

CARTA DEI SERVIZI

Centro Semiresidenziale NPIA (CTRS)

Via B. Rucellai, 36 - 20126 – Milano



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 servizi, risposta ai bisogni delle persone e rappresenta anche uno strumento di informazione sull'organizzazione del servizio e di Fondazione Renato Piatti.

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

La Fondazione Renato Piatti ha a cuore la qualità di vita 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, 31 Marzo 2026

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Franco Radaelli

| Aggiornamento del 31 marzo 2026

Indice

1.	<i>Diritti delle persone con disabilità</i>	4
2.	<i>Cenni storici</i>	5
3.	<i>Informazioni generali sulla struttura</i>	5
4.	<i>Ente Gestore</i>	5
	4.1 La mission	5
	4.2 Il Codice Etico	6
	4.3 L'Organismo di Vigilanza	6
	4.4 Le strutture e l'organigramma funzionale	6
5.	<i>Ubicazione e accessibilità</i>	7
6.	<i>Destinatari del servizio</i>	8
7.	<i>Centro Semiresidenziale di NPIA: criteri e modalità di funzionamento e accesso</i> ...	8
	7.1 Le procedure di accoglienza	8
	7.2 Il percorso di dimissione	8
	7.3 La continuità assistenziale	8
	7.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO sociosanitarie o sanitarie	9
	7.5 Gestione della lista di attesa	9
	7.6 Prestazioni Erogate presso il CTRS	9
	7.6.1. Orari di apertura	10
	7.6.2. Caratteristiche degli interventi riabilitativi	10
	7.6.3 Assenze	10
	7.7 Voucher Autismo	10
	7.7.1. Interventi diretti	11
	7.7.2. Interventi indiretti	11
	7.7.3. Assenze	11
	7.7.4. Durata	11
	7.7.5. Orari di apertura	11
	7.8 Rilascio certificati e relazioni	12
8	<i>Gestione e protezione dei dati personali</i>	12
	8.1 Feste ed altre iniziative simili	12
9	<i>Gestione in regime pandemico</i>	12
10	<i>Le risorse umane</i>	14
	10.1 Formazione e aggiornamento del personale	14
11	<i>Rapporti con le famiglie</i>	14
12	<i>Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari ed operatori</i>	15
	12.1 Gestione dei reclami	15
	12.2 Tutela dei diritti	15
13	<i>Rette</i>	15
14	<i>Contatti</i>	16

<u>Allegato 2:</u>	Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)
<u>Allegato 3:</u>	Questionario di Gradimento dei servizi - CTRS Milano (M8.04.29)
<u>Allegato 4:</u>	Questionario di <i>Job Satisfaction</i> (M6.01.48)

1. Diritti delle persone con disabilità

La Fondazione Renato Piatti 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 Pervasivi dello Sviluppo” costituisce una delle unità di offerta facenti parte del **Centro Mafalda Luce**, con sede in via Rucellai 36 a Milano, progettato dall’omonima Fondazione con l’obiettivo di concentrare in un solo luogo la riabilitazione, la formazione, unitamente all’ascolto e all’accompagnamento delle famiglie, favorendo in questo modo il più appropriato processo di presa in carico di minori ed adulti con diagnosi afferenti allo Disturbo dello Spettro Autistico.

L’iniziativa della **Fondazione Gaetano e Mafalda Luce** è rivolta ai molti bambini e adolescenti con autismo della città di Milano e della Lombardia, in considerazione dei bisogni dichiarati dalle famiglie e dalle associazioni e in coerenza alle priorità indicate per queste patologie dal Piano Socio Sanitario della Regione Lombardia.

3. Informazioni generali sulla struttura

Il Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale per il trattamento dei disturbi pervasivi dello sviluppo (C.T.R.S.) è una struttura sanitaria rientrante tra le unità di offerta di neuropsichiatria dell’infanzia e adolescenza accreditabile in base alla DGR 6 agosto 1998 n. 6/38133 - Centro Semiresidenziale di NPIA classificato come “Centro Terapeutico e Riabilitativo Semiresidenziale per bambini e adolescenti ad interventi multipli differenziati”.

