ospedale ---------- 19
12.5 Prestazioni Socio – Educative ---------- 19
12.6 Prestazioni alberghiere ---------- 20
12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta ---------- 20
12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta ---------- 21
13. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLE 24 ORE ---------- 21
14.1 Orari visite ---------- 22
14.2 Uscite e rientri a domicilio ---------- 22
14.3 Gestione delle visite, delle uscite e dei rientri a domicilio in regime COVID-19 ------- 22
15 RAPPORTO CON LE FAMIGLIE ---------- 22
16 SAI? SERVIZIO ACCOGLIENZA INFORMAZIONE ---------- 23
17. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI E OPERATORI -----24
17.1 Gestione dei reclami ---------- 24
17.2 Tutela dei diritti ---------- 24
18. RETTA ---------- 24
19. CONTATTI E INFORMAZIONI ---------- 25

| | | |
|---|---|---|
| Allegato 1: | Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento Servizi Socio Sanitari (**S7.02.04**). | pag. 26 |
| Allegato 2: | Contatti interni: orari e recapiti telefonici RSD SF | pag. 27 |
| Allegato 3: | Scheda Reclamo/Apprezzamento (**M8.01.01**) | pag. 28 |
| Allegato 4: | Questionario Gradimento dei servizi [RSD] (**M8.04.02**) | pag. 29 |
| Allegato 5: | Questionario di *Job Satisfaction* – Servizi (**M6.01.48**) | pag. 32 |

# 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 della struttura

La struttura è stata fondata nel 1947 dalla Famiglia Bonacina e gestita in regime privato fino al 1992.
Da quell'anno è stata rilevata dall'ANFFAS di Varese, che dal 2000 ne ha affidato la gestione alla Fondazione Renato Piatti onlus.
La struttura dal 1995 è accreditata dalla Regione Lombardia come C.R.H. e dal novembre 2004 come Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità (R.S.D.).

# 3. Gestione in regime COVID-19

La Fondazione Renato Piatti onlus, con riferimento a quanto definito dalla D.G.R. n. XI/3226 del 09.06.2020, ha presentato in ATS il *Piano Organizzativo Gestionale* (POG) per tutte le UdO gestite quale Ente Gestore Unico, che viene periodicamente aggiornato in coerenza con le indicazioni normative che si susseguono.

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

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

- Gestione ingressi e re-ingressi in regime COVID-19 (§8.6.1);
- Gestione del personale in regime COVID-19 (§9.1);
- Gestione dell'assistenza durante la degenza in Ospedale (§12.4)
- Gestione delle prestazioni Socio-Educative (§12.5)
- Gestione delle visite, delle uscite e dei rientri a domicilio in regime COVID-19 (§14.3).

# 4. Informazioni generali sulla struttura

Come definito dalla normativa regionale la "Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità" è una struttura specificamente destinata all'area della disabilità grave.
La R.S.D. di S. Fermo, prima CRH, è stata accreditata con D.G.R. n. 19581 del 26 novembre 2004 per n. 60 posti ed è a contratto con l'ATS Insubria.
È organizzata in tre nuclei da 20 posti ciascuno. Ogni nucleo abitativo è dotato di camere doppie con bagno, tisaneria, bagno assistito, soggiorno per il pranzo e la televisione, locale ad uso degli operatori, guardaroba. Un Nucleo è dotato di una camera singola e una camera doppia in più da utilizzare secondo le necessità con capacità ricettiva invariata
La struttura, inserita in un parco di circa 7.000 mq con area giochi e campo per il gioco delle bocce, è dotata di piscina coperta attrezzata anche per idrokinesiterapia, palestra, studio medico, infermeria, spazi polivalenti per attività educative e di socializzazione, deposito biancheria sporca e deposito biancheria pulita, magazzino.

# 5. Ente Gestore

L'Ente Gestore è la Fondazione Renato Piatti onlus, costituita nel 1999 per volontà di un gruppo di genitori soci di Anffas Varese, motivati dalla necessità di individuare un ente capace di gestire professionalmente i servizi esistenti e svilupparne di nuovi.
È un "Ente a marchio ANFFAS", l'associazione nazionale delle famiglie con disabilità intellettiva e/o relazionale che da oltre 50 anni opera sull'intero territorio nazionale, con la presenza di oltre 200 tra associazioni locali ed enti gestori di servizi.

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

## 5.1 La mission

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

*La missione di FP è far sì che le persone con disabilità intellettive, con disturbi del neuro sviluppo, dello spettro autistico e del comportamento, possano vivere la miglior condizione di benessere possibile nell'arco di tutta la loro esistenza senza discriminazioni fondate sulla disabilità e/o altre forme di fragilità.*

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

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

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

*La Fondazione promuove attivamente presso i propri interlocutori (stakeholder) la condivisione dei propri valori e del senso del proprio operare e ricerca comportamenti ad essi sempre più coerenti.*

## 5.2. Il Codice Etico

Nel 2012 la Fondazione si è dotata del Codice Etico, in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Il Codice Etico introduce una definizione chiara ed esplicita degli ideali, degli impegni, delle responsabilità etiche e sociali e degli obiettivi, a cui dovranno adeguarsi tutti coloro che operano in nome e per conto della Fondazione Renato Piatti onlus.
Attraverso l'adozione, l'implementazione, la promozione ed il rispetto del Codice Etico si intende prevenire comportamenti non etici, illeciti, illegittimi o contrari agli interessi e alla mission di Fondazione Piatti, oltre che mantenere e consolidare il rapporto di fiducia con tutti i portatori di interesse. Il documento è completato da un adeguato sistema sanzionatorio applicabile nei confronti di chi non ne rispetta il contenuto normativo. Il Codice Etico è consultabile sul sito www.fondazionepiatti.it

## 5.3 L'organismo di vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (di seguito OdV) è stato costituito presso Fondazione Renato Piatti onlus con delibera del CDA del 4 marzo 2013 – ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001, recante «*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*» e riconfermato nel 2016. 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 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 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.

