

**Residenza Sanitario Assistenziale
per persone con disabilità
di S. Fermo
dedicata a Piero Manfredini**

Via Monte Cristallo, 26 – 21100 VARESE

Carta dei servizi



Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Varese, febbraio 2004

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Michele Imperiali



Ultimo aggiornamento: 19.03.2018

INDICE

1. DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ	4
2. CENNI STORICI DELLA STRUTTURA	5
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	5
4. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA	5
5. ENTE GESTORE	5
5.1 LA MISSION	6
5.2. IL CODICE ETICO	6
5.3 L'ORGANISMO DI VIGILANZA	6
5.4 LE STRUTTURE E L'ORGANIGRAMMA FUNZIONALE	7
6. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ	10
7. DESTINATARI DEL SERVIZIO	10
8. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO	10
8.1 RICHIESTA DI INSERIMENTO E VALUTAZIONE DI AMMISSIBILITÀ	10
8.2 ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO IN STRUTTURA	11
8.3 ASSEGNAZIONE DEL MEDICO DI STRUTTURA	11
8.4 MODALITÀ DI GESTIONE DI TRASFERIMENTI INTERNI PRESSO UdO SOCIO-SANITARIE O SANITARIE	11
8.5 DIMISSIONI	12
8.5.1. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	12
8.6 CRITERI DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA	12
8.7 RESIDENZIALITÀ TEMPORANEA	13
8.8 GESTIONE E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	13
8.9 RILASCIO CERTIFICATI E RELAZIONI SANITARIE	14
9. IL PERSONALE	15
10. FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	15
11. L'APPROCCIO CULTURALE ED OPERATIVO	16
12. I SERVIZI OFFERTI	18
12.1 PRESTAZIONI MEDICHE ED INFERMIERISTICHE	18
12.2 PRESTAZIONI AD ELEVATO GRADO DI INTEGRAZIONE SANITARIA	18
12.3 PRESTAZIONI RIABILITATIVE DI MANTENIMENTO	18
12.4 ASSISTENZA DURANTE LA DEGENZA IN OSPEDALE	18
12.5 PRESTAZIONI SOCIO – EDUCATIVE	19
12.6 PRESTAZIONI ALBERGHIERE	20
12.7 PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI INCLUSI NELLA RETTA	20
12.8 PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI NON INCLUSI NELLA RETTA	20
13. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLE 24 ORE	21
13.1 ORARI VISITE	21
13.2 USCITE DALLA STRUTTURA	22
14. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE	23
15. SAI? SERVIZIO ACCOGLIENZA INFORMAZIONE	23
16. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI E OPERATORI	24
17. RETTA	24
18. CONTATTI E INFORMAZIONI	25

<u>Allegato 1:</u>	Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in R.S.D.	pag. 26
<u>Allegato 2:</u>	Scheda Reclamo/Apprezzamento (M8.01.01)	pag. 27
<u>Allegato 3:</u>	Questionario di gradimento dei servizi R.S.D. (M8.04.02)	pag. 28
<u>Allegato 4:</u>	Questionario di <i>Job Satisfaction</i> (M6.01.09)	pag. 31

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 della struttura

La struttura è stata fondata nel 1947 dalla Famiglia Bonacina e gestita in regime privato fino al 1992.

Da quell'anno è stata rilevata dall'ANFFAS di Varese, che dal 2000 ne ha affidato la gestione alla Fondazione Renato Piatti onlus.

La struttura dal 1995 è accreditata dalla Regione Lombardia come C.R.H. e dal novembre 2004 come Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità (R.S.D.).

3. Normativa di riferimento

- **D.G.R. 7 aprile 2003 n. 7/12620** - Definizione della nuova unità di offerta "Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità (R.S.D.)".
- **D.G.R. n. X/1185 del 20.12.2013** "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario per l'esercizio 2014"
- **D.G.R. n. X/1765 del 8.5.2014** "Il Sistema dei controlli in ambito socio-sanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR X/1185 del 20.12.2013"
- **D.G.R. n. X/2569 del 31.10.2014** "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo"
- **D.G.R. n. X/5954 del 05.12.2016** "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario per l'esercizio 2017"
- **D.G.R. n. X/7600 del 20.12.2017** "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio-sanitario per l'esercizio 2018"

4. Informazioni generali sulla struttura

Come definito dalla normativa regionale la "Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità" è una struttura specificamente destinata all'area della disabilità grave.

La R.S.D. di S. Fermo, prima CRH, è stata accreditata con D.G.R. n. 19581 del 26 novembre 2004 per n. 60 posti ed è a contratto con l'ATS Insubria.

È organizzata in tre nuclei da 20 posti ciascuno. Ogni nucleo abitativo è dotato di camere doppie con bagno, tisaneria, bagno assistito, soggiorno per il pranzo e la televisione, locale ad uso degli operatori, guardaroba.

La struttura, inserita in un parco di circa 7.000 mq con area giochi e campo per il gioco delle bocce, è dotata di piscina coperta attrezzata anche per idrochinesiterapia, palestra, studio medico, infermeria, spazi polivalenti per attività educative e di socializzazione, deposito biancheria sporca e deposito biancheria pulita, magazzino.

5. Ente Gestore

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

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

Si specifica inoltre che l'Ente gestore, **Fondazione Renato Piatti – ONLUS**, è riconosciuto anche quale **ente gestore unico (EGU)** di più servizi socio sanitari, ai sensi della DGR n. 2569 del 31/10/2014; Fondazione R. Piatti – ONLUS ha inoltre un **sistema di gestione certificato ISO 9001**, comprendente tutti i servizi socio sanitari e sanitari attualmente gestiti e di cui si prevede l'estensione anche ai siti/servizi di futura acquisizione.

5.1 La mission

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

La missione della Fondazione Piatti onlus è far sì che le persone con patologie psichiche e intellettive e le loro famiglie possano vivere la miglior condizione di benessere possibile nell'arco di tutta la loro esistenza senza discriminazioni fondate sulla disabilità, creando le condizioni per sviluppare o recuperare le loro capacità ed autonomie e per favorirne l'inclusione sociale.

A tal fine la Fondazione realizza e gestisce servizi di assistenza, riabilitazione e cura differenziati per esigenze ed età e svolge un'azione di sensibilizzazione, formazione e consulenza sui diritti. L'approccio adottato si fonda sul prendersi cura della persona nella sua unicità e globalità, sulla ricerca della condivisione attiva delle famiglie e sul coinvolgimento della comunità.

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, partecipazione e 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 Renato Piatti onlus.

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 2016. Rimarrà in carica per tre anni o fino alla scadenza naturale del Consiglio di Amministrazione.

L'OdV di Fondazione Renato Piatti onlus è costituito da:

- Ing. Maurizio Cappelletti, *Presidente*, con competenza ed esperienza specifica
- Avv. Piergianni Biancheri, Membro dell'Organismo, con competenza legale
- Dr.ssa Luisella Carchen, Membro dell'Organismo, Direttore Socio Sanitario e non titolare di processi in aree critiche.

