



**Fondazione  
Mamré ONLUS**

# CSS SILOE



# Carta dei Servizi

Via don Pierino Ferrari, 1  
Via Don Pierino Ferrari, n. 1  
25049 ISEO, fr. CLUSANE

tel 030/9829049  
E mail  
[siloe@mamre.it](mailto:siloe@mamre.it)  
edizione 2021





«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 CSS SILOE 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

### PREMESSA

FINALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE E VALORI DI RIFERIMENTO.....	6
GLI ATTORI ELETTI A TRADURLA IN STORIA .....	8
COSA FACCIAMO: .....	9
UNA LUNGA ESPERIENZA DI LAVORO SOCIO-EDUCATIVO-SANITARIO.....	9
INFORMAZIONI SULLA CSS SILOE .....	10
CHE COS'È.....	10
RIFERIMENTI AL CONTESTO.....	11
CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	11
COSA SI PREFIGGE.....	12
LE FINALITÀ .....	12
CRITERI DI RIFERIMENTO.....	12
<i>Riferimento valoriale (mission)</i> .....	12
<i>Riferimento scientifico</i> .....	13
<i>Riferimento normativo</i> .....	13
LA STRUTTURA .....	13
LOCALIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA .....	13
ARTICOLAZIONE .....	14
ORGANIZZAZIONE.....	14
OBIETTIVI.....	15
GLI OSPITI .....	16
DESTINATARI .....	16
PROVENIENZA .....	16
TIPOLOGIA .....	16
CRITERI DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE .....	16
LISTA D'ATTESA .....	18
RISORSE UMANE.....	19
ORGANICO DEL PERSONALE .....	19
FUNZIONAMENTO E SERVIZI EROGATI .....	21
GIORNATA TIPO .....	26
FASCICOLO SOCIO-SANITARIO INDIVIDUALE (FASAS).....	27
RAPPORTO CON I FAMILIARI .....	27
ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ .....	27
INFORMAZIONE E PRIVACY.....	28
INFORMAZIONI VARIE PER GLI OSPITI E LA FAMIGLIA .....	28
<i>Certificazioni</i> .....	28
RETTA .....	29
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO.....	30
SISTEMA DELLA QUALITÀ PERCEPITA .....	31
UFFICIO DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....	31
DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA DISABILE E DELLA SUA FAMIGLIA .....	32
LA PERSONA DISABILE HA DIRITTO:.....	32
IL TUTORE/GENITORE O PARENTE REFERENTE HA DIRITTO: .....	32
IL TUTORE/GENITORE O PARENTE REFERENTE HA IL DOVERE: .....	33
ALLEGATI .....	34
ALLEGATO 1: SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA CSS SILOE.....	34
ALLEGATO 2: SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE PROPOSTO ALLE FAMIGLIE DEGLI OSPITI DELLA CSS / SCHEDA PER ESPRIMERE LAMENTELE .....	36
ALLEGATO 3: SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI.....	37
ALLEGATO 4 DELLA CARTA DEI SERVIZI: SCHEDA PER ESPRIMERE SEGNALAZIONI/LAMENTELE .....	39

# La Carta dei Servizi

## **Che cos'è**

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dal D.L. 12 maggio 1995 n.163, che la comunità socio sanitaria SILOE adotta per far conoscere le finalità del servizio, la filosofia ed i valori di riferimento a cui si ispira, l'organizzazione ed i servizi erogati. Adempie inoltre al D.Lgs n. 33/2013 sulla trasparenza.

## **Cosa rappresenta**

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: 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.

## **Cosa contiene**

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 famigliari degli ospiti; è messa a disposizione del personale neoassunto e dei cittadini che la richiedono; esposta nella bacheca della CSS Siloe; pubblicata sul sito web [www.mamre.it](http://www.mamre.it); inviata annualmente all'ATS e ad ogni modificazione del contenuto.

# Presentazione

## TRASFORMAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA

La trasformazione della natura giuridica dell'associazione "Comunità Mamrè Onlus" deriva dall'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 don Pierino Ferrari 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 Mamré". 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 SILOE (ora innanzi SILOE) è gestita dalla Fondazione Mamré ONLUS (ora innanzi Mamré) con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173, 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 e 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)

### Principi e valori di riferimento

In continuità con l'associazione, la fondazione fa propri i valori fondativi di Mamré. Conferma la missione del carisma di Mamré: 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 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 di ogni operatore in servizio, a qualsiasi titolo in Mamré:

- l'originalità riconosciuta e valorizzata in ogni persona;
- la condivisione che si esplica nella collaborazione e nella capacità di operare insieme;
- la fiducia nella Divina Provvidenza come consapevolezza che solo sull'impegno umano e professionale costantemente rinnovato e aggiornato si inserisce una “Regia superiore” che lo potenzia e completa;
- l'attenzione ai bisogni emergenti che si attua nella capacità di lettura aggiornata dei bisogni e dell'individuazione di una risposta adeguata o di coinvolgimento di quanti possono renderla efficace

in uno spirito di PACE”

# Gli attori coinvolti a tradurla in storia

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

Il Consiglio di amministrazione attualmente in carica, composto da:

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

Le funzioni di ciascun attore e le relazioni fra funzioni, sono individuabili del Funzionigramma e nel funzionigramma.

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 complementarità del suo apporto nel funzionamento dei servizi.



# COSSA FACCIAMO:

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

Mamrè si costituisce in associazione senza fine di lucro nel 1975. Acquisisce personalità giuridica nel 1984 con DPGR/84/LEG e relativa iscrizione al n. 1093 del registro delle persone giuridiche della Regione Lombardia, depositato presso la CCIAA di Brescia. È iscritta al Repertorio Economico Amministrativo 393977 del REA CCIAA di BS. Nel 1998 acquisisce la qualificazione di ONLUS. Dal 1999 è iscritta al n. 8/A del Registro delle Associazioni giuridiche della Provincia di Brescia. Nel 2004 è eretta dal Vescovo di Brescia in Associazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale.

Come citato nella presentazione, il 21.10.2020 l'associazione si è trasformata in fondazione ed è stata recepita dalla CCIAA di Brescia il 09.02.2021.

A partire dalle intuizioni profetiche del fondatore don Pierino Ferrari, chiamato al Cielo il 31 luglio 2011 da dove continua a proteggere la sua opera, Mamrè dal 1975 è attivamente impegnata sul territorio Bresciano nel settore socio-assistenziale e socio-sanitario.

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).

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 [www.mamre.it](http://www.mamre.it). È 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 2019 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 la riservatezza di eventuali segnalazioni di presunte violazioni del modello e del codice Etico.

Sede legale della  
fondazione



# INFORMAZIONI SULLA CSS SILOE

## Che cos'è

SILOE è la prima delle comunità per disabili istituite da Mamrè. Essa assume pertanto una significativa innovazione, rispetto alla storia consolidata di altre istituzioni totalizzanti superate dal progresso della cultura sociale.

È una iniziativa che costituisce al contempo indicazione di un orientamento e assunzione di una sfida:

- l'orientamento riguarda la decisione di Mamrè di investire in una pluralità di servizi di piccole dimensioni e differenziati, per rispondere al meglio alla multiforme presenza di bisogni ed alle nuove domande emergenti;
- la sfida si riferisce alla novità introdotta nel 2020 per l'adeguamento alle legge del terzo settore e per il cambio della ragione sociale, scelto dagli organi sociali in carica, mantenendo la flessibilità dell'organizzazione, in relazione al bisogno, al contesto, alle risorse, all'esperienza, allo studio, nonché al confronto e alla collaborazione con le altre istituzioni.

È stata istituita nel 1979 con l'accoglienza di due minori disabili; la capacità ricettiva dal 2 ottobre 1980 viene ampliata a sei, e successivamente fino agli attuali 10 posti.

Si colloca nella rete dei servizi residenziali per disabili, presenti nell'ATS di Brescia, a supporto o in sostituzione della famiglia.

Si connota come "ambiente strutturato di vita caratterizzato da un clima di interrelazioni, che permette la manifestazione di comportamenti differenziati, ancorati a motivazioni personali o di gruppo, nonché di progetti articolati e realistici, riguardanti l'organizzazione della vita di ognuno" (crf 1° PSA della Regione Lombardia). In questa ottica SILOE offre alla persona disabile in essa accolta un contesto abitativo vitale, considerato dall'ospite stesso uno spazio e luogo di vita che gli appartiene.

