



**Fondazione  
Mamré ONLUS**

# C.S.S. SIN



# Carta dei Servizi

**Anno 2024**

*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 "Sin"  
e quali sono i motivi ispiratori  
e gli ideali, che animano l'opera.  
Gli antichi coniarono l'assioma  
"Charta cantat",  
ma, perché ciò si realizzi,  
occorrono cantori  
che prestano la loro voce alla carta.*

**Don Pierino Ferrari**

## INDICE

### SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

- principi fondamentali
- criteri di riferimento

### CHI SIAMO

### LE PERSONE COINVOLTE A TRADURLA IN STORIA

### COSA FACCIAMO

- una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanitario
- la Comunità "Sin"
- cosa ci prefiggiamo

### UNITA' D'OFFERTA

- posti abilitati, accreditati, a contratto
- localizzazione, raggiungibilità, sicurezza

### ABITANTI DELLA COMUNITA' E FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- condizioni che danno titolo all'accesso
- criteri di formazione e gestione delle liste d'attesa
- modalità di accoglienza
- osservazione e presa in carico
- dimissione
- debito informativo
- fascicolo socio assistenziale sanitario (FaSAS)

### MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- organizzazione
- attività
- giornata tipo degli abitanti della Comunità

### RAPPORTO CON I FAMILIARI

- visite
- visite guidate
- richiesta di documentazione
- modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali
- modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

### RETTA

- prestazioni comprese nella retta
- prestazioni non comprese nella retta

### RISORSE UMANE

- volontariato
- modalità di riconoscimento degli operatori
- modalità di coordinamento
- formazione

### PROCESSI VALUTATIVI- TUTELA DEI DIRITTI

- sistema di valutazione della soddisfazione
- Responsabile delle Relazione con il Pubblico

### STANDARD DI QUALITA'

- rispetto all'ospite, alla famiglia/tutore/AdS, al servizio, al territorio
- diritti e doveri dell'ospite, della famiglia/tutore/AdS

### ALLEGATI

- questionario di soddisfazione degli operatori
- questionario di soddisfazione familiari/AdS/tutore
- questionario di soddisfazione degli abitanti della Comunità
- scheda per esprimere apprezzamenti/lamentele

## SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dal D.L. 12 maggio 1995 n.163, in cui la Comunità Socio Sanitaria "Sin" descrive i principi fondamentali, la filosofia ed i valori di riferimento, le finalità, l'organizzazione ed i servizi erogati.

Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti, gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite.

È, quindi, anche uno strumento per valutare, nel tempo, il funzionamento del Servizio e promuoverne, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento per renderlo sempre più gradevole e a misura degli ospiti e delle loro famiglie.

È a disposizione degli abitanti della Comunità, dei familiari, delle Pubbliche Istituzioni e di tutti i cittadini interessati.

Esposta nella bacheca della Comunità, allegata al Contratto d'Ingresso, è a disposizione del pubblico, consultabile anche sul sito internet dell'Ente Gestore, all'indirizzo [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it).

### Principi fondamentali

La Comunità Sin si ispira ai seguenti principi:

- **uguaglianza:** *i servizi offerti rispondono ai bisogni di tutti i cittadini disabili, con pari dignità, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;*
- **imparzialità:** *impegno di tutti gli operatori all'equità, nei confronti degli ospiti;*
- **continuità:** *l'organizzazione è volta a garantire la continuità nelle prestazioni tutelari, nel rispetto del Progetto Educativo Individuale;*
- **diritto di scelta:** *quale manifestazione del diritto più ampio di libertà personale. Viene garantito nel rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali della struttura;*
- **partecipazione:** *viene garantito il diritto alla corretta informazione, al coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di confronto per verificare l'efficacia dell'intervento e per condividere, almeno semestralmente, il PEI/PAI, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso progettuale; attraverso l'annuale valutazione della qualità del servizio reso, è data la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dello stesso;*

- *efficacia ed efficienza: è costante l'impegno a migliorare l'erogazione del servizio, anche attraverso personale competente e qualificato. Le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli abitanti della Comunità, sia di gratificazione del personale;*
- *riservatezza: la Comunità garantisce all'ospite la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua persona. Tutto il personale operante nella Comunità è tenuto al rispetto del segreto professionale.*

## CHI SIAMO

---

La Comunità Socio Sanitaria "Sin" (ora innanzi SIN), è gestita dalla Fondazione Mamrè Onlus (ora innanzi Mamrè) 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).