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

La composizione collegiale ne garantisce i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità oltre che di competenza.

L'OdV, con l'autonomia e l'indipendenza che lo caratterizzano, deve monitorare le aree a rischio coordinandosi con le diverse funzioni della Fondazione. Le verifiche e i controlli nelle aree critiche sono effettuati sulla base di una check list strutturata e attraverso l'acquisizione della documentazione aziendale necessaria, che viene allegata al verbale e conservata in archivio riservato accessibile solamente ai membri dell'OdV.

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

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

L'OdV garantisce in ogni caso la massima riservatezza.

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

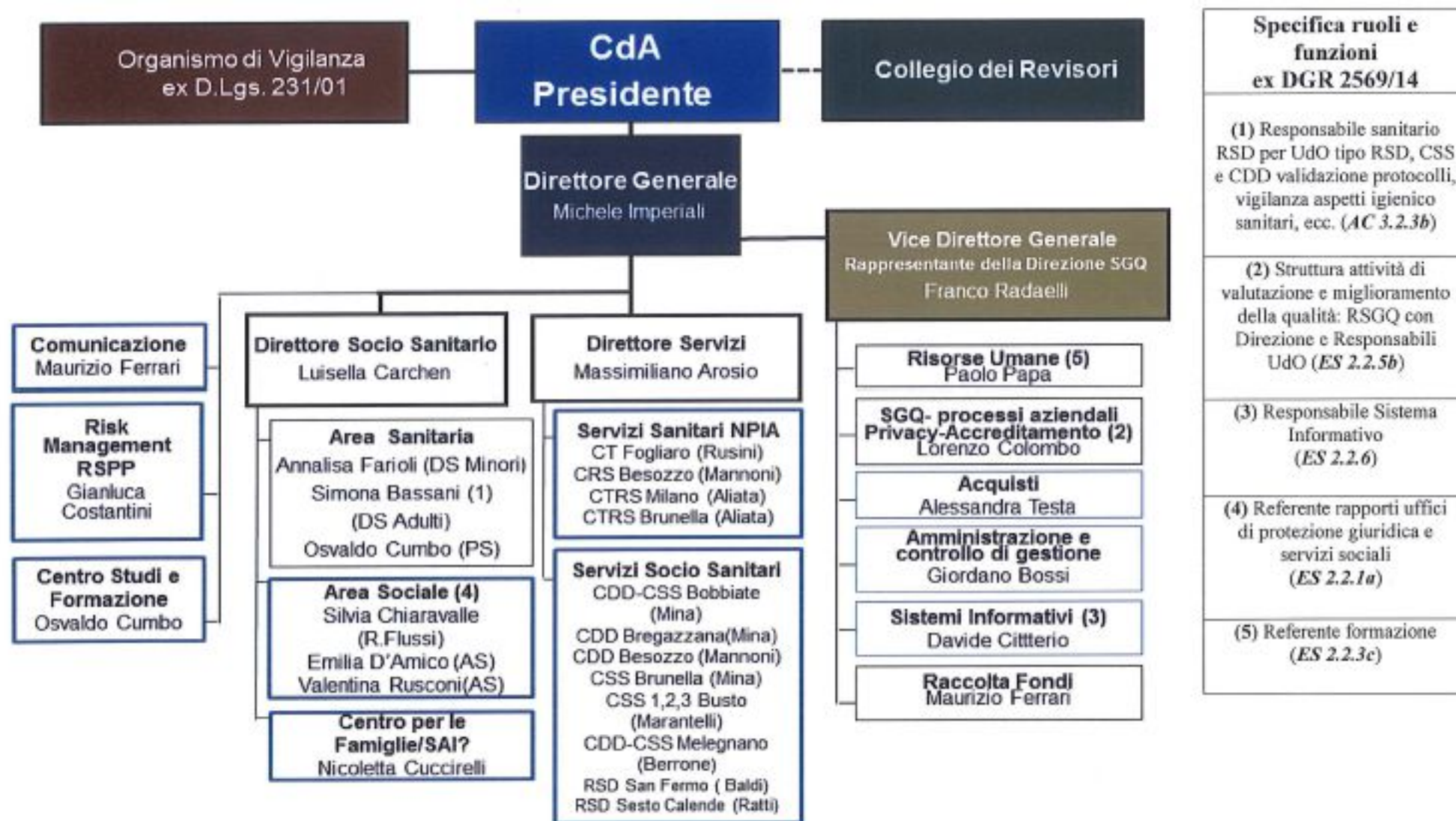
5.4 Le strutture e l'organigramma funzionale

Le strutture attualmente gestite dalla Fondazione Renato Piatti onlus sono:

- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Lombardia, 14 – 21018 Sesto Calende (VA) - Tel. 0331.922496 – Fax 0331.965427
E.mail e PEC: rsdsestoc@fondazionepiatti.it – rsd.sestoc.pec@fondazionepiatti.org
- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)**
Via Monte Cristallo, 26 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.331077 – Fax 0332.343202
E.mail e PEC: rsdsanfermo@fondazionepiatti.it – rsd.sfermo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Riabilitativo Semiresidenziale (C.R.S.)**
Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA) - Tel. 0332.773605 – Fax 0332.982076
E.mail e PEC: crsbesozzo@fondazionepiatti.it – crs.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per il Trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (C.T.R.S.)**
Via B. Rucellai, 36 - 20126 Milano - Tel. 02/36639010-1 - Fax 02/36639019
E.mail e PEC: ctrsmi@fondazionepiatti.it – ctrsmilano.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per il Trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico (C.T.R.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.1810145 – Fax 0332.284454
E.mail e PEC: ctrnuovabrunella@fondazionepiatti.it – ctrnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro (C.T.)**
Via Cirene, 1 – 21100 Varese - Tel. 0332.220383
E.mail e PEC: ctfogliaro@fondazionepiatti.it – ct.fogliaro.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via Zangrilli, 19 – 21023 Besozzo (VA) - Tel./Fax 0332.970423
E.mail e PEC: cddbesozzo@fondazionepiatti.it – cdd.besozzo.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità 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.)**
- **Comunità di Accoglienza Residenziale per persone con disabilità (C.A.)**
Via A. Magnani, 6 – Loc. Bregazzana – 21100 Varese - Tel./Fax 0332.229640
E.mail e PEC: cddbregazzana@fondazionepiatti.it – cdd.bregazzana.pec@fondazionepiatti.org
- **Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – cdd.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità (C.S.S.)**
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel./Fax 02.9839331
E.mail e PEC: servizimelegnano@fondazionepiatti.it – css.melegnano.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità "Maria Luisa Paganoni" (C.S.S.)**
Via Macchi, 12 – Loc. Bobbiate - 21100 Varese (VA) - Tel. 0332.325287

