

CARTA DEI SERVIZI

Centro Terapeutico - Riabilitativo Semiresidenziale di
NPIA
per il trattamento dei
Disturbi dello Spettro Autistico

C.T.R.S. Nuova Brunella

Via Francesco Crispi, 4 - 21100 – 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

| Aggiornamento del 29 maggio 2024

| | |
|---|-----------|
| 1. DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ | 5 |
| 2. CENNI STORICI | 6 |
| 3. GESTIONE DI EVENTUALI EVENTI PANDEMICI | 6 |
| 4. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA | 6 |
| 5. ENTE GESTORE | 8 |
| 5.1 LA MISSION | 8 |
| 5.2 IL CODICE ETICO | 9 |
| 5.3 L'ORGANISMO DI VIGILANZA | 9 |
| 5.4 LE STRUTTURE E L'ORGANIGRAMMA FUNZIONALE | 10 |
| 6. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ | 12 |
| 7. DESTINATARI DEL SERVIZIO | 12 |
| 8. CRITERI E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO ED ACCESSO | 12 |
| 8.1 APERTURA DEL CENTRO | 13 |
| 8.2 IL PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA | 13 |
| 8.2.1 CRITERI DI GESTIONE DEI NUOVI INGRESSI IN REGIME DI PREALLERTA PANDEMICA O PANDEMIA CONCLAMATA | 14 |
| 8.3 IL PERCORSO DI DIMISSIONE | 14 |
| 8.3.1 LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE | 14 |
| 8.4 MODALITÀ DI GESTIONE DI TRASFERIMENTI INTERNI PRESSO UDÒ SOCIO-SANITARIE O SANITARIE | 14 |
| 8.5 GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA | 15 |
| 8.6 GESTIONE E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI | 15 |
| 8.6.1 FESTE ED ALTRE INIZIATIVE SIMILI | 15 |
| 8.7 RILASCIO CERTIFICATI E RELAZIONI SANITARIE | 16 |
| 9. PRESTAZIONI EROGATE DAL CENTRO | 16 |
| 9.1 CARATTERISTICHE DEGLI INTERVENTI RIABILITATIVI | 16 |
| 9.2 ASSENZE | 17 |
| 10. LE RISORSE UMANE | 17 |
| 10.1 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE | 18 |
| 11. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE | 18 |
| 12. SERVIZI DI PRIVATO AGEVOLATO | 18 |
| 13. VOUCHER AUTISMO | 19 |
| 14. SAI - SPORTELLO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE | 19 |
| 15. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI ED OPERATORI | 20 |
| 15.1 GESTIONE DEI RECLAMI | 20 |
| 15.2 TUTELA DEI DIRITTI | 20 |
| 16. RETTE | 20 |
| 17. CONTATTI | 21 |

| | | |
|--------------------|---|---------|
| <u>Allegato 1:</u> | Elenco dei documenti da produrre per l’inserimento in C.T.R.S. | pag. 22 |
| <u>Allegato 2:</u> | Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01) | pag. 23 |
| <u>Allegato 3:</u> | Questionario di Gradimento dei servizi - CRS/CTRS (M8.04.29) | pag. 24 |
| <u>Allegato 4:</u> | Questionario di <i>Job Satisfaction - Servizi</i> (M6.01.48) | pag. 27 |

1. Diritti delle persone con disabilità

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Cenni storici

Il “Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale (CTRS) di Neuropsichiatria Infantile e dell’Adolescenza per il trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico Nuova Brunella” è parte integrante del “Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia La Nuova Brunella” che ha sede in via Crispi 4 a Varese.

Il Centro Multiservizi, nato da una ristrutturazione interna del Convento dei Francescani ed inaugurato il 15 maggio 2015, rappresenta un modello innovativo di intervento in quanto riunisce in un’unica struttura servizi che si prendono cura dei bisogni delle persone con disabilità nelle diverse fasi del ciclo di vita, garantendo anche spazi di ascolto alle famiglie nei loro momenti di fragilità, non solo connesse alla disabilità. In particolare il Centro Multiservizi riunisce in unica struttura la clinica e la riabilitazione precoce (offerte proprio dal CTRS), la residenzialità, la formazione, nonché l’accoglienza, l’ascolto e l’accompagnamento delle famiglie.