## Criteri di riferimento

---

### Riferimento valoriale (mission)

La Fondazione realizza i valori fondativi di Mamrè: **l'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, nella valutazione individuale dei bisogni di sostegno, nella programmazione dei sostegni e della verifica degli interventi.

## **Riferimento normativo**

La CSS è regolata dalla DGR n. 7/18333 del 23 luglio 2004, che norma i requisiti di autorizzazione al funzionamento e accreditamento di tale unità d'offerta.

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

- Legge n. 241 del 7.8.1990 in materia di diritto d'accesso a documenti amministrativi
- ex DL 231/01 che disciplina l'etica aziendale;
- Regolamento Ue 2016/679 sulla tutela della privacy;
- Legge Regionale n. 18 del 31/07/2008, che regolamenta l'utilizzo del sistema CRS-SISS da parte delle strutture socio-sanitarie;
- Dgl 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- DGR 1756 del 2014 sull'appropriatezza dei servizi sociosanitari;
- DGR n° 2569 del 31/10/2014 che definisce una revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle UdO sociosanitarie e le linee operative per le attività di vigilanza;
- D.Lgs n. 33/2013 sulla trasparenza;
- L.R. 3/2015 sulla riforma del sistema sociosanitario in Lombardia.
- DCR n.XI/2477 del 17.05.2022 (Pan Flu 2021-2023)

## **LE PERSONE COINVOLTE A TRADURLA IN STORIA**

---

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 abitanti della Comunità 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 complementarietà 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;
- attualizzare la missione in modo responsabile ed etico, perseguendo uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell'individuo, della società e dell'ambiente.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è composto da:

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

Direttore generale: Giovanni Falsina.

## **COSA FACCIAMO**

---

### **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 Mamré 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 Mamré 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 Mamré 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.

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 Mamré Onlus a Confcooperative. Il N. di matricola attribuito è 84542. La Fondazione è stata assegnata a Confcooperative Federsolidarietà;
- il 15.12.2022 ha aderito al Contratto di Rete fra le istituzioni che si occupano della disabilità nel bresciano, denominata Rete "Connessioni";
- 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,
- 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.

Inoltre:

- nella ricorrenza della S. Lucia, ogni anno, offre a tutti i dipendenti e collaboratori, al fine

di preservarne la salute, un voucher per la prevenzione oncologica/cardiológica, spendibile presso gli ambulatori di prevenzione Raphaël.

La Fondazione attualmente 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, un servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA), un mercatino solidale dell'usato; aderisce al progetto B1 e B1 autismo per il distretto di Brescia.

E' in corso inoltre la partecipazione a progetti condivisi con altre istituzioni del terzo settore:

- la co-progettazione con *Civitas s.r.l. e altre cooperative locali*, nell'ambito del PNRR, per l'attuazione di percorsi di autonomia per persone con disabilità, creando spazi di cohousing e di inserimento al lavoro per cinque soggetti prescelti dai Servizi Sociali dei comuni della Valle Trompia;
- il partenariato con altre organizzazioni del terzo settore per il progetto "*Magazzino diffuso*" per lo scambio e la condivisione di eccedenze.

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](http://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](mailto:odv.mamre@gmail.com)

Dal 2021 la Fondazione Mamré redige il bilancio sociale, volto a evidenziarne l'impatto sul bene comune, 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.

## LA COMUNITÀ “SIN”

La Comunità Socio Sanitaria “Sin”, istituita il 19 giugno 1993, si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari residenziali per disabili, presenti nell’ATS di Brescia, a supporto o in sostituzione della famiglia.

*“Il nome Sin fa riferimento al deserto biblico in cui Mosè fu contestato nei suoi ideali, ma dopo le tribolazioni, vennero dal cielo la manna e le quaglie e, dalla pietra, l’acqua salutare (cfr. Esodo 16,1).*

*Questa casa assume il significato della speranza affinché anche qui, cresca sempre più l’apertura ai doni del Cielo e alle risorse della terra, che la provvidenza ci fa gustare.” (don Pierino Ferrari)*

### Cosa ci prefiggiamo

La Comunità Sin si prefigge di aiutare persone in condizione di bisogno a raggiungere e mantenere il proprio benessere bio-psico-sociale e spirituale promuovendo e sostenendo la miglior qualità di vita, allineando le prestazioni abilitative, riabilitative ed assistenziali ai bisogni di sostegno della persona, con attenzione alle sue preferenze ed ai suoi desideri. Offre una soluzione residenziale a supporto o sostitutiva della famiglia quando questa è inesistente o impossibilitata a rispondere da sola ai bisogni complessivi del proprio familiare.