La struttura è stata **autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Brescia con decreto n. 74/5/94, del 31/08/1994**. La ristrutturazione della sede ha richiesto una nuova **autorizzazione al funzionamento emessa dal Comune di Iseo in data 16/06/2008 prot. 9271/10397**.

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

In data **19/03/2008 è stata accreditata** al sistema socio-sanitario della Regione Lombardia anche **per il decimo posto**. **Tutti i dieci posti sono accreditati e a contratto**.

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



## **Riferimenti al contesto**

SILOE, oltre ad essere il primo servizio per disabili istituito da Mamrè, è anche il primo servizio di comunità per disabili sorto nella provincia di Brescia.

La fase progettuale del servizio, anticipando le normative regionali in materia, ha ricevuto sollecitazioni e stimoli dalle pressanti richieste, provenienti dalle istituzioni e dalle famiglie.

Negli anni sessanta l'urgenza di una risposta residenziale a persone disabili gravemente compromesse derivava da tre fattori contestuali:

la chiusura delle istituzioni totalizzanti, o la loro incapacità di riconvertirsi in funzione dei nuovi bisogni;

la solitudine insostenibile della famiglia che aveva scelto di assumere direttamente il gravoso carico assistenziale che la persona con gravi difficoltà comporta;

l'assenza di unità d'offerta a supporto della famiglia, connotate da una dimensione umana e professionale e radicate dentro il contesto territoriale.

Nei primi anni di vita la comunità ha accolto, in affidamento dal Tribunale per i Minorenni di Brescia o su richiesta del servizio territoriale, minori con ritardo mentale grave e profondo, in sostituzione o a supporto della famiglia.

Queste persone, ora adulte, hanno trovato nella comunità la loro abituale dimora.

La struttura si è pertanto caratterizzata per l'accoglienza di persone disabili con minorazione psicofisica grave e per l'alto livello di protezione che le stesse richiedono.

## **Caratteristiche e modalità di erogazione delle prestazioni**

Siloe risponde ad un bisogno di tutela, di cura e benessere, comune a tutti gli ospiti.

Differenzia invece i suoi interventi in relazione ai bisogni individuali specifici. Gli ospiti che presentano un sufficiente livello di autonomia sono coinvolti nella collaborazione domestica e nella partecipazione alle più svariate proposte promosse dal territorio, in risposta ai loro desideri e al bisogno di autodeterminazione.

Per gli ospiti che non frequentano servizi socio-sanitari esterni promuove interventi socio-educativi strutturati, utilizzando anche una struttura esterna.



# Cosa si prefigge

## **Le finalità**

SILOE offre una soluzione residenziale sostitutiva o a supporto della famiglia quando questa è inesistente o impossibilitata a rispondere da sola ai bisogni complessivi e specifici del proprio familiare.

Si fa carico dei bisogni di protezione e di cura, di impegno e di svago, non sempre espressi, ma sempre rilevabili.

È ambiente di vita che risponde al bisogno di integrazione sociale e di emancipazione, complementare al bisogno di appartenenza.

È inoltre spazio di relazioni privilegiate e di collaborazione con gli altri servizi e con le famiglie, per costruire significati reciproci condivisi, nel rispetto e valorizzazione della specificità di ciascuno.

Si prefigge il miglioramento della qualità della vita degli ospiti attraverso l'investimento progettuale in cinque direzioni:

1. lo sviluppo del potenziale e il mantenimento delle abilità personali possedute;
2. la tutela della salute attraverso la collaborazione con il medico di medicina generale degli ospiti e con i presidi sanitari specialistici, per prevenire o curare ovvero ridurre gli eventi morbosi e, se possibile, ritardarne l'evoluzione;
3. la promozione di condizioni che favoriscono il benessere esistenziale, la soddisfazione personale, la convivenza e l'integrazione sociale;
4. il mantenimento e la valorizzazione dei rapporti familiari e, dove possibile, del contesto di appartenenza;
5. l'incremento, nella comunità locale, della cultura della solidarietà e della collaborazione, nella comprensione della diversità intesa come valore umano e ricchezza sociale.

## **Criteri di riferimento**

### ***Riferimento valoriale (mission)***

“Siloe: piscina, nella quale un cieco, lavandosi gli occhi su indicazione di Gesù, acquista la vista” (cfr Gv. 9)

“La Comunità Siloe, attingendo gli ideali dalla piscina del Vangelo, è “custode della fragilità”.

I valori di riferimento si esprimono nel:

- rispetto e valorizzazione di ogni persona vista nella sua dimensione originale e in quella della vita di relazione, evitando l'eccesso dell'individualismo e quello opposto del livellamento;
- lettura obiettiva dei problemi e dei bisogni e valutazione oggettiva delle risorse, valorizzando al massimo le potenzialità;
- convincimento che la comunità non esaurisce al suo interno le risposte a tutti i bisogni degli ospiti, ma che questa si muove dentro un concerto più ampio e organico di attenzioni messe in atto dalle istituzioni e dai servizi, rivolte alla persona, considerata nelle sue esigenze specifiche e globali.

### ***Riferimento scientifico***

- Nella presa in carico dell'ospite e nella programmazione di sostegni, Siloe fa riferimento ai domini della QdV e alla congruenza tra bisogni di sostegno e sostegni erogati e alla loro incidenza sia sul funzionamento sia sulla qualità della vita.

### ***Riferimento normativo***

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

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

- Legge n. 241 del 7.8.1990 in materia di diritto d'accesso a documenti amministrativi
- ex DL 231/01 che disciplina l'etica aziendale;
- Regolamento Ue 2016/679 sulla tutela della privacy;
- L.R. 18 del 31.07.2008, che regolamenta l'utilizzo del sistema CRS–SISS da parte delle strutture socio–sanitarie;
- D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza dei luoghi di lavoro;
- DGR 1756 del 2014 sull'appropriatezza: autonomia e modernità dei servizi sociosanitari;
- 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 sociosanitario per l'esercizio 2016”;
- D.Lgs n. 33/2013 sulla Trasparenza.
- L.R. 3/2015 sulla riforma del sistema sociosanitario in Lombardia

## **La struttura**

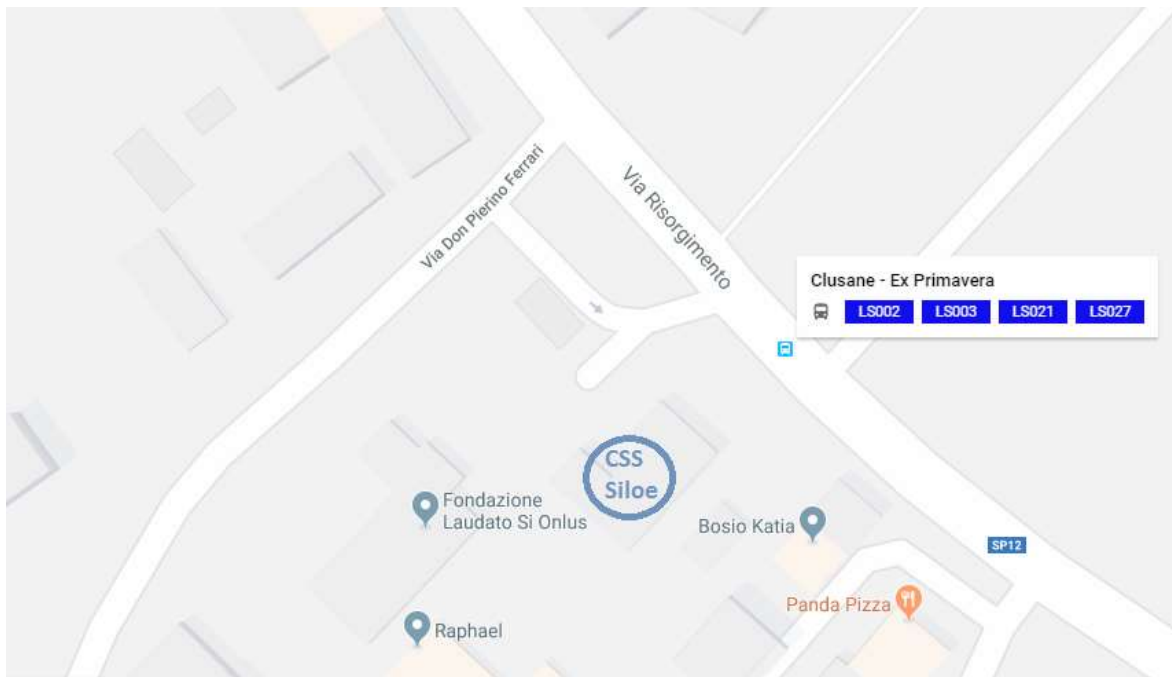
SILOE ha sede in Clusane di Iseo, Via don Pierino Ferrari, n. 1, in una palazzina di proprietà della fondazione appositamente ristrutturata, secondo un programma di adeguamento concordato con l'ex ASL di BS nel periodo ottobre 2006 - giugno 2007. E' stata effettuata la variazione della sede della lavanderia nell'ottobre 2015.

