FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS
PRIMA LA PERSONA, POI IL DISABILE.

CARTA DEI SERVIZI

Centro Terapeutico e Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per il trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (DPS)

C.T.R.S.

Via B. Rucellai, 36 - 20126 – Milano

Presentazione

Possedere 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 e 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 del Centro Semiresidenziale di NPIA per l'autismo e Disturbi Pervasivi dello Sviluppo di Milano è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Varese, 30 Settembre 2011.

IL DIRETTORE GENERALE
dr. Michele Imperiali

Aggiornamento del 25 settembre 2013.

Indice

1. CENNI STORICI 4
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO 4
3. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA 4
4. ENTE GESTORE 5
4.1 LA MISSION 5
4.2 IL CODICE ETICO 5
4.3 LE STRUTTURE 6
5. UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ 8
6. DESTINATARI DEL SERVIZIO 8
7. CRITERI E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO ED ACCESSO 8
7.1 LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA 8
7.2 DIMISSIONI 9
7.3 GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA 9
7.4 TUTELA DELLA PRIVACY 9
7.5 RILASCIO DI CERTIFICATI E RELAZIONI 10
8. PRESTAZIONI EROGATE DAL CENTRO 11
8.1 CARATTERISTICHE DEGLI INTERVENTI RIABILITATIVI 11
9. LE RISORSE UMANE 11
9.1 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE 12
10. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE 12
11. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI ED OPERATORI 12
12. RETTE 13
13. CONTATTI 13

Allegato 1:	Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in C.T.R.S.	pag. 14
Allegato 2:	Scheda Reclamo/Apprezzamento (**M8.01.01**)	pag. 15
Allegato 3:	Questionario di gradimento dei servizi – Centro NPIA (**M8.04.07**)	pag. 16
Allegato 4:	Questionario di *Job Satisfaction* (**M6.01.09**)	pag. 20

1. Cenni storici

Il "Centro Terapeutico e Riabilitativo semiresidenziale (CTRS) di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza (NPIA) per il trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (DPS)", costituisce una delle unità di offerta facenti parte **del Centro Gaetano e Mafalda Luce**, con sede in via Rucellai 36 a Milano, progettato dall'omonima Fondazione con l'obiettivo di concentrare in un solo luogo la ricerca, la clinica, 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 con DPS.

Gli attori chiamati a dar vita al progetto sono la **Fondazione Renato Piatti ONLUS di Varese** che gestisce l'attività di riabilitazione con il CTRS, **l'Università Campus Biomedico di Roma** che cura la diagnostica clinica e di laboratorio e la formazione.

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 (Angsa, Anffas, Asperger ecc.) e in coerenza alle priorità indicate per queste patologie dal Piano Socio Sanitario della Regione Lombardia.
Le Associazioni, ed in particolare l'Angsa Lombardia, saranno un punto di riferimento, di accoglienza e accompagnamento per le famiglie.

2. Normativa di riferimento

La presente Carta dei Servizi descrive l'unità di offerta di riabilitazione ubicata al piano terra della struttura, rispondente ai requisiti strutturali ed organizzativi previsti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento dei Centri Semiresidenziali di NPIA:

D.P.R. 14.1.1997
Regione Lombardia: D.G.R. n. VI/38133 del 6 agosto 1998
D.G.R. n. VIII/5743 del 31.10.2007
D.G.R. n. VIII/6860 del 19.03.2008

3. Informazioni generali sulla struttura

Il Centro Terapeutico e Riabilitativo Semiresidenziale per il trattamento dei disturbi pervasivi dello sviluppo (C.T.R.S.) è stato accreditato dalla ASL di Milano con deliberazione n. 185 del 11.2.2013 ed iscritto nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate in data 8.3.2013 al n. 1173. 8.3.2013. La struttura è contrattualizzata con la ASL di Milano.

È una struttura sanitaria rientrante tra le unità di offerta di neuropsichiatria dell'infanzia e adolescenza accreditabile dalla Regione Lombardia (DGR 6 agosto 1998 n. 6/38133- Centro Diurno di NPIA classificato come "Centro terapeutico e riabilitativo semiresidenziale per bambini e adolescenti ad interventi multipli differenziati".

