



**Associazione  
Comunità Mamré  
ONLUS**

# C.S.S. SIN



# Carta dei Servizi

Anno 2020

*La nostra è una società ricca di messaggi:  
si fanno conoscere con i più svariati  
mezzi di comunicazione;  
si scrivono su carta.  
Anche questo che vi presento,  
scritto su carta,  
è un messaggio,  
destinato a chi è interessato  
a conoscere come funziona  
la Comunità Socio Sanitaria "Sin"  
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.*

**Don Pierino Ferrari**

## **INDICE**

### **SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

- principi fondamentali

### **CHI SIAMO**

- le radici della nostra identità
- le persone chiamate a tradurla in storia

### **COSA FACCIAMO**

- una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanit.
- storia ed evoluzione della Comunità Sin
- cosa ci prefiggiamo

### **UNITA' D'OFFERTA**

- posti abilitati, accreditati, a contratto
- localizzazione, raggiungibilità, sicurezza

### **OSPITI E FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- condizioni che danno titolo all'accesso
- criteri di formazione e gestione delle liste d'attesa
- modalità di accoglienza
- osservazione e presa in carico
- dimissione
- debito informativo
- fascicolo socio-sanitario individuale
- modalità di accesso alla documentazione socio-sanit.

### **MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

- criteri di riferimento
- organizzazione
- attività
- giornata tipo degli ospiti

### **VISITE**

- orario
- visite guidate

### **RETTA**

- prestazioni comprese nella retta
- prestazioni non comprese nella retta
- modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali

### **PROCESSI VALUTATIVI**

- sistema di valutazione della soddisfazione
- Responsabile delle Relazione con il Pubblico

### **RISORSE UMANE**

- volontariato
- modalità di riconoscimento degli operatori
- modalità di coordinamento
- formazione

### **STANDARD DI QUALITA'**

- rispetto all'ospite, alla famiglia/tutore/AdS, al servizio, al territorio
- diritti e doveri dell'ospite, della famiglia/tutore/AdS

### **ALLEGATI**

## SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dal D.L. 12 maggio 1995 n.163, in cui la Comunità Socio Sanitaria "Sin" descrive i principi fondamentali, la filosofia ed i valori di riferimento, le finalità, l'organizzazione ed i servizi erogati.

Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti, gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite.

È, quindi anche uno strumento per valutare, nel tempo, il funzionamento del Servizio e promuoverne, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento per renderlo sempre più gradevole e a misura degli ospiti e delle loro famiglie.

È a disposizione degli ospiti, dei familiari, delle Pubbliche Istituzioni e di tutti i cittadini interessati.

E' a disposizione del pubblico, esposta in Comunità, allegata al Contratto d'Ingresso ed è consultabile sul sito internet dell'Ente Gestore, all'indirizzo [www.comunitamamre.it](http://www.comunitamamre.it)

### Principi fondamentali

La Comunità Sin si ispira a:

- **uguaglianza:** i servizi offerti rispondono ai bisogni di tutti i cittadini disabili, con pari dignità, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
- **imparzialità:** impegno di tutti gli operatori all'equità, nei confronti degli ospiti;
- **continuità:** l'organizzazione è volta a garantire la continuità nelle prestazioni tutelari, nel rispetto del Progetto Educativo Individuale;
- **diritto di scelta:** quale manifestazione del diritto più ampio di libertà personale. Viene garantito nel rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali della struttura;
- **partecipazione:** viene garantito il diritto alla corretta informazione, al coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di confronto per verificare l'efficacia dell'intervento e per condividere, almeno semestralmente, il PEI/PAI, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso progettuale; attraverso l'annuale valutazione della qualità del servizio reso, è data la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dello stesso;
- **efficacia ed efficienza:** è costante l'impegno a migliorare l'erogazione del servizio, anche attraverso personale competente e qualificato. Le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli ospiti, sia di gratificazione del personale;
- **riservatezza:** la Comunità garantisce all'ospite la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua persona. Tutto il personale operante per la Comunità è tenuto al rispetto del segreto professionale.

## CHI SIAMO

---

### Le radici della nostra identità

La CSS “Sin” è gestita dalla Associazione Comunità Mamré ONLUS, fondata da don Pierino Ferrari, lungimirante e carismatico sacerdote diocesano, chiamato al Cielo il 31 luglio 2011.

L'Associazione ha sede legale a Iseo (Bs) fr. Clusane, Via Risorgimento n. 173, tel. n. 030/9829049 , <mailto: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 (cfr. Gn. cap. 12/18).

L'immagine della tenda condensa i 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:

- *il rispetto della originalità delle persone;*
- *l'amicizia che si esplica nell'impegno alla collaborazione e alla condivisione da parte dei suoi appartenenti;*
- *l'apertura alle sollecitazioni della Divina Regia, curando la retta coscienza;*
- *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 Unità d'Offerta che si caratterizzano nel:

- *riconoscere la dignità e la unicità di ogni persona;*
- *valorizzare la corresponsabilità, la partecipazione, l'umanizzazione degli interventi nell'organizzazione del servizio;*
- *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;*
- *valorizzare il volontariato, riconoscendo la complementarietà della sua funzione.*

### Gli Organi sociali

1) Assemblea delle associate

2) Consiglio Direttivo composto da:

- \* Presidente
- \* Vicepresidente
- \* Segretaria
- \* due Consiglieri

3) Collegio dei Sindaci

## COSA FACCIAMO

---

### Una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanitario

La Comunità Mamré è stata fondata a Clusane di Iseo il 2 ottobre 1971, Festa degli Angeli Custodi.

Si costituisce in Associazione senza scopo di lucro nel 1975.

A partire dalle intuizioni profetiche di don Pierino Ferrari, l'Associazione è dal 1975 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).

