



Fondazione  
Mamrè

## Comunità Mamrè Galgala



# Carta dei Servizi

Via Goito,6  
25015 Desenzano (BS)

Tel.: 030/9141201  
tel e Fax: 030/9141201  
E-mail:  
galgala.mamre.it

# **JNDJce**

PRESENTAZIONE	pag	4
- che cosa è la carta dei servizi e che cosa contiene	pag	3
CHI SIAMO		
- le radici della nostra identità	pag	5
COSA FACCIAMO: gli attori coinvolti a tradurla in storia		
- una lunga esperienza di lavoro socio-educativo	pag	6
COSA CI PREFIGGIAMO		
- la missione e gli obiettivi	pag	8
STRUTTURA e ORGANIZZAZIONE		
- che cos'è; localizzazione, accessibilità e sicurezza, organizzazione	pag	9
OSPITI		
- destinatari	pag	12
- giornata tipo	pag	12
- modalità di accesso	pag	13
- fasi di erogazione del servizio (accoglienza, presa in carico, dimissioni)	Pag.	14
VISITE GUIDATE	Pag	15
RISORSE UMANE E MODALITA' DI COORDINAMENTO	Pag	16
SERVIZI EROGATI ( retta, attività, visite)	Pag	18
STANDARD DI QUALITA'	Pag	20
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO	Pag	24
ALLEGATI	Pag	25

**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 Csa Galgala e quali sono i motivi ispiratori e gli ideali che animano l'opera. Gli antichi coniarono l'assioma "Carta cantat" ma, perché ciò si realizzi, occorrono cantori che prestano la loro voce alla carta ( Don Pierino Ferrari )**

## **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dal D.L. 12 maggio 1995 n.163, che la comunità socio socio sanitaria GALGALA 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. Adempie inoltre al D.Lgs n. 33/2013 sulla trasparenza. Rappresenta quindi uno strumento d'informazione a disposizione degli ospiti, dei familiari, delle Pubbliche Istituzioni e di tutti i cittadini interessati. Sono definite le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, i criteri d'accesso alle prestazioni e le modalità di erogazione delle stesse, nonché le tipologie di rette applicate e il dettaglio dei costi aggiuntivi.

Risponde ai principi fondamentali di:

- **uguaglianza**: pari dignità degli ospiti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni 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 informazione, 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.

In sintesi 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

## **Presentazione**

### **TRASFORMAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA**

La trasformazione della natura giuridica dell'associazione "Comunità Mamrè Onlus" deriva dalla necessità di adeguamento alla legge sul terzo settore.

L'approdo è il risultato di un percorso complesso. Tutti i passi sono stati affrontati con senso di responsabilità. Valutate le varie opportunità, si è optato per la forma giuridica più consona alla fisionomia di Mamrè.

In data 21.10.2020, con assemblea straordinaria, rep. N. 55180, racc. n. 22809, a rogito Notaio Alessandra Casini, registrato a Brescia il 03/11/2020 al n. 46211, serie IT, l'associazione "Comunità Mamrè Onlus" è stata trasformata in "Fondazione Mamrè Onlus".

Regione Lombardia, con decreto n. 652 del 10/12/2020, ha approvato la trasformazione, recepita dalla CCIAA di Brescia il 09 febbraio 2021. A partire da quest'ultima data la nuova denominazione è "**Fondazione Mamrè Onlus**". Restano invariati tutti gli altri riferimenti.

Ai sensi del Dlgs. 117/2017, non appena operativo il registro nazionale del terzo settore, l'acronimo Onlus sarà sostituito dall'acronimo ETS o locuzione Ente del terzo settore e ne sarà data ampia informazione.

Con la trasformazione giuridica della associazione in fondazione si rinnova con gratitudine la fedeltà alla storia di Mamrè, iniziata dal Fondatore nel 1971 e si conferma la continuità ai valori fondativi. Pone, nel contempo, uno sguardo innovativo sul futuro.

La comunità femminile di fedeli laici, alla quale appartengono le associate della precedente Associazione onlus, si è contestualmente costituita in associazione civile non riconosciuta, con la denominazione di associazione Comunità Mamrè. Tale Associazione ha il compito di nominare i componenti del CdA e del collegio sindacale della fondazione Mamrè, nonché la società di revisione.

# **Finalità dell'organizzazione e valori di riferimento**

## **Chi siamo**

### **Le radici della nostra identità**

La Comunità Socio Sanitaria Galgala (ora innanzi Galgala) è gestita dalla Fondazione Mamrè, con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173, Tel. 030/9829049 fax n. 030/9898675, E-mail [galgala@mamre.it](mailto:galgala@mamre.it), mail [fondazione@mamre.it](mailto:fondazione@mamre.it), e sede amministrativa in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Padre Marcolini, n. 6, Tel 030.9829239.

La fondazione non ha scopo di lucro, si propone l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, promuovendo iniziative nel settore dell'assistenza sociale, socio-sanitaria. (art. 4 punto a. della fondazione)

**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 "Mamrè" 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 i 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 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.

## ***Gli attori coinvolti a tradurla in storia***

**Gli operatori** che a qualsiasi titolo fanno parte dell'organizzazione di Mamrè sono coinvolti nel dare forma agli ideali e all'organizzazione all'interno dell'unità d'offerta dove prestano servizio.