3. Gestione di eventuali eventi pandemici

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

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

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

4. Informazioni generali sulla struttura

Il “*Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale per il trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico Nuova Brunella*” (di seguito C.T.R.S. Nuova Brunella) è una struttura sanitaria rientrante tra le unità di offerta di Neuropsichiatria dell’Infanzia e dell’Adolescenza, prevista dalla Regione Lombardia secondo quanto definito dalla D.G.R. 6 agosto 1998 n. VI/38133: Centro Diurno qualificato come “Centro Terapeutico e Riabilitativo Semiresidenziale per bambini e adolescenti ad interventi multipli differenziati”.

Con deliberazione dell’ATS Insubria n. 252 del 19/05/2016 è stato autorizzato ed, in seguito, è stato iscritto nel Registro Regionale delle Strutture Sanitarie Accreditate al n. 1218 con Decreto della Direzione Generale Welfare n. 6328 del 04/07/2016, che ha recepito la deliberazione dell’ATS. Il CTRS La Nuova Brunella occupa i livelli 1 (verde) e 4 (arancione) del Centro Multiservizi per la Disabilità e la Famiglia, che ha una superficie complessiva di circa 4.000 mq.

Il Centro attualmente si sviluppa su una superficie complessiva di 660 mq. Gli ambienti si articolano in due aree:

- una composta da spazi esclusivamente dedicati agli interventi riabilitativi, che vengono caratterizzati a seconda delle esigenze riabilitative;
- l'altra composta da spazi per funzioni strettamente organizzative ed amministrative (ufficio e sala operatori) o cliniche (ambulatorio/infermeria), in cui sono effettuate le valutazioni e gli incontri con i familiari e con i servizi.

Il CTRS è dotato di una piccola sala d'attesa alle spalle del *Punto Unico di Accoglienza* (PUA) in cui i familiari possono attendere i minori durante i trattamenti e di un'area esterna attrezzata anche per lo svolgimento di attività riabilitative all'aria aperta. Il CTRS dispone, inoltre, di un parcheggio dedicato alla sosta temporanea per chi accompagna gli Utenti del servizio e di un'area verde di 700 mq.

Agli altri livelli del complesso di Via Crispi si trovano:

- una Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) che può accogliere fino a 10 persone con disabilità (livello 2 colore giallo);
- le nuove sedi di Fondazione Piatti, Anffas Varese e ASA Varese (livello 3 - colore blu);
- al livello 5, l'ultimo piano dell'edificio, prosegue la sua attività il Consultorio Familiare accreditato, gestito dalla Fondazione Istituto La Casa.

5. Ente Gestore

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

È un "Ente a marchio ANFFAS", l'Associazione Nazionale delle Famiglie di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale" che da oltre 50 anni opera sull'intero territorio nazionale, con la presenza di oltre 200 tra associazioni locali ed enti gestori di servizi. Si specifica inoltre che l'ente gestore, Fondazione Renato Piatti – ONLUS, è stato riconosciuto, con Decreto della Direzione Generale Salute di Regione Lombardia n. 7802/2014 del 20/08/2014, quale **"Unico Soggetto Gestore di una pluralità di strutture sanitarie"**. Fondazione Renato Piatti onlus ha un sistema di gestione certificato **ISO 9001**, comprendente tutti i servizi socio sanitari e sanitari attualmente gestiti e di cui si prevede l'estensione anche ai siti/servizi di futura acquisizione.

5.1 La mission

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

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

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

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

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

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

5.2 Il Codice Etico

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

5.3 L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (di seguito OdV) è stato costituito presso Fondazione Renato Piatti onlus con delibera del CDA del 4 marzo 2013 – ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001, recante «*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*» e riconfermato nel 2020. Rimarrà in carica per tre anni o fino alla scadenza naturale del Consiglio di Amministrazione.

