

Comunità Hebron



Carta dei servizi

Associazione Comunità
Mamré ONLUS



Comunità Socio Sanitaria Hebron

✉ Via Riccardi, 14 - 25136 Brescia

☎ Telefono: 030 . 2002320

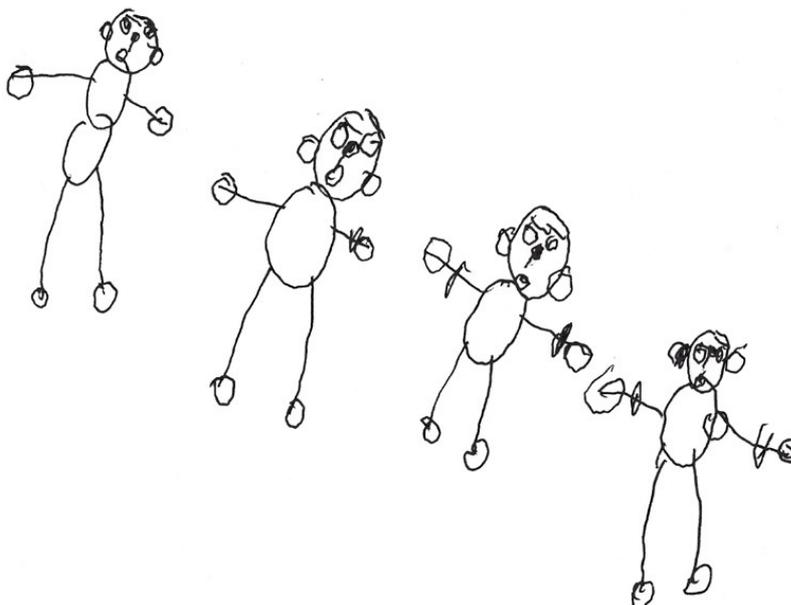
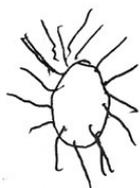
@ E-mail: hebron@mamre.it

La nostra è una società ricca di messaggi: si fanno conoscere con i più svariati mezzi di comunicazione; si scrivono su carta.

Anche questo scritto su carta, è un messaggio, destinato a chi è interessato a conoscere come funziona la Comunità Hebron e quali sono i motivi ispiratori e gli ideali, che animano l'opera.

Gli antichi coniarono l'assioma "Charta cantat" ma, perché ciò si realizzi, occorrono cantori che prestano la loro voce alla carta.

Con Pierino Ferrati



SOMMARIO

Chi siamo:

le radici della nostra identità

.....7



Cosa facciamo

una lunga esperienza
di lavoro socio-educativo

.....9



La struttura

.....10

Localizzazione e accessibilità11

Finalità12



Ospiti e fasi

di erogazione del servizio

.....12

Tipologie13

Provenienza13

Modalità di accesso, di presa in carico, di dimissione13

Liste d'attesa15



Organizzazione e valutazione del servizio

.....16

Metodo di lavoro16

Riunioni e formazione del personale17

Il volontariato18



Funzionamento e servizi erogati

.....19

Fascicolo Socio-Sanitario individuale (FASAS)20

Rapporto con i familiari21

Visite presso la Comunità21

Informazioni e Privacy21

Informazioni varie per gli ospiti e la famiglia22

Certificazioni22

Programmazione degli interventi23

Attività23

Retta25

Prestazioni comprese nella retta25

Prestazioni non comprese nella retta26

Valutazione del servizio erogato27

Sistema della qualità percepita27



Giornata tipo

.....28

Diritti e doveri della persona disabile e dei genitori o parente referente29

Allegati

.....34

HEBRON

*Dietro questo sacro recinto
vibra, per te
e per me
sacra aura (...)
Sotto il dolce peso
insieme,
l'uno all'altro, vincolo siamo
per nutrire e crescere
liberare e volgere il meglio
le membra inibite e sacre
de' nostri amici*

Don Piero



DON PIERO

La carta dei servizi è uno strumento previsto dal D.L. 12/05/95 N°163, che la **Comunità Hebron** adotta per regolare i rapporti con gli ospiti, le famiglie e le istituzioni, allo scopo di far conoscere le finalità del servizio, la filosofia ed i valori di riferimento a cui la comunità si ispira, l'organizzazione ed i servizi erogati.

Rappresenta quindi uno strumento di informazione a disposizione degli ospiti, dei familiari, delle Pubbliche Istituzioni e di tutti i cittadini interessati.

L'adozione della Carta rappresenta essenzialmente un' **azione di tutela** nei confronti degli ospiti, che si vuole attuare attraverso processi di informazione, di **partecipazione** e di **valutazione** della qualità del servizio, nell'intento di fornire un servizio sempre più adeguato alle loro esigenze.

Risponde ai principi fondamentali di:

-uguaglianza: pari dignità degli ospiti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politiche, condizionui psico-fisiche e socio-economiche ;

-imparzialità: impegno di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti ;

-continuità: garanzia della continuità dell'assistenza;

-diritto di scelta:quale manifestazione del diritto più ampio di libertà personale misurato sul rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali della struttura;

-partecipazione: favorisce il diritto alla corretta partecipazione, al coinvolgimento e alla tutela in caso di prestazioni non soddisfacenti con possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi;

-efficacia ed efficienza: impegno a migliorare le prestazioni senza inutili perdite di risorse.



La Carta:

- » Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti;
- » Descrive l'organizzazione del servizio erogato;
- » Individua gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite.

Come viene diffusa

È consegnata: insieme al contratto d'ingresso, a tutti i familiari degli ospiti; è messa a disposizione del personale neoassunto e dei cittadini che la richiedono; esposta nella bacheca della CSS Hebron; pubblicata sul sito web www.comunitamamre.it; inviata annualmente all'ASL e ad ogni modificazione del contenuto.



Chi siamo: le radici della nostra identità

La Comunità Socio Sanitaria HEBRON (ora innanzi Hebron) è gestita dalla Comunità Mamré ONLUS, con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173, tel. n. 030/9829049 fax n. 030/9898675, E-mail comunita@mamre.it.

Lo scopo dell'Associazione è "il perseguimento di finalità di solidarietà sociale che si esplica nello svolgimento, in modo organizzato, nell'ambito della Regione Lombardia, di attività nel settore socio-educativo-assistenziale e socio-sanitario" (art. 3 Statuto dell'Associazione).

La sua missione è l'**accoglienza** per la **fecondità** che si esprime nel **servizio**, sul modello della tenda abramica: "Poi il Signore apparve ad Abramo alle querce di Mamrè, mentre egli sedeva all'ingresso della tenda [...] vide che tre uomini stavano in piedi presso di lui [...] corse loro incontro [...] dicendo [...] permettete che vada a prendere un boccone di pane e rinfrancatevi il cuore[...]" (Gn. Cap 18, 1-5).

Il nome "Mamré", che rimanda a questo brano biblico, per noi significa impegno all'accoglienza della persona, considerata essere unico e irripetibile, ricca di una inalienabile dignità, a prescindere dalle sue condizioni di salute psicofisica e dal grado di produttività sociale.

Questa accoglienza è premessa e causa di fecondità, che si esplica nella capacità di generare attenzioni, interventi, esiti positivi a fronte dell'impatto con storie e situazioni personali caratterizzate da forte disagio e problematicità, nei confronti delle quali spesso si è tentati ad abbandonarsi in atteggiamenti di impotenza e di rassegnazione.