Per realizzare ciò:

- pone al centro dell’intervento la persona disabile attuando il progetto individuale a partire dai suoi bisogni e desideri, perché diventi protagonista del proprio processo di crescita e per aumentarne il grado di autodeterminazione ed empowerment;
- pone attenzione alle ecologie di vita delle persone che vi abitano;
- favorisce una relazione educativa che tiene presente i principi sottesi alla vita domestica. La “casa” è l’immagine di qualcosa che ci appartiene, all’interno della quale ci ritroviamo. Rispondere al bisogno di residenzialità è perciò curare il “dentro”, garantendo spazi di riservatezza, di intimità, personali e personalizzati;
- avvalorare la quotidianità in cui la cura dei dettagli diventa centrale e costituisce il valore aggiunto;
- valorizza le competenze possedute dalla persona, garantendole contemporaneamente adeguati spazi e tempi di riposo e di relax;

- si prende cura di tutta la persona, sia dal punto di vista educativo, promuovendo lo sviluppo delle autonomie, sia dal punto di vista sanitario per il miglioramento del benessere psicofisico;
- risponde ai bisogni di relazione e di appartenenza, in modo che le persone si sentano accolte e tutelate, perché qualcuno si prende cura di loro; di impegno e di svago importanti al benessere e alla maturazione della persona, ponendosi in un rapporto di collaborazione nella rete dei servizi; si fa carico dei molti bisogni presenti nella persona, si costituisce come il punto di partenza dal quale si “esce” per partecipare e integrarsi nella vita sociale, attraverso le attività occupazionali, il lavoro, le attività sanitarie-riabilitative e di tempo libero; favorisce azioni che aiutano le persone a sentirsi parte della comunità locale e a mantenere un legame stretto con il proprio territorio;
- riconosce anche alla persona disabile lo status di “persona adulta”, offrendo l’opportunità di attività che non siano solo quelle adottate per l’età evolutiva;
- riconosce l’importanza della famiglia nella condivisione del progetto di vita e per il benessere emotivo dell’ospite; valorizza il mantenimento dei rapporti familiari facilitando i rientri a casa ed occasioni conviviali;
- fa riferimento al principio di normalizzazione per favorire il miglioramento della qualità della vita, rendendo disponibili “percorsi di vita” e condizioni del vivere quotidiano che sono il più vicino possibile alle normali circostanze di vita reale nella società;
- si impegna con i servizi e le risorse del territorio ad attivare quella sinergia di azioni e di obiettivi finalizzata all’emancipazione dell’ospite e al riconoscimento del suo ruolo sociale;
- intende sensibilizzare l’ambiente sociale; con la partecipazione alle iniziative territoriali promuove la crescita di una cultura della solidarietà, della comprensione delle “diversità” come risorse.

## **UNITA’ D’OFFERTA**

---

### **Posti abilitati, accreditati, a contratto**

Sin è una comunità residenziale di tipo familiare per persone con disabilità psichica di grado medio, medio-grave, di ambo i sessi, funzionante tutti i giorni dell’anno, 24 ore su 24. La CSS SIN nel novembre 2023 si è trasferita dalla sede di Villa Carcina, p.zza

Caduti 19, dove nel giugno 1993 era stata autorizzata al Funzionamento per 9 persone, alla nuova sede di Concesio, via Tomaso Brusaferrì 8, con “decreto dell’ATS Brescia n. 643 del 26.10.2023 con oggetto: parere favorevole alla modifica dell’accreditamento per trasferimento della sede” e alla Delibera della Giunta della Regione Lombardia N°XII/1380 del 20.11.2023 con oggetto:” modifica accreditamento per trasferimento della sede e ampliamento della capacità ricettiva da 9 a 10 posti”. Dei 10 posti letto accreditati, 9 sono contrattualizzati con Regione Lombardia. Il contratto con l’ATS viene stipulato annualmente.

### **Localizzazione, raggiungibilità, sicurezza**

L’immobile in cui ha sede la CSS “Sin” è di proprietà dell’Ente Gestore – Fondazione Mamré Onlus.

Si accede alla CSS “Sin” da via Tomaso Brusaferrì 8, a Concesio, sia da cancello pedonale che da cancello elettrico, con possibilità di usufruire di 13 parcheggi privati, 10 interni e 3 esterni alla struttura. Un accesso secondario è anche su Via Triumplina.

In prossimità della struttura c’è la fermata per l’utilizzo dei mezzi pubblici, fruibili in diverse fasce orarie.