L'OdV di Fondazione Renato Piatti onlus è 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 competenze 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.sferno.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.)**
- **Poliambulatorio Mafalda Luce**
Via B. Rucellai, 36 - 20126 Milano - Tel. 02/36639010 - Fax 02/36639019
E.mail e PEC: ctrsmi@fondazionepiatti.it – ctrs.milano.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per il Trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico (C.T.R.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.281025
E.mail e PEC: ctrsnuovabrunella@fondazionepiatti.it - ctrsnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro (C.T.)**
Via Cirene, 1 – 21100 Varese - Tel. 0332.220383
E.mail e PEC: ctfogliaro@fondazionepiatti.it – ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via G.B. Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel./Fax 0332.970423
E.mail e PEC: cddbsozzo@fondazionepiatti.it – cdd.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via G. Macchi, 12 – Loc. Bobbiate – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.313340
E.mail e PEC: cddbobbiate@fondazionepiatti.it – cdd.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via A. Magnani, 6 – Loc. Bregazzana – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.229640
E.mail e PEC: cddbregazzana@fondazionepiatti.it – cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità (C.S.S.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – css.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “Maria Luisa Paganoni” (C.S.S.)**
Via Macchi, 12 – Loc. Bobbiate - 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.325287
E.mail e PEC: comunitaalloggio@fondazionepiatti.it – css.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “La Nuova Brunella” (C.S.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) – Tel. 0332.326579
E.mail e PEC: cssnuovabrunella@fondazionepiatti.it – cssnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio-Sanitarie per persone con disabilità “Brugnoli-Tosi” (C.S.S.)**
“Pad. Armiraglio Magistrelli” - “Pad. Mazzucchelli” - “Pad. Denna” - Gruppo appartamento “La Magnolia”
Via Piombina, 16 – 21052 Busto Arsizio (VA) - Tel. 0331.623538 – Fax 0331.653585
E.mail e PEC: cssbusto@fondazionepiatti.it – css.bustoa.pec@fondazionepiatti.org

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

L'organizzazione interna della struttura è riportata sul supporto *Organigramma CTRS NB-VA (S7.14.04)*, distribuito tramite intranet e disponibile (eventualmente a richiesta) presso la struttura anche su supporto cartaceo.

6. Ubicazione e accessibilità

Il CTRS, è ubicato ai Livelli 1 (verde) e 4 (arancione) del *Centro Multiservizi per le disabilità e la famiglia*, sito in via Crispi, 4 a Varese, a pochi passi dal centro cittadino.

È facilmente raggiungibile ed accessibile con automezzi privati provenendo, sia dal centro città, sia dall'autostrada (A8 VA-MI), come anche tramite servizio radio taxi dalle stazioni ferroviarie di Varese.

Il CTRS è dotato di parcheggio interno dedicato alla sosta temporanea per chi accompagna gli Utenti del servizio.

Il CTRS è ben servito dalle linee urbane degli autobus (CTPI) che transitano anche nei pressi delle stazioni ferroviarie di Varese:

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

Le linee indicate transitano in via Crispi (dove vi è una fermata delle autolinee, proprio di fronte alla struttura), oppure da via Marzorati (comunque attigua al CTRS) o dalla parallela via Sanvito Silvestro, distante 200 m. ca. dal CTRS.

Orari, percorsi e altre informazioni utili sono reperibili sul sito internet www.ctpi.it.

7. Destinatari del servizio

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

8. Criteri e modalità di funzionamento ed accesso

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

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

Le frequenze, definite dal progetto terapeutico riabilitativo possono essere plurisettemanali, con presenza giornaliera inferiore o superiore alle 4 ore, come previsto dalla normativa regionale vigente.