La struttura è situata al piano terra di un complesso immobiliare ubicato a Milano in Via Rucellai, 36. Il centro è parte integrante di un'unitaria struttura che si completa al piano primo con un centro studi, ricerca e formazione sulle medesime patologie. Le due realtà opereranno a stretto rapporto clinico ed operativo nella logica di costituire un centro integrato per la presa in carico dei minori con DPS e delle loro famiglie.

4. Ente Gestore

L'Ente Gestore del Centro Semiresidenziale di NPIA è la Fondazione Renato Piatti onlus che è stata 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.

4.1 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.

4.2 Il Codice Etico

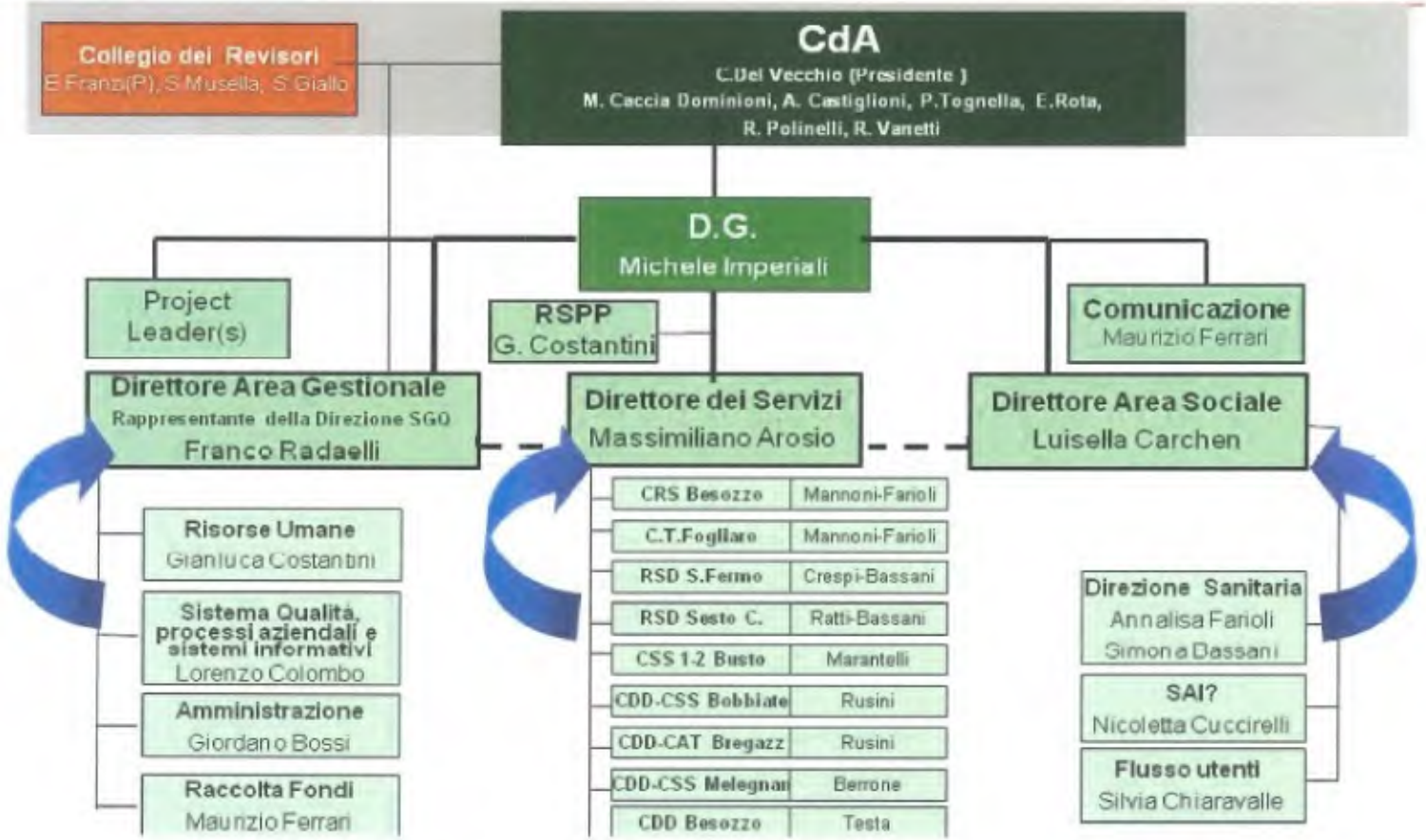
Nel 2012 la Fondazione si è dotata del Codice Etico, in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Il Codice Etico introduce una definizione chiara ed esplicita degli ideali, degli impegni, delle responsabilità etiche e sociali e degli obiettivi, a cui dovranno adeguarsi tutti coloro 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 Le strutture

