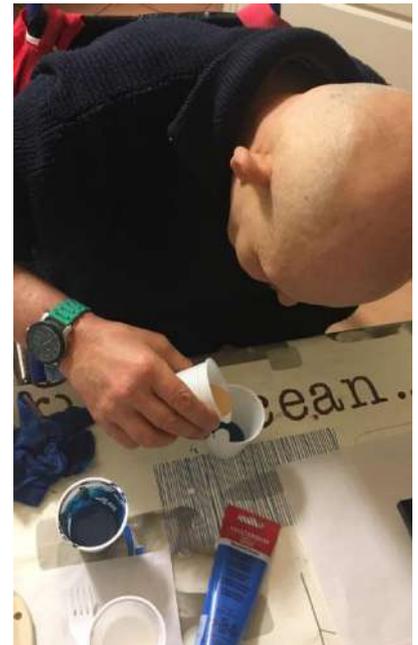


# Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “Maria Luisa Paganoni”

Via Giovanni Macchi, 12 – 21100 Varese (VA)

## CARTA DEI SERVIZI



## **Presentazione**

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

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

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

Varese, 24 marzo 2022.

**IL DIRETTORE GENERALE**  
Dr. Franco Radaelli

Ultimo aggiornamento: 7 Giugno 2024

## Indice

<b>1. DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ.....</b>	<b>4</b>
<b>2. CENNI STORICI.....</b>	<b>5</b>
<b>3. GESTIONE DI EVENTUALI EVENTI PANDEMICI .....</b>	<b>5</b>
<b>4. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA.....</b>	<b>5</b>
<b>5. ENTE GESTORE .....</b>	<b>5</b>
5.1 La mission .....	6
5.2 Il Codice Etico.....	6
5.3 L'Organismo di Vigilanza.....	6
5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale.....	7
<b>6. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ .....</b>	<b>8</b>
<b>7. DESTINATARI DEL SERVIZIO.....</b>	<b>8</b>
<b>8. CRITERI E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA.....</b>	<b>8</b>
8.1 Procedure di accoglienza .....	8
8.1.1 Richiesta di inserimento.....	8
8.1.2 Valutazione di ammissibilità e inserimento in Lista di Attesa .....	9
8.1.3 Gestione della lista di attesa.....	9
8.2 Procedure di presa in carico in struttura .....	9
8.2.1 Gestione beni personali degli ospiti.....	10
8.3 Dimissioni.....	10
<b>8.3.1 Trasferimenti presso UDO socio-sanitarie e sanitarie e continuità assistenziale .....</b>	<b>10</b>
8.3.1.1 Trasferimenti in UDO non gestite da Fondazione Renato Piatti onlus.....	10
8.3.1.2 Trasferimenti in UDO gestite da Fondazione Renato Piatti Onlus.....	11
8.4 Residenzialità temporanea .....	11
8.5 Gestione e protezione dei dati personali .....	11
8.5.1 Feste ed altre iniziative simili.....	12
8.6 Rilascio di certificati e relazioni.....	12
<b>9. IL PERSONALE .....</b>	<b>12</b>
<b>10. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE .....</b>	<b>13</b>
<b>11. L'APPROCCIO CULTURALE ED OPERATIVO.....</b>	<b>13</b>
<b>12. I SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>14</b>
12.1 Prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione.....	14
12.2 Prestazioni assistenziali.....	15
12.3 Prestazioni riabilitative .....	15
12.4 Prestazioni socio-riabilitative .....	15
12.5 Prestazioni educative .....	15
12.6 Prestazioni alberghiere .....	16
12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta.....	16
12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta .....	16
<b>13. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLE 24 ORE.....</b>	<b>16</b>
13.1 Orari visite .....	17
<b>14. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE .....</b>	<b>17</b>
<b>16. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI, OSPITI E OPERATORI .....</b>	<b>18</b>
16.1 Gestione dei reclami .....	18
16.2 Tutela dei diritti.....	19
<b>17. RETTA.....</b>	<b>19</b>
<b>18. CONTATTI E INFORMAZIONI .....</b>	<b>19</b>

Allegato 1: Elenco documenti inserimento Servizi Socio Sanitari (S7.02.04).....	20
Allegato 2: Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01).....	21
Allegato 3: Questionario di Gradimento dei servizi - CSS (M8.04.04).....	22
Allegato 4: Questionario di Gradimento dei servizi - Ospiti CSS (M8.04.09).....	25
Allegato 5: Questionario di <i>Job Satisfaction</i> – Servizi (M6.01.48).....	29

## 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

La Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) per persone con disabilità è una struttura realizzata dalla Fondazione Renato Piatti onlus in collaborazione con Anffas onlus di Varese nel corso del 2004 completando la ristrutturazione della cascina Casela, ubicata a Varese, nel rione di Bobbiate, in via Giovanni Macchi 12, già sede del Centro Socio Educativo (ora Centro Diurno per persone con Disabilità).

La realizzazione di una Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) per persone con disabilità intellettiva e relazionale si colloca all'interno del "Progetto globale di Vita - Durante Noi - Dopo di Noi -", che Anffas onlus di Varese promuove nell'ambito del piano di sviluppo delle proprie attività.

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 i persone con disabilità e per i loro famigliari.

## 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

La struttura è stata autorizzata nel giugno 2004 come Comunità di Accoglienza Residenziale per Disabili per n. 10 posti. È garantita l'apertura per l'intero anno solare, per 24 ore die.