E.mail e PEC: comunitaalloggio@fondazionepiatti.it – css.bobbiate.pec@fondazionepiatti.org

- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità “La Nuova Brunella” (C.S.S.)**
Via Crispi, 4 – 21100 Varese (VA) – Tel. 0332.326579
E.mail e PEC: cssnuovabrunella@fondazionepiatti.it – cssnuovabrunella.pec@fondazionepiatti.org
- **Comunità Socio-Sanitarie per persone con disabilità “Brugnoli-Tosi” (C.S.S.)**
“Pad. Armiraglio Magistrelli” - “Pad. Mazzucchelli” - “Pad. Denna”
Via Piombina, 16 – 21052 Busto Arsizio (VA) - Tel. 0331.623538 – Fax 0331.653585
E.mail e PEC: cssbusto@fondazionepiatti.it – css.bustoa.pec@fondazionepiatti.org
- **SAI? Servizio Accoglienza Informazione**
Via Crispi, 4– 21100 Varese - Tel. 0332.326578 – 346.9669346 – e.mail sai@fondazionepiatti.it
Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel. 02.9839331



6. Ubicazione e accessibilità

La struttura è situata nel Comune di Varese in via Monte Cristallo n. 26 e fa riferimento all'ATS Insubria – sede territoriale di Varese e all'ASST Sette Laghi.

È collocata in una zona residenziale a ridosso dell'antica castellanza di S. Fermo.

È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: trasporti CTPI (Consorzio Trasporti Pubblici Insubria) – Linea H.

7. Destinatari del servizio

La R.S.D. di S. Fermo è una struttura rivolta esclusivamente a persone di sesso maschile, con disabilità psico-fisica grave o gravissima, di età inferiore ai 65 anni al momento dell'accoglienza, che necessitano di intervento residenziale a tempo indeterminato o determinato.

I minori di età possono essere accolti nel rispetto delle disposizioni della deliberazione regionale n.12620 del 7.4.2003 che stabilisce quanto segue: *“per quanto riguarda i minori ospiti nelle strutture per disabili si ritiene che, essendo il processo riabilitativo rieducativo centrale e fondamentale per la realizzazione del loro progetto di vita, il ricorso al sistema socio – sanitario integrato e all'RSD debba essere considerato come un elemento eccezionale.*

In caso di particolari situazioni di disagio determinate anche da inadeguatezza del contesto familiare e parentale più esteso, l'ammissione alla RSD deve essere previamente autorizzata da parte dei competenti servizi dell'ASL e su richiesta motivata dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile (U.O.N.P.I.A.), d'intesa con l'ente gestore”.

8. Criteri e modalità di accesso

8.1 Richiesta di inserimento e valutazione di ammissibilità

- La richiesta di inserimento è formulata dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno della persona con disabilità, preferibilmente attraverso la presa in carico dei Servizi territoriali: Servizio Sociale comunale, ASST Servizio Fragilità, se maggiorenne, o Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (U.O.N.P.I.A.), se nella fascia d'età 14-18 anni.
I familiari/Tutori/AdS ed i Servizi territoriali allegano alla richiesta di inserimento la documentazione clinica e sociale utile alla valutazione di ammissibilità del soggetto.

*La richiesta di inserimento dovrà essere formulata utilizzando preferibilmente il **Modulo Richiesta di Inserimento – M7.02.04***

rintracciabile anche sul sito di Fondazione Piatti www.fondazionepiatti.it

e deve essere inviata alla Fondazione Renato Piatti onlus in via Crispi, 4 a Varese

- A seguito della richiesta di inserimento l'équipe di valutazione di struttura procede attraverso:
 - incontri con i Servizi invianti per un'approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale
 - incontri con la famiglia/Tutore/AdS per raccogliere ulteriori informazioni per una migliore conoscenza della persona e ottenere una prima condivisione sui contenuti e sugli obiettivi del progetto individualizzato
 - osservazione diretta della persona con disabilità presso la RSD San Fermo o, a discrezione dell'équipe valutante e quando il caso lo richieda, presso il domicilio del potenziale nuovo ospite
- La Direzione Socio Sanitaria della Fondazione, sulla base della valutazione effettuata, risponde alla famiglia ed al Servizio inviante, in merito all'ammissibilità o meno della persona
- La persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa.

- Accertata la disponibilità di posto si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento:
 - si richiede al Comune di residenza l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta
 - si richiede la sottoscrizione del CONTRATTO DI INGRESSO (*l.r. n. 3 del 12.11.2008 - art.7 – D.G.R. 8496 del 26.11.2008 par.4.3*) a tutti gli interessati
 - si consegna formalmente la Carta dei Servizi facendo sottoscrivere il modulo M4.01.08
- Solamente dopo la formale assunzione di impegno di spesa da parte dei soggetti tenuti al pagamento e la firma del Contratto di Ingresso, si potrà procedere all'inserimento.

8.2 Accoglienza e presa in carico in struttura

- L'accoglienza dell'ospite, sia per inserimenti a tempo indeterminato che determinato, avviene di norma nei giorni infrasettimanali (dal lun. al ven. entro le ore 11), allo scopo di garantire la necessaria presenza del medico di struttura nella giornata di ingresso.
- Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/Tutore/AdS deve produrre tutta la documentazione indicata nell'Allegato 1.
- Il familiare/Tutore/AdS deve altresì garantire una adeguata dotazione di abbigliamento e, successivamente, provvedere al suo ripristino periodico.
- Il Responsabile di struttura con la sua équipe provvede a:
 - individuare gli operatori referenti del progetto individuale (educatore – A.S.A./O.S.S.)
 - predisporre e personalizzare gli spazi privati insieme all'ospite ed alla sua famiglia
- Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 90 giorni, attraverso la quale viene approfondita e completata la conoscenza della persona, si condividono con la famiglia/Tutore/AdS i contenuti e gli obiettivi del progetto individuale, si definiscono le modalità adeguate ai bisogni/desideri dell'ospite ed alla disponibilità/possibilità della sua famiglia per strutturare le occasioni di frequentazione reciproca.
- Entro 30 giorni dalla data di ingresso viene predisposto il Progetto Individuale, i cui contenuti ed obiettivi vengono condivisi con la famiglia/Tutore/AdS e, per quanto possibile, con il diretto interessato.
- La fase di osservazione si connota come periodo di prova, pertanto, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, la Fondazione potrà dimettere l'ospite motivando in forma scritta alla famiglia/tutore/AdS ed ai servizi territoriali di riferimento le ragioni della non idoneità (vedi § 8.5).

