

Centro Diurno per persone con disabilità

C.D.D.

Via S. Francesco, 7/d – Melegnano (MI)

CARTA DEI SERVIZI



Presentazione

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

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

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

Varese, 24 marzo 2022.

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Franco Radaelli

Ultimo aggiornamento: 01 aprile 2024

Indice

1. Diritti delle persone con disabilità	5
2. Cenni storici	6
3. Gestione di eventuali eventi pandemici	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 Procedure di accesso per i cittadini residenti nel Distretto Sociale Sud Est Milano.....	9
8.2 Procedure di accesso per i cittadini non residenti nel Distretto Sociale Sud Est Milano....	10
8.3 Procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione.....	10
8.3.1 Accoglienza e presa in carico in struttura.....	10
8.3.2 Dimissioni.....	11
8.3.3 Continuità Assistenziale.....	11
8.3.4 Criteri di gestione della lista di attesa.....	11
8.3.5 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie.....	11
8.3.6 Criteri di accoglienza nuovi Ospiti e rischio COVID-19.....	12
8.4 Gestione e protezione dei dati personali.....	12
8.4.1 Feste ed altre iniziative simili.....	12
8.5 Rilascio di certificati e relazioni.....	13
9. Il Personale	13
10. Formazione e aggiornamento del personale	14
11. L'approccio culturale ed operativo	14
12. I Servizi offerti	15
12.1 Attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione.....	15
12.2 Prestazioni assistenziali.....	16
12.3 Attività di riabilitazione.....	16
12.4 Attività di socio-riabilitazione.....	16
12.5 Attività educative.....	17
12.6 Prestazioni alberghiere.....	17
12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta.....	17
12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta.....	17
13. Orario settimanale di apertura del Centro	18
14. Giornata tipo dell'ospite	18
15. Rapporto con le famiglie	18
16. SAI Sportello Accoglienza Informazione	18
17. Esperienze di alternanza scuola-lavoro	19
18. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori	19
18.1 Gestione dei reclami.....	20
19. Retta	20
20. Contatti e informazioni	20

Allegato 1:	Elenco dei documenti da produrre per l’inserimento in C.D.D.	pag. 21
Allegato 2:	Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)	pag. 22
Allegato 3:	Questionario di gradimento dei servizi: CDD (M8.04.03)	pag. 23
Allegato 4:	Questionario di Job Satisfaction – Servizi (M6.01.48)	Pag. 26

1. Diritti delle persone con disabilità

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Cenni storici

Il Centro Diurno (C.D.D.), unitamente alla Comunità Alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità intellettiva e relazionale (C.S.S.), si colloca all'interno del "Progetto globale di Vita - Durante Noi – Dopo di Noi" che Anffas onlus "sud-est" Milano di Melegnano ha realizzato nell'ambito del piano di sviluppo delle proprie attività a favore dei soci e più in generale della comunità del territorio.

L'iniziativa è da considerarsi la naturale e logica prosecuzione di un percorso mirato a garantire stabili punti di riferimento e forme di convivenza positiva per le persone con disabilità e per i loro familiari.

3. Gestione di eventuali eventi pandemici

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

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

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

4. Informazioni generali sulla struttura

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) con sede in via S. Francesco 7/d a Melegnano è stato accreditato con D.G.R. n. 4897 del 15.06.2007 per 16 posti, tutti a contratto con l'ATS Milano Città Metropolitana (ex ASL MI2); con D.d.s. n. 1729 del 10.03.2016 l'accreditamento è stato modificato da 16 a 21 posti con contestuale conversione del modulo CSE di 5 posti.

L'immobile è di proprietà del Comune di Melegnano che lo ha concesso in comodato ad Anffas Melegnano, con contratto in scadenza il 6 marzo 2046, con lo scopo di realizzare servizi a favore di persone con disabilità.

Attraverso la concessione di un finanziamento regionale e proventi da privati, Anffas onlus sud-est Milano di Melegnano ha ristrutturato l'immobile, ricavando gli spazi per realizzare una Comunità Alloggio Socio Sanitaria (C.S.S.) con capienza 10 posti ed un C.D.D. accreditato e a contratto per 16 posti e con un modulo C.S.E. di 5 posti. Dal 2016, come precisato sopra, il C.D.D. dispone di n. 21 posti accreditati, di cui 16 a contratto con ATS Milano Città Metropolitana e dal 1/01/2021 i posti accreditati e a contratto con ATS Milano Città Metropolitana sono diventati 21.

