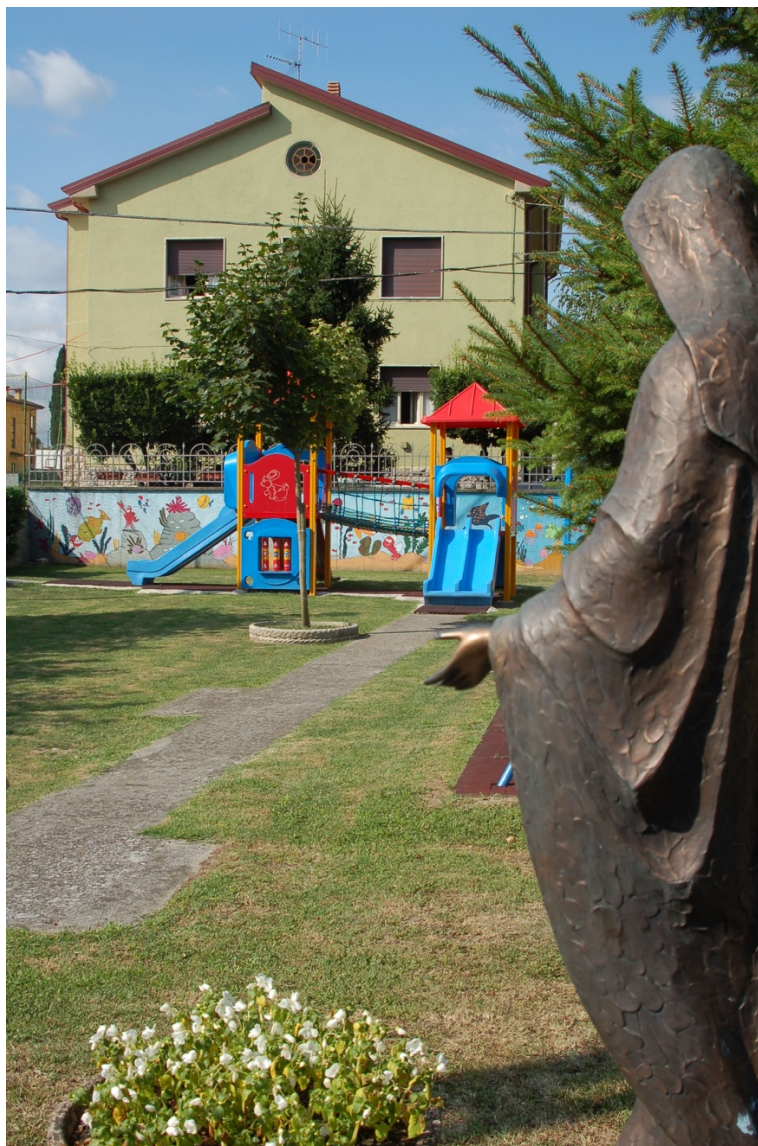


*Associazione  
Comunità  
Mamré onlus*



# **ALLOGGIO per l'AUTONOMIA "GIAFFA"**



Clusane (Bs)  
Via Di Bernardo, 1  
tel. 030.989034  
[giaffa@mamre.it](mailto:giaffa@mamre.it)

## ***Carta dei servizi***

edizione  
giugno 2020



*“Una tenda,  
arpionata  
sui colli  
della Divina Provvidenza  
apre il suo piccolo  
caloroso pertugio,  
perché quanti  
sul colle s’aggirano,  
smarriti, entrando,  
un piatto caldo  
e un sorriso  
vi trovino”*

(don Pierino Ferrari)

## INDICE

PRESENTAZIONE .....	5
ENTE GESTORE .....	5
SITO INTERNET E SOCIAL .....	7
UNITÀ D’OFFERTA .....	7
DESTINATARI .....	7
LOCALIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ, SICUREZZA .....	7
CARATTERISTICHE COSTRUTTIVE .....	8
FINALITÀ .....	8
OBIETTIVI – PROGETTO INDIVIDUALE .....	8
PRESENTAZIONE/VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI INSERIMENTO .....	8
DIMISSIONI .....	9
PERSONALE .....	10
APERTURA SERVIZIO .....	10
RETTA .....	10
RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....	10
RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI .....	11

## Presentazione

---

La Carta dei Servizi è uno strumento allo scopo di far conoscere le finalità del servizio, la filosofia ed i valori di riferimento a cui l'Associazione Comunità Mamré si ispira, l'organizzazione ed i servizi erogati.