Acquisisce personalità giuridica nel 1984 con DPGR/84/LEG e relativa iscrizione al n°44 del Tribunale di Brescia e successivo 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 di Brescia. Nel 2004 è riconosciuta 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, nonché del Modello Organizzativo. Il codice etico riconfermato il 13.11.2014, è consultabile sul sito internet dell'associazione: [www.mamre.it](http://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](mailto:odv.mamre@gmail.com), per favorire le segnalazioni di eventuali presunte violazioni del modello e del codice Etico.

### Storia ed evoluzione della Comunità "Sin"

La Comunità Socio Sanitaria "Sin", istituita il 19 Giugno 1993, si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari-assistenziali.

*"Il nome Sin fa riferimento al deserto biblico in cui Mosè fu contestato nei suoi ideali, ma dopo le tribolazioni, vennero dal cielo la manna e le quaglie e, dalla pietra, l'acqua salutare (cfr. Esodo 16,1).*

*Questa casa assume il significato della speranza affinché anche qui, cresca sempre più l'apertura ai doni del Cielo e alle risorse della terra, che la provvidenza ci fa gustare."*

*(don Pierino Ferrari)*

La Comunità è frutto di anni di impegno nell'ambito dell'Operazione Mamré, un'organizzazione fondata dal Cav. Firmo Tomaso, che ha contribuito alla ristrutturazione dello stabile donato dalla Signora Guizzetti Trivella Cesira.

A Sin sono state accolte, nei primi anni, persone con patologia di grado medio-grave e gravissimo, per rispondere ai bisogni emergenti in quel periodo, fino al 2000, quando la Comunità è diventata soluzione residenziale per persone meno compromesse.

## **Cosa ci prefiggiamo**

La Comunità Sin si prefigge di aiutare persone in condizione di bisogno a raggiungere e mantenere il proprio benessere bio-psico-sociale e spirituale con particolare attenzione alla qualità della vita e alla soddisfazione personale.

Per realizzare ciò:

- offre una soluzione residenziale sostitutiva o alternativa alla famiglia quando questa ha esaurito le sue risorse fisiche, psicologiche e affettive;
- favorisce una relazione educativa che tiene presente i principi sottesi alla vita domestica. La “casa” è l’immagine di qualcosa che ci appartiene, all’interno della quale ci ritroviamo. Rispondere al bisogno di residenzialità è perciò curare il “dentro”;
- risponde ai bisogni di relazione e di appartenenza, di impegno e di svago importanti al benessere e alla maturazione della persona, ponendosi in un rapporto di collaborazione nella rete dei servizi;
- si fa carico dei molti bisogni presenti nella persona, si costituisce come il punto di partenza dal quale si “esce” per partecipare e integrarsi nella vita sociale, attraverso le attività occupazionali, il lavoro, le attività sanitarie-riabilitative e di tempo libero;
- fa riferimento al principio di normalizzazione per favorire il miglioramento della qualità della vita, rendendo disponibili “percorsi di vita” e condizioni del vivere quotidiano che sono il più vicino possibile alle normali circostanze di vita reale nella società.
- si impegna con i servizi e le risorse del territorio ad attivare quella sinergia di azioni e di obiettivi finalizzata all’emancipazione dell’ospite.

## **UNITA' D'OFFERTA**

---

### **Posti abilitati, accreditati, a contratto**

Sin è una comunità residenziale di tipo familiare per persone con disabilità psichica di grado medio, medio-grave, di ambo i sessi, funzionante tutti i giorni dell’anno, 24 ore su 24. La capacità ricettiva è di n. 9 posti.

La struttura è Autorizzata al Funzionamento con decreto n° 3938/98=1/16/CAH del 25.02.1998, rilasciato dalla Provincia di Brescia con validità permanente, per 9 posti.

È stata Accreditata al Sistema Socio Sanitario Regionale con Deliberazione di Giunta Regionale n°184 del 22.06.2005, qualificandosi in Comunità Socio Sanitaria (CSS) per n° 9 posti letto.

Per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l’ATS di Brescia e l’Ente Gestore Associazione Comunità Mamrè Onlus, per l’Unità d’Offerta socio sanitaria CSS “Sin”, per i 9 posti accreditati, viene stipulato annualmente un Contratto con l’ATS.

### **Localizzazione, raggiungibilità, sicurezza**

L’immobile in cui ha sede la CSS “Sin” è di proprietà dell’Ente Gestore – Associazione Comunità Mamrè Onlus.

L'edificio adeguato agli standard strutturali previsti dal PRSA 88/90, è inserito nel contesto urbano dotato di tutti gli elementi essenziali alla vita quotidiana degli ospiti.

La CSS "Sin" ha sede in Piazza Caduti n° 19, frazione di Villa Carcina. Si accede alla struttura sia con mezzi pubblici, fruibili in diverse fasce orarie e con fermata a circa 20 metri di distanza dalla Comunità, sia con mezzi privati, con possibilità di usufruire di un parcheggio urbano nella piazzetta antistante lo stabile.

La struttura è articolata su 3 piani: il piano terra e il primo piano sono adibiti al servizio di Comunità, mentre il secondo piano è ad uso privato delle educatrici che ivi risiedono.

La struttura risponde a tutti i requisiti richiesti dalle attuali norme di igiene e di sicurezza. Tutti gli impianti sono soggetti a manutenzione periodica. In caso di emergenza il personale è addestrato ad intervenire per la tutela e la sicurezza degli ospiti, propria e di tutte le persone presenti in struttura.

La sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature per la prevenzione di infortuni è garantita dal Servizio di Prevenzione e Protezione.