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

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

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

8.1 Apertura del Centro

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

| Giorni | Mattino | Pomeriggio |
|-----------|--------------|---------------|
| Lunedì | 8:30 – 12:45 | 13:15- 17.45 |
| Martedì | 8:30 – 12:30 | 13:30 – 17.00 |
| Mercoledì | 8:30 – 12:45 | 13:15- 17.45 |
| Giovedì | 8:30 – 12:45 | 13:30 – 17.00 |
| Venerdì | 8:30 – 12:30 | 13:15- 17.45 |

I periodi di chiusura previsti nell'anno sono di norma: due settimane intere nel mese di agosto, una settimana intera in coincidenza delle festività natalizie, i giorni festivi infrasettimanali ed eventuali ponti.

Il calendario viene consegnato alle famiglie ed esposto in una bacheca per le comunicazioni ai familiari.

8.2 Il Protocollo di accoglienza

La proposta di trattamento riabilitativo presso il C.T.R.S. viene formulata dalla U.O.N.P.I.A. territoriale di riferimento del minore, attraverso un apposito modulo che viene trasmesso all'ATS e alla Fondazione Piatti anche per gli adempimenti amministrativi previsti. La richiesta deve essere corredata dal consenso informato firmato dagli esercenti la responsabilità genitoriale.

Prima della formalizzazione della richiesta, la UONPIA e la famiglia possono richiedere un incontro preliminare presso il C.T.R.S. al fine di valutare l'appropriatezza dell'invio e visitare la struttura.

L'équipe di struttura effettua una valutazione di ammissibilità della proposta trattamentale, volta a verificare se le opportunità riabilitative offerte dal CTRS siano idonee ed appropriate ai bisogni del minore, a raccogliere informazioni inerenti all'ambito socio-familiare, educativo e scolastico, a verificare gli aspetti organizzativi utili al progetto di inserimento. L'esito della valutazione di ammissibilità viene comunicato alla famiglia e all'UONPIA inviante.

Quando l'esito della valutazione è positivo il nominativo viene inserito in lista di attesa.

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

Sono criteri di idoneità per la presa in carico al CTRS la diagnosi di disturbo dello spettro autistico e la possibilità di garantire una costante frequenza al percorso riabilitativo proposto, nei giorni ed orari indicati.

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

Al fine di garantire un percorso riabilitativo sempre appropriato all'evoluzione del minore, si prevedono verifiche periodiche del progetto individuale, con il servizio inviante e con la famiglia, e il monitoraggio annuale degli aspetti clinici, anche attraverso l'applicazione di scale di valutazione standardizzate.

Tali rivalutazioni, intermedie e annuali, potranno comportare anche modifiche del piano trattamentale e di frequenza (es. giorni, orari, referenti).

8.2.1 Criteri di gestione dei nuovi ingressi in regime di preallerta pandemica o pandemia conclamata

Le modalità di ingresso in caso di preallerta pandemica o pandemia conclamata, verranno declinate e specificate in modo appropriato ai diretti interessati, nella fase preliminare all'ingresso, a garanzia della corretta applicazione degli adempimenti previsti dal *Piano Operativo Pandemico (POP)*, definito ed adottato dall'Ente Gestore, sulla base delle indicazioni degli organi competenti.

8.3 Il percorso di dimissione

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

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

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

8.3.1 La continuità assistenziale

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

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

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

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 e mette a disposizione della nuova struttura copia della documentazione presente nel Fascicolo Sanitario, 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 Gestione della lista di attesa

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

La lista di attesa nominativa è gestita con i seguenti criteri:

- data della proposta scritta di inserimento inoltrata dalla UONPIA
- verifica della copertura finanziaria in relazione al budget assegnato dall'A.T.S.
- disponibilità di posto
- valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, in collaborazione con la UONPIA inviante.

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

Le informazioni sui criteri di gestione della lista d'attesa e sui tempi di attesa per l'accesso al servizio (aggiornate come previsto dalla vigente ed applicabile normativa) sono pubblicate anche sul sito WEB dell'ente gestore, nell'ambito degli adempimenti previsti in termini di amministrazione trasparente, secondo le disposizioni del D.Lgs. n. 33/2013; vedi *Lista d'attesa sito WEB* [CTRS NB] (**S7.14.13**) reperibile alla pagina del sito dedicata al CTRS: <https://fondazionepiatti.it/centri-riabilitativi/ctrs-la-nuova-brunella/>

8.6 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).