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

Risponde ai principi fondamentali di:

- **uguaglianza**: trattare con pari dignità delle ospiti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche
- **imparzialità**: equo impegno degli operatori nei confronti delle ospiti
- **continuità**: garantire la continuità assistenziale
- **diritto di scelta**: assicurare il diritto più ampio di libertà personale, commisurandolo sul rispetto delle normative vigenti e sulle esigenze organizzative e funzionali della struttura
- **partecipazione**: promuovere una corretta informazione, il coinvolgimento e la tutela in caso di prestazioni non soddisfacenti, con possibilità di esprimere suggerimenti volti al miglioramento dei servizi
- **efficacia ed efficienza**: migliorare le prestazioni ottimizzando le risorse.

La Carta dei Servizi:

- 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;
- è a disposizione di quanti la richiedano, presso la sede della Comunità Giaffa, via L. Di Bernardo 1 a Calcinato oppure accedendo al sito [www.comunitamamre.it](http://www.comunitamamre.it)

## Ente Gestore

---

L'alloggio protetto Giaffa è gestito dall'Associazione Comunità Mamré Onlus, con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n.173, tel. 030/9829049, e-mail: [comunita@mamre.it](mailto:comunita@mamre.it).

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

La sua **mission** 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 Mamré, 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).

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:

- l'*originalità* riconosciuta e valorizzata in ogni persona
- l'*amicizia* che si esplica nella condivisione, nella collaborazione e nella capacità di operare insieme

- la *fiducia nella Divina Provvidenza* come consapevolezza che l'impegno umano e professionale si inserisce in una "Regia superiore" che lo potenzia e completa
- *l'attenzione ai bisogni emergenti* che si attua nella capacità di lettura aggiornata delle molteplici problematiche, di individuare una risposta adeguata e di coinvolgere 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
- favorire l'integrazione e la collaborazione con la comunità locale e con i servizi territoriali;
- curare la quotidianità dove l'attenzione ai dettagli diventa un valore aggiunto
- condividere con le persone di cui ci si prende cura il loro specifico percorso progettuale, orientato al benessere, all'autonomia e alla partecipazione nella vita sociale
- garantire il rispetto e il valore delle persone disabili accolte
- promuovere il volontariato riconoscendone la complementarietà dell'apporto nel funzionamento dei servizi.

A partire dalle intuizioni profetiche del fondatore don Pierino Ferrari (1929-2011), l'Associazione è attivamente impegnata sul territorio Bresciano nel settore sociale, socio-assistenziale e socio-sanitario. Attualmente gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; una comunità alloggio per minori; una casa albergo per anziani; un centro residenziale sanitario per disabili, due centri diurni integrati, un alloggio protetto per anziani, tre alloggi protetti per disabili, un servizio di comunicazione aumentativa alternativa (CAA).

La Comunità Mamrè è stata fondata 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 – C.F. e P.IVA 01301620173.

Iscritta al n° 1093 al Registro delle Persone Giuridiche della Regione Lombardia, al Registro REA. CCIAA BS 393977. Assume la qualificazione di ONLUS nel 1998.

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 17/05/2007 è iscritta al Registro regionale delle Associazioni di solidarietà familiare DDG 4988 nr. progressivo 729.

L'Associazione Comunità Mamrè, con delibera di consiglio del 29/11/2010, adotta il Codice Etico Comportamentale, che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale. Sancisce infatti la responsabilità etica sociale e i comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve osservare.

Nel 2016 l'Associazione Mamrè, ha aderito alla Rete Bresciana dei CDD e delle CSS.

In data 16 ottobre 2017, l'Associazione Comunità Mamrè ha avviato il processo di adeguamento alla legge Gelli Bianco 24/2017 attraverso la nomina del rick manager Dr. Valeria Zacchi.

Nel mese di ottobre 2017 l'Associazione si è iscritta nei registri regionali degli Enti Erogatori per la riforma della presa in carico delle persone croniche.