## **OSPITI E FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

---

### **Condizioni che danno titolo all'accesso**

La CSS "Sin" può ospitare persone di ambo i sessi, con minorazione psico-fisica di grado medio, medio-grave, di età compresa fra i 18 e i 65 anni, che non necessitano di soluzione residenziale maggiormente protetta e sanitarizzata rispetto a quella offerta dalla Comunità.

Al compimento dei 65 anni dell'ospite, la Comunità, in accordo con i servizi di riferimento, può valutare la proroga dell'inserimento.

E' esclusa l'accoglienza di persone con patologia psichiatrica e con disabilità motoria che richiede l'uso della sedia a rotelle.

Un eventuale inserimento di minori deve essere supportato da una relazione di pertinenza da parte dell'UO di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza e dall'autorizzazione del NSH dell'ASST degli Spedali Civili di Brescia.

La Comunità accoglie persone residenti nei Comuni del territorio dell'ATS di Brescia.

La priorità è riservata a persone provenienti da altre UdO della medesima Associazione, ai residenti nel Comune di Villa Carcina e nell'ambito territoriale dell' ASST degli Spedali Civili di Brescia, in cui ha sede la struttura.

### **Criteri di formazione e gestione delle liste d'attesa**

La domanda di inserimento di candidati idonei, che non possono essere ammessi per assenza di posti disponibili, viene iscritta in una lista d'attesa, gestita dalla Comunità.

Il numero dei candidati in lista d'attesa è dichiarato al 31 dicembre di ogni anno nel modulo STS 24. Viene inoltre pubblicato sul sito dell'Associazione [www.comunitamamre.it](http://www.comunitamamre.it), nella sezione trasparenza e aggiornato ogni tre mesi.

Quando si verifica la disponibilità di un posto, la scelta, fra i candidati in lista d'attesa rispetta i criteri sopra illustrati. Un vincolo imprescindibile è il sesso del candidato, considerato che le camere sono a due posti letto.

### **Modalità di accoglienza**

Il processo di inserimento in Comunità si avvia a seguito di richiesta scritta al Legale Rappresentante dell'Associazione Comunità Mamré Onlus, da parte dei Servizi Sociali competenti. Alla richiesta sono allegati il parere di pertinenza all'ingresso nella CSS e copia della documentazione relativa al candidato.



Il Legale Rappresentante e la Responsabile della CSS, con l'apporto dell'equipe educativa, valutata la compatibilità rispetto agli ospiti già inseriti, trasmette all'Ente richiedente la risposta di disponibilità all'accoglimento o all'inserimento nella lista d'attesa.

In seguito l'EOH territorialmente competente procede alla presentazione del candidato.

Nella fase dedicata alla conoscenza reciproca:

- *si raccolgono tutte le informazioni utili all'inserimento,*
- *viene illustrata l'organizzazione della CSS attraverso la presentazione della "Carta dei Servizi",*
- *si stipula, con gli Obbligati, un "Contratto d'ingresso", come previsto dal DGR 1185 del 2013.*
- *si sottoscrive il "Modulo di Accordo" con la definizione delle responsabilità delle persone coinvolte nel progetto,*
- *si sottoscrivono i consensi richiesti dalla normativa vigente.*

### **Osservazione e presa in carico**

Dopo la stipula del "Contratto d'ingresso" si procede alla presa in carico, per un periodo di prova che viene accordato per un massimo di tre mesi.

All'atto della presa in carico, sulla base del progetto individualizzato, la Comunità si impegna a definire con l'ospite, e/o gli Obbligati, un programma personalizzato di assistenza, individuando le prestazioni socio-sanitarie da erogare, nel rispetto delle procedure definite al proprio interno.

Dopo un primo PAI provvisorio, entro un massimo di 30 giorni, viene redatto il progetto individuale definitivo; la SIDi Web viene compilata e aggiornata, secondo i tempi ed i modi definiti dall'ATS.

Prima della scadenza del periodo di prova, viene convocato un incontro di verifica con tutti gli operatori coinvolti nel Progetto e con la famiglia/amministratore di sostegno/tutore/referente.

In seguito all'accertata idoneità all'ingresso, sulla scorta dei risultati dell'assessment, l'equipe elabora il Progetto Individuale per la fase progettuale; il PI viene revisionato con una frequenza non superiore ai 6 mesi. Il progetto viene condiviso e sottoscritto dall'ospite e/o, dalla famiglia/tutore/AdS/referente.

### **Dimissione**

E' la fase della conclusione della presa in carico. La dimissione viene valutata congiuntamente con i Servizi inviati, con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno, al fine di individuare le condizioni di continuità del progetto di vita. Può avvenire al termine del periodo di prova, al termine del periodo progettuale oppure in itinere se insorgono condizioni interne o esterne che rendono l'inserimento non più pertinente o necessario, secondo le modalità che verranno definite con gli Enti di riferimento.

In caso di trasferimento ad altra struttura, l'Ente gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'ospite nella propria struttura.

### **Debito Informativo**

Nelle diverse fasi di erogazione del servizio la Comunità si impegna ad assolvere il Debito Informativo secondo quanto stabilito nel Contratto stipulato con l'ATS di Brescia.

## Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS)

Per ogni ospite viene predisposto un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa alla persona.

Il FaSAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico, degli interventi pianificati ed attuati, assicurati dall'unità d'offerta, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'ospite.