8.6.1 Feste ed altre iniziative simili

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

Il Garante italiano ha infatti specificato che non violano la privacy le riprese video e le fotografie raccolte dai genitori durante le recite, le gite e i saggi scolastici, attività e contesti assimilabili alla realtà di vita collettiva costituita anche dal centro diurno. Le immagini, in questi casi, sono però raccolte per fini personali e destinate esclusivamente ad un ambito familiare o amicale e quindi non alla diffusione. Va pertanto prestata particolare attenzione alla loro eventuale pubblicazione su internet, e sui social network in particolare. In caso di comunicazione sistematica o diffusione diventa infatti necessario ottenere il consenso informato delle persone presenti nelle fotografie e nei video.

8.7 Rilascio certificati e relazioni sanitarie

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

Il rilascio di relazioni cliniche 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 deve essere richiesto dal familiare/Tutore/AdS in forma scritta presso la sede amministrativa 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. Prestazioni erogate dal Centro

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

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

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

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

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

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

9.1 Caratteristiche degli interventi riabilitativi

Il Centro offre prestazioni terapeutiche riabilitative ed educative, in coerenza con le Linee guida 2011-2015 per il trattamento dei disturbi dello spettro autistico dell'Istituto Superiore della Sanità e i successivi aggiornamenti.

Il trattamento terapeutico riabilitativo è svolto secondo un approccio multidisciplinare che prevede la collaborazione di più figure professionali operanti presso il CTRS. I nostri operatori sono formati nei principali approcci abilitativo riabilitativi per l'autismo, come da linee guida nazionali.

L'organizzazione degli spazi interni è stata progettata e realizzata in modo da costruire un ambiente accogliente e chiaro per i bambini con autismo. Sono previste anche uscite sul territorio per un'implementazione specifica degli aspetti di autonomia sociale, motoria e cognitiva. Le uscite possono svolgersi sia con un pulmino appositamente allestito per il trasporto minori, sia a piedi a seconda dello scopo riabilitativo e del territorio prescelto.

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

Si considera fondamentale, per un positivo e funzionale percorso riabilitativo, la costante partecipazione del minore alle attività riabilitative.

Qualora la continuità dell'intervento riabilitativo venisse meno per tempi prolungati e senza un giustificato motivo (due mesi ininterrotti di assenza) il Responsabile medico di struttura si riserva la possibilità di rivalutare il progetto terapeutico individuale (PTI) del minore, insieme alla UONPIA di riferimento e alla famiglia.

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

9.2 Assenze.

Si applica quando disposto DGR XI/7752 del 28.12.2022 secondo la quale la remunerazione a carico del FSR delle assenze dell'utente è riconosciuta per un massimo di 20 trattamenti annui per soggetto senza necessità di esplicitarne la causale. È possibile inoltre riconoscere ulteriormente un massimo di 30 trattamenti annui come assenza dalle terapie in caso di presentazione di adeguata documentazione a supporto della causale (ad es. uscite/gite organizzate dalla scuola frequentata dal minore, ricoveri ospedalieri e/o malattie documentate da certificato medico rilasciato dal Pediatra di Libera Scelta, ecc...).

10. Le risorse umane

| |
|---|
| <p>Responsabile Sanitario Dr.ssa Elena Scarabello</p> |
| <p>Responsabile di Unità d'offerta Dr.ssa Sonia Marchiori</p> |
| <p>Nel Centro opera un'équipe professionale multidisciplinare composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabile sanitario specialista in neuropsichiatria infantile • Medico specialista in neuropsichiatria infantile • Logopedista • Terapista della neuropsicomotricità • Educatori professionali • Terapista occupazionale • Psicologa clinica • Assistente Sociale • Collaboratore Amministrativo <p>Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento.</p> |

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

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

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

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

10.1 Formazione e aggiornamento del personale

La Fondazione Renato Piatti ONLUS predispose un piano annuale di formazione e aggiornamento per 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. Rapporti con le famiglie

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

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui mirati con i diversi referenti;
- accesso alla struttura previo contatto con il Responsabile di struttura;
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*);
- raccolta di reclami e suggerimenti
- accesso gratuito al SAI - *Sportello Accoglienza Informazione*.