## Sito internet e social

---

Il sito internet [www.comunitamamre.it](http://www.comunitamamre.it) consente a chi lo desidera un rapido ed esaustivo accesso alle informazioni relative all'Ente Gestore. È suddiviso in aree tematiche raggiungibili dalla homepage. Dall'area disabili è possibile raggiungere la pagina relativa alla presente unità d'offerta con la possibilità di visionare in forma integrale la Carta dei Servizi. L'Associazione gestisce anche una propria pagina facebook dal nome "Comunità Mamré".

## Unità d'offerta

---

L'alloggio protetto Giaffa (ora innanzi Giaffa), è un'unità d'offerta sociale, a carattere residenziale nata per rispondere ai differenti bisogni emergenti nell'area della disabilità; attua interventi educativi a favore delle persone ospitate e di sostegno al loro nucleo familiare. È denominato "Giaffa", che significa "giardino fiorito" e anche "porto ospitale" a significare da un lato la collocazione in un ambiente di vita giovane e variegato; dall'altro l'accoglienza incondizionata di ogni persona, nella sua irripetibile e inconfondibile originalità.

L'appartamento ha sede Iseo (BS), in via L. Di Bernardo 1, in una struttura di proprietà della Parrocchia "Cristo Re" di Clusane. L'alloggio protetto "GIAFFA", si colloca nella rete territoriale dei servizi sociali per persone disabili adulte.

## Destinatari

---

È una struttura residenziale che accoglie fino a 2 persone adulte con disabilità mentale lieve, di genere femminile, che necessitano di parziale sostegno socio-educativo-assistenziale nella gestione della loro vita, perché impossibilitate a rimanere nel proprio nucleo familiare o per le quali è auspicabile un percorso di vita al di fuori della famiglia d'origine. Non sono compresi nei destinatari persone non autonome dal punto di vista motorio.

## Localizzazione, accessibilità, sicurezza

---

L'alloggio protetto **Giaffa** ha sede in Clusane, frazione di Iseo che si affaccia sul lago omonimo. È localizzato in un luogo vitale del paese: l'oratorio e le sue strutture. È posto infatti all'interno di un complesso edilizio nel quale hanno sede il bar dell'oratorio e le aule di catechismo. È circondato da un piccolo parco verde e da campi di pallavolo, pallacanestro e calcio. Sono facilmente accessibili a piedi i vari servizi pubblici del paese: farmacia, bar, banca, posta...

L'unità d'offerta è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici, che effettuano frequenti corse specie nel periodo scolastico. La fermata più vicina è a 200 dall'alloggio. L'alloggio è dotato di parcheggio, interno Lo spazio di manovra per l'accesso e l'uscita dai parcheggi è interno all'area, in condizioni di massima sicurezza. L'accesso all'appartamento si effettua tramite scala esterna.

La struttura si sviluppa su due piani fuori terra collegati da una scala interna situato all'interno di una zona protetta. L'accesso carraio dà su un ampio parcheggio privato.

La struttura è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza.

## Caratteristiche costruttive

Tutti gli elementi costruttivi e gli impianti garantiscono il rispetto delle norme urbanistiche edilizie, di prevenzione incendi, d'igiene e sicurezza.

L'edificio risponde alle norme antisismiche in vigore.

Le soluzioni architettoniche adottate e l'organizzazione degli spazi interni sono concepiti per favorire l'autonomia e la socializzazione e, nel contempo, per rispettare la privacy degli ospiti medesimi.

L'alloggio protetto è composto da soggiorno e cucina, un locale studio, tre camere singole, due bagni e due luoghi di disimpegno.

## Finalità

L'inserimento in alloggio protetto ha come finalità per le ospiti:

- sperimentazione spazi di autonomia nelle attività del quotidiano in relazione agli obiettivi inseriti nel progetto individuale per ciascuna
- valorizzazione nel massimo grado possibile delle abilità residue, nel rispetto dei desideri e delle aspettative personali
- garanzia di uno spazio protetto di autodeterminazione
- promozione di una buona Qualità di Vita.

## Obiettivi – Progetto Individuale

Per ciascuna ospite inserita viene elaborato un progetto individuale con finalità individuate e condivise con la partecipazione dell'ospite e dei servizi sociali referenti e le famiglie.