È stata in seguito accreditata dalla Regione Lombardia come Comunità Alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità con d.g.r. n. VIII/1148 del 23.11.2005.

In data 16 febbraio 2006 è stato stipulato con l'A.S.L. della Provincia di Varese (ora ATS Insubria) il "Patto di accreditamento per l'erogazione dell'assistenza socio-sanitaria integrata connessa al voucher socio sanitario di lungo-assistenza".

La Comunità si sviluppa al piano terra su una superficie di circa 206 mq ed è organizzata in una zona:

- notte, composta da 4 camere e 3 bagni attrezzati
- giorno, costituita da un ampio soggiorno - sala da pranzo, una cucina ed una sala polifunzionale per attività ricreative e di relax
- servizi, composta da: lavanderia, bagno del personale e magazzino

All'esterno sono organizzati un cortile parzialmente coperto ed una zona verde.

## 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 Famiglie di Persone con disabilità intellettiva e/o relazionale che da 60 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 Renato

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](http://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*».

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 attualmente costituito da:

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

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

La composizione collegiale ne garantisce i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità oltre che di competenza. L'OdV, con l'autonomia e l'indipendenza che lo caratterizzano, deve monitorare le aree a rischio coordinandosi con le diverse funzioni della Fondazione. Le verifiche e i controlli nelle aree critiche sono effettuati

sulla base di una check list strutturata e attraverso l'acquisizione della documentazione aziendale necessaria, che viene allegata al verbale e conservata in archivio riservato accessibile solamente ai membri dell'OdV.

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

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

L'OdV garantisce in ogni caso la massima riservatezza.

Il Manuale di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs 231/2001 è consultabile sul sito [www.fondazionepiatti.it](http://www.fondazionepiatti.it).

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

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

L'organigramma dell'ente gestore è pubblicato sul sito WEB di Fondazione R. Piatti ( <https://fondazionepiatti.it/chi-siamo/>) 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 Bobbiate (S7.09.06)*, 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 Giovanni Macchi 12 e fa riferimento all'ambito territoriale della A.T.S. Insubria – ASST Sette Laghi.

La sua collocazione nel quartiere di Bobbiate, la vede ben integrata nel contesto sociale e facilmente accessibile anche con i mezzi pubblici.

La struttura è raggiungibile:

- in auto: dalla A8, uscita “Azzate-Buguggiate”, si imbecca la strada provinciale SP1 del Chiestro di Voltorre in direzione “Lungolago della Schiranna”. Alla rotonda “Lungolago della Schiranna”, imboccare la prima uscita a destra (direzione Varese centro) e seguire la via Giovanni Macchi che svolta a destra dopo circa 500 metri e subito dopo ancora a destra. La struttura non è dotata di parcheggio interno quindi si prosegue fino alla Piazza Bossi dove è disponibile un ampio parcheggio gratuito
- in treno: Ferrovie Nord o Trenord, fermata Varese e poi prendere il pullman di linea “N” direzione Lissago/Calcinate del Pesce fino alla fermata di Piazza Bossi
- in Autobus: Linea N, fermata Piazza Bossi

## 7. Destinatari del servizio

Come previsto dalle normative regionali *la C.S.S. è una Comunità Alloggio socio assistenziale autorizzata al funzionamento e accreditata dal sistema socio sanitario regionale, disponibile all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità prive di sostegno domiciliare.*

La Comunità Socio Sanitaria Maria Luisa Paganoni accoglie persone con disabilità di ambo i sessi, maggiorenni, con diversi profili di fragilità rilevati con la scheda SIDI, il cui Progetto di Vita è orientato alla residenzialità a tempo indeterminato o determinato, anche con finalità di sollievo alla famiglia.

I minori di età possono essere accolti nel rispetto delle disposizioni regionali che stabiliscono che il minore di età potrà essere accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

1. avere un'età compresa tra 14 e 18 anni
2. una specifica richiesta del genitore o del tutore;
3. una valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ATS di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra dell'Istituto di riabilitazione extra ospedaliera accreditato;
4. disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

## 8. Criteri e modalità di accoglienza

### 8.1 Procedure di accoglienza

#### 8.1.1 Richiesta di inserimento

Per accedere alla Comunità è necessario presentare una Richiesta di inserimento, utilizzando preferibilmente il Modulo di Richiesta inserimento reperibile anche sul sito web di Fondazione Renato Piatti Onlus (<https://fondazionepiatti.it/css-bobbiate/>). La richiesta di inserimento dev'essere formulata dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno della persona con disabilità, preferibilmente attraverso la presa in carico dei servizi territoriali: Servizio Sociale comunale, Servizio Fragilità dell'ASST, (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 devono allegare alla richiesta di inserimento la documentazione clinica e sociale utile alla valutazione di ammissibilità del soggetto.

La richiesta di inserimento, una volta compilata in tutte le sue parti, dovrà essere inviata alla Fondazione Renato Piatti onlus in via Francesco Crispi, 4 a Varese

### 8.1.2 Valutazione di ammissibilità e inserimento in Lista di Attesa

A seguito della richiesta di inserimento l'équipe multidisciplinare procede attraverso:

- incontro con la persona con disabilità e con la Famiglia/Tutore/Amministratore di Sostegno per raccogliere le informazioni necessarie alla conoscenza del potenziale nuovo utente
- consegna della *Carta dei Servizi* facendo sottoscrivere il modulo *Consegna Carta dei Servizi*
- eventuale ulteriore incontro con i Servizi invianti per una presentazione del potenziale nuovo ospite

In seguito agli incontri di presentazione, che si svolgeranno preferibilmente in presenza:

1. l'équipe multidisciplinare formalizza l'esito della valutazione di ammissibilità che verrà comunicato formalmente alla famiglia ed al Servizio inviante dalla Direzione dei Servizi alla Persona di Fondazione Piatti.
2. la persona ritenuta ammissibile viene inserita in Lista d'Attesa

Una volta accertata la disponibilità di posto, si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento e si richiede al Comune di residenza ed ai soggetti tenuti al pagamento la sottoscrizione:

- dell'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta
- del Contratto d'ingresso (*l.r. n. 3 del 12.11.2008 - art.7 – D.G.R. 8496 del 26.11.2008 par.4.3*) 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).