### **Presidente e Consiglio Direttivo di amministrazione**

Cioli Tecla — Presidente e Legale Rappresentante

Il Consiglio Direttivo attualmente in carica, è stato nominato dalla associazione "Comunità Mamrè" il 21.10.2020. Oltre che dal Presidente

E' composto da: dalle seguenti Associate:

Tecla Cioli	- presidente
Gasparotti Cristina	- vicepresidente
Tedeschi Beatrice	- segretaria
Mombelli Silvia	- consigliere
Ferrari Lucia	- consigliere

Tutti gli attori coinvolti si impegnano a tradurre i seguenti ideali:

- riconoscere la dignità e l'unicità di ogni persona;
- considerare i familiari degli ospiti una risorsa importante con cui interagire;
- sostenere la corresponsabilità, la partecipazione e l'umanizzazione degli interventi nell'organizzazione dei servizi;
- insediarsi all'interno di centri di vita attivi e facilitare 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 ricchezza e la complementarietà del suo apporto nel funzionamento dei servizi.

# **COSA FACCIAMO**

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

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 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 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.

Come citato nella presentazione, il 21.10.2020 l'associazione si è trasformata in fondazione, attiva dall'9.2.2021 (60 giorni dopo l'atto di trasformazione).

A partire dalle intuizioni profetiche di don Pierino Ferrari, Fondatore della Fondazione, chiamato al Cielo il 31/07/2011, da dove continua a guidarci e proteggerci, essa è dal 1975 attivamente impegnata sul territorio bresciano nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e sanitario. Attuale Presidente è la Sig.ra Tecla Cioli.

Gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; una comunità per minori; una casa albergo; una residenza socio-sanitaria per disabili, due centri diurni integrati, tre alloggi protetti per disabili, tre alloggi per l'autonomia per giovani-adulti e un servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA). L'istituzione della comunità Galgala, nel 1996, 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.

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.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.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.

# Cosa ci prefiggiamo

La Comunità è denominata GALGALA a significare *il luogo dove Giosuè, passato miracolosamente il fiume Giordano, costruì con le pietre del fiume un monumento alla Divina Bontà. Galgala: un monumento all'impossibile, cioè il luogo dove Dio fa progetti e costruisce il suo disegno al di sopra della volontà umana.*

## Finalità

La Comunità è un servizio residenziale che assume valenza complementare ai servizi del territorio, finalizzati ad un intervento socio-educativo-assistenziale-sanitario rivolto a persone con minorazioni psico-fisiche. La struttura è stata **autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Brescia con decreto n. 74/181/96, del 10/02/1997**. In data **29/04/2005 è stata accreditata** al sistema socio-sanitario della Regione Lombardia **per dieci posti letto**, qualificandosi in CSS (Comunità socio-sanitaria).

**. Tutti i dieci posti sono accreditati e a contratto.**

**Il contratto con l'ATS viene stipulato annualmente**

La CSS assolve al debito informativo secondo quanto prescritto nel patto stipulato con l'ATS di riferimento.

Le linee guida che ispirano le finalità della CSS sono riconducibili all'approccio dell'AAIDD e dei principi ad essa correlati:

la centratura degli interventi nell'ottica della qualità della vita degli ospiti,

l'integrazione e la normalizzazione,

L'attenzione ai cicli di vita

l'organizzazione e la qualità dei servizi erogati.

La CSS, per ciascun ospite, promuove e intende perseguire i seguenti obiettivi:

- garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed esistenziali;
- garantire il benessere psico-fisico e la salute;
- applicazione ed estensione, nei diversi ambiti di vita quotidiana, delle minime autonomie, anche attraverso l'utilizzo di ausili specifici;
- acquisizione di prerequisiti e requisiti per nuove condotte autonome nella soddisfazione dei bisogni personali (igiene, alimentazione, abilità domestiche, cura del proprio luogo di vita);
- acquisizione di abilità sociali e di nuove tecniche per migliorare la comunicazione e la creatività;
- migliorare le competenze interpersonali, che si traducono nella capacità di instaurare relazioni significative e durature, nel rispetto e nell'accettazione dell'altro, nel favorire lo sviluppo di una possibilità affettiva e nel conservare e migliorare le relazioni parentali;
- affinare le competenze pratiche e psico-emotive per attuare forme, anche minime, di partecipazione e di collaborazione nella gestione della vita comunitaria;
- offrire un approccio che garantisca lo svolgimento della vita con ritmi sereni, commisurata alle condizioni ed esigenze delle persone ospiti;
- assicurare un'organizzazione di ambienti e di funzioni atte a creare gradevoli condizioni di vita;



-favorire, nella comunità locale, la crescita della cultura di solidarietà e di collaborazione, nella comprensione delle diversità, quale valore umano e ricchezza sociale.

## **Struttura e organizzazione**

### **Che cos'è**

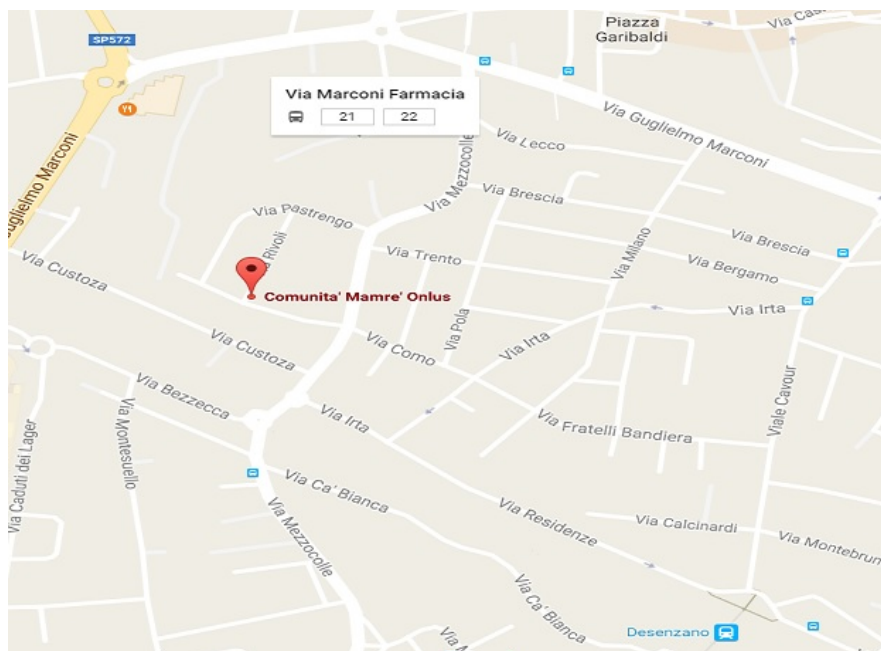
La Comunità alloggio è una soluzione residenziale per persone con minorazione psico-fisica, di ambo i sessi e di età adulta che necessitano di un supporto socio-sanitario-assistenziale-educativo e che sono impossibilitate a rimanere nel proprio nucleo familiare; è esclusa la patologia psichiatrica.