## 5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale

Le strutture attualmente gestite dalla Fondazione Renato Piatti onlus sono:

- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità** (R.S.D.)
  Via Lombardia, 14 – 21018 Sesto Calende (VA) - Tel. 0331.922496 – Fax 0331.965427
  E.mail e PEC: rsdsestoc@fondazionepiatti.it – rsd.sestoc.pec@fondazionepiatti.org
- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità** (R.S.D.)
  Via Monte Cristallo, 26 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.331077 – Fax 0332.343202
  E.mail e PEC: rsdsanfermo@fondazionepiatti.it – rsd.sfermo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Riabilitativo Semiresidenziale** (C.R.S.)
  Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel. 0332.773605 – Fax 0332.982076
  E.mail e PEC: crsbesozzo@fondazionepiatti.it – crs.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per il Trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo** (C.T.R.S.)
  Via B. Rucellai, 36 - 20126 Milano - Tel. 02/36639010-1 - Fax 02/36639019
  E.mail e PEC: ctrsmi@fondazionepiatti.it – 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
- **Centro Diurno per persone con disabilità** (C.D.D.)
  Via G. Macchi, 12 – Loc. Bobbiate – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.313340
  E.mail e PEC: cddbobbiate@fondazionepiatti.it – cdd.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità** (C.D.D.)
  Via A. Magnani, 6 – Loc. Bregazzana – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.229640
  E.mail e PEC: cddbregazzana@fondazionepiatti.it – cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità** (C.D.D.)
  Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
  E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità** (C.S.S.)
  Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
  E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – css.melegnano.pec@fondazionepiatti.org

- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità "Maria Luisa Paganoni"** (C.S.S.)
  Via Macchi, 12 – Loc. Bobbiate - 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.325287
  E.mail e PEC: comunitaalloggio@fondazionepiatti.it – css.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità "La Nuova Brunella"** (C.S.S.)
  Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) – Tel. 0332.326579
  E.mail e PEC: cssnuovabrunella@fondazionepiatti.i – cssnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio-Sanitarie per persone con disabilità "Brugnoli-Tosi"** (C.S.S.)
  **"Pad. Armiraglio Magistrelli" - "Pad. Mazzucchelli" - "Pad. Denna" - Gruppo appartamento "La Magnolia"**
  Via Piombina, 16 – 21052 Busto Arsizio (VA) - Tel. 0331.623538 – Fax 0331.653585
  E.mail e PEC: cssbusto@fondazionepiatti.it – css.bustoa.pec@fondazionepiatti.org

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

L'organizzazione interna della struttura è riportata sul supporto *Organigramma RSD SF* (**S7.06.07)**, distribuito tramite intranet e disponibile (eventualmente a richiesta) presso la struttura anche su supporto cartaceo.

# 6. Ubicazione e accessibilità

La struttura è situata nel Comune di Varese in via Monte Cristallo n. 26 e fa riferimento all'ATS Insubria – sede territoriale di Varese e all'ASST Sette Laghi .
È collocata in una zona residenziale a ridosso dell'antica *"castellanza"* di S. Fermo.
È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: trasporti CTPI (Consorzio Trasporti Pubblici Insubria) – Linea H.

# 7. Destinatari del servizio

La R.S.D. di S. Fermo è una struttura rivolta esclusivamente a persone con disabilità psico-fisica grave o gravissima, di età inferiore ai 65 anni al momento dell'accoglienza, che necessitano di intervento residenziale a tempo indeterminato o determinato.
I minori di età possono essere accolti nel rispetto delle disposizioni della deliberazione regionale n.12620 del 7.4.2003 che stabilisce quanto segue: *"per quanto riguarda i minori ospiti nelle strutture per disabili si ritiene che, essendo il processo riabilitativo rieducativo centrale e fondamentale per la realizzazione del loro progetto di vita, il ricorso al sistema socio – sanitario integrato e all'RSD debba essere considerato come un elemento eccezionale.*
*In caso di particolari situazioni di disagio determinate anche da inadeguatezza del contesto familiare e parentale più esteso, l'ammissione alla RSD deve essere previamente autorizzata da parte dei competenti servizi dell'ATS Insubria e su richiesta motivata dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile (U.O.N.P.I.A), d'intesa con l'ente gestore".*

# 8. Criteri e modalità di accesso

## 8.1 Richiesta di inserimento e valutazione di ammissibilità

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

*La richiesta di inserimento dovrà essere formulata utilizzando preferibilmente il* ***Modulo Richiesta di Inserimento*** – **M7.02.04,** *rintracciabile anche sul sito di Fondazione Piatti* www.fondazionepiatti.it e dovrà essere inviata alla Fondazione Renato Piatti onlus in via Crispi, 4 a Varese, anche tramite e.mail.

- Valutazione dell'ammissibilità
  A seguito della richiesta di inserimento l'équipe di valutazione di struttura procede attraverso:
  - incontri con i Servizi invianti per un'approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale
  - incontri con la famiglia/Tutore/AdS per raccogliere ulteriori informazioni per una migliore conoscenza della persona e ottenere una prima condivisione sui contenuti e sugli obiettivi del progetto individualizzato
  - osservazione diretta della persona con disabilità presso la RSD San Fermo o, a discrezione dell'équipe valutante e quando il caso lo richieda, presso il domicilio del potenziale nuovo ospite
- L'esito della valutazione di ammissibilità viene comunicato formalmente alla famiglia ed al Servizio inviante dalla Direzione dei Servizi alla Persona di Fondazione Piatti.
- La persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa.
- Accertata la disponibilità di posto si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento:
  - si richiede al Comune di residenza e/o alla Famiglia l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta
  - si richiede la sottoscrizione del CONTRATTO DI INGRESSO (*l.r. n. 3 del 12.11.2008 - art.7 – D.G.R. 8496 del 26.11.2008 par.4.3*) a tutti gli interessati
  - si consegna formalmente la Carta dei Servizi facendo sottoscrivere il modulo M4.01.08
- Solamente dopo la formale assunzione di impegno di spesa da parte dei soggetti tenuti al pagamento e la firma del Contratto di Ingresso, e dopo aver presentato tutti i documenti elencati nel supporto (**S7.02.04)** riportato come Allegato 1, debitamente aggiornati, si potrà procedere all'inserimento.

## 8.2 Accoglienza e presa in carico in struttura

- L'accoglienza dell'ospite, sia per inserimenti a tempo indeterminato che determinato, avviene di norma nei giorni infrasettimanali (dal lun. al ven. entro le ore 11), allo scopo di garantire la necessaria presenza del medico di struttura nella giornata di ingresso.
- L'assegnazione dei posti letto al momento dell'ingresso e la loro eventuale successiva riassegnazione è attività propria del Direttore Sanitario e del Responsabile di Struttura, che tengono conto di fattori quali l'effettiva disponibilità di posto, la compatibilità tra ospiti, le necessità socio-sanitarie-assistenziali.
- Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/Tutore/AdS deve produrre tutta la documentazione indicata nell'Allegato 1.
- Il familiare/Tutore/AdS deve altresì garantire una adeguata dotazione di abbigliamento contrassegnata da un numero di guardaroba univoco fornito anticipatamente dalla struttura e, successivamente, provvedere al suo ripristino periodico.
- Il Responsabile di struttura con la sua équipe provvede a:
  - individuare gli operatori referenti del progetto individuale (educatore – A.S.A./O.S.S.)
  - predisporre e personalizzare gli spazi privati insieme all'ospite ed alla sua famiglia;

- Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 90 giorni, attraverso la quale viene approfondita e completata la conoscenza della persona, si condividono con la famiglia/Tutore/AdS i contenuti e gli obiettivi del progetto individuale, si definiscono le modalità adeguate ai bisogni/desideri dell'ospite ed alla disponibilità/possibilità della sua famiglia per strutturare le occasioni di frequentazione reciproca.
- Entro 30 giorni dalla data di ingresso viene predisposto il Progetto Individuale, i cui contenuti ed obiettivi vengono condivisi con la famiglia/Tutore/AdS e, per quanto possibile, con il diretto interessato.
- La fase di osservazione si connota come periodo di prova, pertanto, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, la Fondazione potrà dimettere l'ospite motivando in forma scritta alla famiglia/Tutore/AdS ed ai servizi territoriali di riferimento le ragioni della non idoneità (vedi § 8.5).

## 8.3 Assegnazione del medico di struttura

- Al momento dell'inserimento in R.S.D. a tempo indeterminato, verrà attribuito il medico di struttura con contestuale cancellazione del Medico di Medicina Generale; tale procedura verrà espletata dai nostri uffici.
- Per i ricoveri temporanei, le regole di sistema 2016 (dgr 4702/2015) prevedono la possibilità di non procedere all'attribuzione del medico di struttura per un limite massimo di 60 giorni annui per utente, fermo restando l'obbligo per le unità di offerta, di assicurare la fornitura di farmaci e ausili. I 60 giorni sono complessivi nell'anno e possono essere usufruiti indifferentemente in un unico o più ricoveri.
- Al momento della dimissione i familiari dovranno immediatamente recarsi presso la propria ATS di residenza negli uffici competenti per una nuova assegnazione del Medico di Medicina Generale.

## 8.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie

Le richieste formalizzate dal Familiare/Tutore/Ads di trasferimento in altra UdO interna a Fondazione Piatti, vengono esaminate dall'équipe di valutazione di struttura, al fine di valutare insieme alla famiglia ed al Servizio Sociale di riferimento la congruenza della richiesta con il progetto di vita della persona interessata, nonché determinare l'idoneità della struttura ad accogliere la persona.
Quando la richiesta è valutata ammissibile il nominativo viene inserito in L.A.
Quando presso la struttura richiesta vi è disponibilità di posto vengono attivate le procedure amministrative necessarie.
Al fine di garantire la continuità assistenziale e facilitare il passaggio nella nuova UdO si prevede quanto segue:

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

## 8.5 Dimissioni

- Le eventuali richieste di dimissioni da parte del familiare o legale rappresentante dell'ospite, nonché da parte dei Servizi territoriali di riferimento, dovranno essere comunicate in forma scritta alla Direzione della Fondazione Renato Piatti onlus, con un preavviso di almeno 30 giorni.
- Le eventuali dimissioni da parte della Fondazione Renato Piatti onlus saranno comunicate in forma scritta ai soggetti interessati con un preavviso di almeno 30 giorni, salvo casi di urgenza e grave necessità, qualora si verifichino le seguenti condizioni, regolamentate al punto 6.1 del contratto di ingresso:

  – incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio ed i bisogni individuali dell'ospite
  – eventi di particolare gravità causati dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio
  – palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo del servizio
  – morosità

- Il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita).

### 8.5.1. Continuità Assistenziale

- In coerenza con la propria mission e con le normative vigenti, Fondazione Renato Piatti ONLUS si rende sempre disponibile a collaborare con la famiglia e con i servizi territoriali di riferimento, al fine di condividere e garantire le condizioni di continuità del progetto individuale dell'ospite. La dimissione deve essere l'esito di un percorso che va preparato ed accompagnato e, a tale scopo, potranno essere pianificati colloqui con i familiari/Tutori/AdS e con i servizi territoriali di riferimento, nonché altri interventi di volta in volta ritenuti necessari, quali ad esempio l'accompagnamento dell'ospite presso la nuova struttura per la fase di conoscenza e osservazione.
- Al momento della dimissione verrà consegnata ai familiari/Tutori/Amministratori di sostegno una relazione sanitaria relativa al periodo di permanenza in struttura (**M7.02.17**), con evidenza dello stato di salute, dei trattamenti effettuati, della eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Su richiesta del familiare/Tutore/AdS verrà rilasciata anche una relazione inerente gli aspetti educativi.

### 8.5.2 Decesso in struttura

Nel caso in cui un ospite deceda in struttura, il familiare/Tutore/AdS dovrà adoperarsi affinché un'Agenzia di Pompe Funebri di propria fiducia provveda al trasporto delle spoglie in luogo idoneo entro 5 ore dalla constatazione del decesso.

## 8.6 Criteri di gestione della lista di attesa

Quando l'esito della valutazione di ammissibilità condotta dall'équipe multi-professionale di struttura è positivo, la persona viene inserita in lista d'attesa.
La permanenza in lista di attesa viene confermata annualmente attraverso l'invio di una formale comunicazione alle famiglie e/o ai servizi invianti.

La gestione della lista di attesa nominativa tiene conto dei seguenti criteri, approvati dal CdA:

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

  1. residenti nel territorio provinciale e, in tale ambito, i soggetti già inseriti in strutture fuori Provincia, che intendono rientrare nella Provincia di Varese;
  2. residenti in Regione Lombardia;

3. residenti in altre Regioni.

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

### 8.6.1 Gestione ingressi e re-ingressi in regime COVID-19

Per quanto attiene la gestione dei nuovi ingressi si rimanda alla procedura definita nell'istruzione *Criteri per nuovi ingressi e re-ingressi di Ospiti in R.S.D. – C.S.S. in regime COVID-19* (**I7.02.02**) definita sulla base delle normative vigenti e resa disponibile su richiesta agli interessati.
Le modalità di ingresso in regime Covid-19 verranno declinate e specificate in modo appropriato nella fase preliminare all'ingresso, a garanzia della corretta applicazione degli adempimenti previsti dalla procedura.