L’edificio è inserito nel contesto urbano dotato di tutti gli elementi essenziali alla vita quotidiana degli ospiti.

La struttura è articolata su due piani, collegati da ascensore e da scale interne. Al piano terra c’è la zona giorno con i locali per i servizi generali e al primo piano la zona notte che prevede sei camere singole, di cui due con bagno interno e due camere doppie; almeno un bagno ogni due ospiti ed un bagno assistito.

All’esterno oltre ad un ampio parcheggio c’è uno spazio verde

La struttura risponde a tutti i requisiti richiesti dalle attuali norme di igiene e di sicurezza e di eliminazione delle barriere architettoniche. Tutti gli impianti sono soggetti a manutenzione periodica. In caso di emergenza il personale è addestrato ad intervenire per la tutela e la sicurezza degli abitanti della Comunità, propria e di tutte le persone presenti in struttura.

La sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature per la prevenzione di infortuni è garantita dal Servizio di Prevenzione e Protezione.

## **ABITANTI della COMUNITA' E FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

---

### **Condizioni che danno titolo all'accesso**

La CSS "Sin" può ospitare persone di ambo i sessi, con disabilità di grado medio, medio-grave, di età compresa fra i 18 e i 65 anni all'ingresso, che non necessitano di soluzione residenziale maggiormente protetta e sanitarizzata rispetto a quella offerta dalla Comunità. E' esclusa l'accoglienza di persone con patologia psichiatrica.

Un eventuale inserimento di minori deve essere supportato da una relazione di pertinenza da parte dell'UO di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza e dall'autorizzazione del NSH dell'ASST degli Spedali Civili di Brescia.

La Comunità accoglie persone residenti nei Comuni del territorio dell'ATS di Brescia.

La priorità è riservata a persone provenienti da altre UdO della medesima Fondazione, ai residenti nel Comune di Concesio e nell'ambito territoriale dell'ASST degli Spedali Civili di Brescia, in cui ha sede la struttura.

### **Criteri di formazione e gestione delle liste d'attesa**

La domanda di inserimento di candidati idonei, che non possono essere ammessi per assenza di posti disponibili, viene iscritta in una lista d'attesa, gestita dalla Comunità.

La lista d'attesa è aggiornata trimestralmente sul sito [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it) nella sezione "amministrazione trasparente" e dichiarata al 31 dicembre di ogni anno nel modulo STS 24.

Quando si verifica la disponibilità di un posto a contratto, la scelta, fra i candidati in lista d'attesa, rispetta i criteri sopra illustrati.

### **Modalità di accoglienza**

Il processo di inserimento si avvia a seguito di richiesta scritta al Legale Rappresentante della Fondazione Mamré Onlus, da parte dei Servizi Sociali competenti. Alla richiesta sono allegati il parere di pertinenza all'ingresso nella CSS e copia della documentazione relativa al candidato.

Il Legale Rappresentante e la Responsabile della CSS, con l'apporto dell'equipe educativa, valutata la compatibilità rispetto alle persone già inserite, trasmette all'Ente richiedente la risposta di disponibilità all'accoglimento o all'inserimento nella lista d'attesa. In seguito l'EOH territorialmente competente procede alla presentazione del candidato.

Nella fase dedicata alla conoscenza reciproca:

- si raccolgono tutte le informazioni utili all'inserimento,
- viene illustrata l'organizzazione della CSS attraverso la "Carta dei Servizi",
- si stipula, con gli Obbligati, un "Contratto d'ingresso" (DGR 1185/2013).
- si sottoscrive il "Modulo di Accordo" con la definizione delle responsabilità delle persone coinvolte nel progetto,
- si sottoscrivono i consensi richiesti dalla normativa vigente.

### **Osservazione e presa in carico**

Dopo la stipula del "Contratto d'ingresso" si procede alla presa in carico, per un periodo di prova che viene accordato per un massimo di tre mesi.

All'atto della presa in carico a partire dal giorno dell'inserimento, la Comunità si impegna a definire con l'interessato, e/o gli Obbligati, il PAI, e le prime valutazioni, necessarie a confermare o meno l'inserimento progettuale. Con la comunicazione all'ATS dell'inserimento avvenuto si trasmettono PAI e la scheda SIDi, la classe assegnata e la data di inizio di erogazione del voucher di lungodegenza, che coincide con la data della scheda SIDi e del PAI

Dopo un primo PAI provvisorio, entro un massimo di 30 giorni, viene redatto il Progetto Individuale (PI); la scheda SIDi Web viene compilata e aggiornata, secondo i tempi ed i modi definiti dall'ATS.