La capacità ricettiva della struttura prevede N° 10 ospiti.

Il servizio è attivato per 24 ore su 24 ed è aperto tutto l'anno.

### **Localizzazione, accessibilità e sicurezza**

La Comunità ha sede a Desenzano del Garda, Via Goito,6, tel\ fax 030-9141201al primo piano di un edificio di proprietà comunale concesso, allo scopo, in comodato d'uso all'Associazione Comunità Mamrè, attraverso la stipula di una convenzione. La struttura è adeguata alle leggi vigenti, in materia nazionale, regionale, locale e per la prevista competenza delle disposizioni internazionali in materia di sicurezza e di eliminazione delle barriere architettoniche. E' ubicata a 100 metri dalla strada statale Desenzano -Brescia. Il centro del paese è raggiungibile a piedi in 15 minuti, i servizi principali (supermercato, parrocchia, bar, negozi vari, parco pubblico...) sono attigui alla comunità. E' inserita in un contesto urbano consolidato, dotato cioè di tutti quegli elementi essenziali per rendere il più possibile varia, completa ed organizzata la vita degli utenti. E' facilmente accessibile e dotata di spazio verde e di vasto parcheggio con possibilità di carico e scarico delle persone disabili. E' servita da mezzi di trasporto pubblico. La fermata dell'autobus dista 300 metri e la stazione dei treni a 650 metri. La Css possiede un' auto ed un pulmino per il trasporto degli ospiti.



### **Criteria di riferimento**

#### ***Riferimento scientifico***

La CSS fa riferimento al 10° sistema AAIDD e QdOL che prevede, nella presa in carico dell'ospite, la programmazione di sostegni adeguati ai suoi bisogni, la congruenza tra i domini della QdV/bisogni di sostegno e sostegno erogati; fa riferimento, di conseguenza, alla loro incidenza sia sul funzionamento individuale, sia sulla qualità della vita. La Comunità Mamrè 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.

#### ***Riferimento normativo***

La CSS è regolata dalla DGR n. 21297 del 18/4/2005, 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:

- Legge n. 241 del 7.8.1990 in materia di diritto d'accesso a documenti amministrativi
- DGR 1756 del 2014 sull'appropriatezza: autonomia e modernità dei servizi socio-sanitari;
- DGR 2569 del 31.10.14 sistema di esercizio e di accreditamento delle UDO socio-sanitarie e linee operative per la vigilanza;
- DGR 4702 del 29/12/2015 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio-sanitario per l'esercizio 2016";
- D.Lgs n. 33/2013 sulla Trasparenza.
- L.R. 3/2015 sulla riforma del sistema socio-sanitario in Lombardia

ex DL 231/01 che disciplina l'etica aziendale;  
DL 196/03 sulla tutela della privacy;  
Legge Regionale n. 18 del 31/07/2008, che regola 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 00165 del 30/06/2010, che definisce il piano socio-sanitario della IX legislatura.

#### **Riferimento valoriale**

E' descritto nel precedente capitolo "Chi siamo"

#### **Organizzazione**

L'organizzazione è congrua ai riferimenti scientifici, valoriali e normativi e si esplicita nella analisi dei bisogni di sostegno per l'implementazione e la realizzazione dei processi di trasformazione delle domande in risposte adeguate e per la verifica dei risultati prodotti. In specifico pone particolare attenzione alla:

- valutazione funzionale multidisciplinare
- definizione e attuazione di progetti residenziali integrati personalizzati,
- interazione delle diverse competenze disciplinari,
- responsabilità diffusa ai vari livelli organizzativi,
- competenza professionale e valorizzazione della formazione,
- cooperazione con le risorse familiari e sociali esistenti,
- continuità nell'assistenza in rapporto agli standard gestionali dovuti,
- flessibilità organizzativa, in relazione all'evoluzione dei bisogni della popolazione servita e dei bisogni emergenti nella comunità, rispetto al sostegno delle persone disabili.

La Comunità è stata organizzata nel rispetto delle linee guida definite dalla Regione Lombardia e degli orientamenti dati dal Consiglio Direttivo dell'Associazione, inoltre l'organizzazione traduce gli ideali ad essa sottesi; è infatti impostata sulla valorizzazione dell'originalità di ciascun ospite e sul suo diritto alla vita sociale e di relazione.

Il modello di vita comunitaria costituisce la modalità educativa prioritaria e la quotidianità lo strumento educativo più appropriato.