Le due tipologie di servizio, diurno e residenziale, sono collegate attraverso spazi comuni contigui nel rispetto delle normative vigenti (D.G.R. 20763 del 16.02.2005).

5. Ente Gestore

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

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

Si specifica inoltre che l'ente gestore, **Fondazione R. Piatti – ONLUS**, è riconosciuto anche quale **Ente Gestore Unico (EGU)** di più servizi socio sanitari, ai sensi della D.G.R. n. 2569 del 31.10.2014; Fondazione R. Piatti – ONLUS ha inoltre un **sistema di gestione certificato ISO 9001**, comprendente tutti i servizi socio sanitari e sanitari attualmente gestiti e di cui si prevede l'estensione anche ai siti/servizi di futura acquisizione.

5.1 La mission

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

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

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

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

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

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

5.2 Il Codice Etico

Nel 2012 la Fondazione si è dotata del Codice Etico, in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Il Codice Etico introduce una definizione chiara ed esplicita degli ideali, degli impegni, delle responsabilità etiche e sociali e degli obiettivi, a cui dovranno adeguarsi tutti coloro che operano in nome e per conto della Fondazione Piatti.

Attraverso l'adozione, l'implementazione, la promozione ed il rispetto del Codice Etico si intende prevenire comportamenti non etici, illeciti, illegittimi o contrari agli interessi e alla mission di Fondazione Piatti, oltre che mantenere e consolidare il rapporto di fiducia con tutti i portatori di interesse. Il documento è completato da un adeguato sistema sanzionatorio applicabile nei confronti di chi non ne rispetta il contenuto normativo.

Il Codice Etico è consultabile sul sito www.fondazionepiatti.it.

5.3 L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (di seguito OdV) è stato costituito presso Fondazione Renato Piatti onlus con delibera del CDA del 4 marzo 2013 – ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001, recante «Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica» 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 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 competenza. L'OdV, con l'autonomia e l'indipendenza che lo caratterizzano, deve monitorare le aree a rischio coordinandosi con le diverse funzioni della Fondazione. Le verifiche e i controlli nelle aree critiche sono effettuati sulla base di una check list strutturata e attraverso l'acquisizione della documentazione aziendale necessaria, che viene allegata al verbale e conservata in archivio riservato accessibile solamente ai membri dell'OdV.

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

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

L'OdV garantisce in ogni caso la massima riservatezza.

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

5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale

Le strutture attualmente gestite dalla Fondazione Renato Piatti onlus sono:

- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Lombardia, 14 – 21018 Sesto Calende (VA) - Tel. 0331.922496 – Fax 0331.965427
E.mail e PEC: rsdsestoc@fondazionepiatti.it – rsd.sestoc.pec@fondazionepiatti.org
- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Monte Cristallo, 26 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.331077 – Fax 0332.343202
E.mail e PEC: rsdsanfermo@fondazionepiatti.it – rsd.sfermo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Riabilitativo Semiresidenziale (C.R.S.)**
Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel. 0332.773605 – Fax 0332.982076
E.mail e PEC: crsbesozzo@fondazionepiatti.it – crs.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per il Trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (C.T.R.S.)**
Via B. Rucellai, 36 - 20126 Milano - Tel. 02/36639010-1 - Fax 02/36639019
E.mail e PEC: ctrsmi@fondazionepiatti.it – ctrs.milano.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per il Trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico (C.T.R.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.1810145 – Fax 0332.284454
E.mail e PEC: ctrsnuovabrunella@fondazionepiatti.it - ctrsnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro (C.T.)**
Via Cirene, 1 – 21100 Varese - Tel. 0332.220383
E.mail e PEC: ctfogliaro@fondazionepiatti.it – ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel./Fax 0332.970423
E.mail e PEC: cddbesozzo@fondazionepiatti.it – cdd.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via G. Macchi, 12 – Loc. Bobbiate – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.313340
E.mail e PEC: cddbobbiate@fondazionepiatti.it – cdd.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via A. Magnani, 6 – Loc. Bregazzana – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.229640
E.mail e PEC: cddbregazzana@fondazionepiatti.it – cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità (C.S.S.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – css.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “Maria Luisa Paganoni” (C.S.S.)**
Via Macchi, 12 – Loc. Bobbiate - 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.325287
E.mail e PEC: comunitaalloggio@fondazionepiatti.it – css.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “La Nuova Brunella” (C.S.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) – Tel. 0332.326579
E.mail e PEC: cssnuovabrunella@fondazionepiatti.it – cssnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio-Sanitarie per persone con disabilità “Brugnoli-Tosi” (C.S.S.)**
“Pad. Armiraglio Magistrelli” - “Pad. Mazzucchelli” - “Pad. Denna” - Gruppo appartamento “La Magnolia”