### 8.1.3 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, con decorrenza dalla data in cui la richiesta è stata ricevuta dall'ente gestore.

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

- ordine cronologico delle richieste di inserimento pervenute
- 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:
  - residenti nel territorio provinciale e, in tale ambito, soggetti già inseriti in strutture fuori Provincia, che intendono rientrare nella Provincia di Varese;
  - residenti in Regione Lombardia;
  - residenti in altre Regioni.

## 8.2 Procedure di presa in carico in struttura

Solo in seguito alla formale assunzione di impegno di spesa da parte dei soggetti tenuti al pagamento ed alla firma del *Contratto di Ingresso FRP-Onlus* si potrà procedere all'inserimento in struttura. A partire dalla data d'ingresso è prevista una fase di osservazione della durata di 90 giorni attraverso la quale viene approfondita e completata la conoscenza della persona. Tale fase 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.

Il Responsabile di struttura insieme all'équipe provvede a individuare gli operatori referenti del progetto individuale (Educatore professionale – A.S.A./O.S.S.).

Al momento dell'inserimento, a seguito dei colloqui valutativi avuti nella fase che precede l'ingresso, in base ad interessi/abilità e primissimi bisogni condivisi durante il colloquio viene stilata una pianificazione settimanale delle attività provvisoria.

Entro 30 giorni dalla data d'ingresso, a seguito di valutazione da parte dell'équipe multidisciplinare, vengono predisposti il Progetto Individuale (PI, PAI, PEI) e la pianificazione settimanale, i cui contenuti ed obiettivi vengono condivisi con la famiglia/Tutore/AdS e, per quanto possibile, con il diretto interessato. Il PI, PAI, PEI viene verificato dall'équipe multidisciplinare ogni sei mesi o comunque quando si presenti la necessità di modificarlo anche solo parzialmente.

Per gli aspetti sanitari la persona accolta in CSS è in carico ad un medico di medicina generale (MMG) del territorio, proposto dalla famiglia/tutore/AdS. La persona già residente in città potrà mantenere il proprio medico, mentre chi proviene da altri Comuni dovrà effettuare una scelta tra i medici disponibili in Varese. L'équipe di struttura fornirà tutto il supporto necessario per accompagnare la famiglia nella scelta.

Nel caso si rendano necessari interventi educativi o assistenziali specifici, trattamenti terapeutici particolari o l'utilizzo di ausili per la deambulazione, se ne concorda la gestione con il Responsabile di struttura e l'équipe multidisciplinare

L'assistente sociale della Fondazione, rimane il referente per i servizi territoriali (Servizi Sociali comunali, Servizi ASST, Uffici di Protezione Giuridica) e per consulenze, supporto e orientamento ai familiari e all'équipe di struttura.

### **8.2.1 Gestione beni personali degli ospiti**

Vengono registrati tutti i beni personali degli ospiti eventualmente consegnati agli operatori della struttura. Tra i beni personali è possibile identificare unicamente le seguenti categorie:

- abbigliamento ed oggetti di uso personale
- farmaci e dispositivi medici
- ausili
- relazioni e/o referti sanitari

Si consiglia di non consegnare agli ospiti o agli operatori denaro, gioielli, abbigliamento costoso o beni di lusso in quanto la struttura, non essendo tenuta alla loro gestione, non risponde di eventuali ammanchi

In caso di dimissioni o decesso, i beni personali (compreso il denaro, gli ausili, i presidi ed i medicinali) dell'ospite vengono conservati dalla struttura e messi a completa disposizione dei familiari/tutori/Ads entro e non oltre un mese dalla dimissione o decesso. Oltre tale data Fondazione R. Piatti – ONLUS si riserva di dismettere quanto di proprietà dell'utente.

## **8.3 Dimissioni**

Le richieste di recesso, risoluzione del contratto o dimissioni sono regolamentate da quanto previsto nell'ambito del Contratto d'Ingresso.

In particolare:

- 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

In ogni caso, il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita).

### **8.3.1 Trasferimenti presso UDO socio-sanitarie e sanitarie e continuità assistenziale**

#### **8.3.1.1 Trasferimenti in UDO non gestite da Fondazione Renato Piatti onlus**

In coerenza con la propria mission e con le normative vigenti, FRP - ONLUS si rende sempre disponibile a collaborare con la famiglia/Tutore/AdS 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.

### 8.3.1.2 Trasferimenti in UDO gestite da Fondazione Renato Piatti Onlus

Le richieste formalizzate dal Familiare/Tutore/Ads di trasferimento in altra UdO interna a Fondazione Piatti, vengono esaminate dall'équipe multidisciplinare, al fine di valutare insieme alla famiglia/Tutore/AdS e/o 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 che la struttura di provenienza:

- rediga la *Relazione di dimissione* (M7.02.17) e metta a disposizione della nuova struttura copia della documentazione presente nel FaSAS, mentre i referti sanitari in originale seguono l'ospite nella nuova struttura;
- accompagni 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).