Dare valenza educativa ad ogni gesto del quotidiano come attuazione del percorso progettuale di ciascuno, significa creare spazi di crescita all'interno del servizio e interessare relazioni di condivisione e di interscambio con la realtà socio-educativa-culturale del territorio.

S'intende, infatti, usufruire dei servizi territoriali da un lato come

risposta ai bisogni individuali degli ospiti della CSS e dall'altro come esigenza della comunità di essere pienamente integrata nel contesto sociale a cui appartiene.

# Ospiti

## Destinatari

Sono ospiti della CSS persone di ambo i sessi adulti con minorazione psico-fisica di grado medio per le quali non sono risultati idonei centri residenziali maggiormente protetti. L'inserimento di minori deve essere supportato da una relazione di pertinenza da parte dell'UO di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'adolescenza .

## Giornata tipo:

La giornata tipo è distinta tra ferial e festiva, il progetto per alcuni ospiti prevede la frequenza di servizi diurni esterni alla comunità.

Giornata ferial e		Giornata festiva	
ore 7.00\8.00	Risveglio-igiene personale-colazione	ore 7.00\8.00	Risveglio-igiene personale-colazione
Ore 8.00\9,00	Partenza per i centri diurni esterni	Ore 9-12.00	Attività ricreative socializzanti
Ore 9-12.00	Attività ricreative\educative\socializzanti		
Ore 12.00\13.00	pranzo	Ore 12.00\13.00	pranzo
Ore 13.30-15.00	Riposo Tempo personale	Ore 13.30-15.00	Riposo Tempo personale
Ore 15.00-16.30	Rientro in comunità per gli ospiti frequentanti i cdd	Ore 15.00-18.00	Attività integrative socializzanti
Ore 16.30-17.00	Accoglienza-momento comunitario durante		

	merenda		
Ore 17.00-18.30	Attività individuali\di gruppo inerenti gli obiettivi educativi		
Ore 18.30-19.00	igiene	Ore 18.30-19.00	igiene
Ore 19.00-20.00	cena	Ore 19.00-20.00	cena
Ore 20.00-20.30	Attività domestiche	Ore 20.00-20.30	Attività domestiche
Ore 20.30-22.00	Attività ricreative	Ore 20.30-22.00	Attività ricreative
Ore 22.00	Riposo notturno	Ore 22.00	Riposo notturno

#### **Modalità di accesso alla struttura e lista d'attesa**

L'inserimento in comunità avviene a seguito di richiesta del Coordinamento Servizi Handicap, dopo valutazione dell'equipe psico-sociale del distretto ASST di riferimento della persona disabile.

Ogni richiesta viene esaminata congiuntamente da una Commissione di Valutazione composta da:

- un rappresentante del Comune di Desenzano;
- un rappresentante dell' ANFFAS di Desenzano;
- il responsabile della Comunità;
- un rappresentante dell'ASST

un rappresentante dell'Ente gestore.

Quando si verifica la disponibilità di un posto, la scelta è fra i candidati in lista d'attesa,

fermo restando il vincolo di genere (considerando che alcune UdO non sono dotate di camere singole o non hanno al momento camere singole non disponibili),

- accertata l'età e che i bisogni e i problemi del candidato non siano variati nel tempo, determinando la necessità di un servizio diverso rispetto a quello richiesto,
- considerate le caratteristiche del gruppo presente,
- per le strutture non di proprietà dell'ente gestore valutati i vincoli previsti da eventuali convenzioni ( appartenenti al bacino d'utenza Anffas di Desenzano)

**la scelta rispetta l'ordine di arrivo della domanda**, riservando la seguente priorità rispetto alla provenienza:

1. candidato proveniente da altre UdO gestite dalla medesima fondazione,
2. candidato residente nel Comune in cui è ubicata la UdO

3. candidato residente nel distretto in cui è ubicata la UdO
4. candidato residente nell'ambito territoriale dell'ATS di Brescia
5. candidato residente in altre ATS della Regione Lombardia.

Si possono derogare i criteri di priorità se:

- con domanda di inserimento inviata nello stesso mese, il candidato in lista d'attesa, è in famiglia, rispetto ai candidati già inseriti in altre strutture residenziali,
- il bisogno del candidato riveste carattere di urgenza (decesso o non autosufficienza improvvisa dei genitori) segnalata per iscritto dall'NSH del territorio

Nel caso di idoneità, ma in assenza di posti disponibili, si comunica che il candidato viene inserito in lista d'attesa.

Le linee guida sui criteri di formazione delle liste d'attesa sono pubblicate sul sito [www.mamre.it](http://www.mamre.it), nella sezione trasparenza, inserita nel 2018 ai sensi della D.Lgs n. 33/2013.

La lista d'attesa è gestita dall'UdO interessata. Il numero dei candidati in lista d'attesa è dichiarato al 31/12 di ogni anno nel STS 24; viene inoltre pubblicato sul sito della fondazione [www.mamre.it](http://www.mamre.it), nella sezione trasparenza e aggiornato ogni tre mesi.

Non è possibile indicare i presumibili tempi per nuovi accessi, in quanto tale ammissibilità è collegata al trasferimento o ad decesso di ospiti già presenti.

Verificata la disponibilità di posto, la CSS valuta la lista d'attesa e contatta il candidato che si colloca al primo posto della graduatoria, considerata la sua provenienza e la compatibilità con il gruppo del nucleo individuato. Il candidato e la sua famiglia, nel caso di conferma dell'inserimento, vengono ulteriormente informati sui documenti da predisporre e da sottoscrivere, secondo quanto previsto nelle linee guida in uso alla CSS compreso il colloquio per la raccolta dell'anamnesi.