È stato accreditato dalla ASL di Milano (ora ATS Città Metropolitana di Milano) con deliberazione n. 185 del 11/02/2013 ed iscritto nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate in data 08/03/2013 al n. 1173.

La struttura è contrattualizzata con l’ATS Città Metropolitana di Milano.

La struttura è situata in un complesso immobiliare ubicato a Milano in Via Rucellai, 36.

All’interno del *Centro Mafalda Luce* ha sede anche l’associazione ANFFAS Lombardia ETS.

4. Ente Gestore

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

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

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

4.1 La mission

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

La Fondazione Renato Piatti o agisce e si impegna a garantire che le persone con disabilità intellettive, con disturbi del neurosviluppo, dello spettro autistico e del comportamento possano vivere in condizioni di benessere ottimali per tutta la loro vita, senza subire discriminazioni legate alla disabilità o ad altre forme di fragilità. Fonda il proprio operare sul rispetto dei diritti umani, civili e sociali così come declinato nelle convenzioni ONU per le persone con disabilità e sui diritti dell’infanzia e dell’adolescenza. L’approccio culturale adottato valorizza la cura della persona nella sua unicità e globalità, promuove la sua partecipazione attiva al progetto di vita, in sinergia con la rete familiare e gli enti pubblici coinvolti nella definizione dei percorsi di presa in carico. La Fondazione incoraggia il coinvolgimento della comunità, seguendo i principi di una società inclusiva. Per raggiungere questi obiettivi la Fondazione risponde ai bisogni delle persone, offrendo servizi di accoglienza, riabilitazione, cura, assistenza, personalizzati in base alle necessità e all’età di ciascuno.

La Fondazione si impegna nella ricerca di sostegni individuali e nell’adozione di progressi scientifici e tecnologici, al fine di migliorare la qualità della vita. La Fondazione offre anche servizi di accoglienza, orientamento, formazione e sostegno alle famiglie nell’ambito dell’approccio di presa in carico della persona e della famiglia.

La Fondazione è parte della rete nazionale Anffas e condivide i valori fondanti di questa associazione. La Fondazione riconosce l’unicità e la centralità della persona, promuovendo una cultura etica del lavoro che valorizza le persone e i loro talenti.

La Fondazione investe nella professionalità e nella formazione a tutti i livelli, sviluppando ambienti di lavoro che siano spazi di benessere, relazioni e vita, attraverso un approccio basato sulla cooperazione e sulla corresponsabilità tra tutte le funzioni dell'organizzazione.

4.2 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.

4.3 L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (di seguito OdV) è stato costituito presso Fondazione Renato Piatti 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 è costituito da:

- Ing. Maurizio Cappelletti, Presidente, con competenza ed esperienza specifica
- Avv. Daniele Franzetti, Membro dell'Organismo, con competenza legale
- Dr. Mauro Barbesino, Membro dell'Organismo, con competenza in ambito amministrativo

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

4.4 Le strutture e l'organigramma funzionale

Le strutture attualmente gestite dalla Fondazione Renato Piatti sono:

- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità Alberto Manicardi (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.) – Poliambulatorio Mafalda Luce (MI)
Via B. Rucellai, 36 - 20126 Milano - Tel. 02/36639010-1 - Fax 02/36639019
E.mail e PEC: ctrsmi@fondazionepiatti.it – ctr.milano.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per il Trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico** (C.T.R.S.)
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.1810145 – Fax 0332.284454
E.mail e PEC: 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 Clemente Ballerio** (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
- **Centro Diurno per persone Disabili “Il Melograno”** (C.D.D.)
Via Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI) – Tel/Fax 02 9420060
E-mail cddabbiategrasso@fondazionepiatti.it
- **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
- **Comunità Socio-Sanitaria per persone con disabilità “ Il Melograno comunità Dopo di Noi”** (C.S.S.)
Via Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI) - Tel 02 9420060
E.mail: cssabbiategrasso@fondazionepiatti.it
- **Comunità Socio-Sanitaria per persone con disabilità “ Il Melograno 2”** (C.S.S.)
Via Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI) - Tel 02 94200060
E.mail: cssabbiategrasso@fondazionepiatti.it