Il FASAS è comprensivo di:

- ❑ sezione anamnestica (conoscitiva di presa in carico) e sezione modulistica privacy
- ❑ sezione assessment (strumenti validati e relativa classificazione)
- ❑ sezione sanitaria (valutazione dei diversi professionisti)
- ❑ sezione educativa/progettuale (P.I. integrato con PAI-PEI)
- ❑ sezione diario socio-sanitario degli eventi e interventi
- ❑ sezione anagrafica/giuridica/fiscale/economica
- ❑ sezione documentazione pregressa
- ❑ dimissioni

## Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

La Legge del 7 agosto 1990 n. 241: *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto d'accesso ai documenti amministrativi”* definisce le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria, specificato poi nel D.Lgs. 196/03 art. 92. Chiunque ha **“diritto d'accesso”** [il diritto di chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, di prendere visione ed eventualmente di estrarre copia di documenti amministrativi corrispondenti ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo per il quale è richiesto l'accesso (Art. 22 e seguenti)], può fare richiesta di documentazione socio-sanitaria di un ospite, alla responsabile della CSS, attraverso uno specifico “modulo di accesso agli atti” contenuti nel FaSAS. L'Ente Gestore si impegna a rilasciare, su autorizzazione del legale rappresentante dell'ospite, la documentazione richiesta entro 7 giorni, salvo giustificati impedimenti, senza richiesta di alcun contributo economico.

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

---

### Criteria di riferimento

#### Riferimento valoriale

E' descritto nel capitolo “Chi siamo”

#### Riferimento scientifico

L'Associazione Comunità Mamré Onlus nel 2006 ha ottenuto la certificazione all'uso del “10° Sistema di definizione classificazione e sistema di valutazione dell'intensità dei sostegni necessari (SIS) dall'American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD).

La CSS fa riferimento al 10° sistema AAIDD e QdoL che, nella presa in carico di ogni ospite, prevede la programmazione di sostegni adeguati ai bisogni, la congruenza tra i domini della QdV/bisogni di sostegno e sostegni erogati.

#### Riferimento normativo

La CSS è regolata dalla DGR n. 7/18333 del 23 luglio 2004, che norma i requisiti di autorizzazione al funzionamento e accreditamento di tale unità d'offerta.

Le altre principali normative a cui la CSS si riferisce sono:

- ex DL 231/01 che disciplina l'etica aziendale;
- DL 196/03 sulla tutela della privacy e il diritto d'accesso;
- Legge Regionale n. 18 del 31/07/2008, che regolamenta l'utilizzo del sistema CRS-SISS da parte delle strutture socio-sanitarie;
- Legge Regionale n. 3 del 12/03/08 che governa la rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario e relative linee guida;
- Dgl 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Legge Regionale 33/09;
- DGR n° 3850 del 25 luglio 2012 nuovo sistema di erogazione dei voucher regionali.
- DGR n° 2569 del 31/10/2014 che definisce una revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e le linee operative per le attività di vigilanza e controllo.

## **Organizzazione**

Caratteristica della Comunità Sin è la presenza di due educatrici appartenenti alla Associazione Comunità Mamré Onlus, residenti presso un appartamento ubicato al secondo piano della struttura.

L'organizzazione è impostata sulla valorizzazione dell'originalità di ciascun ospite e sul suo diritto di essere protagonista del proprio progetto di vita.

Concretamente si cerca di far convivere in modo sinergico il modello sociale, attento ai bisogni di integrazione sociale e al clima educativo, e il modello abilitativo, finalizzato al miglioramento delle abilità personali.

L'organizzazione della Comunità diventa il contenitore del benessere di ciascuno, pertanto viene valutato per ogni ospite lo spazio da dedicare al rapporto individuale, alla vita di gruppo, al coinvolgimento nella gestione della Comunità, alla privatezza, al ristoro, alla vita spirituale e alla dimensione sociale.

L'agire dell'educatore si orienta verso la "co-conduzione" della vita comune. L'educatore ha una più larga responsabilità, ma interrelata al gruppo, entro cui ciascuno ha uno spazio di autonomia e di responsabilità verso gli altri nella misura che è in grado di intessere e sostenere.

Il bisogno di rendersi utile trova nella Comunità una risposta personalizzata per ciascun ospite, quindi la richiesta di collaborazione viene adeguata alle capacità di ciascuno.

La quotidianità diventa così lo strumento educativo più appropriato per l'attuazione del percorso progettuale di ciascuno.

## **Attività**

L'attenzione alla unicità della persona è alla base di ogni intervento educativo e di ogni proposta. Infatti, considerata la connotazione della Comunità come "casa", all'ospite, anche nel rispetto del principio dell'autodeterminazione, vengono fatte proposte più che fornite attività predefinite.

In particolare si promuovono proposte:

di crescita, finalizzate all'apprendimento di conoscenze utili o funzionali all'esperienza residenziale;

di acquisizione di maggiori autonomie personali, finalizzate alla gestione di sé, della casa e generalizzabili nei contesti esterni;

di mantenimento delle abilità raggiunte;

formative sociali e integranti, finalizzate all'acquisizione di competenze sociali in funzione del miglioramento della propria integrazione, spendibili sia in Comunità che nel contesto sociale, anche per un utilizzo più autonomo delle risorse del territorio;  
atte a migliorare gli aspetti relazionali ed interpersonali;  
ricreative, ludiche, di svago interne ed esterne, individuali e di gruppo;  
rivolte al territorio e alla Comunità locale, finalizzate alla crescita di una cultura di solidarietà e di collaborazione nell'accoglienza della diversità come valore umano e ricchezza sociale

### **Giornata tipo degli ospiti**

La CSS SIN si fa carico dei bisogni di protezione e di cura, di relazione e di appartenenza, di impegno e di svago.

È ambiente di vita che, consolidando l'appartenenza, diventa presupposto e stimolo alla partecipazione e all'integrazione con il territorio, per la valorizzazione del ruolo sociale.

È spazio di relazioni privilegiate e di integrazione degli interventi, nel rispetto e valorizzazione della specificità di ciascuno.