Via Piombina, 16 – 21052 Busto Arsizio (VA) - Tel. 0331.623538 – Fax 0331.653585
E.mail e PEC: cssbusto@fondazionepiatti.it – css.bustoa.pec@fondazionepiatti.org

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

L'organizzazione interna della struttura è riportata sul supporto *Organigramma CDD Melegnano (S7.09.14)*, distribuito tramite intranet e disponibile (eventualmente a richiesta) presso la struttura anche su supporto cartaceo.

6. Ubicazione e accessibilità

L'immobile è ubicato nel centro di Melegnano con ingresso principale da Via S. Francesco ed entrata secondaria adiacente ad una zona parco pubblico, dove è possibile l'accesso tramite rampa.

In prossimità dell'ingresso sono stati abilitati dal Comune n. 4 parcheggi riservati a persone con disabilità.

La sua collocazione in centro città, lo vede ben integrato nel contesto sociale e facilmente accessibile anche con i mezzi pubblici.

La struttura si trova a 500 metri dalla stazione ferroviaria di Melegnano e a 500 metri dalla piazza centrale (Piazza Roma) dalla quale partono/arrivano tutti i bus di linea che collegano la città di Melegnano a tutti i paesi limitrofi. Ogni 30 minuti partono anche bus che collegano Melegnano alla metropolitana M3 di San Donato Milanese con la quale è facilissimo raggiungere Milano.

7. Destinatari del servizio

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) di Melegnano è una struttura rivolta a persone con disabilità di ambo i sessi, di età superiore ai 18 anni, le cui fragilità sono riconducibili al sistema socio-sanitario nell'ambito delle classi definite dalla scheda SIDi.

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

8. Criteri e modalità di accesso

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

È garantita l'apertura settimanale dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi) per 7 ore giornaliere (dalle ore 9.00 alle ore 16.00), per complessive 35 ore settimanali.

I periodi di chiusura normalmente previsti nel corso dell'anno sono: due settimane intere nel mese di agosto, una settimana intera in coincidenza delle festività natalizie, i giorni festivi infrasettimanali ed eventuali ponti. Annualmente viene data comunicazione alle famiglie del calendario delle chiusure di anno in anno definite.

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

8.1 Procedure di accesso per i cittadini residenti nel Distretto Sociale Sud Est Milano

La valutazione e l'orientamento verso il CDD, le ammissioni e le dimissioni, nonché la gestione della lista di attesa, per i cittadini residenti nel Distretto Sociale Sud Est Milano sono definiti da una convenzione stipulata tra l'A.S.S.E.MI. (Azienda Sociale Sud Est Milano), Ente capofila del Distretto Sociale Sud Est Milano, e la Fondazione Renato Piatti onlus, attraverso l'Unità di Valutazione appositamente istituita.

- Le richieste di inserimento in CDD, corredate da progetto personalizzato di intervento, saranno formulate dai Servizi Sociali del territorio in accordo con le famiglie e verranno valutate dall'Unità di Valutazione del Distretto Sociale Sud Est Milano.
- Accertata l'idoneità del caso, la disponibilità di posto e la disponibilità economica per il pagamento della retta, nonché l'avvenuta sottoscrizione del Contratto di Ingresso, si potrà procedere all'inserimento, con una fase di osservazione della durata di tre mesi.
- Le richieste di dimissione verranno valutate nell'ambito dell'Unità di Valutazione, congiuntamente con i servizi invianti, con la famiglia/tutore, al fine di individuare le condizioni di continuità del progetto individuale.