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

La struttura è ubicata in adiacenza alla strada provinciale Iseo–Sarnico. La localizzazione è intermedia tra il vecchio nucleo del paese e i più recenti insediamenti urbani.

Il suo inserimento in un contesto urbano consolidato rende il più possibile varia, completa ed organizzata la vita degli ospiti. Favorisce inoltre il raccordo con gli altri servizi territoriali e lo scambio sociale.

È servita da mezzi di trasporto pubblico. La fermata dell'autobus delle linee Iseo – Sarnico – Capriolo - Palazzolo confina con il giardino.



L'accesso principale è privo di barriere architettoniche. L'accesso secondario, con gradini, è riservato al personale e alla sede legale della fondazione.

La struttura è adeguata alle leggi vigenti in materia di sicurezza e di eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura è stata concepita per ridurre al massimo i rischi di infortuni e di incendi. È dotata di estintori e tutti gli impianti sono soggetti a manutenzione periodica. I dipendenti sono stati istruiti a gestire l'emergenza e sottoposti all'idoneità preventiva e ai controlli periodici previsti dal DLgs 81/08.

I bagni sono dotati di segnalatore acustico e luminoso, come pure le camere da letto degli ospiti.

### **Articolazione**

La superficie interna si articola su due piani in modo organico e nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Prevede spazi abitativi, servizi generali e spazi di collegamento così predisposti:

*piano terra*: cucina, sala da pranzo, soggiorno, due camere da letto, due bagni, il bagno assistito e un WC per il personale;

*piano primo*: due camere da letto un bagno, oltre che una camera da letto con bagno per il personale, lavanderia.

Il collegamento fra il piano terra e il primo piano è assicurato da ascensore e scala.

Gli arredi richiamano una comune abitazione; sono solidi e facili da pulire.

La segnaletica interna, curata con immagini e fotografie, favorisce l'individuazione dei locali e della loro funzione.

### **Organizzazione**

L'organizzazione è congrua ai riferimenti valoriali e normativi sopra descritti e si esplica nell'analisi dei bisogni di sostegno per l'implementazione e la realizzazione dei processi di trasformazione dei bisogni in risposte adeguate e verificabili.

In specifico pone particolare attenzione alla:

- valutazione funzionale;
- definizione e attuazione di progetti individuali;

- 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 dell'assistenza in rapporto agli standard gestionali dovuti;
- flessibilità organizzativa in relazione all'evoluzione dei bisogni della popolazione servita e dei bisogni emergenti nel territorio rispetto al sostegno delle persone disabili.

La quotidianità, scandita secondo il ritmo familiare, è il “contenitore” entro il quale si curano le relazioni, l'ascolto, la condivisione dei problemi e dei desideri, la valorizzazione della dimensione emotivo–affettiva, la comprensione della sofferenza, lo sforzo a farsi carico dei bisogni del gruppo e contestualmente del bisogno individuale, anche se inespresso. È il “luogo” dove trova spazio e significato la cura del benessere psico–fisico e dove si collocano e si articolano tutte le attività individuali e di gruppo.

## **Obiettivi**

In sintonia con le finalità, Siloe intende perseguire i seguenti obiettivi:

- migliorare la soddisfazione dei bisogni personali (igiene, alimentazione, cura del proprio luogo di vita);
- curare le abilità sociali per implementare la comunicazione, rendere più soddisfacente la vita di gruppo e migliorare le competenze interpersonali;
- creare e sostenere ritmi di vita consoni alla salute psicofisica di ciascun ospite;
- favorire lo sviluppo psico-emotivo;
- affinare le competenze pratiche, per incentivare forme, anche minime, di partecipazione alla gestione della vita comunitaria e alla vita sociale;
- facilitare relazioni differenziate e la personalizzazione e umanizzazione degli interventi, in relazione alla specificità e alla differenziazione dei bisogni;
- promuovere, con la collaborazione delle risorse territoriali, significative esperienze di socializzazione, di integrazione e piacevoli esperienze di svago;
- favorire l'accesso e la conoscenza del servizio alla popolazione attraverso l'accoglienza di gruppi giovanili e gruppi di adulti per esperienze di festa e di condivisione con gli ospiti della comunità;
- collaborare con la famiglia promuovendo, dove è possibile, la valorizzazione dei legami familiari o l'attivazione di referenti affettivi sostitutivi;
- garantire il benessere psico–fisico a tutti gli ospiti che, pur nei bisogni che li accomunano, sono portatori di specifiche esigenze di tutela e di cura, attraverso:
  - ⇒ una attenta lettura di ogni variabile psico–fisica e la comprensione dei sintomi di malattia o di malessere in generale,
  - ⇒ una costante collaborazione con il medico di medicina generale attraverso una funzione di mediazione e di referenza,
  - ⇒ l'attuazione di stili di vita e abitudini alimentari sani.

# Gli ospiti

## **Destinatari**

Sono ospiti di SILOE persone di ambo i sessi, con disabilità di grado medio–grave e grave, di età compresa fra i 18 e i 65 anni.

La richiesta di inserimento di minori deve essere supportata da una relazione di pertinenza da parte dell'U.O. di Neuro psichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza. L'idoneità all'inserimento è valutata dagli organismi competenti dell'ASST o dai Comuni di provenienza dei candidati, ove tale funzione non sia stata delegata alla competente ASST.

L'Ente gestore verifica la compatibilità dell'inserimento proposto, in relazione alle risorse e ai vincoli della struttura fisica e organizzativa.

## **Provenienza**

Il bacino d'utenza è sovrazonale, identificabile nell'ATS di Brescia, con priorità come descritte nel capitolo riguardante le liste d'attesa.

In assenza di richieste provenienti dall'ATS locale, si valuta la domanda proveniente da altre ATS della Regione Lombardia. È esclusa l'accoglienza di disabili residenti fuori Regione.

## **Tipologia**

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

- deficit funzionale e riduzione dell'autonomia tali da richiedere un intervento di cura integrativo o sostitutivo,
- condizioni di salute anche precarie, ma non tali da richiedere una presenza infermieristica sulle 24 ore e la presenza di un medico all'interno alla struttura;
- problematicità relazionale–comportamentale gestibile in un contesto di gruppo.

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

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

## **Criteri di ammissione, presa in carico e dimissione**

La richiesta è formulata dall'Ente Pubblico competente (ASST o Comune) previa valutazione di pertinenza da parte del presidio territoriale referente, e indirizzata alla Fondazione Mamrè Onlus, Via Risorgimento, 173 – 25040 Clusane s/lago.

La richiesta deve essere corredata da:

- una relazione contenente le motivazioni per cui si chiede l'inserimento e gli obiettivi che lo stesso si prefigge;
- la diagnosi e una valutazione funzionale recente;
- tutte quelle informazioni che permettano di determinarne l'idoneità, rispetto ai bisogni e ai problemi del candidato, alla caratteristiche del gruppo già presente e alle caratteristiche della struttura.



## **Il processo di erogazione del servizio prevede quattro fasi:**

1. *valutazione della domanda*: è il periodo che va dalla richiesta di inserimento al momento in cui la CSS dà una risposta positiva o negativa o di inserimento in lista d'attesa;

*lista d'attesa*: è il periodo che decorre dall'esito positivo della domanda fino alla disponibilità di un posto. Si conclude con il giorno dell'inserimento, anticipato da una fase di reciproca conoscenza e dalla definizione di accordi congiunti;

2. *presa in carico*: coincide con il periodo di prova. E' la fase in cui, a partire dal giorno dell'inserimento, si attuano i primi interventi, si definisce il PAI, e le prime valutazioni, necessarie a confermare o meno l'inserimento progettuale. Con la comunicazione all'ATS dell'inserimento avvenuto si trasmettono PAI e Sidi, la classe assegnata e la data di inizio di erogazione del voucher di lungodegenza, che coincide con la data della SIDi e del Pai. Le valutazioni sono preliminari al PII, predisposto ad un mese dell'inserimento, che si declina nel PEI e nel PAI. La fase di presa in carico ha la durata di sei mesi, e definisce se la struttura è idonea a rispondere ai bisogni e ai problemi dell'ospite.