### **Giornata ferialle:**

- Ore 7.00-8.00: risveglio, igiene personale, colazione
- Ore 8.00-9.30: si esce per le attività esterne
- Ore 9.30-12.00: frequenza al Centro Diurno o attività domestiche, integranti, socializzanti secondo programma settimanale e PI
- Ore 12.00-13.30: pranzo e riordino della cucina e della sala da pranzo, effettuato dagli operatori con la collaborazione di alcuni ospiti
- Ore 13.30-14.30: riposo e hobby
- Ore 14.30-16.00: proposte ricreative, socializzanti e artistiche, secondo programma settimanale e PI
- Ore 16.00-16,30: merenda - rientro dai centri diurni;
- Ore 16,30-18,00: proposte individuali e/o di gruppo
- Ore 18.00-18.30: collaborazione in attività domestiche o relax e TV
- Ore 18,30-20.00: cena e riordino
- Ore 20.00-22.00: uscita o relax e TV in camera, secondo programmazione settimanale
- Ore 22.00: riposo notturno

In occasione di uscite serali di tipo culturale, religioso e/o ricreativo, l'orario del riposo notturno è posticipato.

### **Giornata festiva**

- Ore 8.00-9.00: risveglio, igiene personale, colazione
- Ore 9.00-12.00: S.Messa e attività socializzanti
- Ore 12.00-13.30: pranzo e riordino della cucina e della sala da pranzo, effettuato dagli operatori con la collaborazione di alcuni ospiti
- Ore 13.30-14.30: riposo e hobby
- Ore 14.30-18.00: proposte socializzanti e integranti
- Ore 18.00-18.30: collaborazione in attività domestiche o relax e TV
- Ore 18,30-20.00: cena e riordino
- Ore 20.00-22.00: uscita o relax e TV in camera, secondo programmazione settimanale
- Ore 22.00: riposo notturno

In occasione di uscite serali di tipo culturale, religioso e/o ricreativo, l'orario del riposo notturno è posticipato.

## **VISITE**

---

### **Orario**

Non è definito un orario di visita. È possibile fare visita agli ospiti, senza distinzione di giorno e di orario. E' consigliato comunque far precedere la visita da un accordo telefonico, per verificare la presenza e disponibilità degli ospiti.

### **Visite guidate**

La CSS "Sin" è un servizio aperto a chiunque è interessato a conoscerlo. La richiesta di conoscenza da parte di potenziali ospiti e/o familiari, che perviene telefonicamente o per accesso diretto, viene accolta e programmata la visita in tempi brevi.

La persona incaricata è la Responsabile della CSS o un'educatrice delegata.

## **RETTA**

---

Nella stipula del contratto d'ingresso gli Obbligati e/o il Comune di provenienza si impegnano alla corresponsione della retta.

La retta giornaliera viene annualmente determinata dal Consiglio Direttivo dell'Associazione Comunità Mamré Onlus, sentito l'Ufficio di Piano di riferimento.

La retta è fatturata mensilmente e il pagamento è dovuto entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza. Le assenze non costituiscono riduzione di retta.

La retta giornaliera a carico degli Obbligati e/o del Comune di provenienza per l'anno 2020 è di:

- € 53,00 per gli ospiti residenti nell'ambito del distretto dell'ATS di Brescia, che frequentano un servizio diurno o lavorano a tempo pieno.
- € 59,00 per gli ospiti, residenti nell'ambito del distretto dell'ATS di Brescia, che frequentano un servizio diurno o lavorano part-time o non frequentano alcun servizio.
- € 69,00 per gli ospiti che non frequentano servizi esterni, con bisogni educativi/assistenziali complessi e/o hanno compiuto 65 anni di età.

La fattura è esente da I.V.A.

E' possibile avere informazioni aggiornate sulla retta telefonando al n° 030-9829239, presso la sede amministrativa di Clusane d'Iseo, in orario d'ufficio.

### **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 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, escluso il costo alberghiero che eccede la quota della retta giornaliera.

### **Prestazioni non comprese nella retta**

La retta non comprende i costi per:

- la frequenza ai Centri Diurni: retta, trasporto, 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'ASST
- 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, necessaria a soddisfare i bisogni personali.

Non è previsto un deposito cauzionale.

### **Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali**

L'Ente Gestore per le prestazioni che prevedono la compartecipazione da parte dell'assistito, rilascia annualmente le certificazioni delle rette ai fini fiscali, in conformità alla Deliberazione Della Giunta Regionale della Lombardia, del 21 marzo 1997, n.26316.

Le dichiarazioni sono indirizzate a chi sostiene la retta.

Viene utilizzato un modello regionale; la tipologia dei costi (sanitari-non sanitari-misti) è determinata dalle indicazioni Regionali, individuabili nel bilancio.

Tale attività è di competenza dell'ufficio amministrativo.

## **PROCESSI VALUTATIVI – TUTELA DEI DIRITTI**

---

La valutazione dell'attività della Comunità avviene attraverso la verifica del lavoro svolto a fronte degli obiettivi e delle strategie pensate ed attuate sia per ogni ospite che per il gruppo.

La verifica è un processo trasversale a tutte le fasi di erogazione del servizio. Analizza i cambiamenti ed i processi mediante i quali essi si realizzano.

La CSS prevede momenti di verifica del lavoro svolto all'interno delle riunioni settimanali dell'equipe.

Entro il primo trimestre di ogni anno viene definito il piano di lavoro che comprende la tipologia e il volume di attività previste e il conseguente piano organizzativo. Entro il mese di febbraio dell'anno successivo l'equipe educativa predispose una relazione annuale che

espliciti i risultati conseguiti a seguito degli obiettivi e delle attività proposte, le eventuali criticità rilevate e le azioni migliorative da mettere in campo nel corso dell'anno.

Una verifica annuale viene concordata con l'ospite, la famiglia/tutore/amministratore di sostegno e i servizi sociali referenti del progetto.