Comunicata in forma scritta la conferma dell'ammissibilità del candidato, gli attori coinvolti nell'inserimento, entro 10 giorni effettuano l'inserimento. La permanenza, previo il superamento del periodo di prova stabilito tra 1 e 6 mesi, è subordinata alla verifica del progetto individuale.

### ***Fasi di erogazione del servizio (processi di accoglienza, di presa in carico, e di dimissione)***

**valutazione della domanda:** è il periodo che va dalla richiesta d' inserimento al momento in cui il servizio dà una risposta di accoglimento, eventualmente ponendo l'ospite in lista d'attesa, o di rifiuto;

**conoscenza ed accoglienza:** presentazione reciproca tra ospite e centro, raccolta di informazioni. E' il periodo che decorre dall'esito positivo della domanda alla data di ingresso

**accesso e presa in carico:** accoglimento e prima valutazione. E' la fase in cui, a partire dal giorno d'ingresso, si apre il Fasas e si attuano i primi interventi e le prime

valutazioni, per definire se la struttura è idonea a rispondere ai problemi ed ai bisogni dell'ospite. Coincide con il periodo di prova.

**trattamento:** coincide con la fase vera e propria dell' intervento progettuale individualizzato in cui vengono assicurati interventi educativi e assistenziali, di socializzazione, di integrazione nella comunità locale e positivi rapporti di collaborazione con la famiglia;

**dimissione :** Questa fase è finalizzata alla conclusione della presa in carico della persona. 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. Tutte le informazioni ed i documenti necessari, verranno forniti al tutore e verrà redatta una relazione di dimissione da consegnare al tutore o ai servizi competenti.

**Trasferimento:** è la fase della conclusione della presa in carico e del trattamento per trasferimento ad altro servizio residenziale. Verrà garantita la continuità assistenziale fornendo tutte le informazioni necessarie per assicurare la continuità delle cure e verrà redatta una relazione di dimissione da consegnare al tutore o ai servizi competenti.

La verifica è un processo trasversale che investe sia la fase della presa in carico che quella del periodo progettuale ed è finalizzata al monitoraggio del processo di osservazione- valutazione durante le varie fasi dell'inserimento .

## ***Fascicolo socio-sanitario individuale***

Per ogni persona ospite si apre all'inserimento un "**fascicolo socio-sanitario**". Questo ha lo scopo di documentare in modo organico tutte le informazioni che lo riguardano: dalla presa in carico al trattamento, fino alla dimissione.

Il documento è anche la direttrice sulla quale ciascun settore (sanitario e pedagogico) elabora e gestisce la documentazione riguardante l'ospite, definendo al proprio interno indicazioni operative più specifiche per la registrazione, gestione e archiviazione di detta documentazione.

Tutti i fascicoli socio sanitari sono depositati nella direzione della CSS.

Gli strumenti di lavoro, rilevabili nel fascicolo, sono:

la valutazione dei bisogni e dei problemi e le indicazioni o prescrizioni per la loro soluzione;

la scheda SIDI compilata con cadenza annuale o al bisogno, in relazione alle variazioni cliniche o funzionali degli ospiti;

il PAI definito ogni 6 mesi e ogni volta che si modificano le condizioni della persona;

il Progetto educativo individuale, con durata pluriennale, stabilita congiuntamente fra l'equipe educativa della CSS, la famiglia e i servizi invianti;

la verifica in itinere del progetto e la valutazione conclusiva;

diario socio-assistenziale –sanitario.

## **Visite guidate**

Il momento della conoscenza e dell'accoglienza è, per il nuovo ospite e i suoi familiari il primo impatto con la realtà residenziale e perciò, comprensibilmente, caratterizzato da dubbi e incertezze.

Per facilitare l'inserimento degli ospiti potenziali sono possibili visite guidate alla struttura e momenti di reciproca conoscenza contattando la responsabile del servizio in orario d'ufficio. Tel. 030\9141201.

## **Risorse umane e coordinamento**

La comunità è animata da un'équipe operativa composta da:

- 1 responsabile-educatrice a tempo parziale
- 4 educatrici professionali di cui tre a tempo pieno ed una a tempo parziale
- 2 OSS a tempo parziale
- 1 ASA a tempo parziale

Agli educatori vengono richiesti i seguenti requisiti:

- qualifica professionale;
- motivazione;
- competenze tecniche e relazionali

Tutti i ruoli e le posizioni funzionali sono ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

Il responsabile svolge funzioni di coordinamento dell'équipe operativa, si svolgono due incontri settimanali di due ore ciascuna destinati all'organizzazione, alla progettazione e verifica degli ospiti e del servizio. Il coordinatore partecipa mensilmente al gruppo di lavoro dei responsabili.

Il responsabile partecipa ai processi di definizione del progetto del servizio, delle strategie e delle modalità d'intervento; organizza il servizio di comunità partendo dal progetto, rispetta e fa rispettare tutte le normative vigenti e le indicazioni\prescrizioni dell'Associazione; è responsabile dell'utilizzo e dell'archiviazione della documentazione.

E' responsabile della gestione degli ospiti, del personale assegnato al proprio servizio, della gestione ordinaria ed amministrativa della casa, rappresenta all'esterno la Fondazione per le funzioni che gli competono, si rapporta con i servizi territoriali coinvolti nell'inserimento degli ospiti.

La responsabile per la Comunità Galgala è la Dott.ssa Daniela Ghio.

### **Modalità di funzionamento**

Il quotidiano è il contenitore entro il quale si collocano e articolano tutte le attività specifiche proposte al disabile o sollecitate dallo stesso e nel quale si attua, per ciascun ospite, il PEI, definito dall'équipe degli operatori.