Le strutture attualmente gestite da Fondazione R. 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: rsdsestoc@fondazionepiatti.it
- **Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità** (R.S.D.)
  Via Monte Cristallo, 26 – 21100 Varese
  Tel. 0332.331077 – Fax 0332.343202 – e.mail: rsdsanfermo@fondazionepiatti.it
- **Centro Riabilitativo Semiresidenziale** (C.R.S.)
  Via Pergolesi, 26 – 21023 Besozzo (VA)
  Tel. 0332.773605 – Fax 0332.982076 – e.mail: crsbesozzo@fondazionepiatti.it
- **Comunità Terapeutica per minori di Fogliaro** (C.T.)
  Via Cirene, 1 – 21100 Varese
  Tel. 0332.220383 – e.mail: ctfogliaro@fondazionepiatti.it
- **Centro Terapeutico e Riabilitativo di NPI per il trattamento dei disturbi pervasivi dello sviluppo (C.T.R.S.)**
  via Rucellai 36 – 20126 Milano (MI)
  Tel. 02/36639010-1 - Fax 02/36639019 - e.mail ctrsmi@fondazionepiatti.it
- **Centro Diurno per persone con disabilità** (C.D.D.)
  Via Zangrilli, 19 – 21023 Besozzo (VA)
  Tel./Fax 0332.970423 – e.mail: cddbesozzo@fondazionepiatti.it
- **Centro Diurno per persone con disabilità** (C.D.D.)
  Via G. Macchi, 12 – Loc. Bobbiate – 21100 Varese
  Tel./Fax 0332.313340 – e.mail: cddbobbiate@fondazionepiatti.it
- **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: cddbregazzana@fondazionepiatti.it
- **Centro Diurno per persone con disabilità** (C.D.D.)
- **Centro Socio Educativo per persone con disabilità** (C.S.E.)
  Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI)
  Tel. 02.9839331 – e.mail: servizimelegnano@fondazionepiatti.it
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità** (C.S.S.)
  Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI)
  Tel. 02.9839331 – e.mail: servizimelegnano@fondazionepiatti.it
- **Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità** (C.S.S.)
  Via Macchi, 12 – Loc. Bobbiate - 21100 Varese
  Tel. 0332.325287 – e.mail. comunitaalloggio@fondazionepiatti.it
- **Comunità Socio Sanitaria Brugnoli-Tosi (C.S.S.)**
  Via Piombina, 16 – 21052 Busto Arsizio (VA)
  Tel. 0331.623538 – Fax 0331.653585 – e.mail: cssbusto@fondazionepiatti.it
- **SAI? Servizio Accoglienza Informazione**
  Via Cairoli, 13 – 21100 Varese - Tel. 0332.326578
  Via S. Francesco 7/a – 20077 Melegnano (MI) - Tel. 02.9839331

FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS PRIMA LA PERSONA, POI IL DISABILE.	Supporto		
	S5.01.01	**Organigramma funzionale**	Rev. 07 del 07/02/2012 Pag. 1 di 1



Approvato da: Michele Imperiali - DG

In data: 07/02/2012

5. Ubicazione e accessibilità

Il Centro è ubicato nella zona nord-est di Milano tra Viale Monza e Via Melchiorre Gioia. E' comodamente raggiungibile con automezzi privati sia dal centro città, sia dalle autostrade. Risulta facilmente accessibile con i mezzi pubblici in particolare tramite la Metropolitana (fermata Precotto – Linea rossa) e tramite la linea ferroviaria TreNord (fermata Greco- Pirelli).

