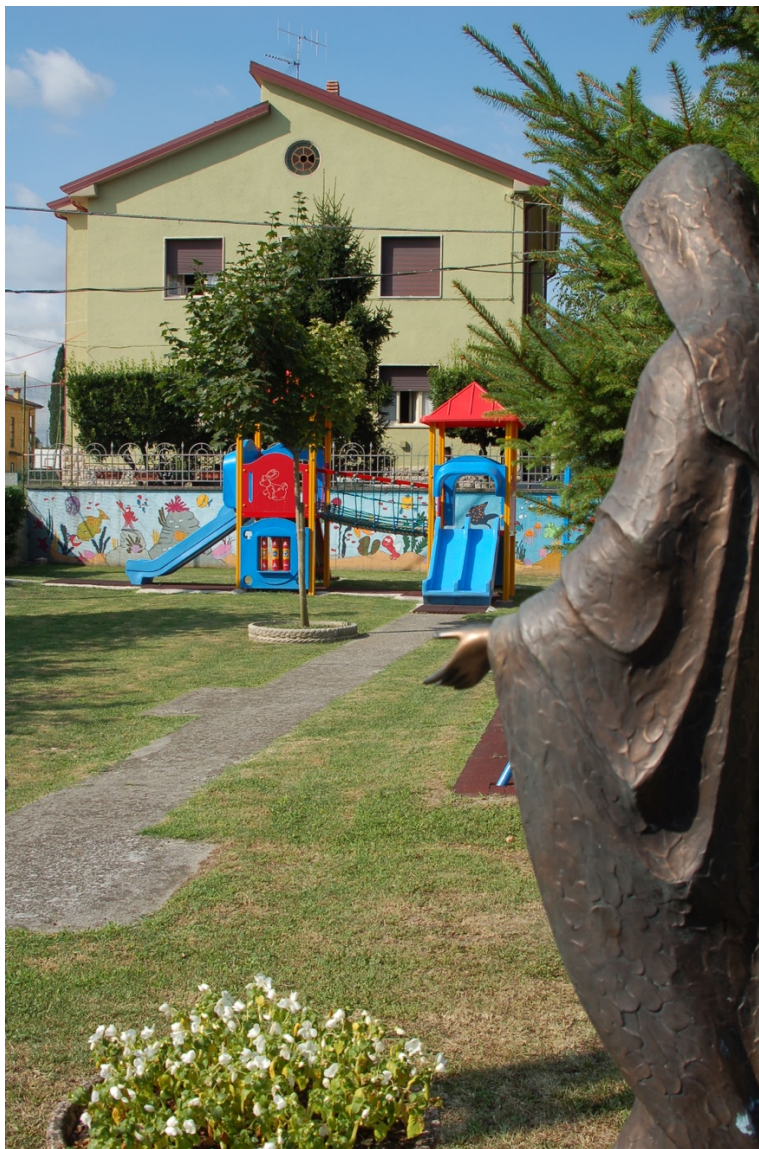


ALLOGGIO per l'AUTONOMIA "Giaffa"



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

Carta dei servizi

edizione
gennaio 2023

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

(don Pierino Ferrari)

INDICE

.....	1
PRESENTAZIONE	5
CHI SIAMO	5
CRITERI DI RIFERIMENTO	7
SITO INTERNET E SOCIAL	8
UNITÀ D’OFFERTA “GIAFFA”	8
DESTINATARI	8
LOCALIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ, SICUREZZA	9
CARATTERISTICHE COSTRUTTIVE	9
FINALITÀ	9
OBIETTIVI – PROGETTO INDIVIDUALE	9
PRESENTAZIONE/VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI INSERIMENTO	10
DIMISSIONI	10
PERSONALE	11
APERTURA SERVIZIO	11
RETTA	11
RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO	12
RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	12

Presentazione

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

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

Risponde ai principi fondamentali di:

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

La Carta dei Servizi:

- contiene gli standard di qualità dei servizi offerti;
- descrive l'organizzazione del servizio erogato;
- individua gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite;
- è a disposizione di quanti la richiedano, presso la sede dell'alloggio protetto Giaffa, via L. Di Bernardo 1, oppure accedendo al sito www.fondazionemamre.it

Chi siamo

L'alloggio protetto Giaffa (ora innanzi Giaffa) è gestito dalla Fondazione Mamré Onlus (ora innanzi Mamré) con sede legale in Iseo (Bs) fr. Clusane, Via Risorgimento n. 173, [mail: fondazione@mamre.it](mailto:fondazione@mamre.it) e sede amministrativa in Iseo (Bs). Fr. 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. Statuto Sociale).

GLI IDEALI

Le persone che, a qualsiasi titolo, operano in Mamré, sono coinvolte nel dare forma agli ideali e all'organizzazione all'interno delle unità d'offerta dove prestano servizio.

Tutto il personale si impegna a tradurre in pratica 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;

- condividere con le persone di cui si prendono cura, anche nelle situazioni più compromesse, il loro specifico percorso progettuale, orientato al benessere, all'autonomia e alla partecipazione alla vita sociale;
- facilitare l'integrazione e la collaborazione con la comunità locale e con i servizi territoriali;
- valorizzare il volontariato, riconoscendo la ricchezza e la complementarità del suo apporto nel funzionamento dei servizi;
- mantenere, come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ogni collega;
- aggiornare la missione in modo responsabile ed etico, perseguendo uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell'individuo, della società e dell'ambiente.

IL CDA

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è composto da:

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

UNA LUNGA ESPERIENZA DI LAVORO SOCIO-EDUCATIVO-SANITARIO

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.

La Comunità Mamrè si costituisce in Associazione senza scopo 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.

Il 21.10.2020, per l'adeguamento alla legge del terzo settore, l'associazione "Comunità Mamrè Onlus" si è trasformata in Fondazione.