## 8.7 Residenzialità temporanea

La possibilità di accogliere persone per periodi di residenzialità temporanea è condizionata dalla disponibilità di posti letto.
La residenzialità temporanea vuole rispondere ad esigenze di:

- supporto professionale alla famiglia in caso di particolari esigenze (es. malattia dei genitori, emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento della persona con disabilità dal contesto familiare, altre necessità familiari contingenti)
- supporto sanitario-assistenziale temporaneo in occasione di aggravamenti per persone con disabilità inserite nel circuito dell'assistenza domiciliare o frequentanti i centri diurni;
- osservazioni e valutazioni cliniche e funzionali in un contesto protetto e con il supporto di un'équipe multidisciplinare
- avvicinamento alla residenzialità

## 8.8 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).

### 8.8.1 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.

## 8.9 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 dal familiare/rappresentante legale/servizio inviante in forma scritta presso la struttura 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 Francesco Crispi, 4 a Varese.
L'Ente Gestore rilascia inoltre, annualmente, idonea certificazione atta a consentire il godimento di eventuali benefici fiscali, in coerenza alle disposizioni normative definite in materia dalla Regione Lombardia.
Il rilascio di certificati, dichiarazioni amministrative e relazioni è a titolo gratuito.

# 9. Il Personale

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata sotto il profilo medico, infermieristico, assistenziale ed educativo.
La Fondazione prevede il monitoraggio annuale della soddisfazione generale degli operatori tramite indagini di *Job Satisfaction*.

| **RESPONSABILE di STRUTTURA** | **DIRETTORE SANITARIO** |
|---|---|
| **Dr.ssa Katia Mina** | **Dr.ssa Simona Bassani** |
| **Responsabile Medico RSD** | |
| **Dr.ssa Katia Carpi** | |
| Medici di struttura | |
| Coordinatore dell'Attività Infermieristica | |
| Infermieri professionali | |
| Educatore professionale referente per l'appropriatezza delle prestazioni e per la qualità di vita degli ospiti | |
| Educatori professionali | |
| Fisioterapista | |
| Psicologo | |
| Assistente Sociale | |
| Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) e Ausiliari Socio Sanitari (A.S.A.) | |
| Personale amministrativo | |
| Addetto alla manutenzione di struttura | |
| Addetti alla cucina, alla lavanderia, alle pulizie *in outsourcing* | |

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

## 9.1 Gestione del personale in regime Covid-19

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

1. ha fatto proprie le indicazioni relative alle modalità di prevenzione emanate dalle Autorità Sanitarie competenti (OMS - Istituto Superiore di Sanità, Consiglio Superiore di Sanità – Regione Lombardia e ATS) in materia di dispositivi di protezione individuale (DPI), riservandosi in alcuni casi di applicare misure maggiormente tutelanti; ha garantito al personale dotazioni adeguate di DPI ed ha elaborato specifiche procedure per il loro corretto utilizzo, in relazione alla tipologia di utenza e alle diversificate situazioni lavorative;

2. ha sottoposto in modo continuativo tutto il personale ad un'attività di sorveglianza sanitaria attiva da parte del Medico Competente del Lavoro;
3. ha provveduto ad un'adeguata e specifica formazione sui rischi di contagio COVID-19 e sulle relative procedure di prevenzione;
4. ha sottoposto tutto il personale a screening periodici utilizzando test antigenici e molecolari;
5. ha adeguato specifiche aree della struttura al fine di consentire lo svolgimento di pause per idratazione e/o consumo di alimenti in totale sicurezza, provvedendo alla loro sanificazione quotidiana con vaporizzazione di perossido di idrogeno.

# 10. Formazione ed 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.

# 11. L'approccio culturale ed operativo

L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo o sul mantenimento delle autonomie primarie, sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate, sulla valorizzazione degli spazi, sulla promozione di esperienze di inclusione sociale. Particolare rilevanza viene data alla valorizzazione, promozione e tutela dei legami familiari dell'ospite.
Alla definizione del Progetto individuale (P.I.), del Piano assistenziale e del Piano educativo individuale (PAI – PEI) concorrono tutte le figure professionali secondo le specifiche competenze, al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni dell'ospite.
**Il progetto individuale viene predisposto entro 30 giorni dalla data di ingresso e condiviso con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno, che lo sottoscrive.**
L'équipe multidisciplinare, ai fini dell'osservazione, della valutazione dei bisogni e dei sostegni, nonché della stesura del progetto individuale, utilizza come elementi teorici strutturali l'ICF ed il modello della Qualità della Vita di Shalock e Verdugo Alonso. Tale costrutto si prefigge di incrementare la qualità della vita negli otto domini cruciali, Benessere emozionale, Relazioni interpersonali, Benessere materiale, Sviluppo personale, Benessere fisico, Autodeterminazione, Inclusione sociale, Diritti. Questi domini essenziali sono definiti come l'insieme di fattori che compongono il benessere di una persona. Come scritto nel *"Manuale di qualità della vita – Modelli e pratiche di intervento" (R. L. Schalock, M.A. Verdugo Alonso – Società Ed. Vannini, 2006):*

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

*"L'applicazione della qualità della vita dovrebbe:*

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

La collaborazione tra i componenti l'équipe di lavoro mira alla definizione dei sostegni necessari alla persona attraverso momenti di confronto codificati, ordinari o straordinari, in cui le varie figure professionali concorrono a definire obiettivi e metodi di lavoro condivisi nella logica di un'impostazione culturale di stampo bio-psico-sociale.
Il Progetto Individuale dell'ospite, il PAI, il PEI, la Scheda multidimensionale dei bisogni, la Cartella Fisioterapica, che unitamente ai Diari degli eventi e degli interventi ed alle scale di valutazione costituiscono il *Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario* (FaSAS) dell'ospite, verranno elaborati, redatti, verificati e rivalutati periodicamente, secondo la normativa specifica e comunque ogni qualvolta intervengano significativi cambiamenti nella condizione bio-psico-sociale dell'ospite.
Vengono utilizzate inoltre, laddove opportuno, strumenti per la valutazione dei sostegni necessari, la *Scala San Martin* per la valutazione della Qualità della Vita delle persone con disabilità gravi, scale di valutazione specifiche su aspetti psicopatologici e valutazioni neuropsicologiche per lo *screening* del decadimento cognitivo, oltre agli strumenti che di volta in volta i professionisti riterranno opportuno utilizzare.
Il Direttore Sanitario redige e aggiorna periodicamente protocolli e procedure assistenziali, in ottemperanza alle indicazioni normative e alle esigenze interne.
Procedure e protocolli assistenziali, linee guida, piani di assistenza, programmazione educativa annuale, riunioni e supervisioni d'équipe garantiscono la correttezza e la continuità degli interventi.
All'interno della struttura possono operare volontari e volontari civili che contribuiscono, con la loro presenza, a migliorare la vita di relazione degli ospiti.

