



**Fondazione  
Comunità  
Mamré ONLUS**

# C.S.S. Sichem



# Carta dei Servizi

Via Vittorio Arici, 9  
25134 Brescia

Tel.:  
tel e Fax: 030/2306879  
E-mail:  
[sichem@mamre.it](mailto:sichem@mamre.it)

## Presentazione

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

Anche questo che vi presento, scritto su carta, è un messaggio, destinato a chi è interessato a conoscere come funziona la Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità Sichem 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.



Enzo Pierino Ferrati

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dal D.L. 12 maggio 1995 n.163, che la comunità socio socio sanitaria SICHEM 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.

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.

Viene consegnata agli Enti coinvolti nel processo di inserimento e all'ospite o alla sua famiglia nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio erogato ed è a disposizione di quanti la richiedono presso la sede della CSS "Sichem", Via Vittorio Arici n. 9, 25134 BRESCIA. Tel. e Fax 030-2306879 / E-Mail: [sichem@mamre.it](mailto:sichem@mamre.it)

# FINALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE E VALORI DI RIFERIMENTO

## CHI SIAMO:

### Le radici della nostra identità

La Comunità Socio Sanitaria Sichem (ora innanzi Sichem) è gestita dalla Fondazione Mamré ONLUS (ora innanzi Mamré ) con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173, Tel. 030/9829049 E-mail [sichem@mamre.it](mailto:sichem@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)

### Principi e valori di riferimento

**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 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).

**Il nome “Mamré”**, che rimanda a questo brano biblico, per noi significa impegno all'accoglienza della persona, considerata essere unico e irripetibile, ricca di una inalienabile dignità, a prescindere dalle sue condizioni di salute psicofisica e dal grado di produttività sociale. Questa accoglienza è premessa e causa di fecondità, che si esplica nella capacità di generare attenzioni, interventi, esiti positivi a fronte dell'impatto con storie e situazioni personali caratterizzate da forte disagio e problematicità, nei confronti delle quali spesso si è tentati ad abbandonarsi in atteggiamenti di impotenza e di rassegnazione.

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

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

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

- *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.

## - **TRASFORMAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA**

- La trasformazione della natura giuridica dell'Fondazione "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'Fondazione "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 Fondazione 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 Fondazione onlus, si è contestualmente costituita in Fondazione civile non riconosciuta, con la denominazione di Fondazione Comunità Mamré. Tale Fondazione ha il compito di nominare i componenti del CdA e del collegio sindacale della fondazione Mamrè, nonché la società di revisione.

## Gli attori eletti a tradurla in storia

### Gli associati

Nell’Fondazione ogni appartenente si impegna, secondo le sue forze e capacità, a donare alla comunità degli associati, in spirito di servizio, quanto è necessario alla vitalità dell’Fondazione e ad osservare gli indirizzi ideali ed operativi definiti al proprio interno (Statuto).

Ogni operatore che a qualsiasi titolo fa parte dell’organizzazione è coinvolto nel dare forma agli ideali all’interno dell’unità d’offerta dove presta servizio.

### Presidente e Consiglio Direttivo

Cioli Tecla                                      Presidente

Il Consiglio Direttivo Attualmente in carica, oltre che dal Presidente è composto dalle seguenti Associate:

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

Si costituisce in Fondazione senza scopo 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 riconosciuta dal Vescovo di Brescia in Fondazione femminile di fedeli laici. Dal 2007 è iscritta al n. 729 del Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare.

Nel 2010 si dota di un codice etico-comportamentale, che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale attraverso l'individuazione di comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve rispettare. Il codice etico è consultabile sul sito internet della fondazione [fondazione@mamre.it](mailto:fondazione@mamre.it). E' stato nominato l'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17.11.2014 ed è stato regolarmente rinnovato fino ad aprile 2021. Il modello organizzativo è stato aggiornato

nel 2018 con le ultime fattispecie di reato. Dal 2019 l'indirizzo di posta elettronica è stato sostituito in [odv.mamre@gmail.com](mailto:odv.mamre@gmail.com), per favorire le segnalazioni di eventuali presunte violazioni del modello e del codice Etico..

A partire dalle intuizioni profetiche di don Pierino Ferrari, Fondatore e Rappresentante Legale, l'Fondazione è dal 1975 impegnata sul territorio Bresciano nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e sanitario. Il 31 luglio 2011 don Piero viene chiamato al Cielo e gli succede come legale rappresentante don Dario Pedretti fino al dicembre 2014

Gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; due comunità alloggio per minori; una casa albergo; una residenza sanitaria per disabili, due centri diurni integrati e un poliambulatorio specialistico.

È in cantiere la collaborazione ad un grande progetto: la realizzazione a Rivoltella del Garda di un centro oncologico denominato "Laudato sì".

## LA STRUTTURA:

### **Che cos'è**

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

L'istituzione della Css Sichem 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.

La capacità ricettiva della struttura prevede N° 10 ospiti residenziali. È aperta 365 giorni all'anno per 24 ore al giorno.

Il servizio sorge nel 1989 in risposta al bisogno evidenziato dal comune di Brescia in una sua struttura e in convenzione con esso. Nel giugno 2015 l'Fondazione Mamrè ha acquistato la struttura dal comune di Brescia.

In rispondenza ai criteri che definiscono il servizio di Comunità Socio Sanitaria (CSS) emessi dalla regione Lombardia con DGR n° 7/18333 del 23 luglio 2004, la Css Sichem è stata accreditata al sistema socio sanitario regionale qualificandosi come CSS per 9 posti dal 29 aprile 2005, dal 2017 ha aumentato i posti letto con un posto accreditato, non a contratto: opera in regime di accreditamento in forza della sottoscrizione del patto con l'ATS di Brescia. Attualmente, l'unità d'offerta svolge il proprio servizio in



accreditamento con il servizio sanitario regionale, con la sottoscrizione di un contratto stipulato annualmente tra la Fondazione “Mamrè Onlus” e l’ATS Brescia. La comunità assolve al debito informativo richiesto dall’ATS di riferimento.

Il significato del nome Sichem deriva dal luogo (Sichem appunto), nei pressi del quale si trovava il pozzo di Sicar, dove Gesù si intrattenne con la Samaritana, correggendo i suoi errori e indicandole la verità: Sichem vuole quindi essere luogo dove viene dato, come Gesù alla samaritana, un orientamento alla vita.

Sichem è pure il luogo dove Giosuè chiese al popolo se intendeva servire il signore: il popolo rispose che voleva servirLo: la risposta al Signore vuol essere un modo eccellente per orientare la vita della comunità Sichem.

Esso si pone come una delle possibilità offerte dai servizi del territorio, nell’ottica di un lavoro di rete finalizzato a differenziare l’ambito di intervento delle Comunità locali, per rispondere in maniera più precisa ai differenti bisogni emergenti nell’area della disabilità.

Il servizio attua interventi educativi a favore delle persone ospitate Interviene per progetti emancipativi della donna disabile e/o quando la famiglia di origine è inesistente o impossibilitata ad assolvere adeguatamente al proprio compito.