L'immagine della tenda condensa due principi che la mantengono vitale:

- » la flessibilità della sua struttura;
- » la tensione a coniugare il radicamento alle origini e l'apertura al rinnovamento che garantiscono il divenire in un continuo progresso.





La tenda è resa solida da quattro tiranti, assunti a ideali, che sostanziano l'operatività:

- 1 l'originalità riconosciuta e valorizzata in ogni persona
- 2 l'amicizia che si esplica nella condivisione, nella collaborazione e nella capacità di operare insieme
- 3 la fiducia nella Divina Provvidenza come consapevolezza che l'impegno umano e professionale si inserisce in una "Regia superiore" che lo potenzia e completa
- 4 l'attenzione ai bisogni emergenti che si attua nella capacità di lettura aggiornata delle molteplici problematiche, di individuazione di una risposta adeguata e di coinvolgimento di quanti possono renderla efficace

Gli ideali prendono forma nelle sedi operative che si caratterizzano nel:

- riconoscere la dignità e la unicità di ogni persona;
- valorizzare la corresponsabilità, la partecipazione e l'umanizzazione degli interventi nell'organizzazione dei servizi;
- insediarsi all'interno di centri di vita attivi per facilitare il rapporto, l'integrazione e la collaborazione con la comunità locale e con i servizi territoriali;
- avvalorare la quotidianità in cui la cura dei dettagli diventa centrale e costituisce il valore aggiunto;
- condividere con le persone di cui ci si prende cura, anche nelle situazioni più compromesse, il loro specifico percorso progettuale, orientato al benessere, all'autonomia e alla partecipazione alla vita sociale;
- promuovere il volontariato riconoscendo la complementarietà del suo apporto nel funzionamento dei servizi.

La Comunità Hebron è un capitolo che si apre nel concerto dei servizi erogati dalla Comunità Mamrè.

L'istituzione della C.S.S. rappresenta, nel contempo, al pari dei servizi già avviati, una risposta ad uno specifico bisogno individuato ed accolto ed una sfida nella sua peculiare soluzione.





Cosa facciamo

una lunga esperienza
di lavoro socio-educativo

La Comunità Mamrè inizia la sua attività a Clusane di Iseo il 2 ottobre 1971, Festa degli Angeli Custodi.

Si costituisce in associazione senza fine di lucro nel 1975. Acquisisce personalità giuridica nel 1984 con DPGR/84/LEG e relativa iscrizione al n. 1093 del registro delle persone giuridiche della Regione Lombardia. E' iscritta al Repertorio Economico Amministrativo 393977 del REA CCIAA di BS. Nel 1998 acquisisce la qualificazione di ONLUS. Nel 1999 è iscritta al Registro Provinciale delle Associazioni giuridiche della Provincia BS. Nel 2004 è eretta dal Vescovo di Brescia in Associazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale.

Dal 2007 è iscritta al n. 729 del Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare.

Nel 2010 si dota di un codice etico-comportamentale, che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale attraverso l'individuazione di comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve rispettare. Il codice etico è consultabile sul sito internet dell'Associazione.

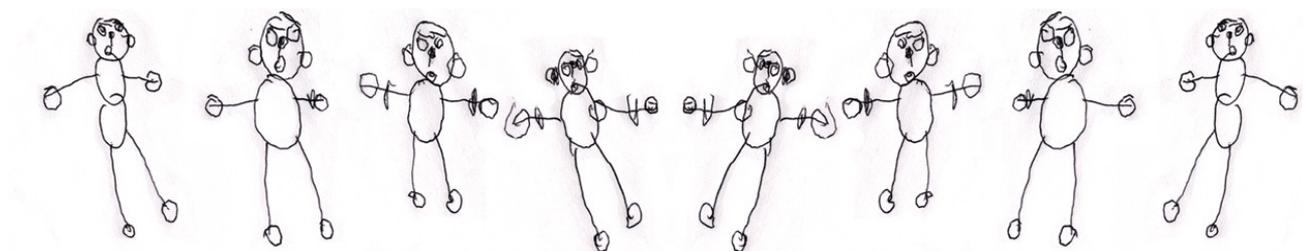
A partire dalle intuizioni profetiche di don Pierino Ferrari, Fondatore e Rappresentante Legale, l'Associazione è dal 1975 attivamente impegnata sul territorio Bresciano nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e sanitario.

Gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; due comunità per minori; una casa albergo; una residenza socio-sanitaria per disabili, due centri diurni integrati, due alloggi protetti per disabili, tre alloggi per l'autonomia per giovani-adulti e un servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA) .

Nel 2010 si è dotata di un codice etico-comportamentale (che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale, attraverso l'individuazione di comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve rispettare), nonché del modello organizzativo.

Il codice etico, riconfermato il 13/11/2014, è consultabile sul sito internet dell'associazione: www.mamre.it .

E' stato nominato l'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17/11/2014 ed è stato regolarmente rinnovato fino ad Aprile 2021. Il modello organizzativo è stato aggiornato nel 2018 con le ultime fattispecie di reato. Dal 2019 l'indirizzo di posta elettronica è stato sostituito in: odv.mamre@gmail.com , per favorire le segnalazioni di eventuali presunte violazioni del modello e del codice etico.



La struttura

La CSS Hebron accoglie **persone con gravi limitazioni nell'autonomia funzionale** tali da rendere loro impossibile una completa autogestione di vita, e che sono impossibilitate a rimanere nel proprio nucleo familiare.

La struttura è stata autorizzata al funzionamento dalla provincia di Brescia con decreto n. 671/5/91=5/41/cah, del 5/02/1992.

La ristrutturazione ha richiesto una nuova autorizzazione al funzionamento (SCIA) emessa dall'ATS in data 19/07/2016 prot.0065270/16.

In data 29/04/2005 è stata accreditata al sistema socio-sanitario della Regione Lombardia per nove posti, qualificandosi in CSS (Comunità socio-sanitaria).

Il contratto con ATS viene stipulato annualmente

Il servizio è in possesso di autorizzazione al funzionamento per una **capacità ricettiva di 10 posti** di cui 9 accreditati e contrattualizzati.

