

CARTA DEI SERVIZI

**Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.)
per persone con disabilità
La Nuova Brunella
Via F. Crispi, 4 - Varese**



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: 10 gennaio 2024

Indice

| | |
|--|-----------|
| 1. Diritti delle persone con disabilità | 5 |
| 2. Cenni storici | 6 |
| 3. Gestione rischio COVID -19 | 6 |
| 4. Informazioni generali sulla struttura | 6 |
| 5. Ente Gestore | 6 |
| 5.1 La mission..... | 7 |
| 5.2 Il Codice Etico..... | 7 |
| 5.3 L’Organismo di Vigilanza..... | 7 |
| 5.4 Le strutture e l’organigramma funzionale..... | 8 |
| 6. Ubicazione e accessibilità | 9 |
| 7. Destinatari del servizio | 9 |
| 8. Criteri e modalità di accesso | 10 |
| 8.1 Procedure di accoglienza..... | 10 |
| 8.2 Accoglienza e presa in carico in struttura..... | 10 |
| 8.3 Dimissioni..... | 11 |
| 8.3.1 Continuità Assistenziale..... | 11 |
| 8.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO socio-sanitarie o sanitarie..... | 11 |
| 8.5 Criteri di gestione della lista di attesa..... | 12 |
| 8.6 Gestione ingressi e re-ingressi e gestione rischio COVID-19..... | 12 |
| 8.7 Residenzialità temporanea..... | 13 |
| 8.8 Gestione e protezione dei dati personali..... | 13 |
| 8.8.1 Feste ed altre iniziative simili..... | 13 |
| 8.9 Rilascio di certificati e relazioni..... | 13 |
| 9. Il Personale | 14 |
| 10. Formazione e aggiornamento del personale | 14 |
| 11. L’approccio culturale ed operativo | 15 |
| 12. I Servizi offerti | 16 |
| 12.1 Prestazioni di assistenza diretta alla persona..... | 16 |
| 12.2 Prestazioni socio - riabilitative e riabilitative..... | 16 |
| 12.3 Prestazioni infermieristiche..... | 17 |
| 12.4 Prestazioni socio-sanitarie..... | 17 |
| 12.5 Prestazioni alberghiere..... | 18 |
| 12.6 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta..... | 18 |
| 12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta..... | 18 |
| 13. Giornata tipo degli ospiti nelle 24 ore | 19 |
| 13.1 Orari visite..... | 19 |
| 13.2 Gestione delle visite, delle uscite e dei rientri a domicilio in regime COVID-.. Errore. Il segnalibro non è definito. | |
| 14. Rapporto con le famiglie | 20 |
| 15. SAI - Sportello Accoglienza e Informazione | 20 |
| 16. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori | 21 |
| 16.1 Gestione dei reclami..... | 21 |
| 16.2 Tutela dei diritti..... | 21 |
| 17. Retta | 21 |
| 18. Contatti e Informazioni | 22 |

| | | |
|--------------------|---|---------|
| <u>Allegato 1:</u> | Elenco documenti inserimento (S7.02.04) | pag. 23 |
| <u>Allegato 2:</u> | Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01) | pag. 24 |
| <u>Allegato 3:</u> | Questionario di Gradimento dei servizi - (M8.04.04) | pag. 25 |
| <u>Allegato 4:</u> | Questionario di Gradimento dei servizi Ospiti - [CSS] (M8.04.09) | pag. 28 |
| <u>Allegato 5:</u> | Questionario di <i>Job Satisfaction</i> – Servizi (M6.01.48) | pag. 32 |

1. Diritti delle persone con disabilità

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

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

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

Pone al centro la persona e sottolinea che la disabilità è un concetto in evoluzione, perché strettamente correlato alle barriere ambientali e relazionali che impediscono la piena ed effettiva inclusione nella società delle persone con disabilità, in una logica 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 La Nuova Brunella è una struttura realizzata dalla Fondazione Renato Piatti onlus, all'interno del Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia, situato in via Crispi n. 4 a Varese.