6. Destinatari del servizio

Il Centro è rivolto a **minori con disturbi pervasivi dello sviluppo (DPS).**

7. Criteri e modalità di funzionamento ed accesso

Gli inserimenti avvengono su invio delle U.O.N.P.I.A. territoriali di provenienza di ciascun bambino, che propongono un piano trattamentale a medio\lungo termine, che verrà rivalutato con cadenza annuale. L'accesso alla struttura deve essere preventivamente autorizzato dalla ASL di residenza del minore.

Il Centro eroga prestazioni in regime semiresidenziale ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Le frequenze possono essere a + di 4 ore o a – di 4 ore, come previsto dalla normativa regionale vigente.

Nel corso dell'anno è prevista la chiusura del Centro per quattro settimane distribuite indicativamente durante il periodo estivo, il periodo natalizio e quello pasquale.

7.1 Le procedure di accoglienza

- La proposta di trattamento riabilitativo presso il Centro Riabilitativo viene formulata dalla U.O.N.P.I.A. territoriale di riferimento del minore, attraverso un apposita modulistica ed una relazione clinica aggiornata se richiesta. Questa documentazione viene trasmessa dalla UONPIA alla A.S.L. di residenza del minore per la preventiva autorizzazione.
- La UONPIA e la famiglia possono richiedere un incontro preliminare presso la struttura al fine di valutare l'appropriatezza dell'invio.
- La A.S.L., valutata la congruenza della proposta, autorizza l'inserimento e, sulla base delle proprie procedure, ne dà eventualmente comunicazione alla U.O.N.P.I.A. e alla Fondazione Renato Piatti ONLUS.
- La valutazione clinica di ammissibilità della proposta trattamentale effettuata dall'équipe di struttura è volta a verificare se le opportunità riabilitative offerte dalla struttura siano quelle più idonee ed appropriate ai bisogni del minore. Se l'esito della valutazione sarà positivo il nominativo verrà inserito in lista di attesa.

- Nel momento in cui si verifica la disponibilità di posto il Responsabile Sanitario ed il Responsabile di struttura incontreranno la famiglia per:
  - definire il piano di inserimento (data di inizio, eventuale gradualità dell'inserimento);
  - raccogliere informazioni inerenti l'ambito socio-familiare, educativo e scolastico;
  - verificare gli aspetti organizzativi utili al progetto di inserimento
  - anamnesi clinica e compilazione della cartella.

È previsto un periodo di osservazione di tre mesi, necessario per confermare la congruenza tra i bisogni riabilitativi del minore e l'offerta della struttura. L'esito positivo della fase di osservazione vedrà la proposta trattamentale della UONPIA tradursi in un progetto riabilitativo globale individualizzato condiviso con la famiglia e con l'inviante.
Il percorso riabilitativo prevede verifiche periodiche del progetto con il servizio inviante e con la famiglia ed il monitoraggio annuale degli aspetti clinici attraverso l'applicazione di scale di valutazione standardizzate.

7.2 Dimissioni

La necessità di intraprendere il percorso di dimissione viene valutata congiuntamente tra la UONPIA inviante ed il Centro, sulla base delle valutazioni cliniche/riabilitative/sociali e viene comunicata e condivisa con la famiglia, preferibilmente in un incontro congiunto.
L'équipe del Centro si rende disponibile a collaborare con la famiglia ed i servizi territoriali di riferimento, al fine di condividere e garantire le condizioni di continuità del progetto individuale dell'ospite.
La dimissione potrà avvenire anche su formale richiesta della famiglia, quando decide di interrompere spontaneamente il percorso riabilitativo presso il nostro Centro.
Non è vincolata al raggiungimento della maggiore età.

7.3 Gestione della lista di attesa

In caso di capienza completa della struttura è previsto il ricorso alla lista di attesa nominativa gestita con le seguenti modalità:

- data della proposta scritta di inserimento inoltrata dalla UONPIA e della successiva autorizzazione da parte della A.S.L.;
- verifica della copertura finanziaria in relazione al budget assegnato dalla A.S.L.;
- disponibilità di posto. La valutazione della disponibilità di posto tiene conto della tipologia clinica dell'età cronologica e dell'omogeneità del quadro clinico;
- valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, in collaborazione con la UONPIA inviante.