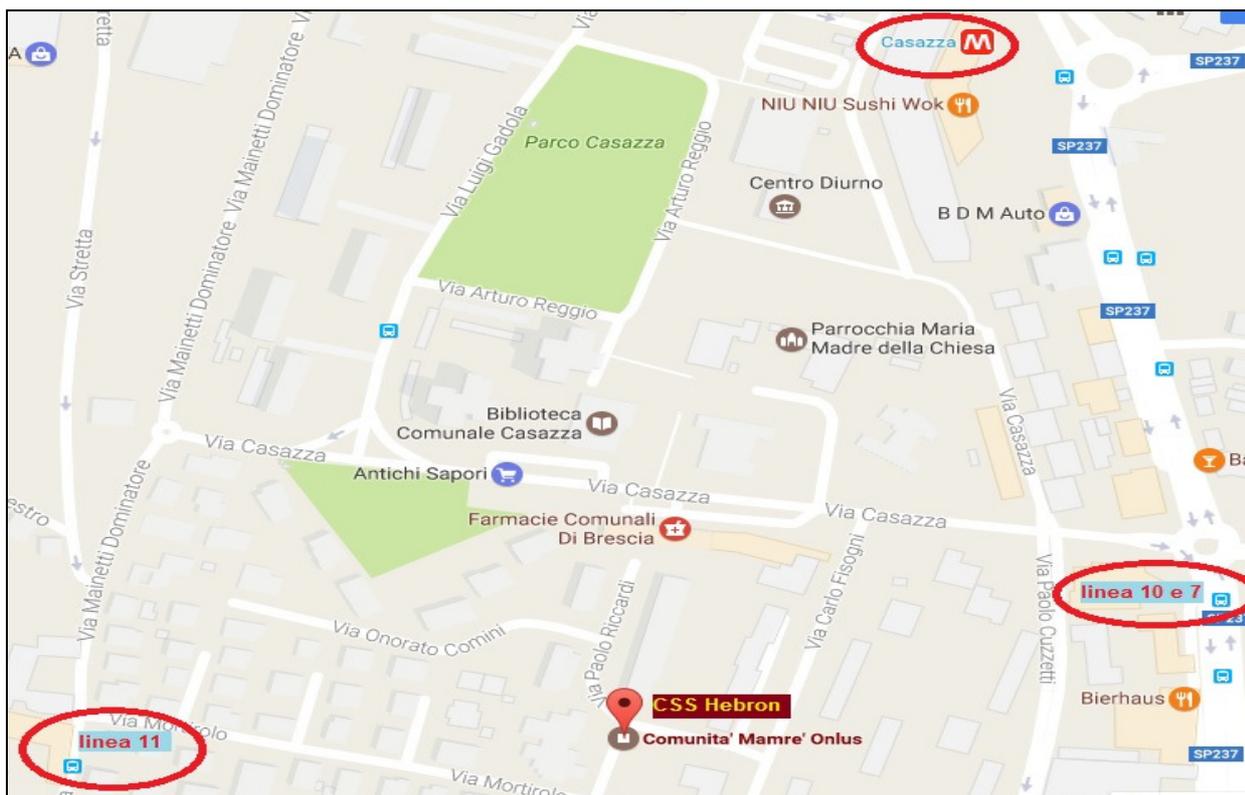
Funziona nell'arco delle **24 ore**, per l'intera settimana, comprese le domeniche e le festività infrasettimanali e per tutto l'anno.

La CSS, dal **2 ottobre 1986**, ha sede a Brescia, in Via P.Riccardi n° 14, in una bella casa circondata da ampio giardino, da Giugno 2015 di proprietà dell'Associazione Comunità Mamrè Onlus.

E' una struttura polifunzionale distribuita su un unico piano.

Localizzazione e accessibilità

La struttura è ubicata nel **quartiere Casazza** del Comune di Brescia. E' inserita in un contesto urbano consolidato, collocata in un centro di vita attivo, dotato di tutti quegli elementi essenziali a rendere **varia, organizzata e completa** la vita degli ospiti. E' facilmente accessibile e dotata di parcheggio con spazio riservato per disabili. E' servita da mezzi di trasporto pubblico (autobus linea 10, 11, 7) e dalla Metropolitana. Tale collocazione favorisce il raccordo con gli altri servizi territoriali e lo scambio sociale.



La struttura risponde a tutti i requisiti richiesti per la **sicurezza** e per l'**idoneità sanitaria**.

E' regolata dalla DGR VII/18333 del 23 luglio 2004, che norma i requisiti di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tale unità d'offerta. Le altre principali normative a cui la CSS si riferisce sono:

- Legge n. 241 del 7.8.1990 in materia di diritto d'accesso a documenti amministrativi
- ex DL 231/01 che disciplina l'etica aziendale;
- DL 196/03 sulla tutela della privacy;
- L.R. 18 del 31.07.2008, che regola l'utilizzo del sistema CRS-SISS da parte delle strutture socio-sanitarie;
- D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza dei luoghi di lavoro;
- DGR 1756 del 2014
- DGR 2569 del 31.10.14 sistema di esercizio e di accreditamento delle UDO socio-sanitarie e linee operative per la vigilanza;



Finalità

La CSS è un servizio residenziale che si inserisce nella rete dei servizi presenti nel Comune di Brescia a favore dei disabili.

Un servizio attento a:

- **dar vita** ad un ambiente che nelle modalità organizzative ricalchi un clima affettivo e relazionale tipici di un normale nucleo familiare;
- **dar luogo** ad un contesto abitativo pienamente inserito nel territorio e aperto all'esterno;
- **dar spazio** ai singoli ospiti per il miglioramento della qualità della loro vita;
- Un servizio che si pone all'interno di un **progetto articolato e complesso**, un servizio di ascolto, di lettura dei bisogni e di risposta a questi in una visione dinamica della quotidianità, dove interagiscono e concorrono servizi e istituzioni diverse;
- un servizio che diventa **ambiente di vita**, in cui persone diverse sperimentano relazioni e legami di vicinanza e appartenenza ad un "**qualcosa**" che è di ciascuno e di tutti;
- un servizio attento a promuovere il bisogno di **appartenenza** e a suscitare bisogni di **cambiamento**.



Ospiti e fasi di erogazione del servizio

Sono ospiti della CSS persone di ambo i sessi che presentano **disabilità mentale o patologie psicofisiche di grado profondo, grave e medio-grave**, di età compresa fra i 18 e i 65 anni. L'inserimento di minori deve essere supportato da una relazione di pertinenza da parte dell'UO di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'adolescenza .



Tipologie

L' idoneità all' inserimento è definita dalle seguenti condizioni:

- disabilità mentale o patologie psicofisiche di grado profondo, grave e medio-grave che compromettono l' autonomia e rendono impossibile una completa autogestione di vita;
- precarie o complesse condizioni di salute;
- difficoltà relazionali – comportamentali.

Gli ospiti possono frequentare servizi socio–educativi diurni esterni in relazione al loro progetto generale di intervento, di competenza del distretto Asl inviante.

Per gli ospiti che non frequentano servizi esterni la Comunità garantisce attività socio–educativo–riabilitative e di integrazione anche negli orari in cui gli altri ospiti frequentano servizi esterni.

Le persone, le cui condizioni sono riconducibili alle suddette tipologie, trovano accoglienza nella CSS.

Provenienza

Il bacino di utenza è identificabile nell' ambito territoriale del **Comune di Brescia**. In assenza di richieste provenienti dal Comune di Brescia vengono valutate richieste provenienti da altri comuni.

Modalità di accesso, di presa in carico, di dimissione

Il momento della **conoscenza** e dell' **accoglienza** è per il nuovo ospite e i suoi familiari il primo impatto con la realtà residenziale prescelta e perciò comprensibilmente caratterizzato da dubbi e incertezze. Per facilitare l' inserimento degli ospiti sono possibili **visite al servizio** e **reciproca conoscenza**, concordando gli incontri con il servizio sociale che invia l' ospite ed il responsabile della comunità.