## 8.4 Residenzialità temporanea

Grazie anche alla rete di servizi molto differenziati offerti nell'ambito della Fondazione Renato Piatti Onlus e sempre in un'ottica di "Progetto globale di Vita – Durante Noi – Dopo di Noi", la Comunità Socio Sanitaria (CSS) Maria Luisa Paganoni di Bobbio è in grado di affiancare le persone di cui si prende quotidianamente cura e le loro famiglie in un eventuale percorso di avvicinamento a realtà residenziali che ospitano persone con bisogni sanitari e fragilità più complesse e che per questo richiedono la presenza costante di un'équipe sanitaria (infermieri e medici).

La possibilità di accogliere persone con "progetti di residenzialità temporanea" è condizionata dalla disponibilità di posti letto.

La residenzialità temporanea vuole rispondere all'esigenza di:

- consentire un periodo di sollievo per la famiglia;
- effettuare osservazioni e valutazioni educativo-assistenziali in un contesto protetto;
- favorire l'avvicinamento alla residenzialità.

Per quanto riguarda l'accoglienza con progetti di "residenzialità temporanea", valgono le procedure di cui ai punti 8.1 e 8.2 della presente Carta dei Servizi. Prima di ogni inserimento verrà condiviso il *Regolamento ricoveri a tempo determinato* RSD-CSS, al fine di fornire alla Famiglia/Tutore/AdS e Servizi tutte le informazioni necessarie per predisporre l'ingresso e accogliere la persona con disabilità.

Al momento della dimissione, comunque programmata fin dalla richiesta di ingresso, verrà consegnata ai familiari/tutori/amministratori di sostegno o alla UDO che prenderà in carico la persona dimessa, 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.

## 8.5 Gestione e protezione dei dati personali

Al momento dell'accesso ai Servizi di Fondazione Piatti viene sottoposta alle persone interessate, ovvero ai familiari, al rappresentante legale o all'utente/ospite stesso, l'informativa relativa al trattamento dei dati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (*Informativa trattamento dati personali – Utenti servizi - S7.13.06*) e viene loro contestualmente richiesto di sottoscrivere i relativi consensi, per i trattamenti per i quali è necessario (*Consenso trattamento dati personali - Utenti servizi- M7.13.09*).

Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali dovranno essere indirizzate al **Responsabile di struttura** che fornirà agli interessati le informazioni richieste. La richiesta può essere trasmessa in forma scritta dall'interessato, specificando quali informazioni desidera conoscere e/o quali diritti intende esercitare ai sensi della normativa di riferimento, oppure in forma orale; nel caso in cui la richiesta sia esposta in forma orale, sarà cura del responsabile o dell'incaricato prendere nota, sinteticamente, delle richieste dell'interessato. Per facilitare la formulazione della richiesta in forma scritta, o per documentarla nel caso in cui sia esposta oralmente, è possibile ed opportuno utilizzare il “*Modello per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali*” predisposto dal **Garante per la protezione dei dati personali**, disponibile sul sito WEB dell'autorità garante (<http://www.garanteprivacy.it>). Il Responsabile di struttura fornirà risposta nei termini previsti dalla normativa vigente (normalmente entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta).

### 8.5.1 Feste ed altre iniziative simili

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

Il Garante italiano ha infatti specificato che non violano la privacy le riprese video e le fotografie raccolte dai genitori durante le recite, le gite e i saggi scolastici, attività e contesti assimilabili alla realtà di vita collettiva costituita anche dalla comunità socio-sanitaria. 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.

## 8.6 Rilascio di certificati e relazioni

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria 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 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'adeguata assistenza, secondo il programma individualizzato.

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

### **Responsabile di Struttura Stefania Baldi**

Nella C.S.S. viene garantito lo standard medio settimanale di assistenza con personale qualificato, come previsto dalla delibera regionale n. 18333 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

- Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.)
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- Infermiere
- Fisioterapista
- Assistente Sociale
- Psicologo

L'assistenza notturna è garantita tramite personale qualificato.

È prevista inoltre la collaborazione di volontari e tirocinanti.

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

## 10. Formazione e aggiornamento del personale

La Fondazione Renato Piatti onlus predispose 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.

La programmazione delle attività di aggiornamento e formazione rivolte al personale, come previsto dal *Piano Operativo Pandemico* (POP) dell'Ente Gestore, potrà essere integrata ed aggiornata con la definizione di attività finalizzate alla conoscenza ed applicazione delle misure di igiene e sicurezza necessarie a contrastare la possibile diffusione di nuovi o ricorrenti agenti patogeni.