Gli obiettivi che ne conseguono scaturiscono dalle capacità e performance della persona, associate alle attitudini ed alle preferenze individuali, e si declinano in interventi assistenziali, educativi, sociali.

Il progetto è sottoscritto da tutte le parti coinvolte nel processo d'inserimento, dal tutore/AdS se presente, e dall'ospite. Sono previste verifiche periodiche di monitoraggio e modifica dello stesso in ragione dell'andamento e dei cambiamenti, in itinere, delle ospiti.

## Presentazione/valutazione della domanda di inserimento

L'interessato o il familiare che desiderano presentare domanda di ammissione, vengono indirizzati al servizio sociale comunale o all'Equipe Operativa Handicap della ASST di referenza anagrafica per l'istruzione della pratica. La richiesta di inserimento, deve essere valutata dall'Equipe Operativa Handicap dell'ASST e dai Servizi Sociali di riferimento, al fine di individuare l'attitudine della candidata per l'alloggio protetto Giaffa. Al ricevimento della domanda scritta d'inserimento, se necessario, si concorda con i servizi sociali interessati un'incontro di conoscenza per la presentazione del candidato.

La domanda d'inserimento, corredata dalla relazione psicosociale aggiornata, deve riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- CF, stato di cittadinanza per gli stranieri
- Grado e tipo di invalidità, con possesso o meno dell'assegno di accompagnamento
- Indirizzo e n. telefono della famiglia/tutore/AdS.

Di seguito, la responsabile del servizio, unitamente alla Presidente valuta la compatibilità del candidato rispetto alle finalità dell'alloggio protetto ed all'eventuale ospite già inserito.



La presidente dell'Associazione, nel breve periodo, risponde in forma scritta dando il proprio consenso o meno all'inserimento dell'ospite o all'iscrizione in lista d'attesa.

La lista d'attesa è composta dai candidati che hanno ottenuto il consenso all'inserimento, ma che non sono ancora inseriti per mancanza di posto.

Il criterio di composizione della graduatoria della lista d'attesa risponde ai seguenti requisiti:

1. provenienza da altre strutture dell'Associazione Comunità Mamrè Onlus
2. provenienza dal Comune di Iseo
3. provenienza dai comuni della ASST della Franciacorta
4. provenienza dai comuni fuori distretto, ma dell'ATS Brescia
5. anzianità di accoglimento della domanda

L'ospite in lista d'attesa, i suoi familiari/tutori/AdS o i servizi sociali inviati, possono conoscere la collocazione nella lista d'attesa facendo richiesta al responsabile.

Verificata la disponibilità di posto, il responsabile di servizio valuta la lista d'attesa, ed in base ai criteri sopra esposti contatta i candidati con telefonata diretta oppure attraverso i servizi sociali inviati. Il candidato e la sua famiglia, hanno 48 ore per rispondere alla richiesta di inserimento, che se positiva deve avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla chiamata. Se interessati, i familiari visitano l'alloggio protetto, per una prima conoscenza.

Nel caso di conferma dell'inserimento, i familiari vengono ulteriormente informati sui documenti da predisporre e da sottoscrivere, secondo quanto previsto nelle linee guida e normative in essere, compreso il colloquio per la raccolta dell'anamnesi. Nel giorno dell'inserimento, il referente giuridico dell'ospite o l'ospite stesso, sottoscrivono il contratto d'ingresso.

La rinuncia definitiva all'inserimento in lista d'attesa avviene in forma scritta da parte dell'Ente che ne ha invitato la domanda.

## Dimissioni

---

L'ospite viene dimesso alla fine del percorso educativo stabilito nel progetto.

La dimissione può essere anticipata quando:

- a. sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono inattuabile il progetto,
- b. gli obiettivi prefissati dall'inserimento siano stati raggiunti.

La dimissione viene effettuata con comunicazione scritta dall'Ente che ha formulato la richiesta di ammissione.

Prima di tale data verrà ugualmente corrisposta la retta per l'occupazione del posto, anche se l'utente è assente. Non è infatti accolta, ai fini amministrativi, la comunicazione di dimissione retrodatata.

I periodi di vacanza, come i periodi di prova in servizi residenziali ritenuti più idonei al caso, non sono computabili al fine di una eventuale riduzione di retta.