3. *trattamento*: coincide con la fase vera e propria dell'intervento progettuale, in cui vengono assicurati, coerenti con il Progetto individuale, interventi integrati tutelari e di cura, prestazioni socio-sanitarie e riabilitative, interventi educativi e terapeutici, l'integrazione nel gruppo e nel territorio, cura delle relazioni e costruttivi rapporti con la famiglia;

4 *dimissione*: è la fase della conclusione della presa in carico e del trattamento. 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, ovvero sia individuata una soluzione più pertinente all'attuale.

5 *Trasferimento*: è la fase della conclusione della presa in carico e del trattamento per trasferimento ad altro servizio residenziale.

In caso di Dimissione/Trasferimento verrà garantita la continuità assistenziale fornendo tutte le informazioni necessarie per assicurare la continuità delle cure tramite la consegna della relazione di dimissione.

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

*La verifica è un processo trasversale al periodo di prova e al periodo progettuale, che permette di valutare i risultati dell'inserimento sulla base dei quali si determina la conclusione o il proseguimento del trattamento. I criteri che determinano la dimissione o la rivalutazione del progetto interessano più fattori, sia di tipo evolutivo che involutivo.*

Per facilitare l'accostamento alla comunità di potenziali candidati e delle loro famiglie, e/o per favorire la conoscenza da parte di cittadini e operatori sociali interessati a conoscere il servizio, **è possibile visitare la struttura e accordare**

## **momenti di reciproca conoscenza, tutti i giorni della settimana previo accordo telefonico con la responsabile di Siloe — tel 030-9829049**

Le visite sono condotte dalla responsabile o da un operatore da lei incaricato.

### **Lista d'attesa**

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

La lista d'attesa è gestita dalla Fondazione e il numero dei candidati è dichiarato al 31/12 di ogni anno nel STS 24. **Le linee guida sui criteri di formazione delle liste d'attesa sono pubblicate sul sito [www.mamre.it](http://www.mamre.it), nella sezione denominata “Amministrazione trasparente”, inserita nel 2018 ai sensi della D.Lgs n. 33/2013. Il n. dei candidati inseriti nella lista d'attesa viene aggiornato sul sito ogni tre mesi.**

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

1. candidato residente nel Comune di Iseo,
2. candidato residente nel distretto in cui è ubicata la CSS
4. candidato residente nell'ambito territoriale dell'ATS di Brescia.

Nel rispetto delle priorità rispetto alla provenienza, viene data la precedenza al candidato:

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

Il processo e i tempi che decorrono dalla comunicazione della disponibilità del posto al giorno dell'accoglienza sono:

- comunicazione ai servizi invianti, al familiare referente e/o alla persona che tutela giuridicamente il soggetto interessato del primo candidato individuato della disponibilità all'inserimento,
- accettazione o rifiuto del candidato, in presenza di posto disponibile, da comunicare entro 24 dalla comunicazione.

In caso di accettazione:

- incontro di conoscenza e predisposizione della documentazione richiesta alla famiglia in data concordata al momento della comunicazione dell'accettazione e comunque entro 5 giorni lavorativi dall'accettazione e l'inserimento entro 10 giorni lavorativi

In mancanza di adesione del candidato (sia esplicita, che definita implicitamente dal non rispetto di tempi e modi descritti dalla procedura da parte dell'inviante), il responsabile registra la rinuncia e il candidato viene posto in fondo rispetto alla lista d'attesa e viene contattato il candidato successivo della lista. L'ente inviante e/o la famiglia e/o la persona che tutela giuridicamente il soggetto interessato può, in qualsiasi momento, comunicare la rinuncia alla richiesta di inserimento. In tal caso il responsabile provvede alla cancellazione dalla lista.

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

# Risorse umane

Il responsabile è il referente del processo di erogazione del servizio. Si occupa della gestione del personale, della programmazione e della organizzazione delle attività, della verifica e del controllo dei programmi attuati e del rapporto con le agenzie esterne. Promuove verifiche periodiche del progetto con le famiglie, con gli operatori dei servizi responsabili dell'inserimento (ASST e Comuni) e con i responsabili dei servizi socio-educativi diurni, se frequentati e con l'ospite, nella misura delle sue possibilità di coinvolgimento. Semestralmente condivide il PAI con la famiglia.

Il gruppo di lavoro è costituito da educatori, ASA, OSS. L'Infermiere e il fisioterapista sono operatori di supporto che garantiscono interventi che richiedono responsabilità in ordine a rischi specifici.

L'impegno comune, condiviso da tutto il gruppo di lavoro e dagli operatori di supporto, riguarda la responsabilità di tutela e di cura e l'integrazione degli interventi.

I compiti specifici di ciascun operatore sono descritti nel mansionario.

L'assistenza notturna è garantita da uno/due operatori qualificati.

**Riconoscimento:** il cartellino di riconoscimento degli operatori è stato sostituito con un elenco nominativo degli stessi, associato alla fotografia e alla funzione svolta, esposto nel soggiorno della Comunità.

**Programmazione settimanale:** è previsto un incontro settimanale di programmazione delle attività e di valutazione e progettazione che coinvolgono tutte le figure professionali del gruppo di lavoro.

## **Formazione:**

Siloe assume la logica della formazione permanente quale modello inderogabile per migliorare la qualità del servizio. Il programma formativo è annuale.

## **Organico del personale**

L'organico del personale è tale da rispondere ai requisiti delle norme di riferimento attualmente in vigore.

Al responsabile tecnico-organizzativo sono attribuite anche le seguenti responsabilità:

- ⇒ del sistema informativo,
- ⇒ della validazione protocolli e procedure, protocolli e linee guida in materia e verificarne la corretta applicazione,
- ⇒ nel verificare i rapporti con l'ATS di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione dell'educazione alla salute e della tutela socio-sanitaria,
- ⇒ di vigilare sugli aspetti igienico-sanitari, sulla corretta compilazione della documentazione socio-sanitaria, sul rispetto della riservatezza dei dati e delle informazioni,
- ⇒ Sulla conservazione, somministrazione e smaltimento dei farmaci e materiale in scadenza.

La comunità usufruisce inoltre di operatori addetti ai servizi generali, condivisi con le altre UdO della Fondazione: mensa, formatori, operatori amministrativi, tecnici e informatici, manutentori e ditte per la manutenzione programmata, risk manager.

Il volontariato assume un significativo ruolo di collaborazione e complementarietà. Per la gestione dei volontari, Siloe è convenzionata con due organizzazioni: l'Operazione Mamrè e con gli Amici di Raphaël.

I volontari sono convocati in riunioni di carattere informativo e formativo almeno due volte all'anno.

## Emergenza da Sars-CoV-2

Al fine di assicurare il progressivo ripristino di tutte le attività socio-sanitarie nella massima sicurezza di utenti e operatori nel periodo dell'emergenza da SARS-CoV-2 e per tutta la durata dell'emergenza sanitaria da covid-19, in adempimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni del referente covid e del medico competente e RSPP,

sono in atto tutte le azioni volte non solo alla prevenzione dell'epidemia, ma anche al tempestivo riconoscimento di ogni eventuale caso sospetto, con i conseguenti immediati interventi di contenimento del contagio e, se del caso, con la rimodulazione delle offerte erogate.

In specifico la CSS: fino alla graduale ripresa, nei tempi e nei modi indicati dai provvedimenti man mano diffusi, sono erogati servizi aggiuntivi e sospesi altri servizi, individuabili nella predisposizione e applicazione di protocolli specifici

- Nomina referente aziendale Covid
- Protocollo aziendale per il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-e ad integrazione del DVR e relative revisioni
- Istituzione di un comitato per l'applicazione e la verifica delle regole anticovid, guidato dalla referente Covid, in collaborazione con il medico competente, il RSPP, il datore di lavoro e il RSL;
- revisione del protocollo di pulizia-sanificazione e disinfezione, per l'aggiornamento alle prassi igieniche anticovid;
- sottoscrizione del patto di corresponsabilità fra UdO e rappresentante legale di ogni ospite;
- sottoscrizione autocertificazione da parte di persone esterne che necessariamente devono accedere alla comunità;
- Piano Organizzativo-gestionale (POG) e relative revisioni;
- Formazione specifica da parte del gruppo di lavoro;
- Applicazioni delle DGR e delle circolari ATS;
- Comunicazione aTS di interesse al vaccino da parte di tutti gli operatori e di tutti gli ospiti;
- Indicazioni operative per la prevenzione del contagio sono individuabili nei POG.