## **Finalità**

L’inserimento in comunità è finalizzato a consolidare riferimenti affettivi ed educativi significativi, tali da permettere all’ospite una rielaborazione più consapevole della propria esperienza di vita ed una possibile progettazione del proprio futuro.

L’inserimento in comunità è orientato a perseguire un percorso di crescita globale.

La Comunità, inoltre, offre ad ogni ospite l’opportunità di esprimere pienamente le proprie potenzialità nelle aree dell’autonomia, dell’affettività e delle relazioni interpersonali.

Le linee guida che ispirano le finalità della Ccss Sichem 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’attenzione ai cicli di vita,
- la logica eco sistemica,

- l'integrazione e la normalizzazione,
- l'organizzazione e la qualità dei servizi erogati.

In specifico si prefigge:

- applicazione ed estensione, nei diversi ambiti della vita quotidiana, delle autonomie acquisite,
- acquisizione di requisiti per migliorare l'autonomia nella soddisfazione dei bisogni personali (igiene, alimentazione, abilità domestiche, cura del proprio luogo di vita),
- mantenimento e sviluppo di abilità sociali e tecnico-pratiche, finalizzate all'attuazione di percorsi formativi in ambito occupazionale-lavorativo,
- miglioramento delle 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 specifiche e significative di partecipazione e di collaborazione nella gestione della vita comunitaria, nonché la promozione di forme occupazionali e/o lavorative esterne, in collaborazione con servizi esterni,
- promuovere, in collaborazione con altre agenzie sociali, educative, ricreative, culturali presenti sul territorio, ulteriori esperienze, soprattutto nella gestione del tempo libero e nell'integrazione sociale.

Il servizio si propone anche di essere germe di diffusione e crescita di una cultura di solidarietà e di integrazione della disabilità nella comunità locale, promuovendo situazioni di incontro/confronto, favorendo la presenza del volontariato nel proprio operato, aprendosi alle possibilità offerte dal territorio.

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

La Csa SicheM dall'ottobre del 1997 ha sede in Via Vittorio Arici n° 9 nel quartiere periferico di S. Polo vecchio, inserita in un contesto residenziale; il servizio è trasferito dalla struttura "Villa Elisa" di via San Polo, 2.

Il servizio è ubicato in una villetta singola, integralmente ristrutturata, distribuita su due piani, più il piano seminterrato. Vi si può accedere con la carrozzina dall'esterno tramite l'ingresso sul retro a livello del terreno e lo spostamento all'interno della struttura è garantito dalla presenza di un servoscala.

Si trova nella parte vecchia del quartiere periferico di S. Polo, inserita in un contesto residenziale dove sono presenti vari servizi/negozi: chiesa, panettiere, tabaccheria-edicola-bar, parrucchiera, macelleria e poco più lontano (entro 500

metri) lavasecco, estetista, posta, farmacia, banca, ristorante pizzeria, ferramenta, ecc.

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

La comunità è servita dal passaggio della linea “9” del trasporto pubblico urbano: la fermata dista poco più di 100 metri e in 20 minuti si raggiunge il centro cittadino.



## **Riferimento valoriale (mission)**

I valori di riferimento della comunità 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

## **Modalità organizzative**

L'organizzazione traduce i valori ad essa sottesi; è infatti impostata sulla valorizzazione dell'originalità di ciascun ospite e del suo diritto alla vita sociale e di relazione.

La relazione educativa, “giocata” nel quotidiano, all'interno del gruppo di vita comunitario, è infatti lo strumento principale dell'intervento educativo, finalizzato ad una riappropriazione del sé e del senso della propria vita, con l'attenzione massima alla persona, ai suoi bisogni e alla valorizzazione della sua originalità.

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

I rapporti con la famiglia vengono meglio precisati nel contratto d'ingresso sottoscritto dalla comunità e dal tutore, AdS o familiare referente.

L'organizzazione è congrua ai riferimenti scientifici, valoriali e normativi e si esplicano 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.

## OSPITI:

### **Destinatari**

La capacità ricettiva della Css Sichem è di 10 posti letto accreditati di cui 1 non a contratto per persone con disabilità di sesso femminile di età compresa fra i 18 e i 65 anni.

L'inserimento di minori può avvenire in casi eccezionali, singolarmente valutati, e deve essere supportato da una relazione di pertinenza da parte dell'UO di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'adolescenza.

Gli ospiti della comunità presentano disabilità intellettiva Grave, media o lieve, disturbi comportamentali o patologie sociali tali da rendere impossibile una completa autogestione, ma nel contempo esclude il ricorso a strutture residenziali maggiormente protette e/o sanitarizzate.

### **Modalità di accesso, di presa in carico e di dimissione**

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

Per facilitare l'inserimento sono possibili visite guidate alla struttura da parte di ospiti potenziali e loro familiari (per le modalità vedi paragrafo "visite guidate").

Sono inoltre previsti, prima dell'ingresso, momenti di reciproca conoscenza e di illustrazione agli ospiti e ai familiari delle linee guida alla convivenza e del processo complessivo di erogazione del servizio.

### **Il processo di erogazione del servizio prevedere cinque fasi:**

1. *valutazione della domanda*: è il periodo che va dalla richiesta di inserimento al momento in cui il servizio dà una risposta di accoglimento o di rifiuto;
2. *conoscenza ed accoglienza*: è il periodo che decorre dall'esito positivo della domanda al giorno dell'inserimento ed è finalizzato all'approfondimento della conoscenza e alla definizione di accordi congiunti;
3. *presa in carico*: coincide con il periodo di prova. E' la fase in cui, a partire dal giorno dell'inserimento, si attuano i primi interventi e le prime valutazioni, per definire se la struttura è idonea a erogare i sostegni necessari a rispondere ai bisogni dell'ospite;

4. *trattamento*: coincide con la fase vera e propria dell'intervento progettuale, in cui vengono assicurati interventi integrati tutelari e di cura, prestazioni sanitarie e riabilitative, interventi educativi e terapeutici, l'integrazione nel gruppo e nel territorio, positivi rapporti di collaborazione con la famiglia;
5. *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.
6. *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.

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

### **Criteri di ammissione / di costituzione liste di attesa all'accesso**

La permanenza residenziale è definita attraverso un progetto di vita a lungo termine: la durata, orientativamente biennale, rinnovabile.

In presenza di un posto libero si effettua la scelta fra i candidati in lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- la lista d'attesa è costituita dalle domande di inserimento dei candidati idonei, ma che non possono essere ammessi per mancanza di posti disponibili (le domande, ritenute idonee, sono conservate in apposito faldone nell'armadio dell'ufficio, in ordine di arrivo)
- precedenza rispetto alla data di ricevimento della domanda di inserimento, considerate le seguenti priorità:
- Provenienza da altre CSS della Fondazione.
- la territorialità: i residenti nel comune di Brescia, ambito distrettuale, ATS di Brescia.

La lista d'attesa è gestita dalla Comunità 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 trasparenza, inserita nel 2018 ai sensi della D.Lgs n. 33/2013. Inoltre ogni tre mesi viene aggiornato il n. dei candidati inseriti nella lista d'attesa.

La richiesta viene formulata dal Servizio Sociale competente e indirizzata alla CSS Sichem via Vittorio Arici, 9 - 25134 Brescia.