8.3 Assegnazione del medico di struttura

- Al momento dell'inserimento in R.S.D. verrà attribuito il medico di struttura con contestuale cancellazione del Medico di Medicina Generale; tale procedura verrà espletata dai nostri uffici.
- Al momento della dimissione i familiari dovranno immediatamente recarsi presso la propria ATS di residenza negli uffici competenti per una nuova assegnazione del Medico di Medicina Generale.
- Per i ricoveri temporanei, le regole di sistema 2016 (dgr 4702/2015) prevedono la possibilità di non procedere all'attribuzione del medico di struttura per un limite massimo di 60 giorni annui per utente, fermo restando l'obbligo per le unità di offerta, di assicurare la fornitura di farmaci e ausili. I 60 giorni sono complessivi nell'anno e possono essere usufruiti indifferentemente in un unico o più ricoveri.

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 L.A.

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

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

- La struttura di provenienza:
 - redige la relazione di dimissione (M7.02.17) e mette a disposizione della nuova struttura copia della documentazione presente nel FaSAS, mentre i referti sanitari in originale seguono l'ospite nella nuova struttura;
 - accompagna la fase di passaggio e inserimento con modalità operative coerenti ed appropriate (es. presentazione del caso all'équipe della struttura di destinazione; accompagnamento dell'ospite per momenti di osservazione e ambientamento, nonché altri interventi di volta in volta valutati utili e necessari)
- la struttura che accoglie il nuovo ospite provvede agli adempimenti amministrativi e le modalità di accoglienza prevista per gli ospiti in ingresso

8.5 Dimissioni

- Le eventuali richieste di dimissioni da parte del familiare o legale rappresentante dell'ospite, nonché da parte dei Servizi territoriali di riferimento, dovranno essere comunicate in forma scritta alla Direzione della Fondazione Renato Piatti onlus, con un preavviso di almeno 30 giorni.
- Le eventuali dimissioni da parte della Fondazione Renato Piatti onlus saranno comunicate in forma scritta ai soggetti interessati con un preavviso di almeno 30 giorni, salvo casi di urgenza e grave necessità, qualora si verifichino le seguenti condizioni, regolamentate al punto 6.1 del contratto di ingresso:
 - incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio ed i bisogni individuali dell'ospite
 - eventi di particolare gravità causati dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio
 - palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo del servizio
 - morosità
- Il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita).

8.5.1. Continuità Assistenziale

- In coerenza con la propria mission e con le normative vigenti, Fondazione Renato Piatti ONLUS si rende sempre disponibile a collaborare con la famiglia e con i servizi territoriali di riferimento, al fine di condividere e garantire le condizioni di continuità del progetto individuale dell'ospite. La dimissione deve essere l'esito di un percorso che va preparato ed accompagnato e, a tale scopo, potranno essere pianificati colloqui con i familiari/Tutori/AdS e con i servizi territoriali di riferimento, nonché altri interventi di volta in volta ritenuti necessari, quali ad esempio l'accompagnamento dell'ospite presso la nuova struttura per la fase di conoscenza e osservazione.
- Al momento della dimissione verrà consegnata ai familiari/Tutori/Amministratori di sostegno una relazione sanitaria relativa al periodo di permanenza in struttura (**M7.02.17**), con evidenza dello stato di salute, dei trattamenti effettuati, della eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Su richiesta del familiare/Tutore/AdS verrà rilasciata anche una relazione inerente gli aspetti educativi.

8.6 Criteri di gestione della lista di attesa

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

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

La gestione della lista di attesa nominativa tiene conto dei seguenti criteri, approvati dal CdA:

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

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

8.7 Residenzialità temporanea

La possibilità di accogliere persone per periodi di residenzialità temporanea è condizionata dalla disponibilità di posti letto.

La residenzialità temporanea vuole rispondere ad esigenze di:

- supporto professionale alla famiglia in caso di particolari esigenze (es. malattia dei genitori, emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento della persona con disabilità dal contesto familiare, altre necessità familiari contingenti)
- supporto sanitario-assistenziale temporaneo in occasione di aggravamenti per persone con disabilità inserite nel circuito dell'assistenza domiciliare o frequentanti i centri diurni;
- osservazioni e valutazioni cliniche e funzionali in un contesto protetto e con il supporto di un'équipe multidisciplinare
- favorire l'avvicinamento alla residenzialità

8.8 Gestione e protezione dei dati personali

Al momento dell'accesso ai Servizi di Fondazione Piatti viene sottoposta ai soggetti interessati, ovvero al familiare, al rappresentante legale o all'utente stesso, l'informativa relativa al trattamento dei dati in ottemperanza dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" e viene loro contestualmente richiesto di sottoscrivere il relativo consenso (se già non è stato raccolto dal titolare in precedenza).

Per trattamento dei dati personali la norma intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

Tali dati personali verranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali, in adempimento agli obblighi di legge, secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza degli utenti, dei loro familiari e rappresentanti.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di mezzi informatici. Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali, come specificato dal "*Codice Privacy*" (vedi artt. 7 e 8), dovranno essere indirizzate al **Responsabile di struttura** che, ricoprendo anche il ruolo di **Responsabile al trattamento dei dati**, 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 (entro 15 gg. dal ricevimento della richiesta).

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

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

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

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

9. Il Personale

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata sotto il profilo medico, infermieristico, assistenziale ed educativo.

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

RESPONSABILE di STRUTTURA Dr.ssa Stefania Baldi	DIRETTORE SANITARIO Dr.ssa Simona Bassani
Medici di struttura Coordinatore dell'Attività Infermieristica Infermieri Educatore professionale referente per l'appropriatezza delle prestazioni erogate all'ospite Educatori professionali Fisioterapista Psicologo Assistente Sociale Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) e Ausiliari Socio Sanitari (A.S.A.) Personale amministrativo Addetto alla manutenzione di struttura Addetti alla cucina, alla lavanderia, alle pulizie <i>in outsourcing</i> Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento.	

10. Formazione ed aggiornamento del personale

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

11. L'approccio culturale ed operativo

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

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

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

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

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

“L'applicazione della qualità della vita dovrebbe:

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

La collaborazione tra i componenti l'équipe di lavoro mira alla definizione dei sostegni necessari alla persona attraverso momenti di confronto codificati, ordinari o straordinari, in cui le varie figure professionali

concorrono a definire obiettivi e metodi di lavoro condivisi nella logica di un'impostazione culturale di stampo bio-psico-sociale.

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

Vengono utilizzate inoltre, laddove opportuno, le SIS (*Supports Intensity Scale*) per la valutazione dei sostegni necessari, la *Scala St. Martin* per la valutazione della Qualità della Vita individuale, la *Scala Vineland* per la valutazione del comportamento adattivo, eventuali altre scale di valutazione specifiche su aspetti psicopatologici (es. VAP-H, ABC), tratti autistici (es. STA-DI), valutazioni neuropsicologiche (es. DMR) oltre agli strumenti che di volta in volta i professionisti riterranno opportuno utilizzare.