# Funzionamento e servizi erogati

La comunità funziona 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno. Si prende cura dell'ospite nella sua globalità e nei suoi specifici bisogni attraverso la personalizzazione degli interventi e la valorizzazione della centralità della persona.

I servizi che prevedono rientri in famiglia, visite dei familiari presso la CSS, attività di inclusione sociale e uscite sul territorio o in luoghi pubblici, potranno subire variazioni in relazione alle normative man mano emesse e descritte nei POG, e comunque fino alla soluzione della Pandemia.

I servizi offerti si articolano in:

- a) assistenza medica ed infermieristica,
- b) assistenza socio-sanitaria e tutelare,
- c) riabilitazione psico-fisica,
- d) servizio d'animazione,
- e) sostegno e assistenza in caso di ricovero ospedaliero,
- f) servizi generali,
- g) servizi amministrativi,
- h) servizi complementari,
- i) assistenza religiosa.

I servizi sottoelencati sono compresi nella retta, fatta eccezione dei servizi complementari, per i quali è specificato se sono compresi o meno.

## **a) Assistenza medica**

### **RAPPORTO COL MMG**

Il rapporto garantisce l'accompagnamento in ambulatorio e l'assistenza durante le visite. Il medico di medicina generale attualmente assegnato dall'ATS ad ogni ospite garantisce la sua presenza in struttura su chiamata e per le urgenze.

### **ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA**

Viene effettuata su richiesta del MMG, presso presidi sanitari esterni, pubblici o privati. Per bisogni specifici e in caso di urgenze la CSS assume il costo della prestazione, resa in regime di libera professione, in strutture da essa individuate. L'accompagnamento è a carico degli operatori e/o della famiglia, in relazione agli accordi stabiliti per le precarie condizioni di salute di alcuni ospiti. Vi sono medici specialisti che offrono prestazioni presso la Struttura.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

È erogata da una infermiere dipendente, che garantisce l'orario medio di 1 ora settimanale

L'infermiere:

- effettua i prelievi ematici per gli ospiti difficilmente trasportabili;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche;

- effettua medicazioni.

Per l'espletamento delle sue funzioni si avvale della collaborazione degli OSS in servizio.

### **b) Assistenza socio-sanitaria e tutelare**

#### **SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE**

Viene attuata da personale ASA e OSS e comprende le seguenti operazioni:

cura l'igiene dell'ospite;

prepara e somministra i pasti, aiuta nell'alimentazione e cura l'approvvigionamento;

aiuta nei trasferimenti;

collabora nell'igiene e nella cura dell'ambiente di vita, degli arredi e delle attrezzature dell'ospite;

collabora con le altre figure professionali e nel rispetto delle normative vigenti e in materia di sicurezza;

collabora nell'attuazione del PAI e del PEI.

Il servizio è erogato durante le ore diurne (6.30–22.00) secondo il piano di lavoro elaborato congiuntamente dal gruppo di lavoro. Per alcuni ospiti e in occasione di uscite serali l'accompagnamento a letto è abitualmente posticipato dalle ore 22.30 alle ore 23.00; eccezionalmente in orari successivi. Nelle ore notturne è garantita la reperibilità interna, che si attiva in caso di insonnia, sveglia, malattia degli ospiti.

### **c) attività motoria**

L'insieme di prestazioni motorie e di riabilitazione motoria se prescritta dal medico, vengono erogate dalla fisioterapista, in collaborazione con tutto il personale addetto all'assistenza. Queste comprendono:

- attività motoria e di fisioterapia di mantenimento individuale, se prescritta, ad eccezione della fisioterapia successiva ad evento acuto, per la quale viene fatta la richiesta dell'ADI;
- modifiche ambientali, organizzative e comportamentali finalizzate a garantire all'ospite una corretta igiene posturale e a favorire una corretta mobilitazione degli ospiti non autosufficienti da parte del personale addetto all'assistenza;
- valutazione e proposte di programmi specifici per la comunicazione, facilitata anche attraverso l'uso di strumenti informatici e relativo addestramento degli ospiti interessati;
- assistenza nell'adozione di protesi e ausili: dalla prescrizione al collaudo – istruzione degli interessati e del personale al corretto uso; verifica della loro efficacia;
- prenotazione, accompagnamento e presenza alle visite fisiatriche e ortopediche.
- Il servizio è erogato per una media fra le 2 e le 4 ore settimanali, che possono aumentare in relazione a specifici bisogni.

### **d) Intervento educativo**

L'intervento è rivolto a tutti gli ospiti della struttura e misurato sugli interessi, condizioni sanitarie, potenzialità e capacità degli stessi. L'educatore, in qualità di responsabile della valutazione funzionale e della definizione–attuazione e verifica del

PEI, collabora in tutte le attività di cura che caratterizzano il quotidiano;  
valorizza il gruppo come risorsa e nel contempo cura i rapporti personali e gli interventi individualizzati;  
ricerca le modalità e le strategie più consone a migliorare l'autonomia e la soddisfazione dei bisogni/preferenze di ciascun ospite, nonché a mantenere le abilità acquisite;  
si pone in ascolto e comprensione dei problemi, ponendo attenzione alla storia personale di ciascuno;  
organizza attività abilitative;  
promuove attività socio-educativo-ricreative all'esterno della comunità ed esperienze di normalizzazione, valorizzando tutte le risorse territoriali;  
cura e valorizza i rapporti parentali e con i servizi diurni e ambulatoriali.

#### **e) Sostegno e assistenza individualizzata in caso malattia o ricovero ospedaliero**

A tutti gli ospiti viene garantito un sostegno in caso di ricovero, con visite, fornitura della biancheria personale e assistenza da parte degli operatori *nella misura prevista dallo standard assistenziale*. Nel caso in cui l'ospite necessiti di assistenza continuativa viene valutata singolarmente la situazione più idonea con i familiari o con il tutore/amministratore di sostegno. Ulteriore assistenza erogata dalla CSS agli ospiti, per problemi di salute, in ospedale o nella CSS, rispetto ai minuti assistenziali dovuti, può non essere compresa nella retta.

#### **f) Servizi generali**

##### **SERVIZIO MENSA**

I pasti possono essere ordinati alla mensa della casa albergo attigua, gestita dalla medesima Fondazione. È lasciata facoltà agli operatori di cucinare alimenti semplici utilizzando la cucinetta della comunità, coinvolgendo nell'attività anche gli ospiti, secondo il livello delle loro capacità. Gli ospiti portatori di particolari patologie seguono terapie alimentari differenziate. I pasti vengono consumati insieme agli operatori. Considerate le dimensioni della struttura e il clima familiare che la caratterizza, non è prevista l'esposizione del menù.

##### **SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA**

Il servizio interno di guardaroba e lavanderia garantisce pulizia e cura della biancheria di uso comune e degli indumenti personali degli ospiti. Non viene garantita la cura degli indumenti che richiedono lavaggio a secco.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00.

##### **SERVIZIO DI SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE**

Il servizio è effettuato dal personale dipendente. Consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell'ospite (camere da letto, bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, sala da pranzo, ecc.). Sono programmati periodicamente interventi di pulizia e sanificazione straordinaria.

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 11.30 a cura di personale addetto. Pulizia e Sanificazione da dopo il pranzo fino alle ore 21.00 viene eseguita dal personale OSS in servizio.

## SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Le operazioni di manutenzione degli impianti e dell'edificio sono eseguite ogni qualvolta le disposizioni di legge lo richiedano e ogni volta si presenti la necessità di eseguire delle riparazioni o sostituzioni.

Sono previste manutenzioni programmate per gli impianti di sollevamento, gli estintori e la caldaia, oltre alle manutenzioni al bisogno. E' presente un manutentore dipendente per piccole manutenzioni e cura del giardino.

### **g) Servizio amministrativo**

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici inerenti all'inserimento in struttura (pagamento rette, cambio di residenza, variazione del medico, certificazioni).

Fornisce anche informazioni e un primo orientamento alle famiglie che necessitano di accedere alla rete dei servizi attualmente disponibili sul territorio. Tale servizio viene garantito attraverso il responsabile della Comunità.

Assolve inoltre il debito informativo con l'ATS di riferimento, secondo quanto sottoscritto nel contratto e sotto la diretta responsabile del responsabile di Siloe.