12. Servizi di privato agevolato

In uno scenario caratterizzato da bisogni emergenti soprattutto nell'area autismo e riabilitazione dell'età evolutiva, in coerenza con le linee guida cliniche nazionali ed internazionali, la Fondazione Piatti vuole continuare a garantire servizi di qualità, all'altezza delle aspettative dei piccoli pazienti e delle loro famiglie, in maniera accessibile ed economicamente sostenibile, anche attraverso forme di "privato agevolato".

Tale strategia agisce secondo due direttive:

- **accoglienza**, da sempre valore imprescindibile di tutta la missione, riconosciuta e apprezzata dai pazienti e dalle famiglie e diventata elemento distintivo dell'intera Fondazione Piatti;
- **sostenibilità e accessibilità**, ampliando la propria offerta di privato agevolato, con aree calmerate di servizi per un numero sempre maggiore di persone e promuovendo la cultura dell'universalità dell'accesso alle cure sul territorio.

Il CTRS eroga tra le prestazioni in forma di privato agevolato:

- Visite mediche specialistiche (neuropsichiatriche infantili)
- Interventi riabilitativi mirati e personalizzati inerenti le patologie neuropsichiatriche infantili (es: terapia logopedica, neuropsicomotricità, terapia occupazionale, interventi psicoeducativi, interventi multidisciplinari su attenzione, regolazione emotivo-comportamentale.)
- Servizio di supporto e sostegno psicologico alle famiglie, attività di sollievo e ludiche presso il centro e sul territorio.

13. Voucher autismo

L'Ente Gestore del *Centro Semiresidenziale di NPIA* (CTRS) ha aderito al programma operativo regionale a favore di persone con gravissima disabilità e in condizioni di non autosufficienza, sulla base della normativa vigente ed applicabile.

Il *voucher autismo* è finalizzato ad incrementare l'offerta esistente di percorsi abilitativi e riabilitativi, rivolti ai minori con gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico (ascritta al livello 3 della classificazione del DSM-5), anche tramite supporto e sostegno ai contesti di vita e di orientamento, supporto e formazione familiare.

Il *voucher*, la cui durata è determinata annualmente nel *Progetto Individualizzato* sulla base dei bisogni rilevati, può prevedere sia interventi diretti, sia interventi indiretti.

Per attivare il *voucher autismo* è necessario riferirsi al servizio di *Assistenza Domiciliare Integrata* (ADI) competente per territorio.

14. 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 – laurazucon@anffasvarese.it

Sede e referente Sportello SAI

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

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

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

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

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

15.1 Gestione dei reclami

L'assistito, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari possono segnalare formalmente possibili criticità e disservizi, oltre che esprimere suggerimenti e apprezzamenti, in merito alle prestazioni e/o alla qualità dei servizi erogati da Fondazione Piatti, attraverso la *Scheda Reclamo/Apprezzamento* (M8.01.01), messa a disposizione anche attraverso la presente Carta dei Servizi, e riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla segnalazione.

15.2 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.

16. Rette

Riferimento tariffario per le prestazioni di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza (NPIA) sono le pertinenti ed applicabili normative di *Regione Lombardia*; il pagamento delle prestazioni viene effettuato dall'ATS competente per territorio, sulla base della rendicontazione mensile delle prestazioni rese agli Utenti in carico.

I trattamenti riabilitativi sono a carico del *Servizio Sanitario Regionale* (S.S.R.) e pertanto alla famiglia non è richiesta alcuna partecipazione alla spesa.