Un altro livello di verifica avviene nel confronto periodico con la Presidente dell'Ente Gestore Associazione "Comunità Mamré ONLUS".

La valutazione del servizio erogato viene fatta anche con le istituzioni pubbliche preposte al controllo, secondo modalità definite al loro interno.

## **Sistema di valutazione della soddisfazione**

### Ospiti e familiari/tutore/amministratore di sostegno

La valutazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari viene rilevata attraverso:

- colloquio individuale tra ospite/famiglia/tutore/amministratore di sostegno ed educatrici della Comunità;
- verifiche individuali tra gli operatori dei servizi territoriali referenti, familiari/tutore/amministratore di sostegno, le educatrici della Comunità e, se possibile, l'ospite.
- somministrazione del "Questionario di Soddisfazione" distribuito annualmente insieme alla scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti o per denunciare i disservizi.

Per la socializzazione dei risultati si sceglie di esporre la sintesi dei risultati nella bacheca riservata alle informazioni per gli ospiti.

Dai risultati emersi dalla valutazione della soddisfazione la Comunità attiva azioni per la presa in considerazione delle criticità emerse e per il miglioramento del servizio erogato.

I questionari compilati e le eventuali segnalazioni di disservizi, vengono conservate in archivio, con il documento che attesta le azioni correttive messe in atto.

### Operatori

La valutazione della soddisfazione e la rilevazione del clima relazionale sono dati che emergono soprattutto nel confronto e nello scambio costante tra gli operatori, sia in modo informale che in sede di equipe. Annualmente, a tutti gli operatori, viene somministrato il questionario "La soddisfazione degli operatori" a cura di S. Soresi e L. Nota.

In situazioni di particolare problematicità gli operatori possono rivolgersi direttamente alla Presidente dell'Associazione Comunità Mamré Onlus.

## **Responsabile delle Relazioni con il Pubblico**

Eventuali segnalazioni per esprimere lamentele o apprezzamenti devono essere indirizzate tramite apposita scheda alla Responsabile delle Relazioni con il Pubblico nella persona della Presidente della Associazione Comunità Mamré Onlus. La scheda può essere consegnata personalmente, in busta chiusa, presso la sede della CSS in Piazza Caduti n° 19. Per informazioni è possibile contattare la Responsabile della CSS al n° 030/8982409, e-mail: sin@mamre.it.

Le segnalazioni possono anche essere inviate direttamente alla Responsabile Relazioni col Pubblico. La Presidente è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le famiglie previo appuntamento, presso la sede dell'Associazione Comunità Mamré, Clusane d'Iseo, Via Risorgimento n° 173, tel. 030/9829049, mail: comunita@mamre.it.

Non oltre 7 giorni dalla ricezione della scheda, la Responsabile delle Relazioni con il Pubblico si attiva per predisporre adeguate risposte ai problemi esposti.

## RISORSE UMANE

---

Le risorse umane sono rappresentate da:

- 2 educatrici professionali appartenenti alla Associazione Comunità Mamré, residenti presso la struttura in cui è ubicata la CSS, di cui 1 con ruolo di responsabile tecnico-organizzativo.

Le educatrici residenti garantiscono la presenza in servizio tutti i giorni della settimana, compresa l'assistenza notturna;

- 3 educatrici professionali, part-time;
- 1 operatrice socio-sanitaria, part-time
- 1 ausiliaria part-time.

Nel funzionigramma sono descritti i compiti specifici di ciascun ruolo.

Inoltre l'Ente Gestore garantisce alla Comunità il supporto di:

- O.d.V. ai sensi del D.Lgs 231/01;
- Servizio Prevenzione e Protezione su luoghi di lavoro ai sensi della L.81/08;
- Responsabile Dati Personali (RPD) in adempimento a Regolamento UE 679/2016;
- Risk Management;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- Servizio attività formative;
- Servizio di comunicazione;
- Servizio amministrativo;
- Servizio informativo

### **Volontariato**

La Comunità si avvale del supporto di volontari a sostegno dell'attività educativa e per una più ampia proposta per il tempo libero, di inclusione e di integrazione sociale.

I volontari vengono iscritti all'Associazione di volontariato "Operazione Mamré" o alla Associazione "Amici di Raphaël", con le quali l'Associazione Comunità Mamré Onlus ha stipulato apposita convenzione.

### **Modalità di riconoscimento degli operatori**

Per il riconoscimento degli operatori della CSS "Sin", da parte degli ospiti e dei loro familiari, gli operatori sono stati dotati di tessera di riconoscimento. E' inoltre esposto all'ingresso della Comunità un riquadro recante la fotografia di ogni operatore con relativi nome, cognome e qualifica.

### **Modalità di coordinamento**

Per il benessere degli ospiti e degli educatori è necessaria una forte coesione e coerenza educativa tra le diverse figure professionali, obiettivo che può essere raggiunto con diversi strumenti che vanno dalla predisposizione del Progetto Individuale, alle riunioni settimanali d'equipe, al passaggio di informazioni attraverso canali di comunicazione informali, facilitati dalla residenzialità di due educatrici.

La Responsabile della Comunità coordina e supervisiona l'attività di programmazione e di verifica settimanale dell'efficacia del lavoro con l'ospite, per l'ospite e per il servizio, dei Progetti Individuali, dei Piani Assistenziali Individuali, delle attività del personale assegnato al proprio servizio, della gestione ordinaria ed amministrativa della casa.



## **Formazione**

L'Ente Gestore, nell'ottica della formazione permanente, propone e favorisce la partecipazione a corsi di specializzazione ed aggiornamento, al fine di raggiungere una migliore qualificazione del servizio.

La formazione è garantita a tutto il personale che presta servizio presso le Unità d'Offerta dell'Associazione.