### **h) Servizi complementari**

#### SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Il servizio è garantito attraverso l'accompagnamento dai parrucchieri locali per favorire l'integrazione con il territorio. Il costo sostenuto è escluso dalla retta e si attiene al tariffario esposto nei negozi. Per gli ospiti impossibilitati ad accedere ai servizi territoriali, il servizio è invece garantito all'interno della struttura ed il costo è compreso nella retta.

#### SERVIZIO TELEFONICO

Gli ospiti possono fare e ricevere telefonate nei tempi e nei modi concordati, utilizzando il telefono del soggiorno. Possono telefonare anche ad amici in occasione di festività o eventi speciali. Se necessario, è disponibile l'apparecchio a viva voce. Il costo del servizio è compreso nella retta per gli ospiti che non sono dotati di cellulare personale.

#### SERVIZIO RADIOTELEVISIVO

Tutte le camere da letto sono predisposte per l'installazione di televisore, da utilizzare compatibilmente con l'interesse individuale e l'assenza di svantaggio o di disagio per gli altri ospiti che occupano la camera. La sala da pranzo è dotata di televisore, videoregistratore e radioregistratore. È inoltre presente un televisore a grande schermo nel soggiorno. L'ospite che lo desidera ha a disposizione un apparecchio radiofonico personale.

#### SERVIZIO DI TRASPORTO

È compreso nella retta il trasporto per la partecipazione alle attività organizzate dalla Comunità e per l'accesso ai servizi sanitari. Il trasporto per la frequenza ai servizi diurni e per il rientro in famiglia è invece garantito dai Comuni o dalle famiglie



interessate, fatta eccezione dei casi singolarmente valutati per i quali si impegna la Comunità con oneri a proprio carico.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA INTEGRATIVA

agli ospiti che presentano bisogni assistenziali complessi, si garantisce adeguata assistenza socio-sanitaria superiore ai minuti assistenziali dovuti. Per tali situazioni la retta è superiore rispetto a quella prevista per gli altri ospiti.

## SOGGIORNI DI VACANZA

La comunità può organizzare, nel limite delle sue risorse, brevi soggiorni di vacanza, per singoli ospiti o piccoli gruppi, privilegiando chi è impossibilitato a trascorrere le vacanze con la famiglia. Il costo di partecipazione ai soggiorni di vacanza organizzati direttamente con proprio personale è compreso nella retta. Non è compreso nella retta il costo del soggiorno di vacanza organizzato da istituzioni o gruppi esterni.

### **i) Assistenza religiosa**

Gli ospiti che lo desiderano partecipano insieme agli operatori alla S. Messa domenicale in parrocchia e alle funzioni religiose previste nel corso dell'anno liturgico. Agli ospiti non cattolici si garantisce il rispetto della loro religione.

### **Attività**

Le attività, afferenti ai servizi erogati, sono programmate e attuate con misura e modalità definite:

- nel programma settimanale delle attività;
- in conformità ai Progetti Educativi individualizzati.

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

Le attività che scandiscono la quotidianità fanno riferimento alla soddisfazione dei bisogni primari e al coinvolgimento, pur minimo, dell'ospite nella gestione del luogo di vita (apparecchiare, sparecchiare, riordino dei propri indumenti e oggetti personali ...) in relazione ai desideri e attitudini personali.

Le attività socio-ricreative e di integrazione con il territorio si articolano a due livelli:

1. all'interno della Comunità;
2. all'esterno, attraverso l'accesso ai servizi pubblici e ricreativi, la partecipazione ad iniziative culturali, sportive, di animazione e di aggregazione in genere.

Le attività educative sono strutturate e realizzate all'interno della CSS o presso strutture esterne, di proprietà di Mamrè. Sono previste:

- attività motorie,
- attività espressiva,
- mantenimento della abilità cognitive,
- supporto psicologico,
- riabilitazione equestre,
- piscina
- attività musicale,
- uso del computer per accesso a internet.

## Giornata tipo

06.30 – 09.00	=>alzata, igiene e colazione, scaglionate
08.30 – 09.00	=>partenza per i CDD (due ospiti)
09.00 – 11.30	=>per chi resta in comunità: attività strutturate con pausa break
11.30 – 12.00	=> igiene e collaborazione domestica
12.00 – 13.15	=>pranzo e igiene orale
13.15 – 14.00	=>attività pratiche: collaborazione nella pulizia della sala pranzo
14.00 – 15.30	=>riposo o relax
15.30 – 18.15	=>accoglienza per ospiti di ritorno dal CDD, merenda, attività educative e ludico–ricreative – uscite, attività igieniche
18.15 – 18.30	=> attività domestiche
18.30 – 19.30	=>cena e collaborazione nel riordino della sala da pranzo
19.30 – 22.30	=>attività igienico–sanitarie e gestione tempo libero.

Oltre alle attività ordinarie sono previste attività straordinarie o particolari, organizzate per specifiche circostanze (cerimonie, concerti, feste, spettacoli, gite organizzate, soggiorni di vacanza), che prevedono la consumazione del pranzo e/o della cena in pizzeria/ristorante o comunque all'esterno di Siloe.



# Fascicolo socio-sanitario individuale (FASAS)

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

Il FASAS è composto dalle seguenti sezioni, nel rispetto della DGR 1765/2014:

- ⇒ anamnesi e documentazione diagnostica, che giustifichi ogni diagnosi inserite nella SIDI,
- ⇒ scheda SIDI anno in corso (lo storico può essere archiviato),
- ⇒ esiti di valutazioni effettuate con strumenti validati,
- ⇒ PAI –PEI sottoscritto semestralmente dall'obbligato,
- ⇒ diario multidisciplinare degli eventi/interventi,
- ⇒ consenso informato per il trattamento dei dati ai sensi della Legge 196 e per la somministrazione dei farmaci e l'uso degli strumenti di tutela e protezione,
- ⇒ contratto d'ingresso, come previsto dal DGR 1185 del 2013,
- ⇒ documentazione/modulistica relativa agli aspetti assistenziali (peso ecc...)
- ⇒ Eventuale richiesta da parte del tutore/Amministratore di documentazione prodotta dalla CSS,
- ⇒ documentazione anagrafica e giuridica, in originale o in copia.

I documenti possono essere cartacei o informatizzati.

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

Il PAI/PEI contiene in modo sintetico:

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

## Rapporto con i familiari

Il legame con i familiari è molto importante per la qualità di vita di ciascun ospite. Ai familiari si facilita pertanto il rapporto con la struttura e il confronto con gli operatori

### **Accessibilità e fruibilità**

Sono previste visite agli ospiti con flessibilità d'orario: accesso libero nelle ore diurne e regolamentato prima delle ore 9.00 e dopo le ore 18.00.

Per situazioni singolarmente valutate, è permessa la presenza dei familiari anche durante la consumazione dei pasti.

La segnaletica interna per l'accesso ai locali di vita degli ospiti ed ai servizi è chiara ed esauriente: effettuata con immagini colorate e fotografie.

### **Informazione e privacy**

La conduzione familiare della struttura e la continuità dell'assistenza garantita dal personale offrono la possibilità agli ospiti e ai loro familiari di riconoscere il nominativo e il ruolo di ogni singolo operatore, indipendentemente dall'uso della divisa e del cartellino di riconoscimento. Per gli Enti, ed il pubblico in genere, la riconoscibilità, sia telefonica sia diretta, è garantita attraverso la presentazione dell'operatore con il nome e la funzione prima di ogni comunicazione; nella visita informativa di pre-ingresso dell'ospite presso la comunità vengono date tutte le informazioni sulla struttura e sui servizi erogati.

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

I dati personali sono trattati e comunicati ai sensi del regolamento UE 2016/679 sulla privacy.

### **Informazioni varie per gli ospiti e la famiglia**

#### ***Certificazioni***

##### **DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**

L'amministrazione, nell'anno successivo a quello di competenza e dopo la definizione del bilancio e comunque entro il 30 aprile, rilascia idonea dichiarazione annuale attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari, prevista ai fini fiscali.

##### **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE GENERICA**

La comunità, su richiesta, rilascia certificazioni riguardanti il tempo di permanenza degli ospiti presso la struttura e tempi e modalità di rientro in famiglia. Rilascia inoltre, su richiesta, certificazioni attestanti la presenza del familiare presso la comunità per partecipare alle riunioni di verifica o alle assemblee, ovvero per accompagnare l'ospite a visite specialistiche in presidi sanitari esterni.

La richiesta viene inoltrata verbalmente al responsabile della comunità.

Tempo di attesa: 3 giorni salvo giustificati impedimenti.