8.2 Procedure di accesso per i cittadini non residenti nel Distretto Sociale Sud Est Milano

- La famiglia/tutore/amministratore di sostegno della persona con disabilità interessata ad un inserimento inoltra formale richiesta, preferibilmente in condivisione con i servizi territoriali (Servizio Sociale comunale e Servizi dell'ASST). Se la persona per la quale è richiesto l'inserimento è nella fascia d'età 14-18 anni, la richiesta deve essere corredata da una relazione motivata dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (U.O.N.P.I.A.).
- I familiari/tutori/AdS ed i Servizi territoriali allegano alla Richiesta di inserimento la documentazione clinica e sociale utile alla valutazione di ammissibilità del soggetto.

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

- A seguire verrà condotta una valutazione di ammissibilità, in cui l'équipe di struttura procede attraverso:
 - incontro con la persona con disabilità e famiglia/tutore/AdS per raccogliere informazioni per una migliore conoscenza della persona ed ottenere una prima condivisione sui contenuti e sugli obiettivi del progetto individualizzato
 - incontro con i servizi invianti per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale
Gli incontri potranno essere in presenza o da remoto.
- L'esito della valutazione di ammissibilità viene comunicato formalmente alla famiglia/tutore/AdS ed ai Servizi invianti dalla Direzione dei Servizi alla Persona di Fondazione Piatti.
- La persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa
- Accertata la disponibilità di posto si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento:
 - si richiede al Comune di residenza l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta
 - si richiede la sottoscrizione del CONTRATTO DI INGRESSO (*l.r. n. 3 del 12.11.2008 - art.7 – D.G.R. 8496 del 26.11.2008 par.4.3*) a tutti gli interessati.
Si specifica che il contratto di ingresso ha validità dalla data di ingresso dell'ospite in struttura e per tutto il tempo della sua permanenza. Verrà richiesta una nuova sottoscrizione in caso di modifiche nella rappresentanza legale della persona interessata (es. nomina di Tutore o AdS)
 - si consegna formalmente la Carta dei Servizi facendo sottoscrivere il modulo dedicato (**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, si potrà procedere all'inserimento con una fase di osservazione della durata di tre mesi.

8.3 Procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione

8.3.1 Accoglienza e presa in carico in struttura

- Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/tutore/AdS deve produrre tutta la documentazione indicata nell'allegato 1.

- Il Responsabile di struttura insieme all'equipe provvede a individuare gli operatori referenti del progetto individuale (Educatore professionale – A.S.A./O.S.S.)
- Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 90 giorni, attraverso la quale viene approfondita e completata la conoscenza della persona.
- Entro 30 giorni dalla data di ingresso viene predisposto il Progetto Individuale, i cui contenuti ed obiettivi vengono condivisi con la famiglia/tutore/AdS e, per quanto possibile, con il diretto interessato.

La fase di osservazione si connota come periodo di prova, al termine del quale la Fondazione potrà dimettere l'ospite, motivando in forma scritta alla famiglia/tutore/AdS ed ai servizi territoriali di riferimento le ragioni della non idoneità e attivando un percorso di dimissione condiviso e accompagnato (v.§ 9.3.2)

8.3.2 Dimissioni

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

Sono regolamentate dal punto 6.1 del contratto di ingresso.

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

8.3.3 Continuità Assistenziale

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

8.3.4 Criteri di gestione della lista di attesa

Quando l'esito della valutazione di ammissibilità condotta dall'equipe multi-professionale di struttura è positivo, la persona viene inserita in lista d'attesa, con decorrenza dalla data in cui la richiesta è stata ricevuta dall'ente gestore.

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

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

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

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

8.3.5 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'equipe 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 lista di attesa e se 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.

8.3.6 Criteri di accoglienza nuovi Ospiti e rischio COVID-19

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

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

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

Pertanto, in funzione della mutevole condizione di salute pubblica, è sempre utile ed opportuno contattare l'ente gestore per avere informazioni aggiornate in merito alla gestione dell'accoglienza di nuovi Ospiti (vedi par. 20. **Contatti e informazioni** della presente Carta dei servizi).