Il lavoro nel quotidiano è qualificato da tutto quanto riconduce alla valorizzazione della "umanità", e, perciò, contempla:



- ritmi rispettosi del tempo del disabile;
- stile di conduzione attento alla sensibilità del disabile;
- un clima di accoglienza, di ascolto e di comprensione;
- un'esperienza di vita comunitaria significativa che comprende momenti di dialogo e di silenzio, di attività e di riposo, di interscambio e di intimità.

Al gruppo di lavoro compete la programmazione settimanale delle attività, l'assunzione di decisioni condivise circa l'organizzazione quotidiana del servizio, la stesura del progetto educativo individualizzato e la sua verifica periodica, la condivisione delle procedure per gli interventi, la 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.

Una particolare attenzione è posta alla discussione dei casi e alle verifiche, al fine di facilitare il concorso di tutti gli operatori nell'attuazione del progetto individualizzato.

### **Riunioni e formazione del personale**

La comunità assume la logica della formazione permanente, quale modalità inderogabile per promuovere una miglior qualificazione del servizio.

Le riunioni sono una risorsa indispensabile per migliorare le competenze specifiche degli operatori e per sviluppare le capacità di lavorare in équipe e di attuare valutazioni funzionali e interventi integrati.

Alle riunioni sono riservati due incontri settimanale di 2 ore ciascuno.

### **Riconoscimento**

La dimensione della struttura e la continuità dell'assistenza garantita da tutti gli operatori attraverso la presenza presso il servizio, offre la possibilità agli ospiti e ai loro familiari di individuare il nominativo e il ruolo di ogni singolo operatore indipendentemente dall'uso della divisa e del cartellino di riconoscimento.

E' stato comunque predisposto all'ingresso del servizio un cartello recante le foto degli operatori corredate da nominativo e qualifica per favorire il riconoscimento immediato del personale anche da persone frequentanti occasionalmente la comunità.

### **Il volontariato**

Nel funzionamento della Comunità il volontariato assume un significativo ruolo di collaborazione e complementarietà.

Tutti volontari fanno riferimento ad una associazione riconosciuta con la quale è stata stipulata apposita convenzione.

I volontari vengono convocati in specifiche riunioni informative e formative almeno una volta all'anno.

L'attività del volontariato garantisce:

la centralità della persona in ogni suo intervento,

la sussidiarietà e la gratuità,

la disponibilità a collaborare secondo precise indicazioni date dagli operatori della struttura,

la promozione sul territorio della cultura della solidarietà

# **Servizi erogati**

## **Prestazioni erogate**

### **PRESTAZIONI DI BASE COMPRESSE NELLA RETTA**

\* 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 delicati o 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'Asl 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 COMPRESSE NELLA RETTA**

\* costi per la frequenza ai Centri Diurni: retta, trasporto ( a carico del Comune), buono pasto, contributi economici aggiuntivi per specifiche attività e per la partecipazione a uscite e soggiorni di vacanza organizzati dagli stessi

\* costi per 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

#### **Attività:**

Le attività vengono proposte a ciascun ospite sulla base delle scelte personali e del progetto individualizzato.

Esse sono programmate e attuate con misura e modalità definite:

· nel programma settimanale delle attività del servizio;

nel progetto individualizzato in conformità alle aree generali d'intervento.

Le attività possono essere individuali, di piccolo gruppo o di grande gruppo e possono essere attuate all'interno o all'esterno della comunità.

Le attività sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi fissati nel progetto educativo individuale.

#### **Visite e comunicazioni telefoniche:**

Le visite sono possibili in qualsiasi momento previo accordo telefonico. Queste avvengono in locale apposito per consentire di vivere un momento privilegiato all'ospite ed ai suoi familiari e nello stesso tempo consentire il rispetto della privacy degli altri ospiti e ridurre i possibili disagi delle altre persone ospitate che non hanno la possibilità di avere parenti vicini.

Gli ospiti possono ricevere e fare telefonate nei tempi e nei modi stabiliti nel modulo d'accordo con i familiari e i servizi territoriali competenti.

Sono possibili visite guidate della comunità per familiari di potenziali ospiti previo accordo telefonico con la responsabile.

#### **Retta:**

Il rapporto a quanto sottoscritto nel contratto di ingresso o nel contratto variato in itinere, a fronte delle prestazioni erogate, gli obbligati si impegnano alla corresponsione della retta.

Questa viene proposta entro il 31\12 di ogni anno dall'Associazione, sulla base del bilancio dell'anno precedente e dell'andamento di spesa dell'anno in corso e valutata congiuntamente con il Comune di Desenzano. La retta deve essere poi sottoposta all'approvazione da parte dell'Ufficio di Piano territorialmente competente.

Il pagamento è dovuto in forma mensile, entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza.

***La retta piena giornaliera relativa all'anno 2021 è stata determinata in Euro 57 per chi frequenta servizi diurni***

***Per i residenti in Desenzano è applicata una riduzione di euro 2 (55 euro)***

***Per gli ospiti provenienti da altra ATS la retta è di 57 euro***

**Per gli ospiti che non frequentano servizi esterni la retta è maggiorata di 8 euro giornalieri (65 euro)**

Le assenze non costituiscono riduzione di retta.

Le prestazioni incluse o escluse dalla retta sono descritte nel precedente capitolo delle prestazioni.

#### **Contributo sul fondo sanitario**

La CSS, per ciascun ospite, riceve dall' ATS di Brescia un contributo sul fondo sanitario, determinato dalla Regione Lombardia, in relazione al carico assistenziale, calcolato sulla classificazione rilevata dalla compilazione della scheda Sidi. La compilazione della scheda Sidi è effettuata, per ciascun ospite, annualmente e ogni volta che si determina una variazione delle diagnosi e/o delle condizioni di fragilità dell'ospite.