Per L'ammissione, *la richiesta deve essere corredata da:*

- una relazione contenente la definizione delle motivazioni per cui si richiede l'inserimento e degli obiettivi che lo stesso si prefigge, e, in caso di richiesta di inserimento temporaneo, la presunta durata;
- una relazione psicodiagnostica con la descrizione del funzionamento intellettuale e del comportamento adattivo con attenzione alle abilità concettuali, sociali e pratiche;
- i dati necessari per costruire l'anamnesi familiare e personale e le informazioni sulla situazione socioculturale dell'intero nucleo;
- tutte quelle informazioni che permettono di stabilire:
  - a) se la persona da accogliere rientra nella tipologia di utenza che caratterizza il servizio;
  - b) se nel servizio sussistono risorse e condizioni che consentano di perseguire gli obiettivi definiti nel progetto generale di intervento;
  - c) se il nuovo inserimento è compatibile con la gestione del gruppo già presente.

La comunità, accertata l'idoneità, comunica in forma scritta la conferma dell'ammissibilità del candidato e la disponibilità immediata del posto, gli attori coinvolti hanno 15 giorni di tempo per effettuare l'inserimento e, contestualmente sottoscrivere il contratto d'ingresso, come previsto dalla DGR 8496/08 e predisporre i documenti necessari all'inserimento.

Trascorsi i 15 giorni concessi, la CSS si ritiene libera di valutare l'ammissibilità di un altro candidato in lista d'attesa.

La posticipazione dell'inserimento, rispetto ai tempi concordati, impegnerà comunque il Comune di competenza ad assumersi il pagamento della retta dal giorno in cui è stato accordato l'ingresso.

*Elenco dei documenti richiesti:*

**A. scheda sanitaria da far compilare al medico di medicina generale del candidato,**

**B. sottoscrizione del modulo di accordo,**



**C. consenso al trattamento dei dati personali previsto dalla L.196/2003 sulla privacy, consenso alla somministrazione dei farmaci.**

**D. elenco del corredo personale,**

**E. autocertificazione dati anagrafici e stato di famiglia.**

**F. Autorizzazione alla somministrazione dei farmaci e parafarmaci ed a seguire la pratica per la prescrizione di ausili e protesi.**

- 1) impegno di spesa da parte dell'amministrazione Comunale competente (determina o dichiarazione sostitutiva) e n. di partita IVA necessario alla fatturazione.** La posticipazione dell'inserimento imputabile al mancato completamento delle procedure di ammissione inciderà sulla fatturazione della retta, che verrà emessa a far data dal giorno di ammissione concordato e ufficialmente comunicato agli Enti coinvolti nel progetto di inserimento;
- 2) compilazione della scheda sanitaria** in ogni sua parte da parte del medico di base;
- 3) produzione dei certificati ed esami:** la documentazione attestante le vaccinazioni eseguite o in corso (in quest'ultimo caso, con la registrazione della data dei richiami); emogruppo; emocromo completo; transaminasi; indicatori dell'epatite B, C, nonA-nonB; antigene/anticorpi HIV; intradermoreazione (Mantoux, PPD); esame urine.
- 4) compilazione e firma del modulo di accordo (da effettuarsi al primo incontro**
- 5) compilazione e firma del consenso al trattamento dei dati personali previsto dalla L.196/2003, consenso alla somministrazione dei farmaci;**
- 6) predisposizione del corredo secondo le indicazioni date dalla CSS;**
- 7) compilazione e firma (interessato o tutore) autocertificazione: nascita, residenza stato di famiglia del disabile;**
- 8) 2 fotografie recenti;**
- 9) eventuale copia provvedimento di carattere amministrativo emessi dall'autorità giudiziaria e rispettiva nomina del tutore o curatore, ovvero nomina dell'amministratore di sostegno;**
- 10) verbale attestante l'invalidità in copia conforme o autenticata ed eventuale certificato sullo stato di handicap (L. 104);**

- 11) copia carta di identità;**
- 12) copia codice fiscale dell'ospite;** se interdetto, dati anagrafici e codice fiscale del tutore;
- 13) copia eventuale documentazione scolastica/inserimenti diurni** utile al progetto di inserimento
- 14) tessera sanitaria ed esenzione al ticket in originale,** per invalidità o per patologia;
- 15) copia eventuale documentazione sanitaria pregressa** utile al progetto di inserimento
- 16) prescrizione della terapia farmacologia in atto, con posologia;**
- 17) fotocopia ultima prescrizione di ausili** (scarpe, plantari, sedie a rotelle, ...);
- 18) eventuali tessere di agevolazione** per l'uso dei mezzi di trasporto sul territorio della Regione Lombardia e per la libera circolazione sui treni.

**Durante il periodo di permanenza dell'ospite nella CSS si raccomanda di:**

- ✓ comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza dell'ospite e di telefono dei familiari referenti;
- ✓ consegnare copia di eventuali aggiornamenti del verbale di invalidità civile o di accertamento dello stato di handicap o di provvedimenti dell'autorità giudiziaria.

Tutto il guardaroba deve essere contrassegnato dalle iniziali del nome e cognome della persona (verificare preventivamente col responsabile che le iniziali non siano già in uso). La CSS non si assume la responsabilità per i capi di abbigliamento non correttamente contrassegnati o non lavabili in lavatrice

### **Strumenti del percorso educativo**

Sono strumenti del percorso educativo:

- l'osservazione,
- il progetto di indirizzo degli interventi,
- il progetto globale di intervento,
- il progetto educativo individuale,

Il periodo di prova, della durata di 6 mesi, coincide con il periodo di osservazione e di valutazione educativa degli utenti da parte degli educatori della comunità e di valutazione psicosociale aggiornata degli utenti e delle

condizioni (risorse-vincoli) familiari ed extra familiari, da parte dei servizi territoriali competenti.

All'atto dell'ammissione gli operatori del servizio sociale competente e gli educatori della comunità con la famiglia definiscono, per i primi sei mesi di permanenza in comunità, le modalità di rapporto con le figure parentali, le visite e i rientri in famiglia, tenuto conto dei problemi della famiglia di origine e delle esigenze organizzative e educative della comunità (compilazione e sottoscrizione del "Modulo di accordo").

Gli educatori predispongono il progetto di indirizzo degli interventi e provvedono alla compilazione e consegna della scheda SIDI all'ATS. Viene programmata una verifica congiunta. In tale sede gli educatori esprimono il proprio parere sull'inserimento e presentano il profilo funzionale dell'utente. Sulla scorta dei dati emersi dall'osservazione e dalla valutazione, effettuate nel primo periodo nei riguardi del disabile e della sua famiglia, gli operatori psico-sociali coinvolti nel progetto, comunicano all'interessato e/o alla sua famiglia, nonché al comune di provenienza del disabile e a eventuali altri servizi socio-educativi-sanitari-riabilitativi coinvolti, la dimissione ovvero l'idoneità per la prosecuzione della permanenza dell'utente in comunità.