8.4 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).

8.4.1 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.

8.5 Rilascio di certificati e relazioni

L'accesso alla documentazione sociosanitaria e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente (L. n. 241/1990 e L. n. 15/2005).

Per i minori e le persone soggette a protezione giuridica (tutela – amministrazione di sostegno) l'accesso ai dati clinici deve essere formalmente richiesto da chi ha la tutela giuridica (genitori, tutori, amministratori di sostegno).

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

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

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

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

9. Il Personale

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'ospite un'adeguata assistenza personalizzata, definita attraverso il PAI/PEI e il Progetto Individuale dell'ospite.

L'équipe del C.D.D., inoltre, può in ogni momento avvalersi, se ritenuto necessario, anche della collaborazione di altre figure professionali operanti presso la Fondazione Renato Piatti onlus.

La Fondazione prevede il monitoraggio annuale della soddisfazione generale degli operatori tramite indagini di job satisfaction.

Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento non viene impiegato personale volontario ma esclusivamente personale dipendente.

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

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

Responsabile di struttura
Dr.ssa Barbara Alessandra Sudati

Sono previste figure professionali con titoli e qualifiche appartenenti all'area educativa, riabilitativa e socio assistenziale, in relazione al carico assistenziale definito dalle schede SIDi e nella misura richiamata dall'allegato A della D.G.R. 18334 del 23 Luglio 2004 (800 minuti sett. per ospite).

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

Le figure professionali operanti in struttura sono:

Educatori professionali
Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.) e Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)
Fisioterapista
Infermiere Professionale
Psicologo
Assistente Sociale
Collaboratore amministrativo
eventuali volontari e tirocinanti

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

Tutto il personale è in rapporto contrattuale con l'Ente.

10. Formazione e aggiornamento del personale

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

11. L'approccio culturale ed operativo

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

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

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

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

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

- *si sostanzia in quegli stessi fattori e relazioni per le persone nell'educazione speciale, nella salute fisica, nella salute mentale, nel ritardo mentale e nelle disabilità intellettive, nell'invecchiamento e nelle famiglie che sono importanti per tutte le persone;*

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

“L’applicazione della qualità della vita dovrebbe:

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

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

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

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

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

La Direzione Sanitaria dell’ente gestore redige e aggiorna periodicamente protocolli e procedure assistenziali, in ottemperanza alle indicazioni normative e alle esigenze interne.

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

12. I Servizi offerti

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

- all’autonomia personale
- alla socializzazione e inclusione sociale
- allo sviluppo / mantenimento delle abilità funzionali

attraverso Progetti Individualizzati che prevedono:

12.1 Attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione

- Tenuta e aggiornamento del fascicolo dell’ospite (FaSAS)

- Compilazione della scheda multidimensionale dei bisogni (raccolta anamnestica - valutazione infermieristica – indicazioni operative al personale di struttura) da parte dell’infermiere professionale. L’Infermiere professionale viene inoltre interpellato al bisogno, quando le condizioni di salute dell’ospite richiedono una rivalutazione infermieristica.
- Su richiesta e secondo necessità, collaborazione con medici di medicina generale e specialisti finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell’ospite
- Monitoraggi vari (es. peso, crisi epilettiche, ecc.)
- Assistenza nell’alimentazione (imboccamento -nutrizione enterale se prescritta)
- Assistenza per i bisogni corporali ad incontinenti (anche svuotamento della sacca delle urine)
- Assistenza alla deambulazione (accompagnamento in carrozzina, con deambulatori e mobilitazione)
- Somministrazione di terapie farmacologiche da parte dell’infermiere professionale e aiuto all’assunzione dei farmaci, su prescrizione medica e con espresso consenso dei familiari o rappresentanti legali
- Controllo diete: su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
- Intervento dello psicologo per supervisione all’equipe sui casi, sostegno individuale all’ospite, sostegno alle famiglie
- Consulenza all’equipe e ai familiari da parte del fisioterapista ed eventualmente di altre figure professionali operanti in FP
- Intervento dell’assistente sociale, quale referente per i servizi territoriali (Servizi Sociali comunali, Servizi ASST, A.S.S.E.M.I., Uffici di Protezione Giuridica) e per consulenze, supporto e orientamento ai familiari e all’equipe di struttura
- Somministrazione di scale e valutazioni testali.