Il Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia nasce attraverso un progetto di ristrutturazione dell'ex convento dei Frati francescani, che hanno scelto Fondazione Renato Piatti onlus per dare continuità ad una scelta di servizio e accoglienza, orientata a dare risposte ai bisogni del territorio ed in modo particolare delle famiglie.

L'intero edificio è stato quindi riqualificato ed oggi accoglie: ai livelli 1 e 4 il Centro Terapeutico-Riabilitativo Semiresidenziale per minori affetti da Disturbo Pervasivo dello Sviluppo (C.T.R.S. La Nuova Brunella) ed il SAI? (Servizio Accoglienza e Informazione per le Famiglie); al livello 2 la Comunità Socio Sanitaria La Nuova Brunella (C.S.S.), al livello 3 gli uffici di Fondazione Piatti, Anffas Varese e ASA Varese ed il Centro Studi e Formazione sulle disabilità; al livello 5, l'ultimo piano dell'edificio, prosegue la sua pluriennale attività il Consultorio Familiare accreditato, gestito dalla Fondazione Istituto La Casa.

La realizzazione di una Comunità Socio Sanitaria per disabili intellettivi e relazionali 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 le persone con disabilità e per i loro famigliari.

3. Gestione rischio 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

In data 21/12/2015 è stata presentata al Comune di Varese e all'ASL (ora ATS Insubria) la *Comunicazione Preventiva di Esercizio* (C.P.E.) delle Unità di Offerta della rete sociale.

In seguito è stato formalmente richiesto l'accreditamento come Comunità Socio-Sanitaria.

La Regione Lombardia, sulla base della verifica del possesso dei requisiti di esercizio e accreditamento effettuata dall'ATS Insubria e attestata con provvedimento n. 88 del 23.02.2016, ha accreditato n. 10 posti letto come unità di offerta socio sanitaria con Decreto n. 1731 del 10.03.2016.

È garantita l'apertura per l'intero anno solare, 24 ore al giorno.

La Comunità è ubicata al livello 2 (piano terra) dell'edificio e si sviluppa su una superficie di circa 279 mq ed è organizzata in una zona notte composta da 2 camere singole e 4 camere doppie, con 4 bagni; una zona giorno costituita da un ampio soggiorno - sala pranzo, una cucina (locale porzionamento), un ufficio, un bagno operatori e una zona lavanderia. All'esterno è fruibile una zona verde.

5. Ente Gestore

L'Ente Gestore è la Fondazione Renato Piatti onlus che viene 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 oltre 50 anni opera sull'intero territorio nazionale, con la presenza di oltre 200 tra associazioni locali ed enti gestori di servizi.

Si specifica inoltre che l'ente gestore, **Fondazione Renato Piatti – ONLUS**, è riconosciuto anche quale **Ente Gestore Unico (EGU)** di più servizi socio sanitari, ai sensi della DGR n. 2569 del 31/10/2014; Fondazione 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.

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, 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 – ctrsmilano.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: ctrnuovabrunella@fondazionepiatti.it - ctrnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro (C.T.)**
Via Cirene, 1 – 21100 Varese - Tel. 0332.220383
E.mail e PEC: ctfogliaro@fondazionepiatti.it – 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”
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
- **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 CSS Nuova Brunella (S7.10.13)*, 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 Crispi, 4 e fa riferimento all’ambito territoriale dell’ATS Insubria – ASST Sette Laghi. La sua collocazione, vicino al centro città, la rende facilmente accessibile anche con i mezzi pubblici.