# 12. I Servizi offerti

## 12.1 Prestazioni mediche ed infermieristiche

- Assistenza medica di base, tramite medici interni che garantiscono la totale copertura delle 24 ore attraverso presenza diretta o reperibilità;
- Consulenza in struttura da parte di un medico fisiatra, con cadenza mensile;
- Consulenza in struttura da parte di un medico specialista psichiatra, con cadenza mensile;
- Assistenza infermieristica nelle 24 ore;
- Controlli periodici di ECG svolti internamente con tele-refertazione;
- Esecuzione di tamponi molecolari e/o antigenici e/o test sierologici, per la prevenzione ed il monitoraggio clinico dell'infezione da SARS-COV-2;
- Esecuzione settimanale ed al bisogno di prelievi ematici;
- Assistenza specialistica (accertamenti diagnostici, visite specialistiche, prescrizione di ausili ad uso personale, ricoveri ospedalieri), tramite l'accesso ospedaliero facilitato attraverso il servizio DAMA.

## 12.2 Prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria

- Fornitura di farmaci
- Fornitura di ausili per l'incontinenza
- Gestione di nutrizioni enterali
- Gestione di cateteri vescicali
- Esecuzione di medicazioni semplici ed avanzate
- Assistenza fisioterapica quotidiana e possibilità di riabilitazione post-traumatica
- Monitoraggi a sostegno della valutazione dell'efficacia degli interventi assistenziali, educativi e sanitari
- Somministrazione e supervisione di eventuali diete speciali
- Presenza dello psicologo durante le supervisioni d'équipe sui progetti individuali e come sostegno individuale dell'ospite.
- Compilazione ed aggiornamento del fascicolo socio sanitario dell'ospite secondo la normativa vigente
- Somministrazione di Scale e Valutazioni testali
- Prestazioni assistenziali:
  - cura e igiene della persona, anche con utilizzo del bagno assistito
  - cura degli spazi dedicati all'ospite
  - gestione e controllo di presidi per la tutela e la protezione dell'ospite su prescrizione medica e consenso di tutori/amministratori di sostegno
  - aiuto ed assistenza nell'alimentazione naturale o enterale
  - assistenza per la deambulazione e la mobilizzazione
  - assistenza all'ospite durante gli accertamenti diagnostici ambulatoriali o in pronto soccorso

## 12.3 Prestazioni riabilitative di mantenimento

Le attività riabilitative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

- Trattamenti individuali e di piccolo gruppo di fisiokinesiterapia
- Trattamenti individuali e di piccolo gruppo di idrokinesiterapia
- Interventi riabilitativi individualizzati (I.R.I.).

## 12.4 Assistenza durante la degenza in ospedale

La D.G.R. n. X/1185 del 20.12.2013 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2014" ha introdotto il seguente criterio per la remunerazione delle assenze (criterio poi confermato dalle successive regole di sistema): "*è prevista la remunerazione a carico del FSR delle assenze dell'utente entro il limite massimo di 10 giorni consecutivi di assenza e per un massimo di 20 giorni annui per utente".*
In relazione alla norma, in ottemperanza ed entro i limiti dettati dalle normative e dai protocolli vigenti presso le Aziende Ospedaliere in materia di prevenzione rischio pandemico, Fondazione Piatti continuerà a gestire le assenze degli ospiti per ricovero in ospedale come di seguito descritto, anche quando l'ospite avrà superato i 10 giorni consecutivi e i 20 giorni di assenza nell'anno.

- Nel caso di ricovero ospedaliero in emergenza:
  - Fondazione Piatti garantirà nelle prime 48 ore l'assistenza necessaria all'ospite, al fine di garantire la gestione dell'emergenza e della prima fase del ricovero.
  - Dopo le prime 48 ore Fondazione Piatti garantirà fino a 7 ore al giorno di assistenza, in base alle necessità della persona ricoverata. Eventuali ulteriori necessità di copertura saranno a carico della famiglia/tutore.

- Nel caso di ricovero ospedaliero programmato:
  - La famiglia/tutore è tenuta a garantire l'assistenza necessaria all'ospite durante tutto il periodo di degenza.
  - Fondazione Piatti garantirà fino a 7 ore al giorno di assistenza, in base alle necessità della persona ricoverata.

Al fine di mettere a disposizione delle famiglie e dei tutori che ne avessero necessità, un servizio di assistenza organizzato e professionale, Fondazione Piatti ha stipulato un'apposita convenzione con una cooperativa sociale.
Tale convenzione prevede nello specifico:

- la definizione di una tariffa oraria convenzionata
- tempi e modi di pagamento a carico del tutore/familiare
- assistenza erogata da personale qualificato (A.S.A. e O.S.S.)
- coordinamento da parte dei referenti della struttura residenziale

Il testo integrale della convenzione può essere richiesto presso la struttura.

## 12.5 Prestazioni Socio – Educative

Le attività educative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

- Progetto motorio:
  - programma di acquaticità nella piscina interna
  - programma di attività psicofisica in palestra e all'aperto, di gruppo ed individuale
  - programma di attività psicofisica presso il campo per il gioco delle bocce, sia all'interno che all'esterno della struttura

- Progetto occupazionale:
  - coinvolgimento degli ospiti in attività di educazione al lavoro, diversificate e rapportate alle capacità dei singoli, con lo scopo di valorizzare le competenze e le capacità personali, di accrescere il senso di utilità e di sviluppare il senso di partecipazione e appartenenza alla comunità
  - giardinaggio e orticultura
  - cura e riordino degli spazi

- Progetto espressivo:
  - atelier creativi
  - attività didattica e stimolazione del linguaggio per il mantenimento delle competenze
  - uscite sul territorio
  - attività ricreative
  - laboratorio di stimolazioni basali
  - laboratorio di attività e stimolazione musicale
  - attività di rilassamento
  - cinema
  - laboratorio di cucina
  - attività ludico-ricreativa con cani
- Attività sul territorio
  - partecipazione alla messa attività ricreative e di partecipazione ad eventi ed iniziative esterne alla struttura, quali momenti di incontro e scambio esperienziale in un'ottica di inclusione sociale.

  Alcuni esempi:
  - Partecipazione alla Santa Messa
  - partecipazione alla rassegna d'arte annuale "San Fermo – un borgo da riscoprire"
  - partecipazione e promozione di iniziative sociali e culturali (es. A.N.F.F.A.S Day)
  - partecipazione ad eventi sportivi sul territorio (es. Staffettona della Befana; festa della squadra di Football Americano)
  - partecipazione attiva ad iniziative solidali (Telethon)
  - partecipazione a mercatini natalizi sul territorio
  - visite a musei, mostre d'arte, partecipazione a laboratori creativi ed espressivi
  - partecipazione ad eventi di socializzazione insieme agli amici del motoclub
  - gite di un giorno al mare, in montagna o al lago

Con l'unico obiettivo di minimizzare il rischio legato all'infezione da SARS-Cov-2, le attività socio educative interne ed esterne alla struttura hanno subito e potranno subire variazioni, nei modi e nei tempi di realizzazione, al fine di garantire agli ospiti la massima tutela possibile dal rischio di contagio.