12.2 Prestazioni assistenziali

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

12.3 Attività di riabilitazione

Attività individuali e di gruppo, finalizzate al mantenimento/acquisizione di abilità fisiche, psichiche, di relazione e di comunicazione

- Attività in piscina
- Intervento riabilitativo individualizzato con un fisioterapista
- Attività di stimolazione basale
- Laboratorio cognitivo
- Laboratorio di pittura
- Attività di rilassamento

12.4 Attività di socio-riabilitazione

Attività di gruppo finalizzate al mantenimento e allo sviluppo di abilità fisiche, psichiche, di relazione e comunicazione, nonché a garantire alla persona con disabilità la massima partecipazione possibile alla vita sociale, in un’ottica inclusiva.

Progetto espressivo

- Laboratorio di creatività ed animazione (pittura, musica)
- Laboratorio di biblioteca
- Progetto Scuola

Progetto motorio

- Bocce
- Palestra
- Yoga

12.5 Attività educative

Attività di gruppo finalizzate al “portar fuori da sé”, valorizzando in ognuno le qualità personali, gli interessi e le motivazioni, le competenze, per favorire una crescita globale verso le autonomie personali e sociali.

Progetto espressivo

- Laboratorio di animazione
- Gruppo Beauty
- Body art
- Laboratorio decoupage

Progetto occupazionale

- Economia domestica
- Laboratorio di creativo
- Laboratorio di creta
- Attività occupazionale

Progetto tempo libero e socializzazione

- Partecipazione attiva ad iniziative della comunità locale
- Allestimento di iniziative da presentare nell’arco di “una settimana particolare” in occasione delle festività Natalizie, di carnevale e Pasquali.
- Feste di compleanno
- Uscite sul territorio
- Gite

12.6 Prestazioni alberghiere

- Pasti e diete:
 - la struttura si avvale di un servizio di ristorazione appaltato
 - è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni al bisogno, valutato da un dietista
 - su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
 - la qualità viene costantemente monitorata

12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

- Pasto giornaliero
- Utilizzo di strutture esterne al CDD, attraverso apposite convenzioni
- Progettualità ed attività di integrazione sociale sul territorio con utilizzo di propri automezzi

12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- Progetti Vacanze: il costo effettivo del progetto, di volta in volta definito, verrà addebitato alle famiglie che potranno chiedere l’intervento dei rispettivi Comuni di residenza.
- Servizio di assistenza e accompagnamento degli ospiti per visite specialistiche/esami: è riservato a casi particolarmente complessi e si connota come sostegno al nucleo familiare che, per diverse motivazioni, non riesce a gestire autonomamente tali situazioni. La gestione di questa specifica attività avviene mediante apposito regolamento interno, che prevede da parte del Responsabile di struttura una valutazione di congruità e di fattibilità operativa delle richieste avanzate dai familiari.

Per i cittadini residenti nei comuni afferenti all’Azienda Speciale del Lodigiano l’accesso al CDD delle persone con disabilità avviene secondo le modalità previste nella Convenzione vigente.

Nel caso in cui l’utente o la famiglia si recassero direttamente presso il CDD, quest’ultimo inviterà gli stessi a rivolgersi al Servizio Sociale di riferimento, avvisando il Servizio Sociale del contatto/invio.

Per i cittadini residenti nei comuni afferenti al Distretto Sociale Sud Est Milano l’accesso al CDD delle persone con disabilità avviene secondo le modalità previste nella Convenzione vigente stipulata con A.S.S.E.MI. (Azienda Sociale Sud Est Milano)

13. Orario settimanale di apertura del Centro

Lunedì	9:00 – 15:00
Martedì	9:00 – 16:00
Mercoledì	9:00 – 16:00
Giovedì	9:00 – 16:00
Venerdì	9:00 – 16:00

Tutti i lunedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00 l'équipe è impegnata per attività di programmazione, verifica e aggiornamento dei Progetti Individuali, dei Piani di assistenza ed educativi e, in generale del FaSAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario).