## 11. L'approccio culturale ed operativo

La Comunità Alloggio per persone con disabilità si inserisce nell'ambito del "Progetto globale di Vita – Durante Noi – Dopo di Noi", promosso da Anffas Onlus di Varese in quanto consente di dare una risposta di qualità alle persone con disabilità e bisogni complessi aiutandoli a costruire il proprio progetto di vita quando le loro famiglie non sono in grado di prendersi cura di loro con continuità e presso il proprio domicilio

Per ogni utente, attraverso una valutazione multidisciplinare da parte di un'équipe di professionisti (educatori, ASA/OSS, psicologo, fisioterapista, infermiere) che utilizza varie scale di valutazione, viene stilato un Progetto Individualizzato, che prende in considerazione i domini che definiscono la Qualità della vita di una persona secondo il modello teorico di Schalock e Verdugo (Benessere emotivo, Benessere fisico, Sviluppo personale, Autodeterminazione, Diritti, Relazioni interpersonali, Inclusione sociale, Benessere materiale). Tale modello, "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" (*"Manuale di qualità della vita – Modelli e pratiche di intervento"* di R. L. Schalock, M.A. Verdugo Alonso – Società Ed. Vannini, 2006). Nell'ambito di ogni singolo dominio, nel progetto, vengono individuati i bisogni di ogni persona inserita nella struttura e, conseguentemente, gli obiettivi, le attività, le strategie d'intervento nonché i tempi/strumenti di monitoraggio e verifica. Il progetto viene condiviso con la famiglia attraverso colloqui e verificato dall'équipe multidisciplinare ogni sei mesi.

Al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni dell'ospite entrato in struttura, entro 30 giorni dalla data del suo ingresso l'équipe multidisciplinare definisce, attraverso momenti di confronto codificati ordinari o straordinari in cui le varie figure professionali concorrono a definire obiettivi e metodi di lavoro condivisi, un Progetto individuale (P.I.), Piano assistenziale e Piano educativo individuale (PAI – PEI), che viene condiviso con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno il quale lo sottoscrive per presa visione

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.

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.

Nel caso in cui si intenda attivare la procedura per l'erogazione del Voucher socio-sanitario di lungo assistenza, il Programma Individualizzato sarà definito in stretta collaborazione con l'ospite stesso e con i suoi familiari o con il

Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno, con gli operatori individuati dall'ATS e con il Medico di Medicina Generale.

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

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, familiari, amici e volontari avranno accesso alla struttura, in una logica di partecipazione e collaborazione con il personale in servizio nella comunità.

In caso di infezioni correlate all'assistenza, le attività socio educative interne ed esterne alla struttura potranno subire variazioni, nei modi e nei tempi di realizzazione, al fine di garantire agli ospiti la massima tutela possibile dal rischio di contagio.

### 12.1 Prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione

Le necessità di natura socio-sanitaria delle persone residenti presso la CSS, riconosciute dal voucher di lungo assistenza, vengono soddisfatte anche attraverso l'apporto di specifiche figure professionali operanti in Fondazione Piatti.

- Somministrazione di scale e valutazioni testali da parte dell'équipe multidisciplinare
- Assistenza nell'alimentazione (imboccamento) e controllo di eventuali diete speciali (dietro prescrizione medica vengono garantite diete speciali)
- Assistenza di utenti con incontinenza
- Assistenza all'auto-somministrazione di terapie farmacologiche su prescrizione medica e con espresso consenso dei familiari o rappresentanti legali, nel rispetto di procedure e protocolli interni
- Assistenza e affiancamento alla deambulazione e nella mobilitazione dell'utente secondo le prescrizioni mediche e fisioterapiche
- Tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute, anche attraverso monitoraggi vari prescritti dal medico (es. peso, crisi epilettiche, ecc.)
- Intervento dello psicologo per somministrazione di scale e valutazioni testali e supervisione all'équipe sui casi progetti individualizzati
- Valutazione periodica del fisioterapista e consulenza all'équipe
- Prestazioni infermieristiche: l'Infermiere partecipa alla compilazione della Scheda Multidimensionale dei bisogni ed è responsabile della gestione delle varie attività connesse alla gestione dei farmaci, come indicato nell'ambito delle procedure di riferimento e dalle normative vigenti
- Intervento dell'Assistente Sociale, quale referente per i servizi territoriali (Servizi Sociali comunali, Servizi ASST, Uffici di Protezione Giuridica) e per consulenze, supporto e orientamento ai familiari e all'équipe di struttura
- Consulenza del Direttore Sanitario di Fondazione R. Piatti – Onlus, per la gestione e la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza

#### Nel caso di ricovero ospedaliero:

- **in emergenza:**

Fondazione Piatti garantirà l'assistenza all'ospite nel tempo necessario a Famiglia/AdS/Tutore per organizzarsi onde garantire la presa in carico dell'ospite per la durata dell'intero periodo di ricovero con le modalità ritenute più opportune e comunque non oltre le 48 ore.

- **programmato:**

la Famiglia/Tutore/AdS è tenuta a garantire l'assistenza necessaria all'ospite durante tutto il periodo di degenza, con le modalità che riterrà più adeguate.

Al fine di mettere a disposizione delle famiglie e dei tutori che ne avessero necessità, un servizio di assistenza organizzato e professionale, in caso di ricovero ospedaliero, Fondazione Piatti ha stipulato una apposita convenzione con una Cooperativa Sociale onlus a cui le famiglie/Tutori/AdS possono accedere liberamente. L'onere economico delle prestazioni erogate dalla Cooperativa sarà a totale carico delle famiglie/tutori/AdS e la Fondazione Piatti è in ogni caso estranea ad eventuali rapporti contrattuali tra le parti. Il testo integrale della convenzione può essere richiesto presso la struttura.