Il Direttore Sanitario redige e aggiorna periodicamente protocolli e procedure assistenziali, in ottemperanza alle indicazioni normative e alle esigenze interne.

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

All'interno della struttura possono operare volontari e volontari civili che contribuiscono, con la loro presenza, a migliorare la vita di relazione degli ospiti.

12. I Servizi offerti

12.1 Prestazioni mediche ed infermieristiche

- Assistenza medica di base, tramite medici interni che garantiscono la totale copertura delle 24 ore attraverso presenza diretta o reperibilità.
- Consulenza in struttura da parte di un medico fisiatra, con cadenza mensile
- Assistenza infermieristica nelle 24 ore
- Controlli periodici di ECG svolti internamente con telerefertazione
- Esecuzione settimanale ed al bisogno di prelievi ematici
- Assistenza specialistica (accertamenti diagnostici, visite specialistiche, prescrizione di ausili ad uso personale, ricoveri ospedalieri), tramite l'accesso ospedaliero facilitato attraverso il servizio DAMA

12.2 Prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria

- Fornitura di farmaci
- Fornitura di ausili per l'incontinenza
- Gestione di nutrizioni enterali
- Gestione di cateteri vescicali
- Esecuzione di medicazioni semplici ed avanzate
- Assistenza fisioterapica quotidiana e possibilità di riabilitazione post-traumatica
- Monitoraggi a sostegno della valutazione dell'efficacia degli interventi assistenziali, educativi e sanitari
- Somministrazione e supervisione di eventuali diete speciali
- Presenza dello psicologo durante le supervisioni d'équipe sui progetti individuali e come sostegno individuale dell'ospite.
- Compilazione ed aggiornamento del fascicolo socio sanitario dell'ospite secondo la normativa vigente
- Somministrazione di Scale e Valutazioni testali
- Prestazioni assistenziali:
 - cura e igiene della persona, anche con utilizzo del bagno assistito
 - cura degli spazi dedicati all'ospite
 - gestione e controllo di presidi per la tutela e la protezione dell'ospite su prescrizione medica e consenso di tutori/amministratori di sostegno
 - aiuto ed assistenza nell'alimentazione naturale o enterale
 - assistenza per la deambulazione e la mobilitazione
 - assistenza all'ospite durante gli accertamenti diagnostici ambulatoriali o in pronto soccorso

12.3 Prestazioni riabilitative di mantenimento

Le attività riabilitative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

- Trattamenti individuali e di piccolo gruppo di fisiokinesiterapia
- Trattamenti individuali e di piccolo gruppo di idrokinesiterapia
- Interventi riabilitativi individualizzati (I.R.I.)

12.4 Assistenza durante la degenza in ospedale

La D.G.R. n. X/1185 del 20.12.2013 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2014" definisce che *"è prevista la remunerazione a carico del FSR delle assenze*

dell'utente entro il limite massimo di 10 giorni consecutivi di assenza e per un massimo di 20 giorni annui per utente".

In relazione alla norma Fondazione Piatti per l'anno 2017 continuerà a gestire le assenze degli ospiti per ricovero in ospedale come di seguito descritto, anche quando l'ospite avrà superato i 10 giorni consecutivi e i 20 giorni di assenza nell'anno.

- Nel caso di ricovero ospedaliero in emergenza:
 - Fondazione Piatti garantirà nelle prime 48 ore l'assistenza necessaria all'ospite, al fine di garantire la gestione dell'emergenza e della prima fase del ricovero.
 - Dopo le prime 48 ore Fondazione Piatti garantirà fino a 7 ore al giorno di assistenza, in base alle necessità della persona ricoverata. Eventuali ulteriori necessità di copertura saranno a carico della famiglia/tutore.
- Nel caso di ricovero ospedaliero programmato:
 - La famiglia/tutore è tenuta a garantire l'assistenza necessaria all'ospite durante tutto il periodo di degenza.
 - Fondazione Piatti garantirà fino a 7 ore al giorno di assistenza, in base alle necessità della persona ricoverata.

Al fine di mettere a disposizione delle famiglie e dei tutori che ne avessero necessità, un servizio di assistenza organizzato e professionale, Fondazione Piatti ha stipulato un'apposita convenzione con una Cooperativa Sociale onlus

Tale convenzione prevede nello specifico:

- la definizione di una tariffa oraria convenzionata, fissa fino al 31.12.208
- tempi e modi di pagamento a carico del tutore/familiare
- assistenza erogata da personale qualificato (A.S.A. e O.S.S.)
- coordinamento da parte dei referenti della struttura residenziale

Il testo integrale della convenzione può essere richiesto presso la struttura.

12.5 Prestazioni Socio – Educative

Le attività educative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

- Progetto motorio:
 - programma di acquaticità nella piscina interna
 - programma di attività psicofisica in palestra e all'aperto, di gruppo ed individuale
 - programma di attività psicofisica presso il campo per il gioco delle bocce, sia all'interno che all'esterno della struttura
- Progetto occupazionale:

coinvolgimento degli ospiti in attività di educazione al lavoro, diversificate e rapportate alle capacità dei singoli, con lo scopo di valorizzare le competenze e le capacità personali, di accrescere il senso di utilità e di sviluppare il senso di partecipazione e appartenenza alla comunità

 - giardinaggio
 - laboratorio di pelletteria
 - cura e riordino degli spazi
 - lavori di assemblaggio presso una cooperativa esterna alla struttura
 - laboratorio di falegnameria
- Progetto espressivo:
 - atelier creativi
 - attività didattica e stimolazione del linguaggio per il mantenimento delle competenze
 - uscite sul territorio
 - attività ricreative
 - laboratorio di stimolazioni basali

- laboratorio di attività e stimolazione musicale
 - attività di rilassamento
 - cinema
 - laboratorio di cucina
 - Pet Therapy
- Attività sul territorio
attività ricreative e di partecipazione ad eventi ed iniziative esterne alla struttura, quali momenti di incontro e scambio esperienziale in un'ottica di inclusione sociale.
Alcuni esempi:
 - partecipazione alla messa domenicale
 - partecipazione alla rassegna d'arte annuale "San Fermo – un borgo da riscoprire"
 - partecipazione e promozione di iniziative sociali e culturali (es. A.N.F.F.A.S Day)
 - partecipazione ad eventi sportivi sul territorio (es. Staffettona della Befana)
 - partecipazione attiva ad iniziative solidali (Telethon)
 - partecipazione a mercatini natalizi sul territorio
 - visite a musei, mostre d'arte, partecipazione a laboratori creativi ed espressivi
 - partecipazione ad eventi di "mototerapia"
 - gite di un giorno al mare, in montagna o al lago

12.6 Prestazioni alberghiere

- Pasti e diete:
 - la struttura è dotata di un servizio di ristorazione in outsourcing
 - è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni
 - su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
 - la qualità viene costantemente monitorata
- Servizio di lavanderia e stireria in outsourcing per la biancheria piana e gli indumenti personali degli ospiti