Nel caso in cui venga confermata l'accoglienza, viene elaborato, sulla base delle indicazioni sanitarie date dal medico di base e con il concorso di tutti gli operatori degli enti coinvolti e in forma congiunta e sottoscritto, il **progetto globale di intervento**, nel quale vengono definiti, in forma esplicita, **gli obiettivi, la durata, le strategie, le reciproche competenze, la regolamentazione dei rapporti con le figure parentali, le modalità e i tempi di verifica intermedie (ogni sei mesi per il PAI)**. La verifica generale con eventuale priorità di rinnovo e sua durata si terrà 1 mese prima della scadenza del progetto. Il rinnovo del progetto con specificazione della durata resta vincolato all'età dell'utente e ai suoi bisogni

### **Dimissioni/Trasferimento**

La dimissione può essere proposta quando l'ospite necessita di risposte maggiormente individuabili in altre unità d'offerta

La dimissione richiede una verifica generale dell'inserimento, da effettuarsi, in forma congiunta, da parte degli enti coinvolti nel progetto, tre mesi prima del termine prefissato. Alla dimissione verrà rilasciata una relazione che garantisca continuità assistenziale.

La dimissione è regolamentata nel contratto d'ingresso.

La dimissione può essere decisa anche dalla famiglia e/o tutore o AdS. In questo caso è necessaria la comunicazione scritta.

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

La dimissione può anche essere formalizzata dalla comunità nei casi in cui sopraggiungano condizioni che rendano inattuabile il progetto educativo, con disponibilità di proroga, fino ad un massimo di 6 mesi per trovare una soluzione alternativa.

**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 anche tramite la redazione di una relazione apposita.

### **Fascicolo socio-sanitario (Fa.SAS)**

Per ogni persona ospite è presente 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 educatore 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 nell’ufficio della CSS in un armadio dotato di chiave. L’accesso è consentito al personale educativo della CSS ed alle figure preposte la vigilanza o le ispezioni dell’ATS sull’appropriatezza delle prestazioni erogate agli ospiti.

Il fascicolo socio-sanitario individuale è suddiviso in diversi settori, nella copertina interna si trova l’elenco dei documenti in esso contenuti

In base all’art. 22 della legge 241/90 “richiesta di accesso ai documenti amministrativi”, il legale rappresentate dell’ospite, o chiunque vi abbia interesse diretto, concreto 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 esposto all’ingresso della CSS. I documenti vengono poi rilasciati al richiedente, su autorizzazione del legale rappresentate dell’ospite, senza richiesta di alcun contributo.

## **RISORSE UMANE e MODALITÀ DI COORDINAMENTO:**

L'organico è composto da:

- n° 1 educatore responsabile a tempo pieno, coordinatore del gruppo di lavoro che si occupa dell'aspetto tecnico-organizzativo della comunità, nonché del suo funzionamento; collabora con i servizi socio-sanitari cointeressati nella stesura del progetto generale d'intervento e partecipa alle verifiche intermedie nonché alla verifica generale e indirizza i servizi inviati nell'individuazione degli interventi successivi alla dimissione; definisce con la collaborazione degli educatori il progetto educativo per ciascun utente; svolge attività diretta con le ospiti,
- n° 3 educatrici assunte a tempo pieno,
- n° 2 educatrici assunte part-time
- n° 2 OSS /ASA part-time

con il supporto eventuale (quando disponibile) di volontari.

È programmata una presenza o compresenza educativa e assistenziale nell'arco della giornata, comprese le domeniche e le festività infrasettimanali, e durante le ore notturne.

Completano l'organico gli operatori assunti dall'Fondazione per tutti i servizi di comunità (ragioniera, operaio per la manutenzione, referente organizzativo dell'Fondazione, psicologa, fisioterapista, terapeuta della riabilitazione equestre, responsabile della sicurezza sui luoghi di lavoro) e i consulenti, presenti a prestazione professionale, attraverso nomina o contratto (medico competente, consulenti del lavoro, fiscali, amministrativi, della formazione, ....).

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

La CSS assume la logica della formazione permanente, quale modalità inderogabile per promuovere una miglior qualificazione del servizio. Essa è garantita e promossa dall'Ente gestore, attraverso la consulenza, la supervisione, l'aggiornamento e la frequenza ai corsi di specializzazione; vi è anche disponibilità di un monte ore annuo di permessi studio retribuiti suddiviso tra i servizi dell'ente gestore per poter fruire della formazione esterna per ogni dipendente assunto a tempo indeterminato.

Sono previsti inoltre in genere due incontri settimanali fra i componenti il

gruppo di lavoro educativo, di 2 ore ciascuno, per la programmazione delle attività e per la progettazione educativa e una riunione mensile allargata a tutto il gruppo di lavoro.

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

## **Riconoscimento**

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.

## **Tirocinanti**

La CSS Sichem può accettare periodicamente allievi di scuole per operatori sociali e università per periodi di tirocinio presso il servizio, attivando convenzioni con tali agenzie formative.

## **Il volontariato**

I volontari costituiscono una risorsa importante per la comunità e le ospiti, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità.

Sono presenti in forma individuale o in gruppi organizzati e svolgono il loro servizio nei modi e tempi stabiliti individualmente col responsabile.

Tutti i volontari fanno riferimento ad una Fondazione di volontariato riconosciuta, in genere con l’Fondazione “Amici di Raphael”, con la quale è stata stipulata apposita convenzione.

I volontari vengono avviati al servizio tramite colloqui informativi e formativi effettuati con il responsabile della struttura e vengono accompagnati durante lo svolgimento del loro servizio tramite momenti dedicati di verifica e formazione, con l’educatore, sia informali, che formalizzati con il responsabile (almeno annualmente).

Il volontariato si inserisce nel servizio nel pieno rispetto dei valori che lo connotano:

- 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.

## 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

## PRESTAZIONI EROGATE

La CSS è aperta 365 giorni all'anno per 24 ore al giorno.

### **Prestazioni di base**

La CSS si prende cura della persona nella sua globalità e nei suoi specifici bisogni. Le prestazioni di base comprese nella retta sono le seguenti:

#### **servizio alberghiero completo.**

I pasti vengono confezionati nella cucina della comunità dal personale operante presso il servizio, con l'ausilio delle ospiti, secondo quanto previsto in merito dal progetto educativo individuale. La spesa degli alimentari viene effettuata in genere settimanalmente al supermercato ESSELUNGA (o altro fornitore) con l'ausilio delle ospiti come previsto dal progetto. Il vitto viene confezionato preferendo cibi freschi e di stagione garantendo la qualità e la varietà del menù. Le ospiti aventi specifiche patologie possono seguire terapie alimentari differenziate. Grazie al tipo di organizzazione e sensibilità del personale, la dieta, oltre ad assicurare l'apporto di tutte le sostanze essenziali, tiene conto dei diversi bisogni calorici delle ospiti, con l'attenzione a non favorire l'aumento del peso (problema abbastanza comune alle nostre ospiti). La somministrazione dei pasti viene effettuata nell'uopo predisposto, nei seguenti orari:

- **colazione** con inizio dalle ore 7,00 (in funzione dell'orario di uscita dal servizio per l'impegno diurno,
- **pranzo** con inizio alle ore 12,00 con possibilità di pranzare più tardi per chi rientra successivamente per l'impegno diurno,
- **intermezzo** del pomeriggio (thè, yogurt, frutta di stagione, gelato nella stagione estiva, ecc.) verso le ore 16,45
- **cena** con inizio alle ore 19,00

Il menù è diversificato per la stagione invernale ed estiva, per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi.