14. Giornata tipo dell'ospite

09.00 – 10.00	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza in struttura, igiene e cura della persona, riunione di gruppo per apertura della giornata
10.00 – 11.45	<ul style="list-style-type: none"> • Attività riabilitative, socio-riabilitative, educative
11.45 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • igiene personale
12.00 – 13.00	<ul style="list-style-type: none"> • pranzo con gli operatori
13.00 – 14.00	<ul style="list-style-type: none"> • igiene, cura della persona, relax
14.00 – 15.45	<ul style="list-style-type: none"> • attività riabilitative, socio-riabilitative, educative – igiene e cura della persona prima della dimissione
15.45 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> • dimissioni giornaliere dal Centro

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 degli ospiti presenti e potenziali non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia, alla quale offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi referenti (Responsabile di struttura, operatori referenti del progetto individuale, assistente sociale, psicologo)
- libero accesso alla struttura previo contatto con il Responsabile di struttura
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di customer satisfaction)
- raccolta di reclami e suggerimenti
- un Servizio Accoglienza Informazione (SAI?)

16. SAI Sportello Accoglienza Informazione

Il SAI SPORTELLO ACCOGLIENZA INFORMAZIONE è uno spazio rivolto a genitori, a sorelle e fratelli, a familiari in genere di persone con disabilità intellettiva e relazionale, creato per rispondere al bisogno sempre più espresso dalle famiglie di uno spazio a loro dedicato di informazione e orientamento.

Il Servizio è realizzato da Anffas "Sud-Est Milano" di Melegnano ed è rivolto alle persone con disabilità e loro congiunti indipendentemente dall'essere soci Anffas o utenti dei servizi di Fondazione Piatti.

Il SAI offre:

- consulenza e accompagnamento su aspetti della vita relazionale legati alla presenza di un familiare disabile
- informazione sulle normative per l'acquisizione di diritti e della loro tutela

- orientamento nella rete dei servizi territoriali (ATS, ASST, Comuni, realtà del privato sociale) e supporto nei contatti istituzionali
- organizzazione di momenti formativi su temi emergenti

Sede e riferimenti del Servizio “SAI”

Anffas Onlus “Sud-Est Milano” di Melegnano - Via Castellini 63 – Melegnano

Come accedere al Servizio “SAI?”

Telefonando **il lunedì dalle ore 14.00 alle ore 16.30**, al numero **345 4685806** per informazioni telefoniche e per fissare appuntamenti, oppure scrivendo all'indirizzo e-mail info@anffasmelegnanosem.it.

È sempre necessario concordare le modalità di fruizione del servizio, tramite preventivo contatto telefonico.

17. Esperienze di alternanza scuola-lavoro

La Fondazione Renato Piatti Onlus è aperta ad esperienze formative di alternanza scuola lavoro, attraverso una attiva collaborazione con le Scuole Superiori del territorio di Melegnano, formalizzata da convenzioni ad hoc.

La finalità è quella di favorire percorsi di formazione rivolti agli studenti che, nell'approcciarsi per la prima volta ad un servizio socio-sanitario possono, attraverso un'esperienza pratica in affiancamento a personale qualificato, consolidare le conoscenze acquisite a scuola, scoprire diverse attitudini e aspirazioni, orientare il proprio percorso di studi e aprirsi a relazioni nuove e cariche di significato.

La Fondazione ritiene queste esperienze importanti e significative, poiché finalizzate anche alla promozione di una cultura dell'inclusione sociale delle persone con disabilità.

Proprio in quest'ottica, da alcuni anni accogliamo in alternanza scuola-lavoro anche persone con disabilità che frequentano gli istituti scolastici superiori, favorendo un percorso esterno e diverso da quello scolastico, volto al consolidamento di autonomie e competenze già acquisite, oltre che a far emergere e sviluppare nuove potenzialità.

Il contesto educativo del C.D.D. propone la partecipazione a laboratori espressivi, motori, occupazionali che, oltre a favorire e far sperimentare le abilità pratiche e le autonomie personali e sociali, dà ampio spazio allo scambio relazionale.