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

5. Ubicazione e accessibilità

Il Centro è ubicato nella zona nord-est di Milano tra Viale Monza e Via Melchiorre Gioia.

È raggiungibile con automezzi privati sia dal centro città, sia dalle autostrade, nonché con i mezzi pubblici, Metropolitana (fermata Precotto – Linea rossa) e linea ferroviaria Trenord (fermata Greco- Pirelli).

6. Destinatari del servizio

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

7. Centro Semiresidenziale di NPIA: criteri e modalità di funzionamento e 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.

L'accesso alla struttura di norma deve essere preventivamente autorizzato dalla ATS di residenza del minore.

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.

Il Centro eroga prestazioni in regime semiresidenziale con frequenze che possono essere a "+ di 4 ore" o a "- di 4 ore", come previsto dalla normativa regionale vigente.

7.1 Le procedure 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, se previsto dall'ATS. Tale proposta deve essere trasmessa dalla UONPIA all'A.T.S. di residenza del minore per la preventiva autorizzazione. Prima della formalizzazione della richiesta la UONPIA e la famiglia possono richiedere un incontro preliminare presso la struttura al fine di valutare l'appropriatezza dell'invio. I genitori possono richiedere formalmente una valutazione per l'inserimento in Lista di Attesa, attraverso la compilazione del modulo Richiesta valutazione per l'inserimento in lista di attesa (M7.02.28), disponibile a richiesta contattando i recapiti di riferimento indicati alla voce CONTATTI (§14) della presente Carta dei servizi, in previsione della successiva formalizzazione della richiesta di inserimento al CTRS da parte della UONPIA di riferimento, attraverso l'invio della proposta di trattamento riabilitativo.

A seguito della ricezione della Richiesta, qualora il CTRS risulti idoneo ad accogliere il minore, il nominativo viene inserito in Lista d'Attesa. 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.

L'esito della valutazione viene comunicato alla famiglia e/o alla UONPIA inviante ed 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). In previsione dell'ingresso, la UONPIA territoriale di riferimento del minore trasmette al CTRS il Piano Terapeutico Individuale (PTI) e la scheda di inserimento inviata contestualmente all'ATS. Il minore potrà essere accolto solo quando ATS avrà formalmente autorizzato l'inserimento. Dal momento dell'inserimento 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 (PTI) tradursi in un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) condiviso con la famiglia e con l'inviante.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 Modalità di gestione di trasferimenti interni presso UdO sociosanitarie o sanitarie

Le richieste formalizzate dal Familiare/Tutore/AdS di trasferimento in altra UdO interna a Fondazione Piatti, vengono esaminate dall'equipe di valutazione di struttura, al fine di valutare insieme alla famiglia ed al Servizio sociale di riferimento la congruenza della richiesta con il progetto di vita della persona interessata, nonché determinare l'idoneità della struttura ad accogliere la persona. Quando la richiesta è valutata ammissibile il nominativo viene inserito in lista 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:

1. 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;

2. accompagna la fase di passaggio e inserimento con modalità operative coerenti ed appropriate (es. presentazione del caso all'equipe 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.

7.5 Gestione della lista di attesa

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
- appropriatezza dell'inserimento in base al modello di intervento e alla presa in carico adottata presso il centro
- 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/>

7.6 Prestazioni Erogate presso il CTRS

Presso il CTRS vengono erogati interventi abilitativi-riabilitativi ed educativi individuali, in coppia, in piccolo gruppo, coppia familiare/bambino 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.