#### **servizio di lavanderia e guardaroba**

Il servizio interno di guardaroba e lavanderia è rivolto al vestiario personale degli ospiti, per quanto riguarda la normale pulitura e manutenzione degli



abiti personali, ad esclusione di quelli che per loro natura e composizione devono essere trattati “a secco”. Comprende anche la partecipazione dell’ospite nella gestione del proprio guardaroba, secondo quanto previsto nel progetto.

Il servizio di lavanderia interno provvede anche al lavaggio della biancheria piana, degli effetti lettereschi e della biancheria di uso comune.

Il servizio è svolto principalmente dal personale ausiliario della CSS ed è attivo a secondo della presenza del personale ausiliario e a seconda del bisogno.

□ **servizio di igiene e cura della persona,**

con fornitura di sapone, docciaschiuma, sapone intimo della linea dei cosmetici naturali di “Officina Naturae” (a basso impatto ambientale e rispettosi della salute della persona e dell’ambiente e con ridotto rischio di allergie) e dentifricio, deodorante, asciugamani e spugne da bagno;

□ **servizio di gestione e sanificazione dell’ambiente**

Il servizio è effettuato dall’ASA e al bisogno dagli altri operatori del servizio in collaborazione con le ospiti, secondo quanto previsto dal progetto.

Consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell’ospite (camere da letto bagni) e degli ambienti comuni ( corridoi, soggiorno, cucina, ecc.); esiste una specifica procedura per la gestione di tale servizio.

Le ospiti sono anche coinvolte nei compiti domestici legati ai momenti dei pasti (apparecchiare, sparecchiare, passare l’aspirapolvere, caricare la lavastoviglie, ecc.) secondo una turnazione e in base alle loro capacità.

Sono programmati anche interventi di pulizia generale straordinaria, gestiti e organizzati dalle OSS.

Servizio attivo tutti i giorni al mattino e in altri momenti della giornata a seconda delle necessità, con l’obiettivo di

- pulizia e ordine degli ambienti
- favorire lo sviluppo di un ordine personale
- aumentare il senso di appartenenza delle ospiti responsabilizzandole con la partecipazione

□ **servizio di supporto e protezione dell’ospite nelle attività del quotidiano**

viene effettuato dagli operatori del servizio e prevede assistenza vicariante, integrativa o sostitutiva personalizzata per ciascun ospite e riferita all’igiene

e cura della persona, all'alimentazione, ai trasferimenti, la fruizione di servizi sul territorio, acquisti presso negozi e all'assistenza in genere, secondo quanto previsto nel progetto individualizzato di ciascun ospite;

**interventi terapeutici,**

educativi, socializzanti, di integrazione con il territorio e di mantenimento di significativi rapporti con la famiglia;

**servizio di tutela della salute psico-fisica dell'ospite**

Viene attuata dagli educatori del servizio e comprende:

- aiuto nella somministrazione dei farmaci;
- accompagnamento dal medico di base;
- rilevazione dei sintomi di malattia dell'ospite;
- custodia dei farmaci personali dell'ospite personale;
- supporto nella gestione della prenotazione e accompagnamento alle visite specialistiche/esami e tutte quelle attività che non richiedano la presenza di una figura sanitaria
- accompagnamento e supporto nella gestione dei ricoveri ospedalieri, escluso l'assistenza ospedaliera continuativa

Tali attività hanno l'obiettivo di garantire, nei limiti del possibile, il miglior benessere psico-fisico possibile, collaborando col medico di base, che in questo ambito risulta essere la prima figura sanitaria di riferimento per l'ospite e gli educatori della comunità. È il medico di base che definisce e prescrive gli eventuali esami o visite da compiere.

Tale servizio è erogato quotidianamente, come monitoraggio della salute della persona e nei tempi e modi previsti dalla programmazione giornaliera/settimanale (terapie, visite).

- interventi di prevenzione, di cura e di riabilitazione personalizzati, secondo le prescrizioni mediche;
- prestazioni specialistiche, se prescritte, attraverso l'accompagnamento a presidi sanitari esterni;
- supporto nella preparazione dei farmaci per i periodi di rientro in famiglia o di vacanza;
- accompagnamento esterno, per usufruire di tutte le prestazioni previste nel progetto e/o concordate con la famiglia;

**riabilitazione psico-fisica**

Viene attuata dalla fisioterapista dell'Fondazione e consiste nello svolgimento di attività terapeutiche volte alla rieducazione funzionale di

disabilità motorie Nel seguire l'iter burocratico, dalla prescrizione al collaudo, addestrando all'uso e verificando l'efficacia di eventuali protesi e ausili

Nell' eseguire visite fisiatriche ed ortopediche degli ospiti e ai relativi controlli periodici.

Viene attuata dal Tecnico della riabilitazione equestre e consiste in sedute individuali di riabilitazione equestre su specifici progetti

Tali attività hanno l'obiettivo di prevenire e ritardare problematiche dipendenti da menomazioni le disabilita delle ospiti nonché a mantenere le capacità residue delle stesse.

Il servizio della fisioterapista è erogato sulla valutazione del bisogno individuale, durante 1 ora settimanale.

La terapeuta della riabilitazione equestre esegue sedute settimanali individuali di mezz'ora per le ospiti che hanno espresso tale interesse e che sono fisicamente idonee

#### **gite programmate**

Sono programmate periodicamente, soprattutto nel periodo estivo, destinate generalmente a tutto il gruppo delle ospiti, prevedono l'uso di mezzi di trasporto del servizio, mezzi pubblici o privati;

#### **servizio d'animazione**

Gli operatori del servizio promuovono interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di valorizzare gli interessi e inclinazioni delle ospiti, individuando e promuovendo l'attuazione di tali attività anche all'esterno del servizio con persone diverse dagli stessi operatori.

Il servizio di animazione è rivolto a tutti gli ospiti della struttura compatibilmente con gli interessi, potenzialità e le capacità degli stessi.

Il servizio di animazione principalmente si esplica nelle seguenti attività:

- attività manipolative di gruppo e individuali
- attività "artistiche" creative
- attività legate alla musica e al canto
- organizzazioni di attività ludiche di gruppo (piccolo e grande)
- uscite
- partecipazione a manifestazioni popolari e iniziative varie
- terapia occupazionale
- organizzazione di momenti di festa anche col coinvolgimento di persone esterne

Il servizio è erogato in base ai bisogni individuali nei tempi stabiliti dal programma settimanale e persegue i seguenti obiettivi

- sviluppare la capacità di utilizzare il proprio tempo libero
- sperimentare le proprie capacità relazionali, organizzative, espressive
- imparare a fare con altri
- favorire la relazione tra tutti i componenti del gruppo/ospiti, ospiti e personale e tra ospiti esterni
- incrementare la partecipazione sociale e la possibilità di integrarsi sul territorio.

#### **servizio radiotelevisivo**

È presente un salotto con un televisore a disposizione delle ospiti, utilizzabile accordandosi sul programma; in genere non si accende la TV alla mattina, se non su richieste particolari, valutate singolarmente dall'operatore. In tutte le camere da letto è possibile installare una radio personale utilizzabile nel rispetto delle altre ospiti occupanti la stanza e in orari diurni.