Le seguenti linee urbane degli autobus (CTPI), transitano anche nei pressi delle stazioni ferroviarie di Varese:

- LINEA CF: Sacro Monte – Campo dei Fiori
- LINEA E: Avigno/Palaspert – Bizzozero
- LINEA H: Montello – S. Fermo
- LINEA P: Velate - Olona

Le linee indicate percorrono sia via Crispi (dove vi è una fermata delle autolinee, proprio di fronte alla struttura), oppure via Marzorati (comunque attigua alla CSS) o la parallela via Sanvito Silvestro, distante 200 m. ca. dalla comunità.

7. Destinatari del servizio

La Comunità Alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità (C.S.S.), accoglie persone con disabilità di ambo i sessi, ultraquattordicenni, con diversi profili di fragilità rilevati con la scheda SIDi o SOSIA, il cui Progetto di Vita è orientato alla residenzialità a tempo indeterminato o determinato, anche con finalità di sollievo alla famiglia. Come previsto dalle normative regionali la C.S.S. è la *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.*

8. Criteri e modalità di accesso

8.1 Procedure di accoglienza

Richiesta di inserimento

Per accedere alla Comunità è necessario presentare una Richiesta di inserimento, utilizzando preferibilmente il Modulo di Richiesta inserimento. La richiesta di inserimento è formulata dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno della persona con disabilità, preferibilmente attraverso la presa in carico dei servizi territoriali: Servizio Sociale comunale, 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 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, che dovrà poi essere inviata alla Fondazione Renato Piatti onlus in via Crispi, 4 a Varese.

Valutazione di ammissibilità

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

- Incontro con la persona con disabilità e con la Famiglia/Tutore/Amministratore di Sostegno per raccogliere le informazioni necessarie per la conoscenza nonché per ottenere una prima condivisione sui contenuti e sugli obiettivi del progetto individualizzato temporaneo
- Eventuale incontro con i Servizi invianti per una presentazione dell'ospite sul piano clinico e sociale

Gli incontri potranno essere in presenza e/o da remoto.

L'esito della valutazione di ammissibilità viene comunicato formalmente alla famiglia ed al Servizio inviante dalla Direzione dei Servizi alla Persona di Fondazione Piatti.

La persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa

Accertata la disponibilità di posto si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento:

- Si richiede al Comune di residenza 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. n. 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 al familiare/tutore/amministratore di sostegno il modulo *Consegna Carta dei Servizi (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 FRP-Onlus (M7.02.15)*, si potrà procedere all'inserimento con una fase di osservazione della durata di tre mesi.

8.2 Accoglienza e presa in carico in struttura

- L'accoglienza dell'ospite, sia per inserimenti a tempo indeterminato che determinato, avviene di norma nei giorni infrasettimanali (dal lunedì al venerdì).
- Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/tutore/AdS deve produrre tutta la documentazione indicata nell'allegato 1.
- Deve altresì garantire una adeguata dotazione di abbigliamento e, successivamente, provvedere al suo ripristino periodico.
- Il Responsabile di struttura insieme all'équipe provvede a:
 - individuare gli operatori referenti del progetto individuale (educatore – A.S.A./O.S.S.)

- predisporre e personalizzare gli spazi privati insieme all'ospite e alla sua famiglia.
- Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 90 giorni, attraverso la quale viene approfondita e completata la conoscenza della persona, si condividono con la famiglia/tutore/AdS i contenuti e gli obiettivi del progetto individuale, si definiscono le modalità adeguate ai bisogni/desideri dell'ospite ed alla disponibilità/possibilità della sua famiglia per strutturare le occasioni di frequentazione reciproca.
Tale osservazione si connota come periodo di prova, pertanto, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, la Fondazione potrà dimettere l'ospite motivando in forma scritta alla famiglia/tutore/AdS ed ai servizi territoriali di riferimento le ragioni della non idoneità (v. § 8.3).
- 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/amministratore di sostegno. La persona già residente in città potrà mantenere il proprio medico, mentre chi proviene da altri paesi 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.
- 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.

8.3 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
 - morositàSono 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).

8.3.1 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 sanitaria 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.