7.6.1. Orari di apertura

Il Centro Semiresidenziale di NPIA (CTRS) è aperto al pubblico nei seguenti orari:

- Lunedì 8:30 – 17.00
- Martedì 8:30 – 17.00
- Mercoledì 8:30 – 17.00
- Giovedì 8:30 – 17.00
- Venerdì 8:30 – 17.00

I periodi di chiusura previsti nell'anno sono, solitamente, la prima settimana di gennaio, due settimane intere nel mese di agosto, i giorni festivi infrasettimanali ed eventuali ponti.

7.6.2. Caratteristiche degli interventi riabilitativi

Il Centro Semiresidenziale di NPIA offre prestazioni terapeutiche riabilitative, facendo proprie le *Linee Guida 2011-2015* (e successivi aggiornamenti) per il trattamento dei disturbi dello spettro autistico dell'Istituto Superiore della Sanità (ISS).

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.

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 inoltre promosso il coinvolgimento della scuola e di ulteriori altri Enti interessati.

L'organizzazione spaziale interna è stata progettata e realizzata in modo da costruire un ambiente accogliente e chiaro per i bambini con autismo.

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

A fronte di un'assenza superiore ai 2 mesi (o una percentuale di assenza superiore al 50% annuo), si generano i presupposti per una possibile non efficacia del percorso riabilitativo e pertanto nell'interesse del/la minore il Responsabile medico, in accordo con l'équipe riabilitativa, rivaluta il piano trattamentale individuale (informando la UONPIA di riferimento); la mancata adesione da parte della famiglia alla revisione del piano trattamentale, in condivisione con la UONPIA, può essere motivo di dimissione.

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.

7.6.3 Assenze

Si applica quando disposto dalla DGR XI/7752 del 28.12.2022 e successiva Delibera n. XII/5589 della seduta del 30/12/2025 di Regione Lombardia, secondo la quale la remunerazione a carico del FSR delle assenze dell'utente è riconosciuta per un massimo di 30 trattamenti annui per soggetto senza necessità di esplicitarne la causale. È possibile inoltre riconoscere ulteriormente un massimo di 20 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...).

7.7 Voucher Autismo

La recente pubblicazione della delibera regionale XI/6003 del 21.02.2022 dal titolo, "*Integrazioni alla DGR XI/5791 del 21 DICEMBRE 2021. programma operativo Regionale a favore di persone con gravissima disabilità e in condizione di non autosufficienza e grave disabilità di cui al fondo per le non autosufficienze triennio 2019 –*

2021 - annualità 2021 - esercizio 2022”, fornisce l’occasione e la possibilità di generare pacchetti di intervento che possono intercettare la domanda da parte di quei minori che persistono senza assistenza socio sanitaria nonostante diagnosi e livello di gravità accertato.

I destinatari dei progetti sono i minori con gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico ascritta al livello 3 della classificazione del DSM-5, i caregivers e i restanti familiari.

I minori destinatari del progetto devono essere persone con diagnosi di gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico ascritta al livello 3 della classificazione del DSM-5, valutata dal Medico Specialista di branca di Struttura pubblica o privata accreditata, a contratto con la ATS per l’erogazione di prestazioni di ricovero e cura, specialistica ambulatoriale, psichiatria e neuropsichiatria infantile; beneficiarie dell’indennità di accompagnamento, di cui alla legge n. 18/1980 e successive modifiche/integrazioni con L. 508/1988 oppure definite non autosufficienti ai sensi dell’allegato 3 del DPCM n. 159/2013 e a cui è riconosciuta la rispettiva indennità; residenti in Lombardia; di età compresa tra gli 2 ed i 25 anni; non già in carico riabilitativo a strutture sanitarie/sociosanitarie pubbliche o private a contratto.