#### **servizio di assistenza religiosa**

Si favoriscono e promuovono forme di collegamento e collaborazione con la parrocchia locale (celebrazioni presso la comunità, partecipazione alla liturgia in chiesa, ecc.).

Si garantisce il rispetto e la pratica di tutte le Religioni.

#### **servizio di manutenzione**

Le operazioni di manutenzione degli impianti e degli edifici sono eseguite ogni qualvolta le disposizioni di legge lo richiedano e ogni volta si presenti la necessità di eseguire delle riparazioni o sostituzioni da personale qualificato.

Servizio di controllo e verifica eseguito in modo continuativo da tutto il personale che segnala ogni necessità al responsabile che provvede.

## **Prestazioni regolamentate**

#### **servizio telefonico**

è regolamentato in conformità al progetto, all'accordo con la famiglia e i servizi territoriali.

E' impegno della CSS porre in condizione tutti gli ospiti di comunicare telefonicamente con famigliari, utilizzando il telefono del servizio; le ospiti possono fare e ricevere telefonate tutti i giorni dalle 20 alle 21.

**Prestazioni regolamentate in conformità al progetto, all'accordo con la famiglia e i servizi territoriali e non incluse nella retta:**

- parrucchiere
- estetista
- consumazioni al bar
- ingresso a spettacoli, cinema, manifestazioni varie, ecc.
- biglietto per l'uso dei mezzi pubblici
- acquisto indumenti personali
- acquisto oggetti vari e prodotti di consumo personali (es. prodotti estetici, diversi da quelli forniti dalla CSS)
- protesi non prescrivibili dall'ATS
- cure non mutuabili
- soggiorni di vacanza o viaggi non organizzati dalla CSS
- assistenza ospedaliera continuativa

Per le prestazioni non comprese nella retta, la famiglia (o per essa il comune) assegna all'ospite un contributo mensile. Tale contributo viene custodito dal responsabile della CSS. L'ospite effettua acquisti accompagnato da un operatore, sotto la sua supervisione, in funzione di quanto definito in sede progettuale. Tutti gli acquisti vengono registrati e documentati. Copia della registrazione delle spese personali è a disposizione della famiglia.

***Retta***

La retta è annualmente definita entro il 31 dicembre di ogni anno in accordo con l'ufficio di piano di riferimento, sulla base del bilancio del precedente anno e sull'andamento di spesa dell'anno in corso.

Per l'anno 2022 la retta piena giornaliera al netto del voucher di lunga degenza e di 16 € di fondo sociale è:

**€ 52,00 giornaliera** per gli utenti dell'ambito che frequentano servizi diurni a tempo pieno

**€ 60,00 giornaliera** per gli utenti dell'ambito che non frequentano servizi diurni a tempo pieno

**€ 70,00 giornaliera** per gli utenti dell'ambito che frequentano servizi diurni a tempo pieno, con bisogni assistenziali complessi e hanno compiuto i 65 anni di età

**€ 76,00 giornaliera** per gli utenti fuori dell'ambito che non frequentano servizi diurni a tempo pieno

La retta non comprende.

- il pasto degli ospiti fornito dai centri diurni
- il trasporto ai/dai centri diurni sarà compreso nella retta e quantificato in una media di **3,80 € giornaliera**, aumentando la retta di pari importo
- Eventuali trasporti con ambulanza

La retta comprende:

- trasporto per accesso a servizi sanitari....
- Trasporto per attività ricreative e di tempo libero e per vacanze organizzate dalla comunità

Per le ospiti provenienti da fuori comune il contributo sul fondo sociale, se erogato, viene restituito agli obbligati al pagamento della retta.

La Fondazione, entro i primi mesi dell'anno successivo a quello di competenza, rilascia al soggetto sostenitore del costo della retta, la dichiarazione prevista ai fini fiscali, che attesta la componente relativa ai costi sanitari su quanto fatturato nell'anno fiscale precedente.

## Giornata tipo

La giornata tipo in comunità è strutturata nel seguente modo:

L'alzata delle ospiti avviene a partire dalle ore 7 alle ore 8.30, a seconda degli impegni individuali: lavoro, CDD/CSE, attività occupazionali esterne (SFA); le ospiti che rimangono in comunità sono impegnate nelle attività igienico-sanitarie, di cura e riordino del proprio guardaroba, di riordino degli ambienti e della cucina, affiancate dall'educatore e dall'ausiliaria, con mansioni specifiche, definite per ciascuna nel progetto educativo, al fine di favorire ed incentivare il raggiungimento dell'obiettivo primario dell'autonomia nella gestione del quotidiano.

Si pranza verso le ore 12.00/12.30;

Nel primo pomeriggio dopo il riordino della cucina e della sala da pranzo, effettuato dalle ospiti presenti, coadiuvate dall'educatore e dall'oss, è previsto uno spazio di libera organizzazione (dalle 14.00 alle 16.00).

Dopo le 16.00 le ospiti impegnate in un'attività esterna pomeridiana iniziano a rientrare in comunità e, dopo uno spuntino pomeridiano (ore 16.45/17.00), svolgono attività differenziate, sia interne che esterne alla comunità, finalizzate al raggiungimento degli obiettivi educativi, definiti nel progetto educativo individuale, sia accompagnate che da sole; compresa l'attività di cucina per la preparazione della cena. In questo momento della giornata sono in genere sempre presenti due educatori, coadiuvati dall'obiettore e da eventuali volontari.

Dopo la cena ed il riordino della sala da pranzo, si organizzano, quando è possibile soprattutto nel periodo estivo, uscite serali di tipo culturale e/o ricreativo, finalizzate all'integrazione sul territorio. Tali attività sono proposte all'intero gruppo, o ad una o più ospiti. Le attività ludico-ricreative in comunità, in alternativa alla visione della TV, vengono proposte, a seconda degli interessi e delle capacità individuali. Le ospiti vanno a letto generalmente entro le 22.30. Nei giorni festivi e prefestivi l'alzata è posticipata entro le ore 9.00. Alle ospiti viene inoltre data la possibilità e proposta la partecipazione alle attività culturali, religiose e ricreative, organizzate dalle istituzioni civili e religiose del quartiere, nonché dai vari gruppi spontanei od organizzati. Si auspica infatti la piena integrazione territoriale della comunità nel contesto sociale nella quale è inserita con l'attivazione di un gruppo di volontari "locali", che possa agevolare l'integrazione delle ospiti e del servizio nel territorio.

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:**

La valutazione è un processo che si co-costruisce, con l'ospite, la sua famiglia e con le istituzioni coinvolte, a partire dalla sua presa in carico. La valutazione di ciò che viene erogato presso la CSS "Sichem" avviene a 4 livelli:

### **1. al proprio interno**

La CSS prevede momenti di verifica del lavoro svolto all'interno delle riunioni dell'equipe, periodicamente. La valutazione del lavoro educativo passa attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione ai familiari agli ospiti ed agli educatori. La supervisione periodica è garantita dall'ente gestore.