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

Le richieste formalizzate dal Familiare/Tutore/Ads di trasferimento in altra UdO interna a Fondazione Piatti, vengono esaminate dall'équipe di valutazione di struttura, al fine di valutare insieme alla famiglia ed al Servizio

Sociale di riferimento la congruenza della richiesta con il progetto di vita della persona interessata, nonché determinare l' idoneità della struttura ad accogliere la persona.

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

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

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

- **La struttura di provenienza:**

- redige la *Relazione di dimissione (M7.02.17)* e mette a disposizione della nuova struttura copia della documentazione presente nel FaSAS, mentre i referti sanitari in originale seguono l'ospite nella nuova struttura;
- accompagna la fase di passaggio e inserimento con modalità operative coerenti ed appropriate (es. presentazione del caso all'équipe della struttura di destinazione; accompagnamento dell'ospite per momenti di osservazione e ambientamento, nonché altri interventi di volta in volta valutati utili e necessari);

- **La struttura che accoglie il nuovo ospite provvede agli adempimenti amministrativi e le modalità di accoglienza prevista per gli ospiti in ingresso.**

8.5 Criteri di gestione della lista di attesa

Quando l'esito della valutazione di ammissibilità condotta dall'équipe multi-professionale di struttura è positivo, la persona viene inserita in lista d'attesa, 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, approvati dal CdA:

- Ordine cronologico delle richieste di inserimento pervenute (come da protocollo dell'ente gestore);
- Valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, segnalate e documentate dai familiari/tutori/servizi invianti;
- Provenienza dell'ospite da strutture di Fondazione Piatti;
- Criteri di priorità territoriale:
 1. residenti nel territorio provinciale e, in tale ambito, i soggetti già inseriti in strutture fuori Provincia, che intendono rientrare nella Provincia di Varese;
 2. residenti in Regione Lombardia;
 3. residenti in altre Regioni.

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

8.6 Gestione ingressi e re-ingressi e gestione rischio COVID-19

Per quanto attiene la gestione dei nuovi ingressi in CSS 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.

Tali criteri e misure sono riportate nelle istruzioni denominate *Criteri nuovi ingressi e re-ingressi Ospiti servizi residenziali e CDD (I7.02.04)* eventualmente disponibili a richiesta per gli interessati.

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. **18. Contatti e informazioni** della presente *Carta dei servizi*).

8.7 Residenzialità temporanea

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:

- sollievo alla famiglia;
- effettuare osservazioni e valutazioni educativo-assistenziali in un contesto protetto;
- favorire l’avvicinamento alla residenzialità.

Prima di ogni inserimento verrà condiviso il *Regolamento ricoveri a tempo determinato* RSD-CSS, al fine di fornire alla Famiglia/Servizi tutte le informazioni necessarie per predisporre l’ingresso e accogliere la persona con disabilità.

8.8 Gestione e protezione dei dati personali

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

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

8.8.1 Feste ed altre iniziative simili

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

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

8.9 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, secondo il programma individualizzato.

L'équipe della C.S.S., inoltre, può in ogni momento avvalersi della collaborazione di altre figure professionali operanti presso la Fondazione Renato Piatti onlus (es. fisioterapista – infermiere professionale - medico).

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

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;

Responsabile di struttura **Massimo Ratti**

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 Professionale (per le prestazioni descritte nel §12.3)
- Fisioterapista (per le prestazioni descritte nel §12.4)
- Assistente Sociale
- Psicologo

L'assistenza notturna è garantita tramite personale qualificato non volontario.

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.

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, familiari, 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 Schalock 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.