I Voucher possono prevedere sia interventi diretti che indiretti.

7.7.1. Interventi diretti

Il Voucher Autismo sostiene, in attuazione dall’artt. 25, 27 e 60 del DPCM 12 gennaio 2017 (LEA), la cura ed il trattamento individualizzato mediante l’impiego di metodi basati sulle attuali evidenze scientifiche con particolare riferimento alle seguenti aree di intervento:

- Riabilitativa e abilitativa;
- Supporto e sostegno ai contesti di vita ;
- Orientamento/supporto/formazione alla famiglia nella gestione del progetto individualizzato.

È possibile l’erogazione di trattamenti di gruppo, in particolare nella fascia dai 14 anni in su.

7.7.2. Interventi indiretti

Sono rivolti a tutti i caregivers della persona (famigliari, insegnanti, operatori del territorio, ecc.) che affiancano, consolidano ed integrano la presa in carico della persona stessa, incrementando l’efficacia dell’intervento abilitativo e facilitando la generalizzazione degli apprendimenti.

Includono, oltre all’attività di coordinamento e di rete, attività di affiancamento, supporto, formazione, consulenza e training ai genitori e altri caregivers (membri della famiglia allargata, babysitter ecc.) colloqui con genitori/altri famigliari, attivazione di percorsi di sostegno e/o informativi/formativi; sostegno alle relazioni familiari; sostegno ai fratelli; supervisione degli interventi in ambito domestico; incontri con la famiglia finalizzati all’acquisizione di strategie educative adeguate per il potenziamento delle abilità e per migliorare il funzionamento nelle aree maggiormente interessate (sociale, della comunicazione, delle autonomie, cognitiva, motoria, sensoriale, ecc.); incontri di parent training, gruppi genitori, sostegno alle relazioni familiari, sostegno ai fratelli ecc.; intervento di durata temporanea di training al caregiver per la gestione delle attività di cura (ad esempio gestione relazioni, comunicazione, gestione assistenza alimentare, ecc.)

7.7.3. Assenze

Si applica quando disposto DGR XI/4773 del 26.05.2021 al punto 7.6 “*Ulteriori determinazioni*”: la remunerazione a carico del FSR delle assenze dell’utente è riconosciuta per un massimo di 20 trattamenti annui per utente (per la fascia di età 0-13 anni).

7.7.4. Durata

Determinata annualmente per ogni singola persona nel Progetto Individualizzato sulla base dei bisogni rilevati.

7.7.5. Orari di apertura

Il Centro Mafalda Luce, per la misura Voucher Autismo, sarà aperto al pubblico nei seguenti orari:

- Lunedì 8:30 – 16.45
- Martedì 8:30 – 16.45
- Mercoledì 8:30 – 16.45
- Giovedì 8:30 – 16.45
- Venerdì 8:30 – 16.45

I periodi di chiusura previsti nell'anno sono, solitamente, la prima settimana di gennaio, due settimane intere nel mese di agosto, i giorni festivi infrasettimanali ed eventuali ponti in relazione alle chiusure già previste per il CTRS.

7.8 Rilascio 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).

E' previsto il rilascio annuale in forma scritta del PTRI (progetto terapeutico riabilitativo individuale). Lo stesso documento viene condiviso con la UONPIA di riferimento inviate.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative (quali ad esempio i Certificati di Frequenza) devono essere richieste dal familiare/Tutore/AdS in forma scritta sempre presso la Segreteria del Centro.

Le richieste di eventuali ulteriori relazioni devono essere presentate presso la segreteria della struttura di riferimento, in forma scritta, dal familiare/rappresentante legale/servizio inviante.

Il rilascio di documentazione scritta e dichiarazioni amministrative è a titolo gratuito.

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).

8.1 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.

9 Gestione in regime pandemico

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 e in pandemia conclamata per recepire, comunicare e attuare le appropriate misure di prevenzione e protezione.