### **2. con la famiglia e con i servizi psico-sociali di riferimento**

Le verifiche con la famiglia e con i servizi territoriali coinvolti nel progetto sono periodiche e regolari. Avvengono su convocazione scritta o telefonica e sono finalizzate ad una valutazione congiunta, rispetto all'andamento dell'inserimento.

All'incontro di verifica partecipa generalmente il responsabile del servizio e un educatore dell'equipe.

Sono previsti incontri:

⇒ all'ammissione, in cui vengono illustrate le linee guida del Centro nonché discusso e sottoscritto da tutte le persone presenti il modulo di accordo, che permette di concordare le reciproche competenze e responsabilità, nell'ottica di una proficua collaborazione. Il suddetto modulo di accordo definisce inoltre il consenso della famiglia all'attuazione del progetto individuale integrato, il mantenimento da parte della famiglia di alcune funzioni o competenze e la definizione dettagliata di quali competenze vengono invece delegate al Centro; il contributo periodico che la famiglia assegna all'ospite per i suoi bisogni personali e di tempo libero.



⇒ Prima della scadenza del periodo di prova, e successivamente all'emissione del parere di idoneità espresso dall'equipe educativa della comunità in cui vengono illustrati, in forma documentale e consegnati ai servizi territoriali:

- la valutazione funzionale, predisposta attraverso l'utilizzo di uno strumento interno
- l'idoneità o meno alla definizione di un percorso residenziale progettuale, nonché l'eventuale apporto della CSS alla definizione del progetto complessivo, di competenza ATS (o comunque del servizio inviante);

⇒ durante il periodo di inserimento progettuale, con cadenza concordata nella riunione di cui al punto sopra (almeno una volta all'anno). Alla prima di queste riunioni viene illustrato e consegnato sia ai servizi territoriali che alla famiglia, il "Progetto Educativo Individuale"

⇒ al bisogno: su richiesta di confronto e/o di modifiche sostanziali del modulo di accordo.

Con la famiglie sono inoltre previste altre opportunità di scambio:

➔ individuali.

- negli incontri in occasione delle visite dei familiari presso il Centro o dei rientri degli ospiti in famiglia
- convocazioni al bisogno, per dare o ricevere informazioni, confrontarsi, ecc.,

### **3. con l'ente gestore**

Tramite il confronto periodico con il rappresentante dell'Ente Gestore Fondazione "Comunità Mamré ONLUS". All'ente entro i primi mesi di ogni anno viene inviata una verifica dell'andamento del servizio per l'anno appena trascorso e in apposita riunione vengono illustrati i dati di bilancio.

### **4. con le Istituzioni pubbliche preposte al controllo**

Secondo modalità definite al loro interno.

La Comunità Mamré si impegna a prendersi cura delle persone ospiti del Comunità, in un contesto di umanizzazione, orientata alla soddisfazione dell'ospite e della sua famiglia.

## **RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO:**

La Fondazione Mamré garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori. Essi possono:

- chiedere informazioni sui servizi erogati
- chiedere chiarimenti e/o specificazioni
- segnalare disservizi e/o disagi subiti
- ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni

Le segnalazioni, le osservazioni, i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate presso la sede della CSS Sichem, Via Vittorio Arici, n. 9 – Brescia - presentandosi di persona o inviando lettera , indirizzate al Presidente della Fondazione Mamré, Cioli Tecla.

Il Presidente è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le famiglie previo appuntamento, il numero telefonico al quale prenotarlo è 030 9829049.

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

Per informazioni telefonare al numero 030-2306879 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00-12.30 e dalle ore 14.00-17.00

### **Visite guidate**

Sono possibili visite guidate alla struttura da parte di ospiti potenziali e loro familiari, ma anche di cittadini e operatori sociali interessati a conoscere la comunità, contattando in orario di ufficio il servizio e chiedendo un appuntamento con la persona incaricata, il responsabile della comunità o suo delegato - Tel 030/2306879.

## **RAPPORTI CON I FAMILIARI E I SERVIZI PSICO-SOCIALI REFERENTI:**

Considerata l'importanza che il Servizio riserva al rapporto con la famiglia, qui di seguito si presentano le persone a cui è possibile riferirsi liberamente, per ricevere risposte corrette ed esaurienti o per un confronto proficuo.

Ci si rivolge:

- al responsabile della CSS per ricevere informazioni sui programmi del Centro e per un confronto sull'andamento complessivo dell'inserimento al Centro del proprio familiare sul suo stato di salute, sugli interventi educativo-assistenziali; per informazioni sulla vita quotidiana degli ospiti e sugli aspetti logistici dell'inserimento.
- Agli educatori in servizio per comunicazioni inerenti la gestione quotidiana dell'ospite e il rapporto con i familiari stessi

Ad ogni comunicazione e/o richiesta di confronto viene assicurata la massima attenzione, per l'importanza data allo scambio aperto e costruttivo tra famiglia e Comunità.

Per informazioni e per appuntamenti si può telefonare in comunità preferibilmente in orario d'ufficio al Tel 030/2306879.

### **Valutazione della soddisfazione degli ospiti e delle famiglie**

La valutazione della soddisfazione degli ospiti e delle famiglie viene rilevata attraverso tre modalità:

1. *verifiche individuali*: sono previsti incontri di verifica periodici nel corso dell'inserimento dell'ospite nella struttura secondo quanto concordato con la famiglia stessa e i servizi territoriali referenti. All'incontro partecipano i familiari, i servizi territoriali referenti, il responsabile e un educatore della Comunità.
2. *distribuzione annuale alle ospiti del questionario sulla soddisfazione* (allegato alla carta dei servizi).

La somministrazione del questionario di soddisfazione è prevista, almeno una volta all'anno; le ospiti, che sono in grado, possono compilarlo da

sole, in caso contrario possono essere assistite da un parente o altra persona.

I risultati rilevati dai questionari debitamente compilati vengono utilizzati dall'equipe in un'ottica di miglioramento continuo del servizio e sono disponibili a richiesta dei familiari.

3. *momenti di confronto su richiesta dei familiari*: il responsabile è disponibile a confrontarsi con i familiari, che sono anche referenti della soddisfazione degli ospiti, su richiesta degli stessi: è sufficiente che esprimano questa necessità e verrà fissato un appuntamento dal responsabile.
4. *momenti di confronto/scambio informali*: in occasione dei rientri delle ospiti in famiglia.

La Comunità si impegna ad attuare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento del servizio erogato.