Il processo di erogazione del servizio prevede cinque fasi :

- 1 **valutazione della domanda:** è il periodo che va dalla richiesta di inserimento al momento in cui il servizio dà una risposta positiva o negativa; la richiesta viene valutata dal coordinatore della CSS con l'Assistente Sociale del territorio e il gruppo GLOISH del Comune di Brescia;
- 2 **conoscenza ed accoglienza:** è il periodo che decorre dall'esito positivo della domanda al giorno dell'inserimento ed è finalizzato all'approfondimento della conoscenza e alla definizione di accordi congiunti;
- 3 **presa in carico:** coincide con il periodo di prova. E' la fase in cui, a partire dal giorno dell'inserimento, si attuano i primi interventi e le prime valutazioni, per definire se il servizio è idoneo a rispondere ai bisogni e ai problemi dell'ospite;
- 4 **trattamento:** coincide con la fase vera e propria dell'intervento progettuale, in cui vengono assicurati interventi integrati tutelari e di cura, interventi educativi e terapeutici, l'integrazione nel gruppo e nel territorio, positivi rapporti di collaborazione con la famiglia;
- 5 **dimissione:** è la fase conclusiva della presa in carico e del trattamento. In accordo con il servizio sociale può avvenire al termine del periodo di prova, al termine del periodo progettuale, oppure in itinere, se insorgono condizioni interne od esterne che rendono l'inserimento non più pertinente o necessario;

Sia nella fase della presa in carico che nel periodo del trattamento con la famiglia e l'equipe di territorio di riferimento viene sottoscritto insieme al progetto anche un modulo di accordo le cui voci fanno riferimento ad impegni che riguardano l'ospite nei suoi bisogni quotidiani (vedi allegato 1)





In ciascuna fase l'ospite è considerato alla luce delle cinque dimensioni del funzionamento individuale (capacità intellettuale, comportamento adattivo, partecipazione e interazione sociale, salute, contesto) e dall'interazione del funzionamento con i domini della qualità della vita (benessere emozionale-spirituale, fisico e materiale, relazioni interpersonali, autodeterminazione, integrazione sociale, diritti) nonché dell'incidenza della programmazione dei sostegni sia sul funzionamento sia sulla qualità di vita secondo il modello del decimo sistema AIDD e QdoL.

verifica: è un processo trasversale che investe sia la fase della presa in carico (periodo di prova) che quella del trattamento (periodo progettuale). La verifica è finalizzata al monitoraggio del processo di osservazione – valutazione e al processo di presa in carico e di trattamento.

Liste d'attesa

La domanda di inserimento dei candidati idonei, ma che non possono essere ammessi per assenza di posti disponibili, viene conservata nella lista d'attesa.

La lista d'attesa è gestita dalla Comunità e il numero dei candidati è dichiarato al 31/12 di ogni anno nel STS 24.

Quando si verifica la disponibilità di un posto, la scelta fra i candidati in lista d'attesa, fermo restando il vincolo di genere (la comunità non è dotata di camere singole) e considerate le caratteristiche e i problemi del gruppo presente, la scelta rispetta l'ordine di arrivo della domanda, riservando la priorità alla provenienza dal comune di Brescia





Organizzazione e valutazione del servizio

L'equipe educativa che conduce il quotidiano nella comunità alloggio è composta da un responsabile, Due educatori part-time a 29 ore, due operatori socio-sanitario a tempo pieno, un operatore senza qualifica a part-time.

→ **la responsabile** del coordinamento delle attività socio-educative ed assistenziali della CAH è un educatore professionale;

→ **gli educatori e l'operatore socio-sanitario** sono presenti nella misura prevista dagli standard regionali. Sono operatori con competenze diverse, che operano in modo congiunto e complementare per garantire agli ospiti interventi di tutela e di cura nel rispetto della dignità personale e della massima riservatezza.

I ruoli degli operatori in servizio presso la CSS Hebron sono riconoscibili agli ospiti e ai familiari grazie ai cartellini di riconoscimento esposti nello studio della comunità, che riportano fotografia, nome, cognome e qualifica.

La CSS usufruisce inoltre di:

- personale amministrativo
- operaio addetto a servizi vari
- consulenti per la formazione del personale
- consulenti per l'applicazione della L 81

Metodo di lavoro

Al gruppo di lavoro compete la **programmazione settimanale** delle attività, **l'assunzione di decisioni condivise** circa l'organizzazione quotidiana del servizio, la **condivisione delle procedure nell'attuazione degli interventi**, la partecipazione alla **verifica dell'efficacia del lavoro** con l'ospite, per l'ospite, e per il servizio.

La programmazione settimanale viene concordata in orario che permetta la partecipazione a tutti gli operatori, indipendentemente dal loro turno di servizio.

Una particolare attenzione è posta alla **discussione dei casi** e alle **verifiche**, al fine di facilitare il concorso di tutti gli operatori nell'eseguire, per la parte che compete a ciascuno, il progetto integrato.

Riunioni e formazione del personale

La CSS assume la logica della formazione permanente, quale modalità per promuovere una **miglior qualificazione del servizio**. Una formazione permanente che ha l'obiettivo di identificare tematiche di approfondimento e di lavoro.

Come equipe riteniamo che all'interno della CSS attuare interventi educativi significa **progettare "la quotidianità"** di un gruppo di persone, a partire dalle specificità di ognuno ponendo attenzione alle attività quotidiane quali strumenti di educazione e di maturazione di ciascuno.

Il **progettare**, per noi, ha una molteplicità di significati:

- progettare la quotidianità consente di **coinvolgere l'ospite disabile** secondo le proprie possibilità, nella costruzione della sua storia personale;
- costruire, dare senso alla relazione, nel **rispetto della diversità**;
- creare **spazi di crescita** all'esterno del servizio, intessere relazioni di condivisione e di interscambio con la realtà del territorio, con le agenzie formative, con le organizzazioni del tempo libero, con un fuori che diventa risorsa, spazio da creare per crescere;
- pensare un intervento che sappia **bilanciare l'esigenze di cambiamento con quella di stabilizzazione** facendo riferimento ad una triade di bisogni: familiarità, impegno, svago.

Le azioni che muovono gli interventi educativi, rappresentano la **capacità di stare dentro le cose** e di connettere costantemente l'attività al quotidiano, la disponibilità ad un continuo e diretto rapporto con l'altro.

Ciò significa **dare risalto alla relazione**, fare **attenzione ai bisogni** perché siano oggetto di organizzazione e non solo accettati e soddisfatti in modo incondizionato.

La formazione permanente permette all'equipe di analizzare, contestualizzare e rendere operative tali dimensioni.

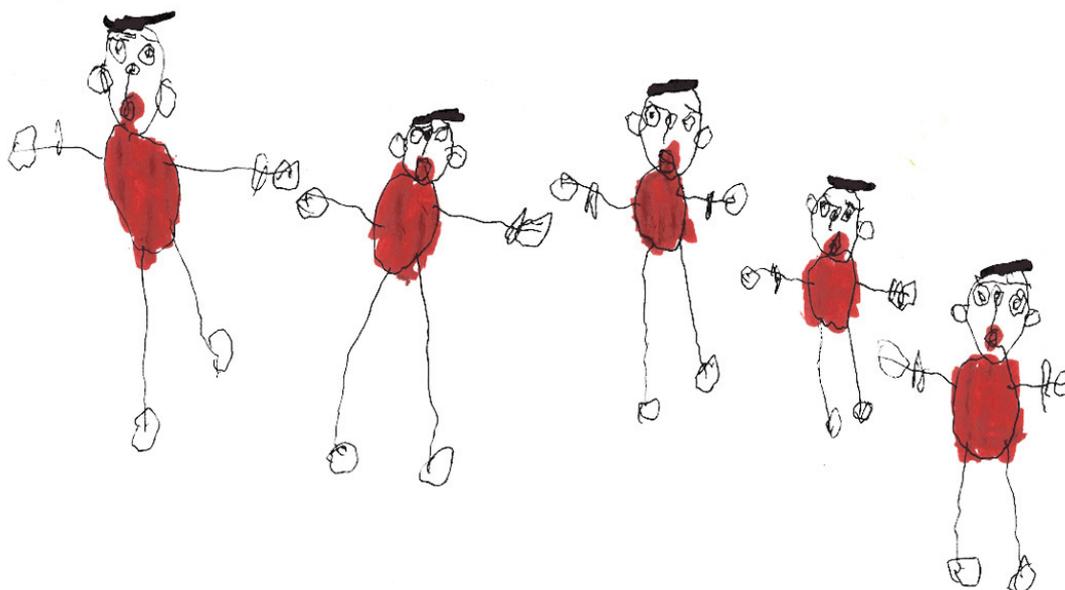
Il volontariato

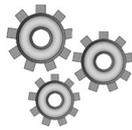
Nel funzionamento della CSS il volontariato assume un significativo ruolo di collaborazione e complementarità.