10 Le risorse umane

Responsabile Unità d'offerta Dr.ssa Anna Piccinocchi	Responsabile Sanitario Dr.ssa Daniela M. Costanzo
<p>Nel Centro opera un'équipe professionale multidisciplinare:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responsabile di unità d'offerta• Responsabile sanitario specialista in neuropsichiatria infantile• Medici Neuropsichiatri• Psicologi e psicoterapeuti• Logopedisti• Terapisti della neuropsicomotricità• Educatori professionali• Tecnico della riabilitazione psichiatrica• Terapista occupazionale• Assistente Sociale• Collaboratore Amministrativo <p>È presente un custode con funzione di sorveglianza della struttura.</p> <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 garantire un rapporto congruo al flusso ed ai bisogni degli utenti presenti.

Il numero di operatori è pertanto definito in itinere fatti salvi i 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 predispone un catalogo della formazione annuale che recepisce le richieste di fabbisogno che ogni struttura ha compilato al termine dell'anno precedente. Il catalogo viene utilizzato dai/le Responsabili di struttura per costruire il piano di formazione annuale, e può essere consultato da ogni dipendente per accedere alla formazione proposta.

La formazione può essere erogata in differenti modalità, che vengono definite in base alle esigenze delle strutture ed a quelle legate all'erogazione dei contenuti previsti.

La formazione proposta risponde alle esigenze di aggiornamento tecnico-specialistico, cogente e legato al miglioramento delle soft skill, ed il catalogo è costruito seguendo i valori del modello culturale della Fondazione. Questo modello permette di allineare la resa con l'efficacia e la qualità desiderata all'interno dell'ente.

11 Rapporti con le famiglie

La Fondazione Renato Piatti nasce come espressione dell'Associazione di famiglie ANFFAS 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 con l'assistente sociale di struttura;

- Colloqui mirati con i diversi referenti;
- Monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*);
- Raccolta di reclami e suggerimenti.

12 Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari ed operatori

Nell'ambito del sistema di qualità della Fondazione Renato Piatti 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.

12.1 Gestione dei reclami

Nell'ambito del sistema di gestione qualità è inoltre disponibile una “*Scheda Reclamo/Apprezzamento*” (**M8.01.01**), messa a disposizione dei familiari anche come allegato alla presente Carta dei Servizi, affinché possano formalmente segnalare possibili criticità e disservizi, oltre che esprimere suggerimenti o apprezzamenti per il nostro lavoro. Fondazione Piatti si impegna a rispondere entro e non oltre 30 giorni dalla segnalazione.

12.2 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 I 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.

13 Rette

Il riferimento tariffario per le prestazioni di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza è la D.G.R. n. IX/2633 del 06.12.2011 “*Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio-sanitario regionale per l'esercizio 2012 (All. 1A)*” e le successive D.G.R. n.5339 e D.G.R. n. 5340 del 04.10.2021. Il pagamento viene effettuato dall'ATS Città Metropolitana di Milano sulla base della rendicontazione mensile delle presenze effettive dei minori, a seguito della valorizzazione ed il caricamento delle stesse sul portale di Regione Lombardia

I trattamenti sono a carico del S.S.R. e pertanto alla famiglia non è richiesta alcuna partecipazione alla spesa.

14 Contatti

Centro Mafalda Luce - Centro Semiresidenziale di NPIA (CTRS)

Via Bernardo Rucellai, 36 (viale Monza, MM1 Precotto), Milano

Tel. 02.36639010 - PEC: ctrs.milano.pec@fondazionepiatti.org

Servizio di accoglienza

Tel. 02.36639010 - Mail: accoglienza@fondazionepiatti.it

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

Fondazione Renato Piatti

Via Crispi, 4 – 21100 Varese

Tel. 0332-281025

Fax 0332-284454

e-mail: info@fondazionepiatti.it

www.fondazionepiatti.it