7.4 Tutela della privacy

Al momento dell'accesso ai servizi di Fondazione Piatti viene resa ai soggetti interessati, ovvero al familiare, al rappresentante legale o all'utente stesso, l'informazione circa il trattamento dei dati in ottemperanza dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

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.

7.5 Rilascio di certificati e relazioni

Il rilascio di relazioni cliniche di aggiornamento in merito all'andamento del piano trattamentale può essere richiesto dal familiare o dal servizio inviante, in forma scritta, presso la struttura.
Il rilascio di dichiarazioni amministrative di frequenza e di dichiarazioni ai fini fiscali deve essere richiesto dal familiare/rappresentante legale in forma scritta presso la sede amministrativa di via Cairoli 13 a Varese.

8. Prestazioni erogate dal Centro

Le prestazioni erogate dal Centro sono:

1. Interventi riabilitativi in piccolo gruppo nell'area della comunicazione, cognitiva, affettivo relazionale, motoria, sensoriale, neuropsicologica, della comunicazione e delle autonomie personali e sociali.
2. Interventi integrati con la famiglia e la scuola per la condivisione e il trasferimento degli strumenti, metodologie e abilità promosse nel Centro; gli incontri per la definizione e programmazione di tali interventi si terranno presso il Centro.

8.1 Caratteristiche degli interventi riabilitativi

Le proposte riabilitative si basano sui principi di precocità, intensità, continuità e multidisciplinarietà e su modelli trattamentali richiamati dalle linee guida e da protocolli riconosciuti dall'Istituto Superiore della Sanità e/o da altre organizzazioni certificanti le evidenze scientifiche e cliniche delle metodologie in particolare ci si riferisce alle Linee guida per il Trattamento dei disturbi dello spettro autistico nei bambini e negli adolescenti (Linea Guida 21 – Ministero della Salute – ottobre 2011). Gli ambienti, gli arredi e le attrezzature sono pensati per permettere, in relazione ai tipi di patologie ed alle possibilità di riabilitazione individuale, attività di comunicazione, intrattenimento e laboratorio. Gli ambienti sono stati definiti pensando alla loro ottimizzazione in termini di caratterizzazioni e riconoscimento da parte dei fruitori (es. diversificazione dei colori delle stanze).

9. Le risorse umane

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire un adeguato intervento secondo il programma individualizzato.

Nel Centro opera un'équipe professionale multidisciplinare composta da:

- Responsabile di struttura
- Responsabile sanitario specialista in neuropsichiatria infantile
- Medico specialista in neuropsichiatria infantile
- Logopedista
- Terapista della neuropsicomotricità
- Educatori professionali
- Tecnico della riabilitazione psichiatrica
- Terapista occupazionale
- Collaboratore Amministrativo

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 ovviamente i requisiti richiesti dalla norma (rapporto 1/10).

Potranno essere impiegate altre figure professionali in relazione ai bisogni degli utenti e alle caratteristiche dei progetti individuali. Collaboreranno inoltre operatori volontari adeguatamente formati. Sarà possibile accogliere studenti per tirocini e stage universitari.

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

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

9.1 Formazione e 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.

10. Rapporti con le famiglie

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

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui mirati con i diversi referenti;
- libero accesso alla struttura previo contatto con il responsabile di struttura;
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di *Customer Satisfaction*);
- raccolta di reclami e suggerimenti.

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

Nell'ambito del sistema di qualità della Fondazione Renato Piatti ONLUS è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (*Customer Satisfaction*) e degli operatori (*Job Satisfaction*), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti. La rilevazione di *Customer Satisfaction* viene espletata con cadenza semestrale, mentre quella di *Job Satisfaction* con cadenza annuale; la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene effettuata attraverso una comunicazione scritta agli interessati. È inoltre prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 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.

12. Rette

Il riferimento tariffario per le prestazioni di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza è la DGR VIII/5743 del 31.10.2007 ed il pagamento viene effettuato dalla ASL di Milano sulla base della rendicontazione mensile delle presenze degli ospiti. I trattamenti sono a carico del S.S.R. e pertanto alla famiglia non è richiesta alcuna partecipazione alla spesa.