Ogni anno viene stilato il "Programma formativo" e in un arco di tempo triennale, viene assicurata la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza, sulla base delle esigenze specifiche rispetto agli ospiti.

## **STANDARD DI QUALITA'**

---

Nel mantenere costante l'attenzione al soddisfacimento dei bisogni e dei desideri degli ospiti e nel recepire gli stimoli che l'attuale cultura e legislazione propongono per migliorare il servizio, la CSS "Sin" ritiene qualificanti, per l'attività svolta, i seguenti impegni e caratteristiche:

### **Rispetto all'ospite:**

- la presa in carico dei bisogni globali, nella progettazione ed erogazione del servizio che avviene attraverso una co-conduzione della vita comune
- la valorizzazione del ruolo sociale della persona, facendo riferimento al principio di normalizzazione
- la garanzia del rispetto di ogni ospite, in quanto persona, nei tempi, nei desideri e nelle attitudini che gli sono propri
- la garanzia di vivere in un ambiente accogliente che possa considerare come casa
- la garanzia che le problematiche di significativo rilievo vengano affrontate congiuntamente agli operatori dei servizi sociali di riferimento, per fornire risposte mirate ed efficaci
- la garanzia di essere inserito in una rete significativa di relazioni, sia all'interno che all'esterno della Comunità
- la presenza di personale residente e stabile che garantisce la continuità assistenziale ed educativa.

### **Rispetto alla famiglia/tutore/amministratore di sostegno:**

- la garanzia di rimanere il riferimento affettivo privilegiato per il proprio congiunto e di essere coinvolta nel progetto
- la garanzia di partecipare agli incontri di verifica e di venire messo al corrente delle condizioni psico-fisiche dell'ospite
- la possibilità di contattare liberamente le educatrici della Comunità e di esprimere la propria valutazione sul servizio erogato

### **Rispetto al servizio:**

- la flessibilità e la razionalizzazione dell'uso degli spazi
- la flessibilità organizzativa e gestionale
- la presenza di personale educativo adeguatamente formato e costantemente aggiornato
- un'organizzazione improntata al principio della normalizzazione
- la promozione del volontariato e l'accoglienza di quanti desiderano conoscere e creare legami con gli abitanti della comunità

## **Rispetto al territorio:**

- la consapevolezza che il territorio rappresenta una costante e preziosa risorsa
- l'impegno nell'individuare in esso occasioni ed opportunità d'apertura, di socializzazione e di partecipazione degli ospiti

## **Diritti e doveri della persona ospite e della famiglia/tutore/amministratore di sostegno**

Per realizzare gli standard di qualità si ritiene fondamentale il rispetto della valorizzazione dei diritti degli ospiti e della loro famiglia.

La persona ospite ha diritto:

- ad essere accolta e valorizzata nella sua individualità;
- ad esprimersi per quello che è;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio;
- a conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

La famiglia/tutore/amministratore di sostegno ha diritto:

- all'informazione relativa all'organizzazione e alle attività della Comunità;
- ad essere informato sul progetto educativo in atto per il proprio congiunto;
- ad essere informato sullo stato di salute del proprio familiare;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio congiunto, in merito agli obblighi derivanti dal RGPD;
- a chiedere la revisione del Modulo di Accordo sottoscritto all'ammissione del proprio familiare;
- a chiedere informazioni telefoniche.

La famiglia/tutore/amministratore di sostegno ha il dovere:

- di stipulare e rispettare il Contratto d'ingresso;
- di sottoscrivere il PI, integrato in PEI e PAI e le revisioni semestrali;
- di rispettare l'organizzazione della CSS "Sin" esplicitata nella "Carta dei Servizi";
- di informare di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio congiunto;
- di rispettare il lavoro delle educatrici;
- di rispettare gli impegni assunti nel "Modulo di Accordo".

## **ALLEGATI**

---

- Scheda per esprimere apprezzamenti / lamentele o per denunciare disservizi
- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione del familiare/AdS/tutore
- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'ospite.

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLE PERSONE CHE ABITANO  
 NELLA CSS "SIN"**

Carissimo, ti chiediamo la cortesia di farci conoscere il tuo parere sui diversi aspetti della tua vita in Comunità per poter migliorare il servizio offerto. Nel compilare il questionario dai una sola risposta ad ogni domanda, barrando la casella  corrispondente

Quando l'hai compilato mettilo nell'apposita busta, chiudila e consegnala alle educatrici.

1	TI PIACE ABITARE IN QUESTA CASA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
2	SEI SODDISFATTO/A DELLO SPAZIO CHE HAI PER TE E LE TUE COSE?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
3	SEI CONTENTO/A DELLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI DELLA COMUNITA'?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
4	SEI CONTENTO/A DEL SERVIZIO MENSA? (colazione, pranzo, cena, spuntini.....)	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
5	SEI CONTENTO/A DELLA CURA DEI TUOI INDUMENTI E BIANCHERIA? (lavati, stirati, aggiustati.....)	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
6	SEI CONTENTO/A DEI COMPITI CHE SVOLGI PER PARTECIPARE ALLA VITA DI QUESTA CASA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
7	SEI CONTENTO DEL TEMPO CHE HAI DA DEDICARE AI TUOI HOBBY E INTERESSI PERSONALI?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
8	SEI CONTENTO/A DI COME E' RISPETTATA LA TUA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
9	TI SENTI AIUTATO/A DALLE EDUCATRICI A VIVERE SERENAMENTE CON LE ALTRE PERSONE CHE VIVONO IN QUESTA CASA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
10	SEI CONTENTO/A DELL'ASSISTENZA CHE RICEVI QUANDO SEI MALATO/A?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
11	SECONDO TE GLI EDUCATORI IN QUESTA COMUNITÀ TI SANNO ASCOLTARE E AIUTARE QUANDO HAI BISOGNO?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
12	SEI CONTENTO/A DELLA POSSIBILITA' DI PARTECIPARE ALLE FUNZIONI RELIGIOSE?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
13	TI PIACE USCIRE E FARE ESPERIENZE CON GLI EDUCATORI ED I VOLONTARI?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
14	COMPLESSIVAMENTE SEI SODDISFATTO/A DELLA TUA VITA IN COMUNITA'?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> NO
15	QUALI SUGGERIMENTI VUOI DARE PER MIGLIORARE LA VITA DI QUESTA CASA?..... .....				