12.7 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

- Piscina interna coperta
- Servizio di accompagnamento degli ospiti con automezzi e personale propri
- Assistenza individualizzata nelle prime 48 ore di degenza ospedaliera (§ 11.4)
- Assistenza durante la degenza in ospedale fino a 7 ore giornaliere, anche dopo i 20 giorni di assenza complessivi nell'anno.
- Servizi alberghieri vari:
 - possibilità per gli ospiti di effettuare telefonate personali
 - televisore e stereo in ogni soggiorno dei nuclei abitativi
 - servizio di parrucchiere

12.8 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

- Soggiorni climatici estivi: il costo viene definito annualmente ed è posto a carico delle famiglie e/o dei Comuni di residenza
- Tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla Carta dei Servizi e dalle normative vigenti

13. Giornata tipo dell'ospite nelle 24 ore

7.00 – 9.00	• risveglio, igiene personale
9.00 – 9.30	• Colazione
9.30 – 10.00	• igiene orale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti
10.00 – 10.15	• staff di verifica della programmazione giornaliera tra tutti gli operatori in turno: organizzazione delle attività di comunità e delle attività strutturate
10.00/10.30 – 12.00	• attività educativa strutturata con la partecipazione attiva del personale E.P. ed A.S.A./O.S.S.
12.00 – 14.00	• pranzo con gli operatori • dopo pranzo: igiene orale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti • riposo pomeridiano per chi lo desidera
14.00 – 14.15	• staff di verifica della programmazione giornaliera tra tutti gli operatori in turno: organizzazione delle attività di comunità e delle attività strutturate
14.15 - 16.00	• attività educativa strutturata con la partecipazione attiva del personale E.P. ed A.S.A./O.S.S.
16.00 - 16.15	• merenda e idratazione
16.15 - 18.30	• attività educativa strutturata con la partecipazione attiva del personale E.P. ed A.S.A./O.S.S. • Nei nuclei: igiene pomeridiana/serale prima di cena: coinvolgimento degli ospiti nella preparazione degli ambienti
18.30 – 20.00	• cena con gli operatori • dopo cena: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti momento conviviale e attività di relax
20.00 – 22.00	• igiene e cura personale • attività di relax
22.00 - 7.00	• riposo notturno monitorato costantemente dagli operatori in turno

13.1 Orari visite

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici nelle ore diurne (nella fascia oraria 08:00/20:00). È opportuno che tali visite siano preventivamente concordate con il Responsabile di struttura o l'operatore referente del nucleo, al fine di predisporre quanto necessario per rendere la visita soddisfacente per l'ospite ed il familiare. Allo scopo di rispettare i tempi dedicati alla cura personale, ai pasti e allo svolgimento delle attività riabilitative quotidiane, la fascia oraria consigliata è quella tra le 10:00 e le 17:30, fatti salvi possibili diversi accordi presi con l'operatore referente o con il Responsabile di struttura.

Per chi lo desiderasse, dandone opportuno preavviso almeno due giorni prima, nel corso della visita è possibile pranzare o cenare in struttura.

Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed amici sono consentite solo in casi eccezionali, per esigenze specifiche ed unicamente su autorizzazione del Responsabile di struttura in accordo con il Direttore Sanitario.

13.2 Uscite dalla struttura

Ogni ospite può uscire dalla struttura accompagnato dai suoi familiari, dal Tutore/AdS, e dalle persone amiche da questi ultimi indicate, previo parere del medico di struttura in merito alle condizioni psico-fisiche del momento.

È richiesto il rispetto degli orari dedicati ai pasti ed alla somministrazione delle terapie.

Si suggerisce quindi di venire a prendere gli ospiti e di riaccompagnarli in struttura tra le 10:00 e le 11:30, tra le 13:30 e le 17:30 e/o tra le 19:30 e le 20:00, fatti salvi possibili diversi accordi presi con l'operatore referente o il Responsabile di struttura.

14. Rapporto con le famiglie

La Fondazione Renato Piatti onlus nasce come espressione dell'Associazione di famiglie ANFFAS onlus Varese e pertanto, in armonia con i suoi valori e la sua *mission*, gli interventi a favore dei nostri ospiti non possono prescindere da un'attenta considerazione della famiglia, alla quale offre:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi referenti (Responsabile di struttura, Direttore Sanitario, medici, referente dell'appropriatezza, coordinatore delle attività infermieristiche, psicologo, assistente sociale)
- monitoraggio sul gradimento dei servizi (indagini di customer satisfaction)
- raccolta di reclami e suggerimenti
- un Servizio Accoglienza Informazione (SAI?)

15. SAI? Servizio Accoglienza Informazione

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

Il Servizio è realizzato dall'Anffas Onlus Varese e gestito dalla Fondazione Renato Piatti Onlus Varese a favore di tutte le persone con disabilità e loro congiunti indipendentemente dall'essere soci Anffas.

Il SAI? offre:

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

Modalità di accesso

Si accede al SAI? attraverso:

- contatto telefonico il MERCOLEDÌ e GIOVEDÌ dalle 9.00 alle 13.00 per informazioni telefoniche o fissare appuntamenti
- appuntamento da concordarsi in orario mattutino o pomeridiano

Il servizio è gratuito.

Contatti

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

Referente: Assistente Sociale Nicoletta Cuccirelli

sai@fondazionepiatti.it

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

La realizzazione di un Sistema di Gestione della Qualità, strutturato secondo quanto previsto dalla norma ISO 9001, costituisce un'ulteriore garanzia in ordine alla volontà della Fondazione Renato Piatti onlus di dotarsi di strumenti finalizzati a monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai propri ospiti ed alle loro famiglie. Nell'ambito di tale Sistema è prevista anche la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (customer satisfaction) e degli operatori (job satisfaction), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso una comunicazione scritta agli interessati.

È inoltre prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta entro 30 giorni dalla loro segnalazione.

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.

17. Retta

La retta socio-assistenziale a carico dei Comuni e/o delle famiglie per l'anno 2018 è definita in € 80,80 giornaliero per ospite.

Al momento dell'ingresso non viene richiesto deposito cauzionale.

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

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

In caso di dimissioni per rientro a domicilio o trasferimento in altra struttura il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di permanenza (escluso quello di uscita); è compreso il periodo di preavviso di cui al punto 8.5

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

La Regione Lombardia eroga la quota sanitaria determinata sulla base della fragilità dell'ospite definita dalla scheda S.I.D.i.