**Per informazioni aggiornate sulla retta telefonare all'Ufficio Amministrativo n° tel/fax 030/9829239**

## **Standars di qualità: impegni e programmi**

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi, l'amministrazione si basa sugli standard strutturali gestionali sanciti dalla Regione Lombardia.

Per standard strutturali si intendono i requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi (per brevità si rinvia alla normativa Regionale).

Per standard gestionali si intendono i rapporti numerici proporzionali tra Ospiti (distinti per tipologia) e dotazioni di personale (distinte per mansioni).

Gli impegni e i programmi per il miglioramento della qualità sono finalizzati alla soddisfazione esigenze dell'ospite e si riassumono in:

#### **QUALITA' DELLE PRESTAZIONI**

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la comunità concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

Umanizzazione e personalizzazione degli interventi;

Efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;

Obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;

Elevata qualità dei servizi alberghieri;

Miglioramento dei livelli di comunicazione con l'utenza e con la famiglia;

Ampliamento dell'integrazione sociale sul territorio.

#### **FORMAZIONE**

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

· migliorare i processi di comunicazione tra operatori e ospiti/familiari;

- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

A tal fine, l'Associazione organizza periodicamente corsi interni in orario di servizio e favorisce partecipazione ad attività formative organizzate da altre agenzie.

## ***Valutazione del servizio erogato***

La valutazione è un processo che si co-costruisce con l'ospite nella misura delle sue possibilità, con la famiglia e con le istituzioni a partire dalla presa in carico dell'ospite.

La valutazione dei servizi erogati dalla comunità avvengono a più livelli:

**al proprio interno**, in conformità agli standard definiti dalla Regione Lombardia, vengono stabilite modalità specifiche. Inoltre, viene valutata annualmente la motivazione e la soddisfazione al lavoro da parte di tutto il personale tramite la somministrazione di un questionario. I risultati vengono letti in gruppo e le criticità emerse affrontate con azioni di miglioramento decise in équipe.

**con la famiglia e con i servizi psico-sociali di riferimento**: gli incontri di verifica con i familiari, con i servizi psico-sociali referenti e, per quanto possibile con l'ospite, sono programmati con regolarità. Avvengono su comunicazione scritta e sono finalizzati ad una valutazione congiunta rispetto all'andamento dell'inserimento. Annualmente, inoltre, viene sottoposto agli ospiti (nel caso aiutati da un loro familiare o tutore o assistente sociale) ed alle famiglie un questionario riguardante la soddisfazione del servizio.

I risultati del questionario relativo agli ospiti vengono riportati ad essi tramite un incontro specifico ed una elaborazione visiva di un cartellone che viene letto e spiegato al gruppo.

I risultati del questionario compilato dalle famiglie viene elaborato in un report scritto contenente tutte le risposte a ciascun quesito e riportante le osservazioni fatte dai familiari e le eventuali risposte ad esse. Tale report viene consegnato a tutti i nuclei familiari di riferimento per l'ospite.

Il servizio condivide i risultati ottenuti in una riunione d'équipe e programma azioni di miglioramento in base alle criticità emerse.

**con il territorio**: al fine di monitorare l'andamento del servizio, nonché valutare i nuovi inserimenti degli ospiti, è stata istituita una Commissione tecnica composta da:

- rappresentante ANFFAS di Desenzano;
- rappresentante Comune di Desenzano;
- rappresentante ASST

responsabile della comunità

Tale Commissione si riunisce al bisogno, in genere annualmente.

**con le istituzioni pubbliche preposte al controllo**, secondo modalità definite al loro interno.

**Strumenti di verifica**

pubblicizzazione della presenta carta quale strumento di informazione e di controllo, attraverso l'esposizione in bacheca.

Responsabile della valutazione e del miglioramento del servizio è la Dott.ssa Daniela Ghio.

### **Modalità di Tutela**

La Fondazione Mamrè garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori.

Essi possono:

- chiedere informazioni sui servizi erogati,
- sull'aggiornamento annuale della retta,
- chiedere chiarimenti e/o specificazioni,
- segnalare disservizi e/o disagi subiti,
- dare suggerimenti ed indicazioni,
- ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni.
- 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, la documentazione richiesta entro 7 giorni, salvo giustificati impedimenti, senza richiesta di alcun contributo economico.

-avere il rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali previa richiesta all'ufficio amministrativo, nei tempi previsti per legge senza alcun onere aggiuntivo

Le segnalazioni, le osservazioni e i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate presso la sede legale dell' Fondazione via Risorgimento 173-Clusane di Iseo – presentandosi di persona o inviando lettera (030/9829239) indirizzate al Presidente della Fondazione Mamrè.

Il presidente è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le loro famiglie e gli operatori di altre istituzioni previo appuntamento.

Il presidente con celerità e comunque non oltre i dieci giorni si attiva per predisporre adeguate risposte ai problemi posti.

Per informazioni telefonare alla responsabile della Comunità dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 19.00 al n. 030/9141201.

**All. N. 1**

**Questionario di soddisfazione degli ospiti - Comunità Galgala Desenzano**

Stiamo cercando di capire se sei contento di come si vive qui. Quindi ci interessa molto raccogliere il tuo parere. Dovresti compilare questa scheda, magari aiutato da un'altra persona. Ti viene chiesto di esprimere un giudizio, un "voto" sui diversi aspetti della tua vita in Comunità. Va data una sola risposta ad ogni domanda, barrando la casella corrispondente alla risposta scelta. Rispondi sinceramente, per migliorare il servizio reso. Il questionario è e resterà anonimo. Appena l'avrai compilato ti preghiamo di chiuderlo nell'apposita busta e consegnarlo agli educatori della Comunità.