## 12.2 Prestazioni assistenziali

- Assistenza all'igiene, nella cura della persona e nella gestione dei presidi per incontinenza
- Affiancamento ed aiuto nelle attività di vestizione e svestizione
- Affiancamento ed aiuto nell'alimentazione
- Affiancamento ed aiuto nella gestione della minzione e dell'evacuazione
- Assistenza ed aiuto nella gestione dei beni personali
- Affiancamento nella gestione dei rapporti con la famiglia/tutore/Ads e con il territorio
- Assistenza nella gestione dei rapporti con il MMG

## 12.3 Prestazioni riabilitative

Le attività riabilitative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

- Progetto motorio:
  - motricità in acqua
  - motricità in all'aperto
  - attività di Bowling
- Progetto occupazionale:
  - orticoltura in serra
- Progetto espressivo:
  - arteterapia
  - stimolazione cognitiva
  - attività riabilitativa con cani (Pet Therapy)

## 12.4 Prestazioni socio-riabilitative

- Progetto tempo libero:
  - uscite sul territorio
  - uscite per acquisti
  - attività di inclusione sociale sul territorio
  - partecipazione ad eventi ed iniziative esterne alla comunità

## 12.5 Prestazioni educative

- Progetto occupazionale:
  - coinvolgimento degli ospiti in attività occupazionali, diversificate e rapportate alle capacità dei singoli (cura degli spazi interni ed esterni) con lo scopo di sviluppare un senso di partecipazione alla vita di comunità, di far percepire il "sentirsi utili" e sperimentare nuovi contesti e ruoli sociali
- Progetto Espressivo:
  - Laboratorio del gusto
  - Cura della persona
  - stimolazione musicale
  - Laboratorio giochi da tavolo

- Progetto tempo libero:
  - allestimento di iniziative in occasione di festività
  - feste di compleanno
  - gite
  - attività ricreative e gestione del tempo libero

## 12.6 Prestazioni alberghiere

- Servizio di pulizie, durante i giorni feriali, affidato ad un fornitore esterno. La cura degli spazi dedicati agli ospiti, negli altri momenti, è compito degli operatori che prestano servizio in struttura
- Pasti e diete:
  - è previsto un servizio ristorazione appaltato ad una società esterna
  - è previsto un menù giornaliero. Il Menù ruota su 4 settimane e varia secondo le stagioni (Autunno/inverno e Primavera/Estate)
  - su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
  - la qualità viene costantemente monitorata
- Servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana è appaltato all'esterno mentre è svolto all'interno della struttura per quanto riguarda gli indumenti personali degli ospiti

## 12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

- Accompagnamento presso servizi di cura alla persona (parrucchiere, estetista, ecc.)
- Assistenza alla persona in caso di ricovero ospedaliero in emergenza come specificato nel §12.1
- Utilizzo di una piscina terapeutica all'interno della RSD San Fermo gestita dalla Fondazione Renato Piatti onlus;
- Utilizzo di piscine e palestre esterne, attraverso apposite convenzioni
- Progettualità ed attività di integrazione sociale sul territorio
- Possibilità per gli ospiti di effettuare telefonate e videochiamate personali
- Accompagnamento per visite dal Medico di Medicina Generale, per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie

## 12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- Progetti Vacanze: progetti organizzati nel corso dell'anno (principalmente durante l'estate) e proposti ad utenti in base a una valutazione di adeguatezza da parte dell'équipe multidisciplinare. Il costo del progetto, di volta in volta definito, verrà addebitato alle famiglie che decideranno di aderire alla proposta e che potranno chiedere l'intervento economico dei rispettivi Comuni di residenza.
- Prestazioni sanitarie (es. ticket sanitari per visite specialistiche e farmaci non esenti, cure odontoiatriche)
- Tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla carta dei servizi e dalle normative vigenti
- Assistenza all'ospite durante i ricoveri ospedalieri (secondo quanto definito nel paragrafo 12.1)

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

07.00 – 09.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risveglio.</li> <li>• Cura della persona: igiene personale, cambio abiti, barba, ecc.</li> <li>• Cura degli effetti personali</li> </ul>
09.00 – 10.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima colazione</li> <li>• Cura della persona: igiene orale</li> <li>• Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (cucina, rifacimento letti, preparazione attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività previste dalla loro programmazione giornaliera)</li> </ul>
10.00 – 10.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione e avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne come da pianificazione settimanale individuale</li> </ul>

10.15 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività strutturate come da progetto educativo individuale</li> </ul>
12.00 – 14.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pranzo con gli operatori</li> <li>• Dopo pranzo: igiene orale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno)</li> </ul>
14.00-14.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione e avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne come da pianificazione settimanale individuale</li> </ul>
14.15 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività strutturate come da progetto educativo individuale</li> </ul>
16.00 – 16.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rientro dalle attività strutturate e merenda</li> </ul>
16.45 – 18.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della comunità, uscite per eventuali acquisti giornalieri o settimanali, eventuali attività individualizzate come da progetto educativo, ecc</li> </ul>
18.00 – 18.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura della persona: igiene personale, doccia, ecc</li> <li>• Cura degli oggetti personali e degli spazi comunitari</li> </ul>
18.45 – 19.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento nella preparazione e nell' allestimento dei tavoli per la cena</li> </ul>
19.30 – 20.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cena con gli operatori</li> </ul>
20.30 – 22.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dopocena: coinvolgimento nella cura e riordino ambienti, momento di relax individuale, tv, igiene personale</li> </ul>
22.15 – 07.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riposo notturno monitorato costantemente dagli operatori in turno</li> </ul>

## 13.1 Orari visite

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici nelle ore diurne (09.00/19.00). È opportuno che tali visite siano preventivamente concordate con il Responsabile di Struttura o suo delegato al fine di predisporre quanto necessario per rendere la visita soddisfacente per l'ospite ed il familiare senza interferire con le attività e la quotidianità degli altri ospiti.

Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed amici sono consentite solo su autorizzazione della direzione.

L'accompagnamento presso il domicilio dell'ospite da parte degli operatori, potrà essere effettuato previa anticipata richiesta e solo nel caso le condizioni organizzative lo permettano.

## 14. Rapporto con le famiglie

La Fondazione R. 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, educatori, O.S.S., A.S.A. referenti del progetto, assistente sociale, psicologo);
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*);
- raccolta di reclami e suggerimenti;
- uno *Sportello Accoglienza Informazione* (SAI) come descritto al par. successivo.

## 15. SAI - Sportello Accoglienza e Informazione

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

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

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

Nello specifico si occupa di:

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

### Modalità di accesso al SAI

Per informazioni o per fissare un appuntamento:

chiamare i seguenti numeri: 346/9669346 – 0332/3226578 - 0332/281025 nei giorni di lunedì, martedì e giovedì dalle 9:00 alle 13:00

scrivere all'indirizzo mail [sai@anffasvarese.it](mailto:sai@anffasvarese.it) – [laurazuccon@anffasvarese.it](mailto:laurazuccon@anffasvarese.it)

### Sede e referente Sportello SAI

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

## 16. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari, ospiti 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*), degli ospiti e degli operatori (*Job Satisfaction*), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

Nel corso del 2014 è stata introdotta per la prima volta una rilevazione di gradimento dei servizi rivolta agli ospiti delle C.S.S.

A tale scopo è stato elaborato un questionario basato sui principi della lettura facilitata (*Easy to Read*).

Le rilevazioni vengono effettuate con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene formalizzata tramite una comunicazione scritta agli interessati e attraverso incontri plenari.

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.

### 16.1 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.

## 16.2 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.

## 17. Retta

La retta socio-assistenziale è posta a carico dei Comuni e/o delle famiglie ed è definita, per l'anno 2024, in € 110,00 giornaliera. 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 i 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.

## 18. Contatti e Informazioni

CSS "Maria Luisa Paganoni" - Via Giovanni Macchi, 12 – 21100 Varese – Tel e fax: 0332/325287

Mail: [info@fondazionepiatti.it](mailto:info@fondazionepiatti.it) - PEC: [css.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org](mailto:css.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org)

### Per ulteriori informazioni sul servizio:

Responsabile di struttura: Stefania Baldi

Tel. 0332/325287 - Mail: [stefaniabaldi@fondazionepiatti.it](mailto:stefaniabaldi@fondazionepiatti.it)

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

Assistente Sociale Responsabile Percorsi di Presa in carico: Dr.ssa Valentina Mariazzi

Tel. 0332/281025 - Mail: [valentinamariazzi@fondazionepiatti.it](mailto:valentinamariazzi@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 Stefania Baldi.

**Ente Gestore: Fondazione Renato Piatti onlus**

**Via Francesco Crispi, 4 – 21100 Varese (VA)**

**Tel. 0332-281025**

**Fax 0332-284454**

**E-mail: [info@fondazionepiatti.it](mailto:info@fondazionepiatti.it) – [info.pec@fondazionepiatti.org](mailto:info.pec@fondazionepiatti.org)**

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

	Modulo		Rev. 03 del 20/04/2023
	S7.02.04	<b>Elenco documenti personali da produrre per l'inserimento Servizi Socio Sanitari</b>	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:**

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Reclamo/apprezzamento

esposto da: \_\_\_\_\_ In data: \_\_\_\_\_

documentato da: \_\_\_\_\_ In data: \_\_\_\_\_

*Riservato a Fondazione Piatti – ONLUS*

Ricevuto il: \_\_\_\_\_ Da: \_\_\_\_\_ Trasmesso al RSGQ il: \_\_\_\_\_

**Risposta / Commenti alla Segnalazione**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

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

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

Trasmesso per conoscenza a: \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

	Modulo		Rev 9 del 01/03/2024
	M8.04.04	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CSS	Pagina 1 di 4

Comunità Socio-Sanitaria di Nuova Brunella (VA)

**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**

A quale titolo compila il seguente questionario?

Famigliare?  SI  NO

Se SI, rapporto di parentela \_\_\_\_\_

Tutore?  SI  NO

Amministratore di sostegno?  SI  NO

Curatore?  SI  NO

### Comunità Socio-Sanitaria di Nuova Brunella (VA)

<b>Legenda:</b>	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.						
<b>AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE</b>							
1.	È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito alla permanenza in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del 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
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA AMBIENTI E SPAZI</b>							
3.	È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi esterni, spazi comuni, comfort, camere, servizi igienici)?	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 (gestito esternamente solo per le comunità di Busto Arsizio)		1	2	3	4	5	0
Servizio pulizie ambienti		1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA</b>							
4.	È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							
<b>AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'</b>							
5.	È soddisfatta/o dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare (accompagnamento per visite mediche, somministrazione farmaci, ecc.), anche in relazione alle prestazioni erogate con <i>voucher sociosanitario di lungo assistenza</i> ?	1	2	3	4	5	0
6.	È soddisfatta/o della qualità degli interventi (ad esempio differenziazione e varietà delle proposte) realizzati dagli operatori (Educatori Professionali – ASA – OSS, psicologo, assistente sociale)?	1	2	3	4	5	0
<b>Eventuali osservazioni e suggerimenti:</b>							





	Modulo		Rev.06 del 27/10/2023
	M8.04.09	QUESTIONARIO di GRADIMENTO DEI SERVIZI OSPITI CSS	Pagina 1 di 3

COMUNITA' SOCIO-SANITARIA di: .....