## 12.6 Prestazioni alberghiere

- Pasti e diete:
  - la struttura è dotata di un servizio di ristorazione affidato ad un fornitore esterno (*outsourcing*)
  - è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni
  - su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
  - la qualità viene costantemente monitorata
- Servizio di lavanderia e stireria (*outsourcing*) per la biancheria piana e gli indumenti personali degli ospiti

## 12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

- Piscina interna coperta
- Servizio di accompagnamento degli ospiti con automezzi e personale propri
- Assistenza individualizzata nelle prime 48 ore di degenza ospedaliera (§ 13.4)
- Assistenza durante la degenza in ospedale fino a 7 ore giornaliere, anche dopo i 20 giorni di assenza complessivi nell'anno.
- Servizi alberghieri vari:
  - possibilità per gli ospiti di effettuare telefonate e videochiamate personali

- televisore e stereo in ogni soggiorno dei nuclei abitativi
- servizio di parrucchiere

### 12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- Soggiorni climatici estivi: il costo viene definito annualmente ed è posto a carico delle famiglie e/o dei Comuni di residenza
- Tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla Carta dei Servizi e dalle normative vigenti

## 13. Giornata tipo dell'ospite nelle 24 ore

| | |
|---|---|
| 7.00 – 9.00 | • risveglio, igiene personale |
| 9.00 – 9.30 | • Colazione |
| 9.30 – 10.00 | • igiene orale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti |
| 10.00 – 10.15 | • staff di verifica della programmazione giornaliera tra tutti gli operatori in turno: organizzazione delle attività di comunità e delle attività strutturate |
| 10.00/10.30 – 12.00 | • attività educativa strutturata con la partecipazione attiva del personale E.P. ed A.S.A./O.S.S. |
| 12.00 – 14.00 | • pranzo con assistenza degli operatori<br>• dopo pranzo: igiene orale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti<br>• riposo pomeridiano per chi lo desidera |
| 14.00 – 14.15 | • staff di verifica della programmazione giornaliera tra tutti gli operatori in turno: organizzazione delle attività di comunità e delle attività strutturate |
| 14.15 - 16.00 | • attività educativa strutturata con la partecipazione attiva del personale E.P. ed A.S.A./O.S.S. |
| 16.00 - 16.15 | • merenda e idratazione |
| 16.15 - 18.30 | • attività educativa strutturata con la partecipazione attiva del personale E.P. ed A.S.A./O.S.S.<br>• Nei nuclei:<br>igiene pomeridiana/serale<br>prima di cena: coinvolgimento degli ospiti nella preparazione degli ambienti |
| 18.30 – 20.00 | • cena con assistenza degli operatori<br>• dopo cena:<br>coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti<br>momento conviviale e attività di relax |
| 20.00 – 22.0 0 | • igiene e cura personale<br>• attività di relax |
| 22.00 - 7.00 | • riposo notturno monitorato costantemente dagli operatori in turno |

# 14. Visite, uscite e rientri a domicilio

## 14.1 Orari visite

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici nelle ore diurne (nella fascia oraria 08:00/20:00).
È opportuno che tali visite siano preventivamente concordate con il Responsabile di struttura o l'operatore referente del nucleo, al fine di predisporre quanto necessario per rendere la visita soddisfacente per l'ospite ed il familiare. Allo scopo di rispettare i tempi dedicati alla cura personale, ai pasti e allo svolgimento delle attività riabilitative quotidiane, la fascia oraria consigliata è quella tra le 10:30 e le 17:30, fatti salvi possibili diversi accordi presi con l'operatore referente o con il Responsabile di struttura.
Per chi lo desiderasse, dandone opportuno preavviso almeno due giorni prima, nel corso della visita è possibile pranzare o cenare in struttura.
Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed amici sono consentite solo in casi eccezionali, per esigenze specifiche ed unicamente su autorizzazione del Responsabile di struttura in accordo con il Direttore Sanitario.

## 14.2 Uscite e rientri a domicilio

Ogni ospite può uscire dalla struttura accompagnato dai suoi familiari, dal Tutore/AdS, e dalle persone amiche da questi ultimi indicate, previo parere del medico di struttura in merito alle condizioni psico-fisiche del momento. È richiesto il rispetto degli orari dedicati ai pasti ed alla somministrazione delle terapie.
Si suggerisce quindi di venire a prendere gli ospiti e di riaccompagnarli in struttura tra le 10:00 e le 11:30, tra le 13:30 e le 17:30 e/o tra le 19:30 e le 20:00, fatti salvi possibili diversi accordi presi con l'operatore referente o il Responsabile di struttura.

## 14.3 Gestione delle visite, delle uscite e dei rientri a domicilio in regime COVID-19

Per tutta la durata della pandemia da SARS-Cov-2, le visite dei familiari/tutori/AdS o altri caregiver presso le strutture residenziali di FRP (socio-sanitarie e sanitarie), le uscite degli ospiti ed i rientri a domicilio, sono comunque garantiti e sono regolamentati in base alle indicazioni delle disposizioni nazionali e regionali in materia.

Le visite in struttura e le uscite degli Ospiti saranno sempre programmate per garantirne la migliore gestione possibile.

Il Direttore Sanitario potrà disporre eventuali restrizioni, commisurate all'entità del rischio, sulla base di un contesto epidemiologico che ne giustifichi l'adozione, regolamentando gli orari delle visite in modo da prevenire assembramenti o rischi per la salute degli Ospiti.

All'interno dei locali della struttura socio sanitaria, anche i familiari/tutori/AdS o altri caregiver o visitatori, dovranno utilizzare gli appropriati dispositivi di protezione individuale (DPI).

Gli operatori sono sempre a disposizione per fornire un'informazione precisa sulle misure ed i comportamenti idonei per la prevenzione di possibili infezioni, da adottare durante la visita, le uscite o il rientro a domicilio.

# 15 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 dei nostri ospiti non possono prescindere da un'attenta considerazione della famiglia, alla quale offre:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi referenti (Responsabile di struttura, Direttore Sanitario, medici, referente dell'appropriatezza, coordinatore delle attività infermieristiche, psicologo, assistente sociale)
- monitoraggio sul gradimento dei servizi (indagini di *Customer Satisfaction*)

- raccolta di reclami e suggerimenti
- un Servizio Accoglienza Informazione (SAI?)