L'attività del volontario garantisce:

- la centralità della persona in ogni suo intervento
- la sussidiarietà e la gratuità
- la disponibilità alla collaborazione secondo precise indicazioni date dagli operatori del servizio
- la promozione della cultura della solidarietà

Ogni iniziativa di volontariato fa riferimento ad una organizzazione riconosciuta. La CSS è convenzionata con l' **Associazione di volontariato "Amici di Raphael"**. I volontari sono convocati, in riunioni specifiche di carattere informativo e formativo, almeno una volta all'anno.





Funzionamento e servizi erogati

La Comunità si prende cura della persona nella sua globalità e nei suoi specifici bisogni, offrendo:

→ un **ambiente accogliente e familiare**, pulito e decoroso, che l'ospite possa considerare come “**casa**”, appropriandosene tramite la partecipazione attiva alla vita comunitaria e la personalizzazione degli spazi;

→ un'**assistenza attenta e continua** per realizzare il **benessere dell'utente nell'insieme degli atti quotidiani** e nell'espletamento dei bisogni individuali, attraverso le attività di igiene e cura della persona il servizio alberghiero completo con attenzione ai gusti personali e al rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche, il servizio di lavanderia;

→ un **sostegno educativo** in quanto la Comunità è luogo privilegiato di storie personali e/o di gruppo che vengono conosciute, interpretate e con l'ospite riscritte per:

- aiutare l'ospite a **vivere una buona convivenza** all'interno della Comunità e ad acquisire delle relazioni significative con lo spazio circostante;
- aiutare l'ospite a **sviluppare le autonomie personali**: abilità, senso di responsabilità, utilizzo delle proprie risorse economiche, espressione di bisogni, desideri e strategie per soddisfarli;
- aiutare l'ospite a **storicizzare gli eventi**;
- la tutela della salute fisica, aiutando l'ospite a **capire i sintomi di malattia**, facendosi carico della prenotazione e dell'accompagnamento alle visite mediche;
- un aiuto concreto nella **gestione del tempo libero**, relativamente agli spazi culturali, ricreativi.

Fascicolo Socio-Sanitario individuale (FASAS)

Per ogni persona ospite è presente un fascicolo socio-sanitario. Il FASAS ha lo scopo di documentare in modo organico tutte le informazioni che riguardano l'ospite, dalla persa in carico fino alla dimissione. Tutti i FASAS sono depositati in armadio che tutela la legge sulla privacy.

I documenti contenuti nel FASAS possono essere cartacei o informatizzati ed è composto dalle seguenti sezioni, nel rispetto della DGR 1765/2014:ù

- anamnesi e documentazione diagnostica, che giustifichi ogni diagnosi inserite nella SIDi,
- scheda SIDi anno in corso (lo storico può essere archiviato),
- esiti di valutazioni effettuate con strumenti validati,
- PAI –PEI sottoscritto semestralmente dall'obbligato,
- diario multidisciplinare degli eventi/interventi,
- consenso informato per il trattamento dei dati ai sensi della Legge 196 e per la somministrazione dei farmaci e l'uso degli strumenti di tutela e protezione,
- contratto d'ingresso,
- documentazione/modulistica relativa agli aspetti assistenziali (peso ecc...)
- Eventuale richiesta da parte del tutore/Amministratore di documentazione prodotta dalla CSS,

documentazione anagrafica e giuridica, in originale o in copia.

Gli indicatori di fragilità della scheda SIDi vengono compilati previa condivisione con il servizio territoriale referente, ovvero avvalorati da specifiche diagnosi.

Il PAI/PEI contiene in modo sintetico:

bisogni, problemi e propensioni degli ospiti,
obiettivi qualitativi o quantitativi,
tempi di attuazione,
frequenza degli interventi/azioni,
indicatori di esito,
figure professionali coinvolte.

Rapporto con i familiari

Il legame con i familiari è molto importante per la qualità di vita di ciascun ospite. Ai familiari si facilita pertanto il rapporto con la CSS.

Visite presso la Comunità

Persone disabili e/o loro familiari, ma anche cittadini e operatori sociali interessati a conoscere la comunità, possono visitare la struttura tutti i giorni della settimana in orari concordati

Le visite sono condotte dal responsabile della comunità o un operatore da lui incaricato.

Informazioni e Privacy

La conduzione familiare della struttura e la continuità dell'assistenza garantita dal personale offrono la possibilità agli ospiti e ai loro familiari di riconoscere il nominativo e il ruolo di ogni singolo operatore, indipendentemente dall'uso della divisa e del cartellino di riconoscimento. Per gli Enti, ed il pubblico in genere, la riconoscibilità, sia telefonica sia diretta, è garantita attraverso la presentazione dell'operatore con il nome e la funzione prima di ogni comunicazione;

nella visita informativa di pre-ingresso dell'ospite presso la comunità vengono date tutte le informazioni sulla struttura e sui servizi erogati;

La famiglia, e l'ospite se possibile, sono coinvolti nelle decisioni riguardanti la salute, i progetti e le attività. Sono inoltre informati di eventuali prescrizioni, modifiche o sospensioni di terapie;

Al fine di gestire il sistema informativo in sicurezza e nel rispetto della privacy sono stati nominati rispettivamente, sia amministratore di sistema e manutentore del sistema informatico, sia il DPO ai sensi del regolamento UE 679/16, già responsabile della privacy.

Informazioni varie per gli ospiti e la famiglia

Certificazioni

❖ DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

L'amministrazione, nell'anno successivo a quello di competenza e dopo la definizione del bilancio, su richiesta, rilascia idonea documentazione attestante la componente annua della retta relativa ai costi sanitari detraibili dai redditi.

Tempo di attesa: 7 giorni salvo giustificati impedimenti.

❖ RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE GENERICA

La comunità, su richiesta, rilascia certificazioni riguardanti il tempo di permanenza degli ospiti presso la struttura e tempi e modalità di rientro in famiglia.

Rilascia inoltre, su richiesta, certificazioni attestanti la presenza del familiare presso la comunità per partecipare alle riunioni di verifica o alle assemblee, ovvero per accompagnare l'ospite a visite specialistiche in presidi sanitari esterni.

La richiesta viene inoltrata verbalmente al responsabile della comunità.

Tempo di attesa: 3 giorni salvo giustificati impedimenti.

❖ RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Può accedere al Fasas e chiedere Certificazioni e copia di documenti socio sanitari tramite compilazione di apposito modulo, qualunque soggetto che abbia un comprovato interesse diretto, concreto e attuale collegato al documento al quale è chiesto l'accesso (art.22, Legge 7 agosto 1990, n. 241).

Tempo massimo di attesa: 15 giorni, salvo giustificati impedimenti.

La documentazione sanitaria prodotta durante il periodo di permanenza viene consegnata ai familiari in copia.

Per ulteriori informazioni è possibile telefonare al n. 030.2002320.

Tali documentazioni in copia vengono rilasciate senza richiesta economica.

Programmazione degli interventi

Le attività sono programmate ed effettuate con misura e modalità definite. Possono essere individuali, di piccolo gruppo e di grande gruppo, effettuate all'interno del servizio o all'esterno.