##### **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, si può rivolgere alla CSS per chiedere certificazioni e/o copia di documenti socio sanitari prodotti dalla CSS o da essa custoditi, tramite compilazione di apposito modulo. I documenti vengono poi rilasciati al richiedente, su autorizzazione del legale rappresentate dell'ospite, senza richiesta di alcun contributo. Tempo massimo di attesa: 15 giorni, salvo giustificati impedimenti.

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

**Per la produzione o copia di documentazione non è richiesto alcun contributo.**

Per ulteriori informazioni è possibile telefonare al n. 030.9829049.

# Retta

La retta a carico dei Comuni o della famiglia è determinata annualmente dalla Fondazione, sulla base del bilancio del precedente anno e dell'andamento economico dell'anno in corso. Alle famiglie o ai comuni di riferimento degli ospiti la retta viene comunicata in forma scritta, di norma entro la fine dell'anno precedente a quello di competenza. Tutti gli interessati possono ricevere informazioni aggiornate sulla retta dalla responsabile della Comunità.

Le rette sono differenziate rispetto alla frequenza o meno a servizi diurni esterni. La retta viene quantificata calcolando il giorno di ammissione e non quello della dimissione. Le assenze non costituiscono riduzione della retta a carico della famiglia o dei comuni. Non è previsto il deposito cauzionale.

Per l'anno 2021 la retta piena giornaliera, comprensiva del fondo sociale è di:

€ 57,00 per gli ospiti che frequentano il CDD;

€ 63,00 per gli ospiti che non frequentano servizi diurni.

€ 73,00 per gli ospiti che non frequentano servizi diurni con bisogni assistenziali complessi.

*Il contributo sul fondo sociale assegnato alla CSS, viene restituito in ugual misura agli obbligati al pagamento della retta, quando questo viene assegnato alla CSS dall'Ufficio di piano.*

Per ciascun ospite inserito in regime di accreditamento viene inoltre erogato a Siloe un voucher socio-sanitario di lungodegenza, in relazione al profilo assegnato e ai giorni di frequenza, nel rispetto della normativa regionale vigente e non superiore al budget assegnato.

I servizi erogati, distinti fra quelli compresi nella retta e quelli non compresi, sono di seguito elencati:

## **Prestazioni incluse nella retta**

- servizio alberghiero completo, con attenzione ai gusti e ai desideri personali e al rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche e alla sanificazione ordinaria e straordinaria dell'ambiente,
- servizio di lavanderia e di guardaroba, escludendo gli indumenti che richiedono lavaggio a secco,
- servizio di igiene e cura della persona, con fornitura di sapone, shampoo, spazzolino e dentifricio
- servizio di parrucchiere interno alla CSS,
- interventi educativi, integrazione con il territorio, di inclusione sociale e di mantenimento di significativi rapporti con la famiglia,
- servizio radiotelevisivo e servizio telefonico ad eccezione degli ospiti che sono dotati di cellulare personale,
- acquisto di materiale per le attività strutturate,
- viaggi e soggiorni di vacanza organizzati dalla Comunità,
- servizio di manutenzione ordinaria di ausili, arredi ed attrezzature e oggetti personali,
- accesso e accompagnamento a tutte le prestazioni riabilitative previste nel progetto (piscina, ippoterapia),

- interventi di tutela della salute: accompagnamento a visite dal medico di medicina generale, a visite e a prestazioni specialistiche, se prescritte dal MMG,
- sostegno e assistenza dell'ospite, in caso di ricovero ospedaliero, per i minuti assistenziali dovuti,
- servizio infermieristico e di fisioterapia,
- spese di farmacia e per visite o esami specialistici non mutuabili, se prescritti dal MMG;
- produzione di copia per la famiglia della documentazione sanitaria,
- assistenza religiosa.

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

- costi per la frequenza ai Centri Diurni: retta, trasporto, buono pasto,
- costi per la partecipazione ad attività del tempo libero organizzate da agenzie educative-socio-ricreative sterne alla Comunità,
- cure e protesi odontoiatriche non mutuabili, protesi e gli ausili non prescrivibili dall'ATS,
- spese per parrucchiere esterna alla CSS, estetista, callista ...,
- acquisto di calzature e indumenti personali,
- generi voluttuari.

### **Prestazioni comprese nella retta se concordate con la famiglia:**

- parrucchiere esterno alla CSS,
- lavaggio a mano di indumenti o lavaggio a secco,
- spese di tempo libero (consumazioni al bar, acquisto biglietti per cinema, concerti, mostre ecc...)
- acquisto di indumenti personali,
- sostegno e assistenza dell'ospite, in caso di ricovero ospedaliero, per i minuti assistenziali superiori a quelli dovuti.

I ricoveri e le assenze temporanee non costituiscono riduzione di retta a carico dell'obbligato.

## **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 avviene a più livelli:

### **1. Al proprio interno**

con la definizione di procedure e protocolli, conformi agli standard determinati dalla Regione e alle scelte organizzative e valoriali fondativi della Fondazione

### **2. con i familiari e con i servizi psico-sociali invianti**

attraverso la verifica congiunta sull'andamento del progetto individuale degli ospiti, programmata annualmente;

### **3. con le istituzioni pubbliche preposte al controllo**

secondo modalità definite al loro interno.

## Sistema della qualità percepita

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

## Ufficio delle relazioni con il pubblico

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

Essi possono:

- chiedere informazioni sui servizi erogati e sulla retta,
- segnalare disservizi e/o disagi subiti, inoltrare reclami,
- chiedere la carta dei servizi,
- ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni/reclami.

Le segnalazioni, i reclami, le osservazioni e i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate presso la sede della Comunità, Iseo, Via don Pierino Ferrari, n. 1 di Iseo – presentandosi di persona o inviando lettera indirizzate al Presidente della Fondazione Mamrè Onlus”.

Il Presidente è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le loro famiglie e gli operatori di altre istituzioni previo appuntamento. Inoltre si attiva con celerità, comunque non oltre i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi posti.

Per informazioni telefonare alla Comunità al n. 030/9829049.

Per garantire una adeguata attenzione alla centralità della persona e alla soddisfazione dei suoi bisogni, riteniamo importante evidenziare alcune istanze che si richiamano ai valori testimoniati attraverso il lavoro ed i servizi erogate dalla comunità.

Si tratta di aspetti certo non esaustivi, ma emblematici della visione e dell'approccio che intendiamo trasparire nella quotidiana gestione delle risorse messe a disposizione dei vari ospiti.

# Diritti e doveri della persona disabile e della sua famiglia

## **La persona disabile ha diritto:**

- d'essere accolta e valorizzata nella sua individualità;
- di conservare e sviluppare la propria autonomia e le proprie abitudini di vita, se non lesive per la propria persona e per gli altri e se compatibili con l'organizzazione della comunità;
- di essere messa nella condizione di godere e conservare dignità e valore indipendentemente dal livello di autonomia posseduta;
- di conservare e vedere rispettate le sue credenze, opinioni e sentimenti;
- di vivere in un luogo ordinato e pulito;
- al rispetto della sua persona da parte di tutti gli operatori della comunità;
- di esprimersi con modalità proprie e di essere ascoltata, fino a comprendere e/o interpretare il più correttamente possibile i suoi bisogni espressi e non espressi;
- all'assistenza, all'educazione e alla cura in modo personalizzato e rispondente ai suoi bisogni;
- di ricevere tutte le opportunità socio-educativo-sanitarie e terapeutiche, finalizzate a migliorare ogni aspetto della sua vita;
- di essere messa nelle condizioni di esprimere le attitudini personali, l'originalità e la creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica, psicologica e morale;
- alla socializzazione con gli altri ospiti e all'integrazione con il territorio, secondo tempi e modi definiti a livello personalizzato, nel rispetto dei bisogni e dei problemi propri e degli altri ospiti;
- di ricevere stimolazioni e proposte idonee a migliorare le competenze personali e interpersonali;
- di praticare il culto, nel rispetto del proprio credo e di aver garantita l'assistenza religiosa. Qualora l'ospite fosse praticante di una religione diversa da quella cattolica potrà fornire al responsabile della Comunità le indicazioni per reperire il ministro del culto richiesto;
- di non essere assoggettato ad alcun tipo di sperimentazione terapeutica, se non giustificata da necessità ed espressamente discussa e autorizzata dal tutore/genitore o parente referente.