13. Contatti

Per ulteriori informazioni sul servizio è possibile contattare:

Il Responsabile di struttura Dr. Paolo Aliata

via Rucellai 36 – 20126 Milano (MI)
Tel. 02/36639010-1 – 342/5433267 - Fax 02/36639019; e - mail: ctrsmi@fondazionepiatti.it

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

Direzione Area Sociale - presso la sede legale di Varese – 0332.281025

Direttore Area Sociale: Dr.ssa Luisella Carchen
Assistente Sociale: Dr.ssa Silvia Chiaravalle

Fondazione Renato Piatti ONLUS
Via Cairoli, 13 – 21100 Varese
Tel. 0332-281025
Fax 0332-284454
e-mail: info@fondazionepiatti.it

È prevista per i familiari di potenziali utenti la possibilità di visite guidate alla struttura, previo appuntamento con il Responsabile di Struttura Dr. Paolo Aliata

Allegato 1: Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in C.T.R.S.

Documenti personali dell'ospite:

1. Fotocopia Carta Regionale dei Servizi (CRS) o Tessera S.S.N.;
2. Fotocopia tessera di esenzione ticket;
3. Fotocopia Codice fiscale;
4. Fotocopia Carta d'identità;
5. Fotocopia del verbale d'invalidità civile;
6. Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92;
7. Fotocopia della carta o permesso di soggiorno;
8. Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili;
9. Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.

Documentazione sanitaria:

1. Referti specialistici e relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale della persona; relazioni e valutazioni redatte da eventuali altri centri specialistici e di riabilitazione.

2. Nel caso fosse prevista l'assunzione di farmaci nelle ore di frequenza al Centro è indispensabile produrre:
   - una certificazione medica con indicata l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione
   - l'autorizzazione scritta del genitore alla somministrazione da parte degli operatori della struttura
   - i farmaci da assumere

3. Segnalazione medica di eventuali allergie o intolleranze farmacologiche, alimentari o di altra natura.

FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS PRIMA LA PERSONA, POI IL DISABILE.	*Modulo*		
	M8.01.01	Scheda Reclamo / Apprezzamento N° ___	Rev.02 del 02/04/2013
			Pag. 1 di 1

Rilevato presso:

CDD	**RSD**	**CSS**	**CRS**	**Altro** (specificare):
❒ Besozzo	❒ S.Fermo	❒ Bobbiate	❒ Besozzo	❒ _____
❒ Bobbiate	❒ Sesto Calende	❒ Busto A.	**CT**	
❒ Bregazzana		❒ Melegnano	❒ Fogliaro	

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 _____

_____ _____

Centro NPIA - Milano

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 □ Straniera (eventualmente specificare quale: ……..)
Scuola frequentata: □ materna □ elementare □ media □ nessuna

Data del primo contatto con il servizio (se lo ricorda) mese ____/anno____

Data inizio trattamenti ___/___/___/ eventuale Data di dimissione ___/___/___/

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

Sesso: □ maschio □ femmina Età in anni _____
Nazionalità: □ italiana □ Straniera (eventualmente specificare quale: ……..)
Scolarità: □ nessuna □ scuola obbligo □ sc. superiore □ laurea/altro titolo universitario

Rapporto di parentela: □ padre □ madre □Altro:_____

Comune di residenza: _____

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

□ commerciante □ dirigente □ libero professionista □ altro_____

I dati raccolti verranno trattati ai sensi del D.lgs 196/2003.

Centro NPIA - Milano

Legenda :	1. *per nulla soddisfatto;* 2. *poco soddisfatto;* 3. *soddisfatto così, così;* 4. *soddisfatto;* 5. *molto soddisfatto;* 0. *non saprei.*

IN GENERALE								
		1	2	3	4	5	0
1.	**In generale si ritiene soddisfatto del servizio offerto ?**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

Se non è pienamente soddisfatto, cosa non la soddisfa in particolare ?