La dimissione può anche essere formalizzata dal responsabile dell'alloggio nei casi in cui sopraggiungano condizioni che rendano inattuabile il progetto educativo, con disponibilità di proroga, fino all'individuazione di una soluzione alternativa.

Se la dimissione avviene per trasferimento presso un'altra struttura residenziale, si rilascia una relazione conclusiva sul trattamento al fine di assicurare la continuità assistenziale.

## Personale

---

La responsabile dell'alloggio protetto è Silvia Mombelli che si occupa dell'aspetto tecnico-organizzativo, del sistema informativo e di tutti gli aspetti inerenti il rispetto delle normative vigenti. Provvede alla stesura dei progetti individuali delle due ospiti e collabora con eventuali altre figure coinvolte, i famigliari e i servizi socio-sanitari interessati nell'attuazione degli stessi; partecipa alle verifiche progettuali periodiche e indirizza i servizi inviati nell'individuare eventuali interventi successivi alla dimissione.

Altri operatori professionali (ASA, OSS, Educatori, ecc.) vengono individuati in quantità e qualità nel progetto individuale, in relazione al raggiungimento degli obiettivi previsti.

Completano l'organico gli operatori assunti dall'Associazione per tutti i servizi correlati (ragioniera, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, manutentore) e i consulenti, presenti a prestazione professionale, attraverso nomina o contratto (consulenti del lavoro, fiscali, amministrativi, della formazione, della sicurezza sui luoghi di lavoro, della privacy, risk management).

## Apertura servizio

---

Il servizio è aperto 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

## Retta

---

La retta mensile viene determinata annualmente dall'Associazione Comunità Mamrè Onlus in relazione alle prestazioni contenute nel progetto individuale ed erogate all'ospite. Eventuali variazioni nell'anno sono effettuate in corrispondenza della modifica dei termini progettuali.

La retta comprende:

- costo del personale previsto nel progetto, del personale dei vari servizi correlati, sopra citati
- il costo del vitto e dell'alloggio
- il costo dei prodotti per l'igiene ambientale

Il pagamento della retta è mensile e avviene entro 10 giorni del mese successivo a quello di competenza.

Le assenze non costituiscono riduzione di retta.

Non è previsto nessun deposito cauzionale.

Per informazioni aggiornate sulle rette è possibile telefonare alla sede amministrativa a Clusane d'Iseo (BS), tel. 030/9829239 in orari d'ufficio: 09,00-12,00 /14,00-16,00.

## Responsabile delle relazioni con il pubblico

---

La Comunità Mamrè ONLUS garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori. Essi possono: chiedere informazioni sui servizi erogati, chiedere chiarimenti e/o specificazioni, segnalare disservizi e/o disagi subiti, ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni.

Le segnalazioni, le osservazioni, i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere presentate al responsabile dell'alloggio, di persona, previo appuntamento, o in forma scritta.

Le segnalazioni di eventuali disservizi possono essere indirizzate via lettera o mail al Presidente dell'Associazione Comunità Mamré, Tecla Cioli – via Risorgimento 173, 25049 Clusane D'Iseo (BS) – [comunita@mamre.it](mailto:comunita@mamre.it). Il Presidente è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le famiglie previo appuntamento, il numero telefonico per contatti è lo 030-9829049.

Con celerità e comunque non oltre quindici giorni dall'arrivo della segnalazione, si attiva per predisporre adeguate risposte ai problemi posti.

### **Richiesta di accesso ai documenti amministrativi**

---

In base all'art. 22 della legge 241/90 "richiesta di accesso ai documenti amministrativi", il legale rappresentate dell'ospite, o chiunque vi abbia interesse diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, si può rivolgere alla responsabile per chiedere certificazioni.

I documenti vengono poi rilasciati al richiedente, su autorizzazione del legale rappresentate dell'ospite, senza richiesta di alcun contributo, in un tempo massimo di 7 giorni, salvo giustificati impedimenti.



Alloggio per l'Autonomia Giaffa  
Iseo – via L. Di Bernardo, 1  
tel. 030.989034  
e-mail: [giaffa@mamre.it](mailto:giaffa@mamre.it)

---

*Data della prima edizione: giugno 2020*  
documento stampato in proprio