L'equipe ha dato un significato evidenziando il lavoro educativo come attività esplorativa, narrativa, e quindi come lavoro dinamico in continua promozione di:



attività esplorativa: in quanto atteggiamento di ricerca e di ascolto



attività narrativa: in quanto costruzione della storia che viene giorno dopo giorno scritta sul libro della vita quotidiana, storia che si intreccia con altre storie e con intrecci di storie



attività prospettiva: in quanto la conoscenza a cui si fa riferimento non è sapere universale ma sapere plurale che si costruisce di volta in volta, e sapere localistico in quanto ogni soggetto è diverso dall'altro e così le situazioni



attività costruttivistica: in quanto la realtà si costruisce; la realtà è costruzione sociale e siamo noi che diamo senso alle situazioni



attività biografica: in quanto si ha a che fare con storie, con la vita delle persone

Attività

Le attività sono uno degli strumenti utilizzati dall'equipe per raggiungere gli obiettivi prefissati. Agli ospiti non vengono proposte attività che ricalchino quelle svolte nei servizi diurni.

Vengono privilegiate:

→ **attività individuali o organizzate in piccoli gruppi:** attività legate alla cura di sé e degli spazi personali; attività che mirano a rinforzare le autonomie personali attraverso l'apprendimento delle abilità **funzionali alla vita quotidiana; le uscite di interesse personale.**

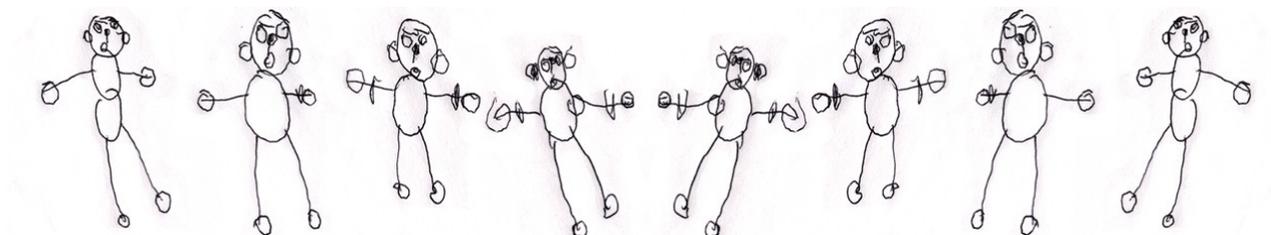
→ **attività di gruppo:** gite, feste, uscite per assistere a concerti, mostre... Sono attività spesso proposte dagli ospiti e organizzate dagli educatori, anche con la collaborazione di volontari. Hanno obiettivi di tipo ricreativo e vogliono favorire sia la socializzazione tra gli ospiti, sia l'inclusione sociale; un momento importante per il gruppo è la vacanza estiva, al mare o in montagna, in strutture autogestite o alberghi. Il costo è a carico dell'Associazione senza aumento di retta.

→ **attività per la Comunità:** collaborare nel preparare il pranzo e la cena, apparecchiare e sparecchiare la tavola, riordinare la cucina, scopare, fare commissioni;

→ **attività spontanee di gruppo o individuali:** giocare a carte, fare passeggiate, dialogare, guardare la TV, ascoltare la musica... Sono momenti, all'apparenza banali, in realtà preziosi per favorire la comunicazione tra gli ospiti e tra gli ospiti e gli operatori.

Le attività sono finalizzate a:

- ❖ garantire la salute ed il benessere psicofisico;
- ❖ all'acquisizione di nuove competenze;
- ❖ al mantenimento delle competenze possedute;
- ❖ a contenere possibili involuzioni;
- ❖ a favorire al massimo le condizioni di benessere e di soddisfazione personale
- ❖ l'integrazione con il territorio a vari livelli: presenza di volontari all'interno della CSS; attività ricreativa all'esterno; partecipazione a proposte socio-ricreative culturali offerte dal territorio;
- ❖ a conservare il valore e mantenere o promuovere le relazioni familiari



Retta

La **retta giornaliera** è definita congiuntamente dal Comune di Brescia e dalla Associazione Comunità Mamrè.

La retta per il 2019 al netto del Fondo Sociale Regionale è la seguente:

- **€ 52,00** giornaliera per gli ospiti dell'ambito, che frequentano servizi diurni a tempo pieno;
- **€ 60,00** giornaliera per gli ospiti dell'Ambito che non frequentano servizi diurni a tempo pieno;
- **€ 62,00** giornaliera per gli utenti dell'ambito con bisogni assistenziali complessi e/o hanno 65 anni di età che frequentano servizi diurni a tempo pieno;
- **€ 70,00** giornaliera per gli ospiti dell'ambito con bisogni complessi che non frequentano servizi diurni
- **€ 74,00** giornaliera per gli ospiti che occupano il 10° posto non a contratto con bisogni complessi che non frequentano servizi diurni

Per chi usufruisce il trasporto ai centri diurni si applica un aumento alla retta giornaliera di 3,50€

Prestazioni comprese nella retta

Le prestazioni di base comprese nella retta sono le seguenti:

- servizio alberghiero completo con attenzione ai gusti e ai desideri personali e al rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche
- servizio di sanificazione, ordinaria e straordinaria, dell'ambiente
- servizio di lavanderia, fatta eccezione degli indumenti che richiedono lavaggio a secco
- servizio di igiene e cura della persona, con fornitura di sapone, shampoo, spazzolino e dentifricio
- interventi educativi, socializzanti, di integrazione con il territorio e di mantenimento di significativi rapporti con la famiglia
- gite programmate con l'uso di mezzi di trasporto della Comunità o con mezzi pubblici
- interventi di tutela della salute: accompagnamento a visite dal medico di medicina generale, a visite e a prestazioni specialistiche, se prescritte
- accompagnamento esterno, anche con mezzi di trasporto della CSS, per usufruire di tutte le prestazioni previste nel progetto
- acquisto di materiale per le attività strutturate

- uso del telefono per gli ospiti che non possiedono un cellulare proprio
- assistenza dell'ospite in caso di ricovero ospedaliero, fino alla copertura degli 800 minuti assistenziali settimanali definiti nel Patto di accreditamento siglato con l'ATS di Brescia
- servizio radio-televisivo negli spazi comuni, con possibilità di installazione di televisore in ogni camera
- soggiorni di vacanza organizzati dalla Comunità.
- per gli ospiti che frequentano un CDD il trasporto è a carico della Comunità.

Prestazioni non comprese nella retta

La retta non comprende i costi per:

- la frequenza ai Centri Diurni: retta, buono pasto, contributi economici aggiuntivi per specifiche attività e per la partecipazione a uscite e soggiorni di vacanza organizzati dagli stessi
- la partecipazione ad attività del tempo libero organizzate da agenzie educative-socio-ricreative esterne alla Comunità
- il biglietto di ingresso per cinema, mostre, consumazioni al bar o presso altri locali pubblici
- il biglietto per l'uso di mezzi di trasporto pubblico
- le spese di farmacia, le cure e le protesi odontoiatriche non mutuabili, le protesi e gli ausili non prescrivibili dall'ATS
- le spese per la cura estetica in genere: prodotti diversi da quelli forniti dalla Comunità, parrucchiere, estetista, callista.....
- l'acquisto del vestiario personale.

A ciascun ospite è assicurata dagli Obbligati e/o dal Comune di riferimento una quota mensile, definita nel "Modulo di Accordo", necessaria a soddisfare i bisogni personali.