18. Contatti e Informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Responsabile struttura: Dr.ssa Stefania Baldi

Tel. 0332.331077 int. 1102 - fax 0332.343202

stefaniabaldi@fondazionepiatti.it

rsdsanfermo@fondazionepiatti.it

rsd.sfermo.pec@fondazionepiatti.org

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

Direzione Socio Sanitaria - presso la sede legale di Varese – 0332.281025

direzionesociosanitaria.pec@fondazionepiatti.org

Direttore Socio Sanitario: Dr.ssa Luisella Carchen

luisellacarchen@fondazionepiatti.it

Assistente Sociale Responsabile del flusso utenti: Dr.ssa Silvia Chiaravalle

silviachiaravalle@fondazionepiatti.it - areasociale.pec@fondazionepiatti.org

Assistente Sociale referente per la struttura Emilia D'Amico

emiliadamico@fondazionepiatti.it

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari, previo appuntamento con l'Assistente Sociale Emilia D'Amico o con la Responsabile di struttura dr.ssa Stefania Baldi.

Fondazione Renato Piatti onlus

Via Crispi, 4 – 21100 Varese

Tel. 0332-281025

Fax 0332-284454

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

www.fondazionepiatti.it

Allegato 1: Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in R.S.D.

Documenti personali dell'ospite:

- ☐ Carta Regionale dei Servizi (CRS) o Tessera S.S.N. (in originale);
- ☐ Tessera di esenzione ticket (in originale);
- ☐ Codice fiscale (in originale);
- ☐ Carta d'identità (in originale);
- ☐ Fotocopia del verbale di invalidità civile;
- ☐ Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92;
- ☐ Fotocopia della carta o permesso di soggiorno;
- ☐ Fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- ☐ Dati anagrafici e recapiti del tutore /curatore/amministratore di sostegno;
- ☐ Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili;
- ☐ Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.

Documentazione sanitaria:

- ☐ Eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardante lo stato di salute generale dell'ospite
- ☐ Esami ematochimici recenti ed esami strumentali (l'elenco completo è allegato al "Modulo Richiesta di inserimento – M7.02.04" rintracciabile anche sul sito di Fondazione Piatti www.fondazionepiatti.it)
- ☐ Anamnesi sanitaria (attraverso la compilazione dell'allegato 2 al "Modulo Richiesta di inserimento – M7.02.04" rintracciabile anche sul sito di Fondazione Piatti www.fondazionepiatti.it)
- ☐ TERAPIA FARMACOLOGICA in corso con prescrizione medica

N.B. gli esami e la terapia farmacologica vanno tassativamente consegnati ai medici di struttura entro e non oltre 15 gg prima dell'ingresso

	Modulo		Rev.03 del 23/07/2014
	M8.01.01	Scheda Reclamo / Apprezzamento N° _____	Pag. 1 di 1

Rilevato presso:

CDD	CSS - CA	CRS/CTRS/CT	RSD	Altro
☐ Besozzo	☐ Bobbiate	☐ Besozzo	☐ S. Fermo	☐ _____
☐ Bobbiate	☐ Busto A.	☐ Fogliaro	☐ Sesto Calende	
☐ Bregazzana	☐ Melegnano	☐ Milano		
☐ Melegnano				

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

Reclamo/apprezzamento

esposto da: _____ In data: _____

documentato da: _____ In data: _____

Riservato a Fondazione Piatti – ONLUS

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

Risposta / Commenti alla Segnalazione

Data: _____ Firma: _____

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

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

Trasmesso per conoscenza a: _____ in data _____

	Modulo		Rev.07 del 22/03/2017
	M8.04.02	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD	Pagina 1 di 3

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – S. Fermo - VARESE

Il questionario viene compilato in data ____/____/____ :

☐ dal familiare ☐ dal familiare, con l'aiuto dell'operatore

e poi consegnato presso gli uffici.

N.B. Per ogni domanda apporre la croce su un solo quadratino di risposta.

INFORMAZIONI GENERALI

Sull'utente del Servizio:

Sesso: ☐ maschio ☐ femmina Età in anni _____

Nazionalità: ☐ italiana ☐ EC ☐ extra EC

Anno inizio inserimento _____

Sul familiare/tutore dell'utente (che risponde al questionario):

Sesso: ☐ maschio ☐ femmina Età in anni _____

Nazionalità: ☐ italiana ☐ EC ☐ extra EC

Scolarità: ☐ nessuna ☐ scuola obbligo ☐ scuola superiore ☐ laurea/altro titolo universitario

Rapporto di parentela: _____

Misura di protezione giuridica (se attiva): ☐ Tutore ☐ Amministratore di sostegno ☐ Curatore

Comune di residenza: _____

Professione: ☐ casalinga ☐ pensionato/a ☐ disoccupato/a ☐ studente/ssa ☐ operaio/a ☐ impiegato/a

☐ commerciante ☐ dirigente ☐ libero professionista ☐ altro _____

	Modulo		Rev.07 del 22/03/2017
	M8.04.02	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD	Pagina 2 di 3

Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità – S. Fermo - VARESE

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.	E' soddisfatto delle informazioni che riceve in merito all'andamento del ricovero, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?	1	2	3	4	5	0	
<i>La domanda che segue è rivolta solo a chi è stato accolto in struttura nel corso dell'ultimo anno:</i>								
2.	E' soddisfatto delle informazioni ricevute nella fase di accoglienza in struttura (informazioni chiare e complete sul centro e sull'organizzazione)?	1	2	3	4	5	0	
ASPETTI ALBERGHIERI								
3.	E' soddisfatto, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (camere, spazi comuni, servizi igienici, comfort, pasti, menù)?	1	2	3	4	5	0	
Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:								
		Servizio ristorazione	1	2	3	4	5	0
		Servizio lavanderia	1	2	3	4	5	0
		Servizio pulizie ambienti	1	2	3	4	5	0
AREA ORGANIZZAZIONE ed EFFICIENZA								
4.	E' soddisfatto, in generale, dell'organizzazione e dell'efficienza del Centro (orari, turnazione del personale, ecc.)?	1	2	3	4	5	0	
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'								
5.	E' soddisfatto dell'assistenza medica e infermieristica garantita dal Centro (figure mediche e infermieri professionali)?	1	2	3	4	5	0	
6.	E' soddisfatto degli interventi riabilitativi - educativi ed assistenziali (Educatori professionali, ASA /OSS, Infermieri professionali, Fisioterapista)?	1	2	3	4	5	0	
7.	Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori?	1	2	3	4	5	0	
AREA RELAZIONALE								
8.	E' soddisfatto del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	1	2	3	4	5	0	
IN CONCLUSIONE ...								
9.	Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	1	2	3	4	5	0	
10.	Consiglierebbe questa RSD a parenti e amici che ne avessero bisogno?	SI'					NO	
	Per quali motivi?							
11.	Nel complesso, come giudica la qualità della sua vita in questo momento?	Migliorata ☐ Come prima ☐ Peggiorata ☐ Non saprei ☐						
12.	Nel complesso, ritiene soddisfatte le aspettative che lei aveva al momento dell'inserimento ?	Pienamente ☐ Discretamente ☐ Sufficientemente ☐ Solo in parte ☐ Per nulla ☐ Non saprei ☐						
SERVIZIO ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE (SAI ?)								
13.	E' a conoscenza del fatto che Fondazione R. PIATTI – ONLUS offre un servizio rivolto ai famigliari denominato Servizio Accoglienza e Informazione (SAI)?	SI'					NO	
BILANCIO SOCIALE								
14.	Ha letto il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS, anche solo in parte?	Si	☐	No	☐			