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

12.1 Prestazioni di assistenza diretta alla persona

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera
- Cura degli spazi dedicati all'ospite
- Assistenza all'alimentazione
- Assistenza per evacuazione ed eliminazione agli incontinenti
- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- Accompagnamento presso servizi di cura alla persona (parrucchiere, estetista, ecc.)
- **Nel caso di ricovero ospedaliero in emergenza:**

Fondazione Piatti garantirà l'assistenza all'ospite per un periodo non superiore alle 48 ore, al fine di gestire l'emergenza, eventualmente anche attraverso l'intervento di una Cooperativa convenzionata, allo scopo di consentire alla Famiglia/Tutore/AdS di organizzarsi per garantire un'adeguata assistenza all'ospite, per la durata dell'intero periodo di ricovero, con le modalità ritenute più opportune.

Per tutta la durata della pandemia da Sars-Cov-2 l'assistenza diretta all'ospite presso le strutture ospedaliere di ricovero verrà erogata compatibilmente con regolamenti e disposizioni delle ASST di riferimento.

- **Nel caso di ricovero ospedaliero 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.

Il personale della C.S.S. manterrà per tutto il periodo di ricovero costanti contatti con il reparto ospedaliero per essere aggiornato sull'andamento clinico dell'ospite.

12.2 Prestazioni socio - riabilitative e riabilitative

Le attività socio-riabilitative e riabilitative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

- Progetto motorio:
 - programma di motricità (in palestra, basket, all'aperto)
- Progetto occupazionale:

- coinvolgimento degli ospiti in attività occupazionali, diversificate e rapportate alle capacità dei singoli, con lo scopo di sviluppare un senso di partecipazione alla vita di comunità e di far percepire il “sentirsi utili” e sperimentare “ruoli e contesti sociali”.
- Progetto espressivo:
 - attraverso laboratori-atelier
 - stimolazione cognitiva
 - attività con gli amici a quattro zampe
- Progetto tempo libero:
 - Attività di inclusione sociale
 - Attività ricreative e gestione del tempo libero
 - Partecipazione ad eventi ed iniziative esterne alla comunità

12.3 Prestazioni infermieristiche

L’Infermiere compila la scheda multidimensionale dei bisogni (raccolta anamnestica - valutazione infermieristica – indicazioni operative al personale di struttura). È responsabile della gestione delle varie attività connesse alla gestione dei farmaci come indicato nel protocollo assistenziale di riferimento, denominato *Approvvigionamento, conservazione e smaltimento dei farmaci. Tracciabilità della somministrazione dei farmaci (17.10.01)*.

L’Infermiere viene inoltre interpellato al bisogno, quando le condizioni di salute dell’ospite lo richiedono (su indicazione del medico di medicina generale) o quando è richiesta una valutazione in merito a situazioni di salute contingenti.

12.4 Prestazioni socio-sanitarie

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

- Tenuta e aggiornamento del fascicolo dell’ospite (FaSAS)
- Accompagnamento per visite dal Medico di Medicina Generale
- Accompagnamento per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie
- Valutazione periodica del fisioterapista e consulenza all’equipe
- 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.)
- Su richiesta e secondo necessità, collaborazione con medici di medicina generale e specialisti finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell’ospite
- 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 mobilizzazione)
- Aiuto all’assunzione delle terapie farmacologiche e somministrazione di terapie farmacologiche su prescrizione medica e nel rispetto di procedure e protocolli interni
- Controllo diete: su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
- Intervento dello psicologo per supervisione all’equipe sui casi e per sostegno individuale all’ospite
- 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’equipe di struttura
- Somministrazione di scale e valutazioni testali
- Esecuzione di tamponi molecolari e/o antigenici e/o test sierologici, per la prevenzione ed il monitoraggio clinico dell’infezione da SARS-COV-2

12.5 Prestazioni alberghiere

- Pasti e diete:
 - la struttura non si avvale della cucina interna ed il servizio di ristorazione è appaltato all'esterno
 - è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni
 - su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
 - la qualità viene costantemente monitorata
- Servizio di lavanderia e stireria per la biancheria piana e per gli indumenti personali degli ospiti