Regione Lombardia, con decreto n. 652 del 10/12/2020, ha approvato la trasformazione, recepita dalla CCIAA di Brescia il 09.02.2021. A partire da quest'ultima data la nuova denominazione è "Fondazione Mamrè Onlus". Restano invariati tutti gli altri riferimenti.

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.

La Fondazione:

- dal 01/09/2022 ha inserito nell'organico la figura del Direttore generale.
- in data 14/12/2022 ha concluso positivamente l'iter relativo alla richiesta di adesione della Fondazione Mamrè onlus a confcooperative. Il N. di matricola attribuito è 84542. La fondazione è stata assegnata alla CONFCOOPERATIVE FEDERSOLIDARIETÀ.
- nel gennaio 2023 ha aggiornato la nomina dei preposti
- il 02.01.23 ha nominato il nuovo risk manager

- in data 12.01.23 ha costituito un gruppo di lavoro per la gestione del rischio aggressione, coordinato dal Direttore

Inoltre:

- nella ricorrenza della S. Lucia, ogni anno, offre a tutti i dipendenti, come benefit, un voucher per la prevenzione oncologica/cardiologica

- dal 2022, in occasione del Natale, al rinnovarsi dei vari lustri di appartenenza alla fondazione, riconosce i lavoratori con un benefit, per sottolineare il valore del loro impegno a servizio della fragilità umana,

La Fondazione gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; una comunità per minori; una casa albergo; una residenza socio-sanitaria per disabili, un centro diurno integrato, tre alloggi protetti per disabili, quattro alloggi per l'autonomia per giovani-adulti e un servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA).

Nel 2010 si dota di un codice etico-comportamentale, che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale, attraverso l'individuazione di comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve rispettare, nonché del Modello Organizzativo. Il codice etico è consultabile sul sito www.fondazionemamre.it.

L'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17.11.2014, viene regolarmente rinnovato.

Ogni operatore ha la possibilità di segnalare eventuali presunte violazioni del modello e del codice Etico tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail odv.mamre@gmail.com

Nel 2021 la Fondazione Mamré ha redatto il suo primo bilancio sociale, volto a evidenziarne l'impatto sul bene comune. Nel bilancio sociale Mamré racconta agli ospiti, alle loro famiglie e a quanti lo desiderano, l'identità di Mamré, i principi che la ispirano, la sua missione, l'impatto che è in grado di produrre nella società, la sua tipica impronta professionale e valoriale. Il documento è visionabile sul sito della Fondazione nella sezione "Amministrazione trasparente".

Criteri di riferimento

RIFERIMENTO VALORIALE (MISSION)

La sua missione: accoglienza per la fecondità che si esprime nel servizio, sul modello della tenda abramica (cfr. Gn. cap. 12/18).

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

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

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

- 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 dei nuovi bisogni, di individuazione di una risposta adeguata e di coinvolgimento di

quanti possono renderla efficace.

RIFERIMENTO SCIENTIFICO

I domini della Qualità della vita e il modello che li sostiene, sono il riferimento fondamentale per la definizione del progetto di vita della persona con disabilità, sia nella valutazione individuale dei bisogni di sostegno e nella programmazione dei sostegni, che nella programmazione e verifica di interventi.

Ogni progetto di presa in carico è attuato in riferimento a questo modello ed è declinato poi attraverso le metodologie e gli strumenti propri delle scienze cognitivo-comportamentali e psicoeducative per le disabilità.

RIFERIMENTO NORMATIVO

- L.R. n. 3/08, art. 4 comma 2 - Unità d'offerta della rete sociale - alloggio per l'autonomia

Sito internet

Il sito internet www.fondazionemamre.it consente a chi lo desidera un rapido ed esaustivo accesso alle informazioni relative all'Ente Gestore. È suddiviso in aree tematiche raggiungibili dalla homepage.

Unità d'offerta "Giaffa"

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

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

Destinatari

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

Localizzazione, accessibilità, sicurezza

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

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

La struttura si sviluppa su due piani fuori terra collegati da una scala interna situato all'interno di una zona protetta. L'accesso carraiò dà su un ampio parcheggio privato. La struttura è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza.

Caratteristiche costruttive

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

L'edificio risponde alle norme antisismiche in vigore.

Le soluzioni architettoniche adottate e l'organizzazione degli spazi interni sono concepiti per favorire l'autonomia e la socializzazione e, nel contempo, per rispettare la privacy degli ospiti medesimi. L'alloggio protetto è composto da soggiorno e cucina, un locale studio, tre camere singole, due bagni e due luoghi di disimpegno.

Finalità

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

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

Obiettivi – Progetto Individuale

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

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

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

Presentazione/valutazione della domanda di inserimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dimissioni

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

La dimissione può essere anticipata quando:

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

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

Prima di tale data verrà ugualmente corrisposta la retta per l'occupazione del posto, anche se l'utente è assente. Non è infatti accolta, ai fini amministrativi, la comunicazione di dimissione retrodatata. I periodi di vacanza, come i periodi di prova in servizi residenziali ritenuti più idonei al caso, non sono computabili al fine di una eventuale riduzione di retta.

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

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

Personale

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

Altri operatori vengono individuati in quantità e qualità nel progetto individuale, in relazione al raggiungimento degli obiettivi previsti. Anche il volontariato viene promosso come valore aggiunto per il raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo individuale.

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

Apertura servizio

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

Retta

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

La retta comprende:

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

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

Le assenze non costituiscono riduzione di retta.

Non è previsto nessun deposito cauzionale.

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

Responsabile delle relazioni con il pubblico

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

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

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

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

Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

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

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



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

Edizione: Gennaio 2023
documento stampato in proprio