Il soggetto gestore, per gli ospiti che partecipano in tutto o in parte al pagamento della retta, rilascia annualmente le certificazioni ai fini fiscali, in tempo utile per la presentazione dei modelli fiscali. Dal 2019, con delibera XI/1298 del 25 febbraio 2019 "Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria" la giunta della Regione Lombardia ha approvato una riclassificazione dei costi che porta a determinare la deducibilità/detraibilità del 58% delle rette di ricovero, unica per tutte le unità di offerta per anziani e persone con disabilità. Tale attività è di competenza dell'ufficio amministrativo.

Valutazione del servizio erogato

La valutazione è un **processo che si co-costruisce, con la famiglia e con le istituzioni coinvolte**, a partire dalla presa in carico dell'ospite. La valutazione di ciò che viene erogato al CSS Hebron avviene a più livelli:

- al proprio interno attraverso verifiche periodiche che coinvolgono l'equipe e la valutazione periodica delle motivazioni e la soddisfazione al lavoro da parte degli operatori.
- con l'ospite (la dove possibile) la sua famiglia e gli operatori dei servizi di territorio, dei servizi diurni che concorrono al progetto
- con le Istituzioni pubbliche preposte al controllo secondo modalità definite al loro interno.
- E' stato inoltre adottato un sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie da proporre annualmente ed una scheda per esprimere apprezzamenti e lamentele (vedi allegato 2 e 3).

Sistema della qualità percepita

La valutazione della qualità percepita dagli ospiti o dai loro familiari/tutori viene rilevata attraverso la somministrazione annuale di un questionario. I risultati sono esposti nella bacheca dell'ufficio della CSS e riportati sulla relazione annuale di verifica del servizio. L'analisi dei risultati rilevati ed eventuali azioni di miglioramento, rispetto ai risultati del questionario, unitamente alla rilevazione dei disservizi e alle eventuali note e osservazioni di apprezzamento, di dissenso o di suggerimento, sono condivise con il gruppo di lavoro. Le eventuali azioni di miglioramento sono esposte insieme al grafico dei risultati e condivise con i familiari interessati.



Giornata tipo

La Comunità ospita persone compatibili, ma eterogenee nelle attività e nell'accesso a servizi diurni e lavorativi. Gli interessi e le occupazioni degli ospiti seguono anche i cambiamenti dei vari periodi dell'anno.

E' importante perciò che l'organizzazione sia **flessibile** e che gli **interventi** vengano **calibrati** il più possibile sui **bisogni specifici di ciascun ospite**, questo rende poco significativo sintetizzare l'intervento in una "giornata tipo". Vengono di seguito riportate: la giornata tipo di un giorno lavorativo e quella del sabato, declinate sulle attività di alcuni ospiti. Dallo schema appare che una delle caratteristiche del servizio di comunità è di **saper armonizzare le diversità, riportandole ad elementi di sintesi e di unità**.

Giorno lavorativo

ore 07.00-07.45 alzata e igiene personale
 ore 07.45-08.15 colazione e igiene orale
 ore 08.15-16.00 frequenza al servizio diurno
 ore 16.00-16.30 igiene e merenda
 ore 16.30-18.30 attività libere o attività di gruppo interne o esterne, quali palestra, piscina, uscite in città
 ore 18.30-19.00 preparazione della cena e collaborazione nella preparazione della sala da pranzo
 ore 19.00-20.00 cena
 ore 20.00-20.30 riordino e igiene orale
 ore 20.30-22.00 animazione, sala TV e accompagnamento a letto

Sabato

ore 08.30-09.00 alzata e igiene personale
 ore 09.00-09.15 colazione e igiene orale
 ore 09.15-12.00 attività domestiche e preparazione pranzo
 ore 12.00-13.00 pranzo
 ore 13.00-13.30 igiene orale
 ore 13.30-15.00 riposo o relax
 ore 15.00-18.30 attività libere o attività di gruppo interne o esterne
 ore 18.30-19.00 preparazione della cena e collaborazione nella preparazione della sala da pranzo
 ore 19.00-20.00 cena
 ore 20.00-20.30 riordino e igiene orale
 ore 20.30-22.30 animazione, sala TV, uscite, accompagnamento a letto

Diritti e doveri della persona disabile e dei genitori o parente referente

Per garantire una adeguata attenzione alla centralità della persona e alla soddisfazione dei suoi bisogni, riteniamo importante evidenziare alcune istanze che si richiamano ai **valori testimoniati attraverso il lavoro ed i servizi** erogati dalla CSS. Si tratta di aspetti certo non esaustivi, ma emblematici della visione e dell'approccio che intendiamo debba trasparire nella quotidiana gestione delle risorse messe a disposizione dei vari ospiti.

La persona ha diritto

- » d' essere accolta e valorizzata nella sua individualità;
- » di conservare e sviluppare la propria autonomia;
- » di conservare le proprie abitudini di vita se non lesive per la propria persona e per gli altri e se compatibili con l'organizzazione della residenza;
- » di essere messa nella condizione di godere e conservare dignità e valore, anche in assenza o con la perdita parziale o totale della autonomia e di proprie competenze;
- » di conservare e vedere rispettate le sue credenze, opinioni e sentimenti;
- » di vivere in un luogo ordinato e pulito;
- » al rispetto della sua persona da parte di tutto il personale della CSS;
- » di esprimersi con modalità proprie e di essere ascoltato, fino a comprendere e/o interpretare il più correttamente possibile i propri bisogni espressi e non espressi;
- » all'assistenza, all'educazione e alla cura in modo personalizzato e rispondente ai suoi bisogni;
- » di ricevere tutte le opportunità socio-educative e terapeutiche, finalizzate a migliorare ogni aspetto della vita;
- » di essere messa nelle condizioni di esprimere le attitudini personali, l'originalità e la creatività;
- » di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica, psicologica e morale;

- » alla socializzazione e all'integrazione con il territorio, secondo tempi e modi definiti a livello personalizzato, nel rispetto dei bisogni e dei problemi propri e degli altri ospiti;
- » di ricevere stimolazioni e proposte idonee a migliorare le competenze personali e interpersonali e a vivere meglio i momenti di gruppo;
- » di praticare il culto, nel rispetto della proprio credo e di aver garantita l'assistenza religiosa che è assicurata dal Parroco della parrocchia con le scadenze previste dalla liturgia. Gli ospiti possono usufruire di uno spazio specifico per il culto aperto anche alle persone del territorio; si garantisce inoltre il rispetto e la pratica di tutte le religioni.

Il tutore/genitore o parente referente ha diritto

- » di essere informato in modo completo, con parole semplici e chiare sullo stato di salute del proprio familiare e sul trattamento diagnostico e terapeutico, compresa l'informazione di eventuale cambio di terapia farmacologica e degli esiti di eventuali esami o visite specialistiche;
- » di essere informato con sollecitudine in caso di ricovero ospedaliero urgente del proprio familiare e di essere informato preventivamente in caso di ricovero ospedaliero programmato;
- » di essere informato sul progetto residenziale integrato e sulle attività proposte al proprio familiare;
- » alla garanzia che i dati personali e i dati relativi alla condizione psico-fisica o ad ogni altra condizione del proprio familiare rimangano segreti;
- » di chiedere agli operatori della CSS che non vengano date informazioni sul proprio familiare a persone specificatamente indicate;
- » di chiedere alla CSS di non lasciare uscire il proprio familiare con persone specificatamente indicate;
- » che non vengano somministrati al proprio familiare alimenti o bevande espressamente controindicati in forma documentale;
- » di chiedere la revisione del modulo di accordo sottoscritto all'ammissione del proprio familiare;



- » di chiedere al Responsabile della CSS verifiche ulteriori, rispetto a quelle programmate dalla CSS con la famiglia e i servizi psico-sociali territoriali coinvolti nell'inserimento;
- » di chiedere anche telefonicamente informazioni sullo stato di salute e sull'andamento dell'inserimento del proprio congiunto, agli operatori preposti, negli orari e nei giorni in cui sono presenti.