## **Il tutore/genitore o parente referente ha diritto:**

- di essere informato in modo completo, con parole semplici e chiare sullo stato di salute del proprio familiare e sul trattamento diagnostico e terapeutico, compresa l'informazione di eventuale cambio di terapia farmacologica e degli esiti di eventuali esami e/o visite specialistiche;
- di essere informato con sollecitudine in caso di ricovero ospedaliero urgente del proprio familiare e di essere coinvolto preventivamente nella valutazione di ricovero ospedaliero programmato;



- di essere informato sul progetto individuale e sulle attività proposte al proprio familiare;
- alla garanzia che i dati personali e i dati relativi alla condizione psico-fisica o ad ogni altra condizione del proprio familiare rimangano segreti;
- di esigere, nel rispetto della legge sulla privacy, che non vengano date informazioni sul proprio familiare a persone specificatamente indicate, ovvero che non venga permessa l'uscita del proprio familiare con persone specificatamente indicate;
- che non vengano somministrati al proprio familiare alimenti o bevande espressamente controindicati in forma documentale;
- di chiedere la revisione del modulo di accordo sottoscritto all'ammissione del proprio familiare;
- di chiedere al Responsabile della comunità verifiche ulteriori, rispetto a quelle programmate
- con la famiglia e i servizi territoriali referenti;
- di chiedere, anche telefonicamente, informazioni ulteriori rispetto a quelle abitualmente date, sulle condizioni psico-fisiche, sullo stato di salute e sull'andamento dell'inserimento del proprio congiunto.

**Il tutore/genitore o parente referente ha il dovere:**

- di rispettare le linee guida della comunità, sottoscritte all'ammissione del proprio familiare;
- di informare il Responsabile di ogni cambiamento familiare significativo per l'ospite;
- di rispettare il lavoro degli operatori;
- di rispettare gli orari di entrata e uscita dalla comunità precedentemente concordati, ovvero di informare preventivamente eventuali cambiamenti;
- di rispettare gli impegni assunti;
- di non somministrare alimenti o bevande controindicate alla salute o ad eventuali diete alimentari in atto e di segnalare episodi salienti, comportamentali o relativi alla salute, avvenuti nel periodo di rientro in famiglia;
- di mantenere un comportamento rispettoso della privacy degli altri ospiti e del lavoro del personale.

# Allegati

## **Allegato 1: Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti della CSS SILOE**

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 dare una sola risposta ad ogni domanda, barrando il numero corrispondente alla risposta che ti pare più giusta. 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?**

- 1) molto
- 2) abbastanza
- 3) non tanto
- 4) no, per niente

### **2. TI SEMBRA DI AVERE ABBASTANZA SPAZIO PER TE E LE TUE COSE?**

- 1) si
- 2) no

### **3. TI SENTI COINVOLTO/A NELLA VITA DI QUESTA CASA?**

- 1) molto
- 2) abbastanza
- 3) non tanto
- 4) no, per niente

### **4. VIVENDO IN QUESTA CASA TI SEMBRA DI IMPARARE DELLE COSE UTILI PER TE?**

- 1) molto
- 2) abbastanza
- 3) non tanto
- 4) no, per niente

### **5. QUAL È IL MOMENTO PIÙ BELLO DELLA TUA GIORNATA?**

.....

### **6. VAI D'ACCORDO CON LE ALTRI RAGAZZI CHE VIVONO QUI?**

- 1) molto
- 2) abbastanza
- non tanto
- no, per niente

### **7. SECONDO TE GLI EDUCATORI IN QUESTA COMUNITÀ TI SANNO ASCOLTARE E AIUTARE QUANDO HAI BISOGNO?**

- 1) molto
- 2) abbastanza
- 3) non tanto
- 4) no, per niente

**8. TI PIACE USCIRE INSIEME AGLI EDUCATORI O AI VOLONTARI?**

- 1) molto
- 2) abbastanza
- 3) non tanto
- 4) no, per niente

**9. COMPLESSIVAMENTE, TI TROVI BENE QUI?**

- 1) molto
- 2) abbastanza
- 3) non tanto
- 4) no, per niente

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

.....

**11. IN FUTURO VORRESTI CONTINUARE A VIVERE QUI?**

- 1) si
- 2) no
- 3) non saprei

**12. SE SI O NO, PERCHÉ?**

.....

**13. CON CHI HAI COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO?**

- 1) Da solo
- 2) Con un genitore o un parente
- 3) Con il tutore
- 4) Con un educatore
- 5) Altri (specificare).....

**14. QUANTI ANNI HAI?**

[ ][ ]

**15. DA QUANTO TEMPO VIVI IN QUESTA COMUNITÀ?**

- 1) Da 1 anno o meno
- 2) Da più di 1 anno a 3 anni
- 3) Da più di 3 anni a 5 anni
- 4) Da più di 5 anni

**17. QUALI SONO LE ATTIVITÀ CHE PREFERISCI?**

.....

**18. QUALI SONO FRA QUESTE CHE VORRESTI AUMENTARE?**

.....

**Allegato 2: Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione proposto alle famiglie degli ospiti della CSS / Scheda per esprimere lamentele**

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PROPOSTO AI FAMILIARI**

Gentile .....

La conoscenza dell'indice di gradimento dei servizi che il vostro familiare riceve alla CSS SILOE è importante per migliorare la qualità delle prestazioni e per adeguare al meglio l'organizzazione ai bisogni così vari e diversificati dei nostri ospiti.

Le chiediamo pertanto la disponibilità di compilare il presente questionario.

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

Se desidera fornire ulteriori informazioni e/o suggerimenti può utilizzare lo spazio riservato alle domande aperte.

Il questionario compilato può essere messo nell'apposita cassetta posta, allo scopo, nel soggiorno della comunità.

Gli operatori assicurano la piena collaborazione per qualsiasi chiarimento ed informazione e la ringraziano della gentile collaborazione.

<b>Esprima un suo giudizio riguardo a:</b>	gravemente insuff.	insuffi ciente	Suffic iente	buono	ottimo
pulizia e igiene degli ambienti di vita					
Gradevolezza, cura e manutenzione degli ambienti					
Vitto (qualità e varietà dei cibi)					
servizio di lavanderia/stireria guardaroba					
cortesìa e disponibilità degli operatori					
cortesìa e disponibilità del responsabile					
il grado di igiene e di cura della persona					
Personalizzazione dell'assistenza					
Facilità nel fissare appuntamenti con gli operatori					
cortesìa ed efficienza del personale amministrativo					
Livello di informazione circa il PAI e le attività svolte					
Come giudica il PEI e il PAI?					
Come giudica la riservatezza e la privacy garantite					
Che giudizio esprime nel complesso sulla CSS					

Il compilatore è la medesima persona che ha compilato il questionario negli anni precedenti?

Si

no

data della compilazione.....

## Allegato 3: Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori

ASTRID

SEDE OPERATIVA \_\_\_\_\_



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. Segna con una crocetta (X) la risposta che intende fornire.

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



1 = per niente

4 = soddisfatto/a

2 = poco

5 = molto

3 = abbastanza

Quanto si considera soddisfatto/a per:

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

Da compilarsi a cura dell'esaminatore

#### Valutazione NORMATIVA

	Valutazioni	Punti T
<b>I fattore</b>		
<b>II fattore</b>		
<b>III fattore</b>		
<b>IV fattore</b>		

Legenda. I fattore = Soddisfazione per l'autodeterminazione avvertita nel corso dell'attività professionale; II fattore = Soddisfazione per la qualità dell'ambiente lavorativo; III fattore = Soddisfazione per la qualità delle relazioni con i colleghi; IV fattore = Soddisfazione per la qualità della propria vita e per la propria realizzazione.

**Allegato 4 della carta dei servizi: Scheda per esprimere segnalazioni/lamentele**

**Scheda per esprimere segnalazioni/lamentele e apprezzamenti per i servizi erogati agli ospiti della CSS SILOE**

Cosa non apprezza? .....

.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....

Segnalazione di  
disservizi.....

.....  
.....  
.....

data della compilazione.....

---

**Scheda per esprimere segnalazioni/lamentele o denunciare disservizi da parte degli ospiti**

Cosa non apprezza o non la soddisfa?

.....  
.....  
.....

Sono a Lei erogati prestazioni e i servizi che non rispondono ai suoi bisogni?

.....  
.....  
.....

Qua'è la prestazione o il servizio che dovrebbero essere migliorati?

.....  
.....

data della compilazione.....

Stampato in proprio

**Edizione 2021**

prima revisione  
gennaio 2021

**Sostituisce la precedente**