AREA INFORMAZIONE							
2.	**E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento del primo contatto (fase d'inserimento) con il Centro di NPIA? (chiarezza e completezza)**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
3.	**E' soddisfatto delle informazioni che riceve attraverso gli incontri periodici con l'èquipe in merito all'andamento del piano trattamentale e riabilitativo riguardante suo figlio ? (chiarezza e completezza)**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

AREA ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO							
4.	**E' soddisfatto in generale dell'organizzazione del Centro di NPIA ?**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

In particolare:

•	Servizio d'ufficio e segreteria	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Orario di apertura	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'							
5.	**E' soddisfatto in generale degli interventi riabilitativi, educativo-riabilitativi ed assistenziali che il Centro offre ?**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

6.	**E' soddisfatto in particolare del programma trattamentale che riguarda suo figlio ?**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

7.	**Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori ?**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

In particolare:

•	Responsabile di struttura	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Responsabile sanitario (medico neuropsichiatra)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Pedagogista	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Terapisti (musicoterapista, fisioterapista, logopedista, psicomotricista, terapista occupazionale)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Educatori professionali	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	ASA/OSS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Infermiere	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

Se non è pienamente soddisfatto, specificare perché:

8.	**E' soddisfatto delle iniziative di informazione/formazione offerte alle famiglie durante l'anno ? (incontri a tema, percorsi di approfondimento, gruppo di mutuo-aiuto, ecc).**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

AREA RELAZIONALE

9.	**E' soddisfatto in generale del rapporto con gli operatori che si occupano di suo figlio?**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

In particolare:

•	Cortesia	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Riservatezza	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Disponibilità all'ascolto ed alle spiegazioni	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Tempestività nelle risposte	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

AREA AMBIENTE, SPAZI, ATTREZZATURE

10.	**E' soddisfatto in generale degli ambienti e degli spazi offerti?**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

In particolare:

•	Organizzazione degli spazi	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Pulizia e cura	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Attrezzatura	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
•	Accoglienza e comfort	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

_____

_____

_____

IN CONCLUSIONE

11. **Rispetto all'anno scorso ritiene che il servizio erogato sia complessivamente:**

Migliorato ☐ **Rimasto uguale** ☐ **Peggiorato** ☐ **E' il primo anno che usufruisco del servizio** ☐ **Non saprei** ☐

12. **Nel complesso, come giudica la qualità della sua vita in questo momento ?**

Migliorata ☐ **Come prima** ☐ **Peggiorata** ☐ **Non saprei** ☐

13.	**Nel complesso, ritiene soddisfatte le aspettative che lei aveva da quando sono iniziati i trattamenti?**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

SERVIZIO ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE (SAI ?)

14.	**E' a conoscenza del fatto che Fondazione R. PIATTI – ONLUS offre un servizio rivolto ai famigliari denominato Servizio Accoglienza e Informazione (SAI) ?**	**SI'**		**NO**
15.	**Se ha risposto SI', ne ha usufruito nel corso dell'ultimo anno ?**	**SI'**		**NO**

Le domande che seguono sono rivolte solo a chi ha usufruito del servizio SAI:

16.	**Quanto si ritiene soddisfatto delle risposte ricevute ?**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

17. **Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori del SAI?**

Pessima ☐ **Insoddisfacente** ☐ **Sufficiente** ☐ **Soddisfacente** ☐ **Ottima** ☐ **Non saprei** ☐

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

La Direzione

CENTRO NPIA - MILANO

Legenda:	1. *fortemente in disaccordo;* 2. *in disaccordo;* 3. *né in accordo, né in disaccordo;* 4. *in accordo;* 5. *pienamente d'accordo;* 0. *non saprei.*							
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'ÈQUIPE								
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 sodd.** ☐ **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 soddisfazione nel suo lavoro? (max 2 scelte) ☐ Rapporto con i colleghi ☐ Rapporto con gli utenti ☐ Rapporto con i responsabili e le figure coordinative del Centro ☐ Il trattamento economico e le condizioni del mio lavoro ☐ 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/).

22.	Quali sono gli aspetti di maggiore insoddisfazione nel suo lavoro? (max 2 scelte) ☐ Rapporto con i colleghi ☐ Rapporto con gli utenti ☐ Rapporto con i responsabili e le figure coordinative del Centro ☐ Il trattamento economico e le condizioni del mio lavoro ☐ Le motivazioni ed i valori sostenuti dalla Fondazione

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