La famiglia ha il dovere

- » di rispettare le linee guida della CSS , sottoscritte all'ammissione del proprio familiare;
- » di informare il responsabile della CSS di ogni cambiamento familiare significativo per l'ospite;
- » di rispettare il lavoro degli operatori;
- » di rispettare gli orari di entrata e uscita dal centro precedentemente concordati, ovvero di informare preventivamente eventuali cambiamenti;
- » di rispettare gli impegni assunti;
- » di non affidare direttamente al proprio familiare alimenti e bevande, oggetti personali e denaro;
- » di non somministrare alimenti o bevande controindicate alla salute o a eventuali diete alimentari in atto e di segnalare episodi salienti, comportamentali o relativi alla salute, avvenuti nei momenti di rientro in famiglia;
- » di mantenere un comportamento contenuto e riservato durante le visite, rispettoso della privacy degli altri ospiti e del lavoro del personale.





Una nota che desideriamo porre alla fine di questo documento e che ci accompagna dal giorno della nascita di questo servizio: evidenziare la collaborazione proficua con gli operatori del Servizio Sociale del Comune di Brescia, dai funzionari alle singole Assistenti Sociali.

Collaborazione che nel tempo, grazie alla disponibilità delle persone, alla costruzione di una cultura condivisa, ha portato la CSS Hebron ad offrire un servizio che pensiamo possa essere definito professionale, competente, capace di creare cultura condivisa nell'area della disabilità, di lavorare in rete ma soprattutto di offrire un ambiente di vita familiare, ricco di relazioni significative dove rendere fertili le differenze.

Grazie!







Allegati

Allegato 1 – Modulo di accordo

Allegato 2 – Modulo di valutazione

Allegato 3 – Scheda per esprimere apprezzamenti / lamentele



Famil. Referente/tutore:..... tel.:

altro familiare di riferim in assenza del ref:..... tel:.....

Il sottoscritto in qualità di referente/tutore di

condividendo il progetto predisposto dagli educatori della CSS, **autorizzo** gli stessi a:

- programmare attività socio-educativo-ricreative sia all'interno che all'esterno del Comune in cui ha sede la comunità, utilizzando anche i mezzi di trasporto pubblici o dell'Associazione o privati;
- organizzare soggiorni di vacanza presso strutture proprie, colonie, amici o in albergo;
- coinvolgere, nell'intervento educativo e socio-ricreativo, anche persone volontarie che collaborano con la comunità, secondo lo spirito di Mamrè;

autorizzoad uscire autonomamente dalla Comunità per.....

in attuazione del progetto educativo concordato e sottoscritto dalle agenzie socio-educative coinvolte.

Autorizzo inoltre la comunità a lasciar uscire con le seguenti persone

- Assegno € mensili per la soddisfazione di bisogni personali e di tempo libero
- Assegno €periodiche, per gli acquisti sostenuti direttamente, quando sono previsti dal progetto

Servizio Sociale

Operat.Ref.ATS

Famiglia/referente

Ospite

Comunità



Allegato 2
MODULO DI VALUTAZIONE

Gentile familiare,

la conoscenza dell'indice di gradimento delle prestazioni e dei servizi che il vostro familiare riceve presso la CSS HEBRON è un elemento indispensabile per migliorare la qualità delle nostre prestazioni e per adeguare al meglio l'organizzazione ai bisogni così vari e diversificati dei nostri ospiti.

Le chiediamo pertanto la disponibilità alla compilazione del presente questionario finalizzato a misurare il livello di soddisfazione.

Il questionario potrà essere spedito o riconsegnato agli operatori della CSS entro 15 giorni dalla consegna dello stesso.

Istruzioni: metta una x nello spazio corrispondente alla risposta scelta.

Se desidera fornire ulteriori informazioni o suggerimenti relativamente alla struttura e ai servizi forniti, può utilizzare lo spazio riservato alle note. Nel caso non abbia sufficienti elementi di valutazione in merito ad alcune voci lasci la casella in bianco.

Il questionario verrà riproposto una volta all'anno.

Augurandoci che il servizio sia per Lei soddisfacente, gli operatori assicurano la piena disponibilità per qualsiasi chiarimenti ed informazioni e ringraziano della gentile collaborazione

Esprima un suo giudizio che cosa pensa riguardo a:	gravemente insufficiente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
pulizia e igiene degli ambienti di vita					
la gradevolezza, la cura e la manutenzione degli ambienti					
Vitto (qualità e varietà dei cibi)					
servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria ed indumenti personali					
cortesìa e disponibilità degli operatori					
impegno degli operatori					
cortesìa e disponibilità del responsabile					
il grado di igiene e di cura della persona					
personalizzazione dell'assistenza di base in relazione ai bisogni personali (igiene ed eventuale incontinenza, alimentazione, mobilitazione).					
facilità nel fissare appuntamenti con gli operatori e con il responsabile					



cortesìa ed efficienza del personale amministrativo					
come giudica il livello di informazione circa il progetto educativo e le attività svolte dal suo parente in comunit�?					
come giudica, se li conosce, il progetto educativo e le attivit� svolte dal suo parente?					
Come giudica la riservatezza e la privacy garantita a Lei e al Suo parente					
Che giudizio esprime nel complesso sulla comunit�					

Note ed osservazioni

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni:

.....

Cosa apprezza maggiormente?

.....

Cosa non apprezza?

.....

Quali sono le prestazioni e i servizi erogati che devono essere migliorati?

.....

Suggerimenti:

.....

Il compilatore   la medesima persona che ha compilato i questionari precedenti? Si  

No  

data della compilazione

firma facoltativa



Allegato 3

SCHEDA PER ESPRIMERE APPREZZAMENTI / LAMENTELE

Questa scheda vi permette di esprimere il vostro parere sul servizio CSS Hebron, sugli operatori che vi lavorano, su come si cerca di rispondere ai bisogni rilevati. Ci interessa raccogliere il tuo parere. Se vuoi puoi compilare questa scheda. Esprimete con franchezza e serenità la vostra opinione. La segnalazione, se vorrete, resterà anonima (è facoltativo indicare il proprio nominativo) e verrà utilizzata dal responsabile delle relazioni con il pubblico in un'ottica di miglioramento continuo del servizio. La scheda compilata e chiusa in una busta può essere consegnata presso la Comunità all'attenzione del responsabile delle relazioni con il pubblico, nonché presidente dell'associazione Comunità Mamrè ONLUS, Cioli Tecla; oppure può essere inviata tramite posta a: Cioli Tecla c/o associazione Comunità Mamrè, via Risorgimento, 173, 25040, Clusane d'Iseo (BS); oppure può essere inviata via fax al n° 0309898675 sempre all'attenzione del responsabile delle relazioni con il pubblico Cioli Tecla.

Desidero esprimere il mio parere in forma anonima:

sì no, indico i miei dati

Se no, desidero una risposta: sì no

Nome e cognome

Indirizzo.....n° tel

GRAZIE PER IL VOSTRO CONTRIBUTO

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi della legge 675/96, articolo 12, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte se lo vorrete resteranno anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata, diversamente don Pierino darà risposta alle lamentele entro 10 giorni. Si dichiara inoltre che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso, nell'ottica di un continuo miglioramento.

**STAMPATO IN PROPRIO
EDIZIONE 2020
SOSTITUISCE LA PRECEDENTE**