	Modulo	
	M8.04.02	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI RSD
	Rev.07 del 22/03/2017 Pagina 3 di 3	

Se ha risposto “No” alla domanda precedente, Le chiediamo di rispondere anche alle successive:

15.	A. Perché non ne conoscevo l'esistenza	☐	B. Perché non sono riuscito a procurarmelo	☐	C. Perché non mi interessa	☐
Specificare perché non interessa:						
Se invece ha risposto “Sì” alla domanda n. 14 , Le chiediamo di rispondere anche alle successive:						
16.	In quale formato ha letto/consultato il Bilancio Sociale della Fondazione?					
	A. Supporto cartaceo	☐	B. Supporto digitale	☐	C. Entrambi i supporti	☐
17.	Ritiene che il Bilancio Sociale sia utile?				Sì	☐
					No	☐
	Specificare perché lo ritiene utile:					
18.	Eventuali osservazioni e suggerimenti in merito ai contenuti e alla distribuzione del Bilancio Sociale :					

EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO

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

La Direzione

RSD S. Fermo

Legenda:	1. <i>fortemente in disaccordo</i> ; 2. <i>in disaccordo</i> ; 3. <i>né in accordo, né in disaccordo</i> ; 4. <i>in accordo</i> ; 5. <i>pienamente d'accordo</i> ; 0. <i>non saprei</i> .						
AREA MISSION e VALORI							
		1	2	3	4	5	0
1.	Conosco e condivido il contenuto della dichiarazione di missione di Fondazione PIATTI - ONLUS ¹	1	2	3	4	5	0
2.	A tutti i livelli dell'organizzazione il servizio è gestito onestamente e secondo etica.	1	2	3	4	5	0
3.	Le persone che lavorano all'interno del Centro sono trattate con rispetto e dignità.	1	2	3	4	5	0
AREA ORGANIZZAZIONE e CLIMA							
4.	Le condizioni fisiche del mio lavoro (spazi, strumenti, ecc.) sono adeguate.	1	2	3	4	5	0
5.	All'interno del Centro c'è collaborazione tra i colleghi di lavoro.	1	2	3	4	5	0
6.	Quando svolgo bene un lavoro mi vengono dati segnali positivi.	1	2	3	4	5	0
7.	Quando serve si cercano soluzioni per risolvere problemi e conflitti.	1	2	3	4	5	0
8.	Ritengo di lavorare con colleghi sufficientemente preparati e motivati.	1	2	3	4	5	0
LAVORO d'ÉQUIPE							
9.	All'interno del Centro c'è integrazione nel lavoro svolto dalle diverse figure professionali.	1	2	3	4	5	0
10.	All'interno del Centro c'è un'equa distribuzione del lavoro.	1	2	3	4	5	0
11.	Le relazioni tra i vari operatori all'interno della mia équipe sono buone.	1	2	3	4	5	0
RUOLO e COMPITI							
12.	I risultati del mio lavoro contribuiscono a migliorare il servizio erogato agli utenti.	1	2	3	4	5	0
13.	Ritengo sufficienti le attività di informazione e aggiornamento sugli argomenti importanti che riguardano il mio lavoro quotidiano.	1	2	3	4	5	0
14.	Dal mio lavoro traggo soddisfazione.	1	2	3	4	5	0
CONDIZIONE LAVORATIVE e SVILUPPO							
15.	Le persone che lavorano all'interno del Centro vengono trattate dalla Direzione di Fond. R. Piatti - ONLUS in modo corretto e professionale.	1	2	3	4	5	0
16.	Le persone che lavorano all'interno del Centro vengono trattate dal Responsabile/Coordinatore di struttura in modo corretto e professionale.	1	2	3	4	5	0
17.	Il trattamento economico che la Fondazione offre è ragionevolmente buono ed è in linea con quello che offrono altri enti simili.	1	2	3	4	5	0
18.	All'interno della Fondazione vi sono possibilità e opportunità di partecipare ad iniziative formative e di sviluppo professionale.	1	2	3	4	5	0
19.	Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del suo lavoro ?						
	Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto		Abbastanza soddisf.		Soddisfatto
							Molto soddisfatto
							Non saprei
20.	Nel complesso, come giudica la qualità della sua vita in questo momento ?						
	Scarsa		Buona		Ottima		Non saprei
21.	Quali sono gli aspetti di maggiore <u>soddisfazione</u> nel suo lavoro? (max 2 scelte)						
	☐ A. Rapporto con i colleghi ☐ B. Rapporto con gli utenti ☐ C. Rapporto con i responsabili e le figure coordinative del Centro ☐ D. Il trattamento economico e le condizioni del mio lavoro ☐ E. Le motivazioni ed i valori sostenuti dalla Fondazione						

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

	Modulo	
	M6.01.09	QUESTIONARIO di JOB SATISFACTION
	Rev.06 del 03/03/2017 Pagina 2 di 2	

22.	Quali sono gli aspetti di maggiore <u>insoddisfazione</u> nel suo lavoro? (max 2 scelte)					
	☐ A. Rapporto con i colleghi ☐ B. Rapporto con gli utenti ☐ C. Rapporto con i responsabili e le figure coordinative del Centro ☐ D. Il trattamento economico e le condizioni del mio lavoro ☐ E. Le motivazioni ed i valori sostenuti dalla Fondazione					
23.	Ha letto il Bilancio Sociale di Fondazione Renato Piatti – ONLUS, anche solo in parte?	Sì	☐	No	☐	
Se ha risposto “No” alla domanda precedente, Le chiediamo di rispondere anche alle successive:						
24.	A. Perché non ne conoscevo l'esistenza	☐	B. Perché non sono riuscito a procurarmelo	☐	C. Perché non mi interessa	☐
Specificare perché non interessa:						
Se invece ha risposto “Sì” alla domanda n. 23 , Le chiediamo di rispondere anche alle successive:						
25.	In quale formato ha letto/consultato il Bilancio Sociale della Fondazione?					
	A. Supporto cartaceo	☐	B. Supporto digitale	☐	C. Entrambi i supporti	☐
26.	Ritiene che il Bilancio Sociale sia utile?	Sì	☐	No	☐	
	Specificare perché lo ritiene utile:					
27.	Eventuali osservazioni e suggerimenti in merito ai contenuti e alla distribuzione del Bilancio Sociale :					

EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Per migliorare la sua attività lavorativa cosa suggerisce?

Altre osservazioni e suggerimenti:

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

La Direzione