In taluni casi l'esperienza di alternanza scuola lavoro può essere connotata anche come un “progetto ponte” tra scuola e servizi che accolgono persone con disabilità, avente come obiettivo quello di far conoscere la specificità di questo contesto alla persona con disabilità e alla sua famiglia, in un'ottica di una futura prospettiva di frequenza, al termine del percorso scolastico.

L'esperienza di alternanza scuola-lavoro rivolta a persone con disabilità è seguita con un lavoro di rete tra la scuola, l'équipe del C.D.D., il Servizio Sociale di riferimento e la famiglia.

Al termine dell'esperienza di alternanza scuola-lavoro viene rilasciata una valutazione (di solito su apposita modulistica rilasciata dalla scuola) e, quando richiesto, una relazione di sintesi del percorso svolto dall'allievo.

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

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

I risultati delle indagini saranno esposti presso il Centro, in modo da poter essere visionati dai familiari/tutori/amministratori di sostegno degli ospiti, dal personale operante presso la struttura e dagli operatori addetti alla vigilanza, indicativamente entro due mesi dalla restituzione dei questionari.

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.

18.1 Gestione dei reclami

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

19. Retta

Per l'anno 2024, la retta socio-assistenziale individuale a carico dei Comuni e/o delle famiglie è definita, per la frequenza a tempo pieno, in € 17.587,20 annuali, fatturati mensilmente (pari ad una retta mensile di € 1.465,60).

La retta giornaliera è determinata in € 73,28.

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

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

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

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

La fatturazione delle rette avviene mensilmente e secondo normativa di legge.

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

20. Contatti e informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Responsabile di struttura: Dr.ssa Barbara Alessandra Sudati

Tel. 02.9839331

E.mail: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org

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

Assistente sociale referente per la struttura: dr.ssa 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 la Responsabile di struttura Dr.ssa Barbara Alessandra Sudati.

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


Fondazione Renato Piatti onlus

Via Crispi, 4 – 21100 Varese

Tel. 0332-281025- Fax 0332-284454

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

web-site - www.fondazionepiatti.it

	Modulo	Elenco documenti personali da produrre per l'inserimento Servizi Socio Sanitari	Rev. 03 del 20/04/2023
	S7.02.04		Pagina 1 di 1

Documenti personali dell'ospite:

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

* 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)*.

	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
<input type="checkbox"/> Besozzo	<input type="checkbox"/> Bobbiate	<input type="checkbox"/> Besozzo	<input type="checkbox"/> S. Fermo	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Bobbiate	<input type="checkbox"/> Busto A.	<input type="checkbox"/> Fogliaro	<input type="checkbox"/> Sesto Calende	
<input type="checkbox"/> Bregazzana	<input type="checkbox"/> Melegnano	<input type="checkbox"/> Milano		
<input type="checkbox"/> Melegnano	<input type="checkbox"/> Nuova Brunella	<input type="checkbox"/> Nuova Brunella		

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

Reclamo/apprezzamento

esposto da: _____ In data: _____

documentato da: _____ In data: _____

Riservato a Fondazione Piatti – ONLUS

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


Risposta / Commenti alla Segnalazione

Data: _____ Firma: _____

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

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

Trasmesso per conoscenza a: _____ in data _____

	Modulo		Rev. 03 del 20/04/2023
	S7.02.04	Elenco documenti personali da produrre per l'inserimento Servizi Socio Sanitari	Pagina 1 di 1

Documenti personali dell'ospite:

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

* 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)*.

CENTRO NPIA - MILANO

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":

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":

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":


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 ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		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 ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Scarsa	Buona	Ottima	Non saprei		

BILANCIO SOCIALE						
30.	Hai letto il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS, anche solo in parte?	Sì	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
Se hai risposto "No" alla domanda precedente, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:						
31.	A. Perché non ne conoscevo l'esistenza	<input type="checkbox"/>	B. Perché non sono riuscito a procurarmelo	<input type="checkbox"/>	C. Perché non mi interessa	<input type="checkbox"/>
Specificare perché non interessa:						
Se invece hai risposto "Sì" alla domanda n. 30, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:						
32.	In quale formato hai letto/consultato il Bilancio Sociale della Fondazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Specificare perché lo ritieni utile:				
34.	Eventuali osservazioni e suggerimenti in merito ai contenuti e alla distribuzione del 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