12.6 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

- Assistenza alla persona in caso di ricovero ospedaliero in emergenza come specificato nel § 12.1
- Utilizzo di piscine (dotate di sollevatore), all'interno delle RSD gestite da Fondazione Renato Piatti onlus
- Progettualità ed attività di integrazione sociale sul territorio con utilizzo di propri automezzi
- Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento non viene impiegato personale volontario, ma esclusivamente personale dipendente
- possibilità per gli ospiti di effettuare telefonate e videochiamate personali

12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- soggiorni climatici estivi e invernali (il costo effettivo del progetto, di volta in volta definito, verrà addebitato alle famiglie che potranno richiedere l'intervento dei rispettivi Comuni di residenza)
- beni personali (abbigliamento, ecc.)
- prestazioni sanitarie (es. ticket sanitari per visite specialistiche e farmaci non esenti, cure odontoiatriche)
- assistenza all'ospite durante i ricoveri ospedalieri
- tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla carta dei servizi e dalle normative vigenti

13. Giornata tipo degli ospiti nelle 24 ore

| | |
|---------------|---|
| 07:00 – 08:30 | <ul style="list-style-type: none"> • Risveglio. • Cura della persona: igiene personale, cambio abiti, barba, ecc. • Cura degli effetti personali |
| 08:30 – 09:15 | <ul style="list-style-type: none"> • Prima colazione |
| 09:15 – 09:45 | <ul style="list-style-type: none"> • Cura della persona: igiene denti • Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (cucina, rifacimento letti, preparazione borsa piscina, palestra, se prevista dalla loro programmazione giornaliera) |
| 09:45 – 10:00 | <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione e avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne |
| 10:00 – 12:00 | <ul style="list-style-type: none"> • Attività strutturate come da progetto educativo individuale |
| 12:00 – 14:00 | <ul style="list-style-type: none"> • Pranzo con gli operatori • Dopo pranzo: igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno) |
| 14:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> • Attività strutturate come da progetto educativo individuale |
| 16:00 – 16:45 | <ul style="list-style-type: none"> • Rientro dalle attività strutturate • Pausa break |
| 16:45 – 18:00 | <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della comunità, uscite per eventuali acquisti giornalieri o settimanali, ecc |
| 18:00 – 18:45 | <ul style="list-style-type: none"> • Cura della persona: igiene personale, doccia, ecc • Cura degli oggetti personali e degli spazi comunitari |
| 18:45 – 19:30 | <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento nella preparazione cena e allestimento tavoli |
| 19:30 – 20:30 | <ul style="list-style-type: none"> • Cena con gli operatori |
| 20:30 – 22:15 | <ul style="list-style-type: none"> • Dopocena: coinvolgimento nella cura e riordino ambienti, momento di relax individuale, tv, igiene personale |
| 22:15 – 07:00 | <ul style="list-style-type: none"> • Riposo notturno monitorato costantemente dagli operatori in turno |

13.1 Orari visite

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario nelle ore diurne (10,00-19,00). È sempre opportuno che tali visite siano preventivamente concordate con il Responsabile o con gli operatori di struttura al fine di predisporre quanto necessario per rendere la visita soddisfacente per l'ospite ed il familiare.

Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari 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;
- un *Servizio Accoglienza Informazione* (SAI?).

15. SAI - Sportello Accoglienza e Informazione

Lo *Sportello Accoglienza e Informazione* (SAI per brevità) 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 offerto con il SAI è promosso da Anffas Onlus Varese e, attualmente, gestito da Fondazione R. Piatti Onlus Varese, a favore di tutte le persone con disabilità e loro congiunti indipendentemente dall'essere soci Anffas.

Il SAI offre:

- consulenza e accompagnamento su aspetti della vita relazionale legati alla presenza di un familiare disabile;
- informazione sulle normative per l'acquisizione di diritti e della loro tutela;
- formazione attraverso l'attivazione di gruppi di mutuo aiuto, incontri a tema, convegni;
- orientamento nella rete dei servizi territoriali (ATS, ASST, Comuni, realtà del privato sociale) e supporto nei contatti istituzionali;

Modalità di accesso

Si accede al SAI attraverso:

- contatto telefonico il MARTEDI' e GIOVEDI' dalle 9:00 alle 13:00 per informazioni telefoniche o fissare appuntamenti;
- appuntamento da concordarsi in orario mattutino o pomeridiano.