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

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

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

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

- di essere accolta e valorizzata nella sua individualità;
- di conservare e sviluppare la propria autonomia;
- di conservare le proprie abitudini di vita se non lesive per la propria persona e per gli altri e se compatibili con l'organizzazione della Comunità;
- di essere messa nella condizione di godere e conservare dignità e valore, anche in assenza o con la perdita parziale o totale della autonomia e di proprie competenze;
- di conservare e vedere rispettate le sue credenze, opinioni e sentimenti;
- di vivere in un luogo ordinato e pulito;

- al rispetto della sua persona da parte di tutti gli operatori del servizio;
- di esprimersi con modalità proprie e di essere ascoltato, 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-educative 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 le altre ospiti della comunità, e all'integrazione con il territorio, secondo tempi e modi definiti a livello personalizzato, nel rispetto dei bisogni e dei problemi propri e delle altre ospiti;
- di ricevere stimolazioni e proposte idonee a migliorare le competenze personali e interpersonali e a vivere meglio i momenti di gruppo;
- di praticare il culto, nel rispetto della proprio credo e di aver garantita l'assistenza religiosa, nei limiti dell'organizzazione del servizio. Qualora l'ospite fosse praticante di una religione diversa da quella cattolica potrà fornire al coordinatore di residenza le indicazioni per reperire il ministro del culto richiesto;

### **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 prescritto dal medico di base o dallo specialista, compresa l'informazione di eventuale cambio di terapia farmacologia e degli esiti di eventuali esami o visite specialistiche;
- di essere informato con sollecitudine in caso di ricovero ospedaliero urgente del proprio familiare e di essere informato preventivamente in caso di ricovero ospedaliero programmato;
- di essere informato sul progetto educativo 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 chiedere al centro che non vengano date informazioni sul proprio familiare a persone specificatamente indicate;

- di chiedere al centro di non lasciare uscire il proprio familiare con persone specificatamente indicate;
- che non vengano somministrati al proprio familiare alimenti o bevande espressamente controindicati in forma documentale;
- di chiedere la revisione del modulo di accordo sottoscritto all'ammissione del proprio familiare;
- di chiedere al responsabile della Comunità incontri per verifiche ulteriori, rispetto a quelle programmate dal centro con la famiglia e i servizi psico-sociali territoriali coinvolti nell'inserimento;
- di chiedere anche telefonicamente informazioni sullo stato di salute e sull'andamento dell'inserimento del proprio congiunto, agli operatori preposti, negli orari e nei giorni in cui sono presenti.

### **la famiglia ha il dovere**

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

Di seguito vi sono gli allegati citati all'interno del documento:

1. questionario di soddisfazione degli operatori
2. questionario di soddisfazione delle ospiti
3. questionario di soddisfazione dei familiari
4. scheda per esprimere apprezzamenti/lamentele



Salvatore Soresi e Laura Nota

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

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_\_ Titolo di studio \_\_\_\_\_

Altre specializzazioni \_\_\_\_\_

Ruolo professionale ricoperto \_\_\_\_\_

Diagnosi maggiormente ricorrente nelle persone di cui si occupa \_\_\_\_\_

Data di compilazione \_\_\_\_\_

**ISTRUZIONI**

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

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



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</b> fattore		
<b>II</b> fattore		
<b>III</b> fattore		
<b>IV</b> fattore		

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.



## Questionario sulla soddisfazione delle ospiti della comunità Sichem

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 casella scelta. Rispondi sinceramente, per il bene stesso dell'indagine. 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 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 ALTRE RAGAZZE CHE VIVONO QUI?

- 1) molto
- 2) abbastanza
- 3) non tanto
- 4) 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

# MAMRÉ

Fondazione Comunità Mamré Onlus

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

11.1. SE SI O NO, PERCHÉ?

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

12. DI SOLITO DURANTE LA  
GIORNATA FREQUENTI ANCHE  
ALTRI SERVIZI?

- 1) si
- 2) no

12.1. SE SI, QUALI?

- 1) Vado a scuola o centro di  
formazione professionale
- 2) Vado allo SFA (servizio di  
formazione all'autonomia)
- 3) Vado al CSE (centro socio-  
educativo)
- 4) Altro .....

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

16. COM'È COMPOSTA LA TUA  
FAMIGLIA?

- |   |       |       |
|---|-------|-------|
| Madre                                       | 1) si | 2) no |
| Padre                                       | 1) si | 2) no |
| Fratelli o sorelle                          | 1) si | 2) no |
| In assenza dei precedenti:<br>altri parenti | 1) si | 2) no |

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**

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

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi del Dgs legge 196/2003, 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.

Gentile familiare,

REG. REA.CCIAA BS 393977 - PERS. GIUR. TRIB. BS N.44 – C.F. e P.IVA 01301620173

**SEDE LEGALE**

**Fondazione Comunità Mamré ONLUS**  
via Risorgimento, 173,  
25040 Clusane d'Iseo,  
tel 030/9829049 fax 030/9898675  
e-mail [comunita@mamre.it](mailto:comunita@mamre.it)

**SEDE OPERATIVA**

**CAH Sichem**  
via V. Arici, n. 9  
25134 Brescia  
tel. e fax 030/2306879  
e-mail [sichem@mamre.it](mailto:sichem@mamre.it)

# MAMRÉ

## Fondazione Comunità Mamré Onlus

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

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

Il questionario potrà essere spedito o imbucato nell'apposita cassetta all'ingresso del Centro, al fine di permettere l'analisi dei dati, da restituirLe 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 chiarimento ed informazione e ringraziano della gentile collaborazione

<b>Esprima un suo giudizio che cosa pensa riguardo a:</b>	<b>gravemente insufficiente</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
pulizia e igiene degli ambienti di vita					
la gradevolezza, la cura e la manutenzione degli ambienti					
Vitto (qualità e varietà dei cibi)					
servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria ed indumenti personali					
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, mobilitazione).					
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 parente in comunità?					
come giudica, se li conosce, il progetto educativo e le attività svolte dal suo parente?					
Come giudica la riservatezza e la privacy garantita a Lei e al Suo parente					
Che giudizio esprime nel complesso sulla comunità					

## Note ed osservazioni:

Sponga, se lo desidera, le Sue osservazioni:

.....

---

# MAMRÉ

Fondazione Comunità Mamré Onlus

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

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? Sì  no

data della compilazione ..... firma facoltativa

## Scheda per esprimere apprezzamenti/lamentele CSS "SICHEM"

*Questa scheda Le permette di esprimere il Suo apprezzamento/lamentela sul servizio offerto dalla CSS "Sichem".*

*La scheda compilata può essere consegnata, in busta chiusa, presso la CSS "Sichem" all'attenzione del Responsabile delle Relazioni con il Pubblico, nonché Presidente dell'Fondazione Comunità Mamré Onlus, Tecla Cioli; oppure può essere inviata tramite posta a: Tecla Cioli c/o Comunità Socio Sanitaria "Sichem", Via Vittorio Arici, 9 , 25134 Brescia; oppure può essere inviata via fax al n° 030/2306879 sempre all'attenzione del Responsabile delle Relazioni con il Pubblico Tecla Cioli.*

*Il Presidente è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le famiglie previo appuntamento. Per informazioni telefonare al n° 030/2306879.*

*Entro 10 giorni dalla ricezione della scheda il Responsabile delle Relazioni con il Pubblico si attiva per predisporre adeguate risposte alla lamentela.*

*Se desidera ricevere la risposta alla Sua lamentela è pregata di compilare i dati anagrafici richiesti. In caso contrario può inoltrare la scheda in forma anonima.*

Io sottoscritto/a.....Tel.....

Residente a .....in Via.....n°.....

Desidero esprimere il seguente apprezzamento/lamentela:.....

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

**DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY:** ai sensi della legge 196/2003 dichiara che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso, nell'ottica di un continuo miglioramento.

Stampato in proprio  
**Edizione 2022**  
**Sostituisce la precedente**