17. Contatti

Per ulteriori informazioni sul servizio è possibile contattare:

Responsabile di struttura: Dr.ssa Sonia Marchiori

Tel. 0332.281025 – Fax 0332.284454

soniamarchiori@fondazionepiatti.it

ctrsnuovabrunella@fondazionepiatti.it - ctrsnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org

Assistente sociale: Dr.ssa Ilaria Franzioni

Tel. 0332.281025 - Mail: ilariafranzioni@fondazionepiatti.it

Fondazione Renato Piatti ONLUS

Via F. Crispi 4 – 21100 Varese

Tel. 0332/281025 - Fax 0332/284454

e-mail: info@fondazionepiatti.it

La *Carta dei Servizi* è consultabile sul sito di Fondazione Renato Piatti onlus, viene consegnata alle famiglie dei minori frequentanti il CTRS e, di norma, viene inviata in formato digitale ai Servizi di riferimento e a chiunque sia interessato ad averne una copia.


[Allegato 1: Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in C.T.R.S.](#)

Documenti personali del minore

1. Fotocopia Tessera Sanitaria/Carta Regionale dei Servizi
2. Fotocopia Codice fiscale del minore e dei genitori
3. Fotocopia Carta d'identità del minore e dei genitori
4. Fotocopia del verbale d'invalidità civile
5. Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92
6. Fotocopia del Certificato di vaccinazione
7. Fotocopia della carta o permesso di soggiorno
8. Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
9. Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
10. Delega per l'accompagnamento con fotocopia documento d'identità del delegato (quando il minore non è accompagnato al Centro dai genitori)
11. Fotocopia carte d'identità dei genitori

Documentazione sanitaria

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

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

Rilevato presso:

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---|--|--------------------------------|
| CDD | CSS | CRS/CTRS/CT | RSD | Altro |
| <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 _____

| | | | |
|--|---------------|---|--------------------------|
|  | <i>Modulo</i> | | Rev 01 del 01/03/2024 |
| | M8.04.29 | QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI CRS/CTRS | Pagina 1 di 3 |

Centro Semiresidenziale NPIA di Milano (MI)

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

Ente affidatario? SI NO

Centro Semiresidenziale di NPIA Milano (MI)

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 frequenza del Centro e alle cure e attenzioni rivolte a suo figlio/a? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 2. | È soddisfatta/o delle informazioni che ha ricevuto e che riceve in merito al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) rivolto a suo/a figlio/a? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| Eventuali osservazioni e suggerimenti: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| AREA AMBIENTI E SPAZI | | | | | | | |
| 3. | È soddisfatta/o, in generale, dell'ambiente e degli spazi offerti (organizzazione spazi, pulizia, cura, attrezzatura, ecc.)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| Eventuali osservazioni e suggerimenti: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA | | | | | | | |
| 4. | È soddisfatta/o, in generale, dell'organizzazione del Centro (ad esempio orari, flessibilità, supporto tecnico)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| Eventuali osservazioni e suggerimenti: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| AREA ASSISTENZA e CONTINUITA' | | | | | | | |
| 5. | È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori sanitari (Medico Neuropsichiatra, Terapisti)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 6. | È soddisfatta/o degli interventi messi in atto dagli operatori socio-educativi (Educatori Professionali – OSS – Assistente Sociale)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| Eventuali osservazioni e suggerimenti: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| AREA RELAZIONALE | | | | | | | |
| 7. | È soddisfatta/o del rapporto con gli operatori che si occupano di suo/a figlio/a (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| Eventuali osservazioni e suggerimenti: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

CENTRO NPIA - MILANO

Legenda: 1. *per niente*; 2. *poco*; 3. *abbastanza*; 4. *tanto*; 5. *del tutto*; 0. *non saprei*.