Adesso metti il questionario compilato nell'apposita busta e consegnala alle educatrici.

In conformità al Regolamento Europeo 679/2016 si garantisce che i dati e le opinioni raccolte sono anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata. Non sarà quindi possibile in alcun modo ricostruire opinioni individuali. Si dichiara inoltre che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso.

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE PERCEPITO DEL  
 FAMILIARE/TUTORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

Gentile Signore/a, Le chiediamo di compilare il presente questionario barrando la casella corrispondente alla risposta scelta e, quando l'avrà compilato, La preghiamo di chiuderlo nell'apposita busta e di consegnarlo alle educatrici della Comunità. Nel compilare il questionario dia una sola risposta ad ogni domanda, barrando la casella  corrispondente alla risposta scelta.

1) Come giudica per chiarezza e completezza le informazioni che le vengono fornite?

molto buone	buone	sufficienti	scarse	molto scarse
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Come considera la professionalità, la disponibilità e la cortesia del personale

molto buona	buona	sufficiente	scarsa	molto scarsa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) Come considera la qualità delle cure (igieniche e sanitarie) e le attenzioni ricevute dal suo parente/tutelato

molto buone	buone	sufficienti	scarse	molto scarse
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4) Come valuta nel complesso la qualità delle attività interne (espressive, manuali, ludicoricreative ecc.) ed esterne (uscite, gite, partecipazione ad eventi, feste, iniziative sociali, ecc.)?

molto buone	buone	sufficienti	scarse	molto scarse
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) Come valuta nel complesso, la qualità dell'ambiente (spazi, arredo, attrezzature ecc.)?

molto buona	buona	sufficiente	scarsa	molto scarsa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Come giudica il livello di pulizia dei locali?

molto buono	buono	sufficiente	scarso	molto scarso
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Come valuta i servizi offerti?

7a) Servizio lavanderia e guardaroba

molto buono	buono	sufficiente	scarso	molto scarso
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7b) Soddisfazione del suo parente riguardo ai pasti

molto buona	buona	sufficiente	scarsa	molto scarsa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7c) Orari visita

molto buoni	buoni	sufficienti	scarsi	molto scarsi
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) Come valuta le attività educative/riabilitative/assistenziali proposte al suo parente

molto buone	buone	sufficienti	scarse	molto scarse
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Come considera l'integrazione del Servizio con il territorio (accessibilità ai servizi sanitari e socio sanitari, collaborazione con altri soggetti ....)

molto buona	buona	sufficiente	scarsa	molto scarsa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10) Se dovesse fornire un giudizio complessivo come valuta la qualità della vita del suo parente/tutelato?

molto buona	buona	sufficiente	scarsa	molto scarsa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HA SUGGERIMENTI DA DARE PER MIGLIORARE LA QUALITA' OFFERTA DA QUESTA COMUNITA'?

.....  
 .....

Data di compilazione .....

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**

In conformità al Regolamento Europeo 679/2016 si garantisce che i dati e le opinioni raccolte sono anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata. Non sarà quindi possibile in alcun modo ricostruire opinioni individuali. Si dichiara inoltre che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso.

**Scheda per esprimere apprezzamenti/lamentele  
o per denunciare disservizi  
CSS “SIN”**

*Questa scheda Le permette di esprimere il Suo apprezzamento/lamentela o denunciare un disservizio riguardo al servizio offerto dalla CSS “Sin”.*

*La scheda compilata può essere consegnata, in busta chiusa, presso la CSS Sin all’attenzione della Responsabile delle Relazioni con il Pubblico, nonché Presidente dell’Associazione Comunità Mamré Onlus, sig.ra Cioli Tecla; oppure può essere inviata tramite posta all’attenzione della sig.ra Cioli Tecla, via Risorgimento n° 173, 25049 Clusane d’Iseo (BS), e-mail: [comunita@mamre.it](mailto:comunita@mamre.it), tel. 030/9829049. La Responsabile delle Relazioni con il Pubblico provvederà a contattarla entro 7 giorni dal ricevimento.*

Io sottoscritto/a .....

Residente a.....

in Via..... n°..... Tel.....

Desidero esprimere:

apprezzamento

.....  
.....

lamentela

.....  
.....

denunciare disservizio

.....  
.....

In conformità al Regolamento Europeo 679/2016 si dichiara che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso, nell’ottica di un continuo miglioramento.



Salvatore Soresi e Laura Nota

**LA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI****QUESTIONARIO**

Nome e cognome _____
Data di nascita _____ Titolo di studio _____
Altre specializzazioni _____
Ruolo professionale ricoperto _____
Diagnosi maggiormente ricorrente nelle persone di cui si occupa _____
_____
Data di compilazione _____

**ISTRUZIONI**

Qui di seguito sono riportati alcuni quesiti che si riferiscono a svariati aspetti della vita professionale. Per ognuno di essi pensi a quanto si considera soddisfatto/a, tenendo presente che: 1 = "per niente soddisfatto/a" e 5 = "molto soddisfatto/a". Può usare anche i valori intermedi. Segni con una crocetta (X) la risposta che intende fornire.

*Quanto riportato nel presente questionario è tutelato dal segreto professionale.*