# 16 SAI? Servizio Accoglienza Informazione

Il SAI? - Servizio Accoglienza Informazione - è uno spazio rivolto a genitori/Tutori, a sorelle e fratelli, a famigliari in genere di persone con disabilità intellettiva e relazionale, creato per rispondere al bisogno sempre più espresso dalle famiglie di uno spazio a loro dedicato di informazione e orientamento.

Il Servizio è promosso da Anffas Onlus Varese e gestito dalla Fondazione R. Piatti Onlus Varese, a favore di tutte le persone con disabilità e loro congiunti indipendentemente dall'essere soci Anffas.

Il SAI? offre:

- **consulenza** e **accompagnamento** su aspetti della vita relazionale, affettiva, educativa e sociale legati alla presenza di un famigliare con disabilità;
- **informazione** e **approfondimento** sulle normative per l'acquisizione di diritti e della loro tutela (riconoscimento di invalidità, amministratore di sostegno e altre forme di tutela, integrazione scolastica e lavorativa, accesso ai servizi socio-sanitari, agevolazioni fiscali, barriere architettoniche, ecc.);
- **formazione** attraverso l'attivazione di gruppi di mutuo aiuto per la condivisione e il confronto delle esperienze individuali, incontri a tema di approfondimento, convegni;
- **orientamento** e **supporto** nella rete dei servizi territoriali (ATS, Comuni, ASST, realtà del privato sociale, ecc.) e supporto nei contatti istituzionali.

**Modalità di accesso**

Si accede al SAI? attraverso:

- contatto telefonico il MARTEDI' dalle 8.30 alle 13.00 e GIOVEDI' dalle 8.30 alle 15.00 per informazioni telefoniche o fissare appuntamenti
- appuntamento da concordarsi in orario mattutino o pomeridiano.

Il servizio è gratuito.

**Sede e operatore referente del Servizio SAI?**

Fondazione R. Piatti Onlus - via F. Crispi, 4 -21100 Varese - Recapiti tel. 0332.281025 - 346.9669346

Responsabile del Servizio Dr.ssa Silvia Chiaravalle

Assistente Sociale Dr.ssa Laura Zuccon

sai@fondazionepiatti.it - laurazuccon@anffasvarese.it

**Nota bene:** anche l'accesso al Servizio SAI? è soggetto alle misure di sicurezza definite in funzione dall'attuale condizione di salute pubblica; è pertanto necessario concordare sempre le modalità di fruizione del servizio, tramite preventivo contatto telefonico.

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

La realizzazione di un Sistema di Gestione Qualità, conforme a quanto previsto dalla norma ISO 9001, costituisce un'ulteriore garanzia in ordine alla volontà della Fondazione Renato Piatti onlus di dotarsi di strumenti finalizzati a monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai propri ospiti ed alle loro famiglie.
Nell'ambito di tale Sistema è prevista anche la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (*Customer Satisfaction*) e degli operatori (*Job Satisfaction*), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.
La rilevazione viene espletata con cadenza annuale (o al bisogno) e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso una comunicazione scritta agli interessati.
La Fondazione ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

## 17.1 Gestione dei reclami

L'assistito, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari possono esporre reclami e apprezzamenti in merito alle prestazioni e/o alla qualità dei servizi erogati da Fondazione Piatti, attraverso la *Scheda Reclamo/Apprezzamento* (**M8.01.01**), allegata alla presente Carta dei Servizi; riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

## 17.2 Tutela dei diritti

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

# 18. Retta

La retta socio-assistenziale a carico dei Comuni e/o delle famiglie per l'anno 2023 è definita in € 88,26 giornaliere per ospite.

Per i ricoveri a tempo determinato a favore delle persone che frequentano i centri diurni (CDD) gestiti dalla Fondazione Renato Piatti onlus, viene mantenuto il pagamento per intero della retta di frequenza del C.D.D. per mantenimento posto e viene applicata una retta differenziata in R.S.D. come di seguito specificato:

- retta giornaliera di € 54,08 per i soli giorni feriali,
- retta giornaliera di € 88,26 per sabato e domenica e giorni festivi infrasettimanali

La Regione Lombardia eroga all'Ente Gestore la quota sanitaria determinata sulla base della fragilità dell'ospite definita dalla scheda S.I.D.I.
Al momento dell'ingresso non viene richiesto deposito cauzionale.
La fatturazione della retta decorre dalla data di effettivo inserimento in struttura.
L'Ente gestore rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.
La retta è legata alla presenza e al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sospensione della retta le assenze dell'ospite dovute a:

- rientri in famiglia durante il fine settimana, nelle festività o per periodi di vacanza
- ricoveri ospedalieri

In caso di dimissioni per rientro a domicilio o trasferimento in altra struttura il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita).

In caso di dimissioni con preavviso inferiore ai 30 gg è facoltà di Fondazione Piatti addebitare la retta per i giorni corrispondenti al mancato preavviso.
Annualmente la retta potrà subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi sostenuti dall'Ente Gestore.
La Regione Lombardia eroga la quota sanitaria determinata sulla base della fragilità dell'ospite definita dalla scheda S.I.D.i.

# 19. Contatti e Informazioni

**Per ulteriori informazioni sul servizio:**

Responsabile di Struttura: Katia Mina

Tel. 0332.331077 int. 1102 - fax 0332.343202
katiamina@fondazionepiatti.it
rsdsanfermo@fondazionepiatti.it
rsd.sfermo.pec@fondazionepiatti.org

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

Area Sociale - presso la sede legale di Varese via Crispi n.4 – 0332.281025
areasociale.pec@fondazionepiatti.org

Assistente Sociale Responsabile del Flusso Utenti Dr.ssa Valentina Rusconi
valentinarusconi@fondazionepiatti.it
Assistente Sociale referente per la struttura Emilia D'Amico
emiliadamico@fondazionepiatti.it

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro famigliari, previo appuntamento con l'Assistente Sociale Emilia D'Amico o con la Responsabile di Struttura Dr.ssa Katia Mina

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

Documenti personali dell'ospite:

- * Tessera S.S.N.
- * Tessera di esenzione ticket
- * Codice fiscale
- * Carta d'identità
- Fotocopia del verbale di invalidità civile
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- Fotocopia del decreto di nomina di interdizione e/o inabilitazione e/o amministrazione di sostegno
- Fotocopia Carta d'identità e Codice Fiscale del Tutore/Amministratore di sostegno/Genitore

* Il documento va consegnato in originale per l'inserimento in struttura residenziale, in fotocopia per l'inserimento in struttura diurna.