AREA MISSION e VALORI

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

Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "MISSION E VALORI":

AREA ORGANIZZAZIONE e CLIMA

| | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|
| 6. | Ritieni che le condizioni psico-fisiche del tuo lavoro siano adeguate in termini di: | | | | | | |
| 6.1 | Spazi, ambienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 6.2 | Strumenti, dispositivi, ausili | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 6.3 | Orari di lavoro | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 7. | Ritieni che all'interno del Centro ci sia collaborazione tra i colleghi di lavoro ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 8. | Ritieni che ti vengano dati riscontri sul tuo operato quando svolgi un lavoro ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 9. | Ritieni che, all'interno del Centro, quando serve, si cerchino soluzioni per risolvere i problemi che emergono lavorando ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 10. | Ritieni di lavorare con colleghi motivati ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |

Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "ORGANIZZAZIONE E CLIMA":

LAVORO in TEAM

| | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|
| 11. | Ritieni di lavorare con colleghi preparati ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 12. | Ritieni che all'interno del Centro ci sia integrazione nel lavoro svolto dalle diverse figure professionali ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 13. | Ritieni che all'interno del Centro ci sia un'equa distribuzione del lavoro ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 14. | Ritieni che l'interazione professionale tra i vari operatori all'interno del tuo team di lavoro sia efficace ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 15. | Ritieni che le decisioni prese nel tuo team abbiano, mediamente, una ricaduta concreta ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |

Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "LAVORO in TEAM":

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

| RUOLO e COMPITI | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|
| 16. | Ritieni che i risultati del tuo lavoro contribuiscano a migliorare il servizio erogato agli ospiti di Fondazione ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 17. | Ritieni che il modo di lavorare in Fondazione Piatti ti consenta di incrementare le tue competenze professionali ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 18. | Ritieni che la relazione con gli ospiti continui ad essere per te fonte di gratificazione ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 19. | Ritieni, in generale, di trarre soddisfazione dal tuo lavoro? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| <u>Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "RUOLO E COMPITI":</u> | | | | | | | |

| CONDIZIONI LAVORATIVE e SVILUPPO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20. | Ritieni che il responsabile di struttura si ponga nei tuoi confronti in modo corretto e professionale? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 21. | Ritieni che il tuo responsabile ti ascolti e ti supporti professionalmente ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 22. | Ritieni che il tuo responsabile ti metta nelle condizioni di utilizzare al meglio le tue conoscenze ed il tuo talento ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 23. | Ritieni adeguato il tuo trattamento economico? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 24. | Ritieni che l'orario e le condizioni lavorative ti permettano di conciliare le esigenze personali con l'attività lavorativa ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 25. | Ritieni che all'interno della Fondazione vi siano possibilità ed opportunità di partecipare ad adeguate iniziative formative? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 26. | Ti senti orgoglioso di lavorare per Fondazione Piatti? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 27. | Ti senti fiducioso riguardo alle prospettive future di Fondazione Piatti ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| <u>Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "CONDIZIONI LAVORATIVE E SVILUPPO":</u> | | | | | | | |

| NEL COMPLESSO ... | | | | | | | |
|-------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 28. | Nel complesso, quanto ti ritieni soddisfatto del tuo lavoro ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisf. | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Non saprei |
| 29. | Nel complesso, come giudichi la qualità della tua vita in questo momento ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Scarsa | Buona | Ottima | Non saprei | | |

| BILANCIO SOCIALE | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 30. | Hai letto il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS, anche solo in parte? | Sì | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | |
| Se hai risposto "No" alla domanda precedente, ti chiediamo di rispondere anche alle successive: | | | | | | |
| 31. | A. Perché non ne conoscevo l'esistenza | <input type="checkbox"/> | B. Perché non sono riuscito a procurarmelo | <input type="checkbox"/> | C. Perché non mi interessa | <input type="checkbox"/> |
| Specificare perché non interessa: | | | | | | |
| Se invece hai risposto "Sì" alla domanda n. 30, ti chiediamo di rispondere anche alle successive: | | | | | | |
| 32. | In quale formato hai letto/consultato il Bilancio Sociale della Fondazione? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | A. Supporto cartaceo | B. Supporto digitale | C. Entrambi i supporti | | | |

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