Il questionario viene compilato in data: .....

### DATI relativi all'Ospite

Sesso: M  F

Anno di nascita: .....

Anno d'inserimento in CSS: .....

- Tipo di compilazione:
1. Autonoma
  2. Parzialmente assistita
  3. Totalmente assistita (somministrazione con intervista)

Osservazioni:

.....

.....

.....

### DATI del rilevatore

Nome e cognome rilevatore: .....

Firma rilevatore: .....

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

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

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

**Nota bene:** le informazioni raccolte con la compilazione della presente pagina del questionario saranno utilizzate esclusivamente a fini statistici, per descrivere le caratteristiche del campione di coloro che hanno partecipato alla presente rilevazione. I dati raccolti verranno trattati ai sensi della vigente normativa in materia di trattamento dati personali.

### 1. Ti piace la tua stanza?

No



Poco



Tanto



Non so



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

No



Poco



Tanto



Non so



### 3. Vai d'accordo con gli operatori?

No



Poco



Si



Non so



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

No



Poco



Tanto



Non so



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

No



Poche



Tante



Non so



**6. Se chiedi qualcosa, gli operatori ti ascoltano?**

No



Poco



Molto



Non so



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

No



Poco



Molto



Non so



**8. Ti piace vivere qui?**

No



Poco



Molto



Non so



Grazie per la collaborazione.



### 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 <sup>1</sup> ?	1	2	3	4	5	0
2.	Ritieni che a tutti i livelli dell'organizzazione il servizio sia gestito eticamente ?	1	2	3	4	5	0
3.	Ritieni che le persone che lavorano all'interno del Centro siano trattate con rispetto ?	1	2	3	4	5	0
4.	Ritieni che ci sia un'adeguata informazione sui progetti di sviluppo di Fondazione Piatti ?	1	2	3	4	5	0
5.	Percepisci la struttura direzionale di Fondazione vicina a chi opera nei centri ?	1	2	3	4	5	0

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":  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

<sup>1</sup> NB: la dichiarazione di missione è riportata sul Bilancio sociale e sul sito WEB di Fondazione R. Piatti (<http://www.fondazionepiatti.it/>).

RUOLO e COMPITI															
16.	Ritieni che i risultati del tuo lavoro contribuiscano a migliorare il servizio erogato agli ospiti di Fondazione ?									1	2	3	4	5	0
17.	Ritieni che il modo di lavorare in Fondazione Piatti ti consenta di incrementare le tue competenze professionali ?									1	2	3	4	5	0
18.	Ritieni che la relazione con gli ospiti continui ad essere per te fonte di gratificazione ?									1	2	3	4	5	0
19.	Ritieni, in generale, di trarre soddisfazione dal tuo lavoro?									1	2	3	4	5	0
<u>Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "RUOLO E COMPITI":</u> ..... ..... .....															
CONDIZIONI LAVORATIVE e SVILUPPO															
20.	Ritieni che il responsabile di struttura si ponga nei tuoi confronti in modo corretto e professionale?									1	2	3	4	5	0
21.	Ritieni che il tuo responsabile ti ascolti e ti supporti professionalmente ?									1	2	3	4	5	0
22.	Ritieni che il tuo responsabile ti metta nelle condizioni di utilizzare al meglio le tue conoscenze ed il tuo talento ?									1	2	3	4	5	0
23.	Ritieni adeguato il tuo trattamento economico?									1	2	3	4	5	0
24.	Ritieni che l'orario e le condizioni lavorative ti permettano di conciliare le esigenze personali con l'attività lavorativa ?									1	2	3	4	5	0
25.	Ritieni che all'interno della Fondazione vi siano possibilità ed opportunità di partecipare ad adeguate iniziative formative?									1	2	3	4	5	0
26.	Ti senti orgoglioso di lavorare per Fondazione Piatti?									1	2	3	4	5	0
27.	Ti senti fiducioso riguardo alle prospettive future di Fondazione Piatti ?									1	2	3	4	5	0
<u>Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "CONDIZIONI LAVORATIVE E SVILUPPO":</u> ..... ..... .....															
NEL COMPLESSO ...															
28.	Nel complesso, quanto ti ritieni soddisfatto del tuo lavoro ?														
	Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto		Abbastanza soddisf.		Soddisfatto		Molto soddisfatto		Non saprei				
29.	Nel complesso, come giudichi la qualità della tua vita in questo momento ?														
			Scarsa			Buona			Ottima		Non saprei				
BILANCIO SOCIALE															
30.	Hai letto il <b>Bilancio Sociale</b> di Fondazione Renato Piatti – ONLUS, anche solo in parte?						Sì	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>					
Se hai risposto "No" alla domanda precedente, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:															
31.	A. Perché non ne conoscevo l'esistenza	<input type="checkbox"/>	B. Perché non sono riuscito a procurarmelo	<input type="checkbox"/>	C. Perché non mi interessa	<input type="checkbox"/>									
Specificare perché non interessa:															
Se invece hai risposto "Sì" alla domanda n. 30, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:															
32.	In quale formato hai letto/consultato il <b>Bilancio Sociale</b> della Fondazione?														
	A. Supporto cartaceo	<input type="checkbox"/>	B. Supporto digitale	<input type="checkbox"/>	C. Entrambi i supporti	<input type="checkbox"/>									

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

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

**EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

Per migliorare la tua attività lavorativa cosa suggerisci?

---



---

Altre osservazioni e suggerimenti:

---



---

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

La Direzione