Il servizio è gratuito.

Sede e contatti dello sportello SAI

Fondazione R. Piatti Onlus - via F. Crispi, 4 - 21100 Varese – Tel 0332/326578 – 346/9669346

sai@fondazionepiatti.it

Per tutta la durata della pandemia da SARS-CoV-2 l'accesso allo sportello SAI è soggetto alle misure di sicurezza definite in funzione dall'attuale condizione di salute pubblica; è pertanto necessario concordare sempre le modalità di fruizione del servizio, tramite preventivo contatto telefonico.

16. 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*), 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 espletate a cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene effettuata attraverso 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, 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 retta giornaliera è scorporata della quota prevista dal Fondo Sociale ex circ. 4 e del Voucher di lungo assistenza per i ricoveri a tempo indeterminato. Tale quota verrà trattenuto dall'Ente nel momento in cui il contributo sarà assegnato ed erogato alla scrivente Fondazione.

La fatturazione della retta decorre dalla data di effettivo inserimento in struttura.

L'Ente gestore rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

La retta è legata alla presenza e al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sospensione della retta le assenze dell'ospite dovute a:

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

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

In caso di dimissioni con preavviso inferiore ai 30 gg è facoltà di Fondazione Piatti addebitare la retta per i giorni corrispondenti al mancato preavviso.

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

18. Contatti e Informazioni

CSS “Nuova Brunella” - Via F. Crispi, 4 – 21100 Varese – Tel. 0332/281025 Fax 0332/284454

Mail: cssnuovabrunella@fondazionepiatti.it - PEC: cssnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Responsabile di struttura: [Massimo Ratti](#)

Tel. 0332.325287 - Mail: massimoratti@fondazionepiatti.it

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

Assistente Sociale: Dr.ssa Valentina Rusconi

Tel. 0332/281025 - Mail: valentinarusconi@fondazionepiatti.it

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari, previo appuntamento con la Responsabile di struttura [Massimo Ratti](#)

Ente Gestore: Fondazione Renato Piatti onlus


Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA)

Tel. 0332-281025

Fax 0332-284454

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

Sito WEB: 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 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)

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Legenda: | 1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei. | | | | | | |
| AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE | | | | | | | |
| 1. | È soddisfatta/o delle informazioni che 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 |
| Eventuali osservazioni e suggerimenti: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| AREA AMBIENTI E SPAZI | | | | | | | |
| 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 |
| Eventuali osservazioni e suggerimenti: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA | | | | | | | |
| 4. | È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza della Comunità (ad esempio turnazione del personale, telefonate/videochiamate ai famigliari, organizzazione visite, rientri a casa dei famigliari)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| Eventuali osservazioni e suggerimenti: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| AREA ASSISTENZA e CONTINUITA' | | | | | | | |
| 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 |
| Eventuali osservazioni e suggerimenti: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| | | | |
|--|----------|---|--------------------------|
|  | 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 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 ? | | | | | | | | | | | |
| | Per nulla soddisfatto | | Poco soddisfatto | | Abbastanza soddisf. | | Soddisfatto | | Molto soddisfatto | | Non saprei | |
| 29. | Nel complesso, come giudichi la qualità della tua vita in questo momento ? | | | | | | | | | | | |
| | | | Scarsa | | Buona | | Ottima | | Non saprei | | | |
| BILANCIO SOCIALE | | | | | | | | | | | | |
| 30. | Hai letto il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS, anche solo in parte? | | | | | | | | | | | |
| | | | | Sì | <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? | | | | | | | | | | | |
| | 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 - 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