## Documentazione sanitaria:

- Eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite;
- **Anamnesi sanitaria e terapia farmacologica in corso**, su prescrizione medica (con indicazione dell'esatta posologia e degli orari di somministrazione), da documentare con la compilazione del modulo *Anamnesi sanitaria - Elenco Esami Ematochimici e strumentali servizi residenziali (RSD – CSS)* (**M7.02.34**);
- **Esami ematochimici e strumentali recenti**; vedi *Elenco esami servizi residenziali* (RSD-CSS) (**S7.02.03**).
- Certificato vaccinale COVID-19 (se in possesso dell'Ospite);
- Relazioni cliniche, sociali ed educative redatte dai servizi di provenienza.

**Nota bene:** per la Comunità Terapeutica (CT) riferirsi allo specifico supporto *Elenco documenti personali da produrre per l'inserimento in CT* (**S7.02.08**).

FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS
ente a marchio ANFFAS

## Allegato 2 - CONTATTI INTERNI: orari e recapiti telefonici RSD San Fermo

| **RECAPITI TELEFONICI RSD SAN FERMO (per comunicazioni NON urgenti):** comporre il numero di telefono (0332/331077) e digitare i numeri interni dopo aver ascoltato la voce registrata della segreteria telefonica | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **FUNZIONE** | **Cognome** | **Nome** | **NUMERI INTERNI** | **giorni** | **ORARI** |
| **Responsabile di Struttura** | Mina | Katia | **1102** | feriali | **16:00-17:00** |
| **Responsabile Medico** | Carpi | Caterina Katia | **1110** | | **15:00-16:00** |
| **Medico di struttura** | Antonini | Raffaella | **1110** | lunedì | **09:00-10:00** |
| | | | | mercoledì | **09:00-10:00** |
| | Marocchi | Domenico | **1110** | mercoledì | **16:00-17:00** |
| | | | | venerdì | **10:00–11:00** |
| **Coordinatore delle Attività Infermieristiche** | Costa | Christian | **1115** | feriali | **11:00-12:00** |
| **Infermeria** | | | **5** | feriali | **10:00-11:00** |
| **Nucleo 1** | | | **1** | | **10:30-11:30**<br>**14:30-17:30**<br>**19:30-20:00** |
| **Nucleo 2** | | | **2** | | **10:30-11:30**<br>**14:30-17:30**<br>**19:30-20:00** |
| **Nucleo 3** | | | **3** | | **10:30-11:30**<br>**14:30-17:30**<br>**19:30-20:00** |
| **Referenti Appropriatezza e Qualità di Vita:**<br>- Progetti educativi individualizzati | Gramigna | Annalisa | **1114** | martedì | **14:30-15:30** |
| | Goglione | Vittoria | | giovedì | **10:30-11:30** |
| **Collaboratore Amministrativo** | Saugo | Nicola | **4** | feriali | **15:00-16:00** |
| **Collaboratore Amministrativo:**<br>- Cassa ospiti, eventi e comunicazioni alle/dalle famiglie | Zuccoli | Manuela | **1100** | lunedì<br>giovedì<br>venerdì | **8:00-11:00**<br>**9:00-15:00**<br>**9:00-15:00** |

| FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS – ente a marchio Anffas | *Modulo* | | |
|---|---|---|---|
| | M8.01.01 | Scheda Reclamo / Apprezzamento N° _____ | Rev.04 del 04/03/2019 |
| | | | 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 .....
..... .....

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – S. Fermo - VARESE

**Nota bene**: le informazioni raccolte, in forma anonima, con la compilazione della presente pagina del questionario saranno utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione.

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

**INFORMAZIONI GENERALI**

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

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

Si occupa della Misura di protezione giuridica? ☐ SI ☐ NO
(Tutore, Amministratore di sostegno, Curatore, ecc.)

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – S. Fermo - VARESE

| **Legenda:** | 1. *per nulla soddisfatto;* 2. *poco soddisfatto;* 3. *soddisfatto così, così;* 4. *soddisfatto;* 5. *molto soddisfatto;* 0. *non saprei.* | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE** | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 1. | È soddisfatta/o delle informazioni che riceve in merito alla permanenza in RSD, allo stato di salute e alle cure prestate al suo familiare? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **0** |
| 2. | È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al progetto individualizzato rivolto al suo familiare? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **0** |
| **Eventuali osservazioni e suggerimenti:** | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| **ASPETTI ALBERGHIERI** | | | | | | | |
| 3. | È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (camere, spazi comuni, servizi igienici, comfort, pasti, menù)? | **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 RSD (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **0** |
| **Eventuali osservazioni e suggerimenti:** | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| **AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'** | | | | | | | |
| 5. | È soddisfatta/o dell'assistenza medica e infermieristica garantita dalla RSD (medici e infermieri professionali)? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **0** |
| 6. | È soddisfatta/o degli interventi riabilitativi, educativi ed assistenziali (Educatori Professionali, ASA/OSS, Fisioterapista)? | **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** | | | | | | | |
| 7. | È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **0** |
| **Eventuali osservazioni e suggerimenti:** | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| **IN CONCLUSIONE ...** | | | | | | | |
| 8. | Soddisfazione Complessiva: nel complesso, quanto si ritiene soddisfatta/o del servizio erogato dalla RSD? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **0** |
| | | | | | | | |
| 9. | Vuole segnalarci degli aspetti che ritiene che ad oggi siano mancanti o da migliorare circa il ritorno alla normalità della RSD (come nel periodo prima del COVID 19)? | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 10. | Consiglierebbe questa RSD a parenti e amici che ne avessero bisogno? | **SI'** | | **NO** | | | |
| | Per quali motivi? | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 11. | Conosce il **Bilancio Sociale** di Fondazione Renato Piatti – ONLUS? | **SI** | □ | **NO** | □ | | |

**EVENTUALI ULTERIORI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

La Direzione

## RSD S. Fermo

| **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** |
| | Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "MISSION E VALORI":<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | | | | | | |
| | **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** |
| | Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "ORGANIZZAZIONE E CLIMA":<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | | | | | | |
| | **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** |
| | Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "LAVORO in TEAM":<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | | | | | | |

[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** |
| | Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "RUOLO E COMPITI": ..... ..... ..... | | | | | | |
| | **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** |
| | Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "CONDIZIONI LAVORATIVE E SVILUPPO": ..... ..... ..... | | | | | | |
| | **NEL COMPLESSO …** | | | | | | |
| 28. | Nel complesso, quanto ti ritieni soddisfatto del tuo lavoro ? | | | | | | |
| | **Per nulla soddisfatto** ☐ **Poco soddisfatto** ☐ **Abbastanza sodd.** ☐ **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 ☐ | | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 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