1. TI PIACE QUESTA CASA?
  - molto
  - abbastanza
  - non tanto
  - no, per niente
  
2. TI SEMBRA DI AVERE ABBASTANZA SPAZIO PER TE E LE TUE COSE?
  - Si
  - no
  
3. TI SENTI COINVOLTO NELLA VITA DI QUESTA CASA?
  - molto
  - abbastanza
  - non tanto
  - no, per niente
  
4. VIVENDO IN QUESTA CASA TI SEMBRA DI IMPARARE DELLE COSE UTILI PER TE?
  - molto
  - abbastanza
  - non tanto
  - no, per niente
  
5. QUAL È IL MOMENTO PIÙ BELLO DELLA TUA GIORNATA?  
.....  
.....
  
6. QUAL È IL MOMENTO MENO BELLO DELLA TUA GIORNATA?  
.....  
.....
  
7. VAI D'ACCORDO CON GLI ALTRI OSPITI CHE VIVONO QUI?

- molto
- abbastanza
- non tanto
- no, per niente

8. SECONDO TE GLI EDUCATORI TI SANNO ASCOLTARE E AIUTARE QUANDO HAI BISOGNO?

- molto
- abbastanza
- non tanto
- no, per niente

9. TI PIACE USCIRE INSIEME AGLI EDUCATORI O AI VOLONTARI?

- molto
- abbastanza
- non tanto
- no, per niente

10. COMPLESSIVAMENTE, TI TROVI BENE QUI?

- molto
- abbastanza
- non tanto
- no, per niente

11. QUALI SUGGERIMENTI DARESTI PER MIGLIORARE LA VITA IN QUESTA CASA?

.....  
 .....

12. COSA VORRESTI FARE NEL TEMPO LIBERO?

.....  
 .....

13. IN FUTURO VORRESTI CONTINUARE A VIVERE QUI?

- si
- no
- non saprei

SI, PERCHÉ?

.....  
 .....

NO, PERCHÉ?

.....  
 .....

Data,.....  compilato da sola  con aiuto

TI RINGRAZIO PER LA COLLABORAZIONE

Adesso metti il questionario compilato nell'apposita busta, chiudila e consegnala agli educatori.  
 Grazie ancora



*DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi della legge 196/03, 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.*

## AII. N. 2

### Questionario di soddisfazione dei familiari – Csa Galgala Desenzano

Gentile familiare, la conoscenza dell'indice di gradimento delle prestazioni e dei servizi che il vostro familiare riceve presso la CSS GALGALA è 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 consegnato alla Comunità entro il....., al fine di permettere l'analisi dei dati, da restituirci in apposito incontro.

**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					
Cura e manutenzione degli ambienti					
Vitto (qualità e varietà dei cibi)					
servizio di lavanderia/stireria guardaroba					
cortesia e disponibilità degli operatori					
impegno degli operatori					
cortesia 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, mobilizzazione).					
Facilità nel fissare appuntamenti con gli operatori e con il responsabile					
cortesia ed efficienza del personale amministrativo					
come giudica il livello di informazione circa il progetto educativo e le attività svolte dal suo familiare?					
come giudica, se li conosce, il progetto educativo e le attività svolte dal suo familiare?					
Come giudica la riservatezza e la privacy garantita a Lei e al Suo familiare					
Che giudizio esprime nel complesso sulla comunità					

#### 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 è la medesima persona che ha compilato i questionari precedenti? Si  no   
data della compilazione ..... firma facoltativa

*DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi della legge 196/03, 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.*

.....

## LA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

---

1 = per niente 2=poco 3=abbastanza 4 = soddisfatto/a 5 = molto

Quanto si considera soddisfatto/a per:

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. La pulizia e l'ordine che vi sono presso il Centro? .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La pulizia e l'ordine che vi sono nei luoghi del Centro che Lei frequenta più spesso? .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Il tempo che altri operatori Le dedicano per poter comprendere meglio le difficoltà delle persone di cui si occupa professionalmente ? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Il tempo che gli altri operatori Le dedicano per precisare gli obiettivi da perseguire? .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Le spiegazioni e le informazioni che generalmente riceve a proposito delle difficoltà di un Suo utente? .....                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. La possibilità che le viene concessa di fare ciò che per Lei è effettivamente importante? .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. La possibilità di parlare con i suoi diretti superiori quando lo desidera? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Come viene trattato/trattata dai Suoi colleghi? .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Come viene trattato/trattata dai Suoi diretti superiori? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Il tipo di attività che svolge a vantaggio dei Suoi utenti? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Il tipo di attività ricreativa che riesce a far svolgere ai Suoi utenti? .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Il tipo di relazioni sociali che ha instaurato con i Suoi colleghi ? .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Il tipo di spazio decisionale che Le viene concesso? .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. La possibilità di stabilire rapporti con altri professionisti sia all'interno che all'esterno della struttura in cui opera? .....           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. La possibilità di frequentare attività formative? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. La Sua realizzazione personale? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. La qualità generale della Sua vita? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

---



CSS "Galgala Via Goito n. 6, 25015 DESENZANO

Tel 030-9141201/tel. e Fax 030-9141201

E-Mail: [galgala@mamre.it](mailto:galgala@mamre.it)

Stampato in proprio

Data della prima edizione 10-03-04

Seconda edizione 10-02-2011

Terza edizione : 4-02-2019

Quarta edizione: 25-02-2021