Prima della scadenza del periodo di prova, viene convocato un incontro di verifica con tutti gli operatori coinvolti nel Progetto e con la famiglia/amministratore di sostegno/tutore/referente.

In seguito all'accertata idoneità all'ingresso, sulla scorta dei risultati dell'assessment, l'equipe elabora il PI, declinato nel PEI e nel PAI per la fase progettuale; il PI viene revisionato con una frequenza non superiore ai 6 mesi. Il progetto viene condiviso e sottoscritto dall'ospite e/o, dalla famiglia/tutore/AdS/referente.

### **Dimissione**

E' la fase della conclusione della presa in carico e del trattamento. La dimissione viene valutata congiuntamente con i Servizi invianti, con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno, al fine di individuare le condizioni di continuità del progetto di vita. Può avvenire al termine del periodo di prova, al termine del periodo progettuale oppure in itinere se insorgono condizioni interne o esterne che rendono l'inserimento non più pertinente o necessario, secondo le modalità che verranno definite con gli Enti di riferimento.

In caso di trasferimento ad un altro servizio viene garantita la continuità assistenziale, si consegna la relazione di dimissione e si mettono a disposizione tutte le informazioni necessarie ad assicurare la continuità delle cure.

Il Direttore generale viene informato sulle dimissioni e i nuovi ingressi. Ne monitora i tempi di sostituzione, affinché avvengano nel rispetto della specifica procedura. Può intervenire se chiamato in causa dal Responsabile che gestisce direttamente il processo di inserimento e dimissione.

### **Debito Informativo**

Nelle diverse fasi di erogazione del servizio la Comunità si impegna ad assolvere il Debito Informativo secondo quanto stabilito nel Contratto stipulato con l'ATS di Brescia.

### **Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS)**

Per ogni persona inserita viene redatto un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria ad essa relativa.

Il FaSAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico, degli interventi pianificati ed attuati, assicurati dall'unità d'offerta, concordati con la famiglia/referente e/o con l'ospite, nel rispetto della sua situazione individuale e relazionale.

Il FASAS risponde ai requisiti della DGR 2569; è strutturato secondo il costrutto della Qualità della vita ed è comprensivo di diverse sezioni:

- ❑ anamnestica (conoscitiva di presa in carico) e sezione modulistica privacy
- ❑ assessment (strumenti validati e relativa classificazione)
- ❑ sanitaria (valutazione dei diversi professionisti)
- ❑ educativa/progettuale (PI integrato con PAI e PEI)
- ❑ diario degli eventi e interventi assistenziali, sociali e sanitari
- ❑ sezione anagrafica/giuridica/fiscale/economica
- ❑ sezione documentazione pregressa
- ❑ dimissioni

I documenti possono essere cartacei o informatizzati.

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

---

### Organizzazione

Caratteristica della Comunità Sin è la presenza di due educatrici appartenenti alla Associazione Comunità Mamré, residenti presso la struttura.

L'organizzazione è impostata sulla valorizzazione dell'originalità di ogni persona e sul suo diritto di essere protagonista del proprio progetto di vita.

Concretamente si cerca di far convivere in modo sinergico il modello sociale, attento ai bisogni di integrazione sociale e al clima educativo, e il modello abilitativo, finalizzato al miglioramento delle abilità personali.

L'organizzazione della Comunità diventa il contenitore del benessere di ciascuno, pertanto viene valutato per ciascuno lo spazio da dedicare al rapporto individuale, alla vita di gruppo, al coinvolgimento nella gestione della Comunità, alla privatezza, al ristoro, alla vita spirituale e alla dimensione sociale.

L'agire dell'educatore si orienta verso la "co-conduzione" della vita comune. L'educatore ha una più larga responsabilità, ma interrelata al gruppo, entro cui ciascuno ha uno spazio di autonomia e di responsabilità verso gli altri nella misura che è in grado di intessere e sostenere.

Il bisogno di rendersi utile trova nella Comunità una risposta personalizzata quindi la richiesta di collaborazione viene adeguata alle capacità di ciascuno. Ogni progetto mira a co-costruire risposte specifiche ai bisogni, ai desideri e alle differenti tensioni evolutive della persona. La quotidianità diventa così lo strumento educativo più appropriato per l'attuazione di ogni percorso progettuale.

In linea con l'approccio al costruito della qualità della vita tutte le attività e le scelte, anche gestionali e cliniche, oltre quelle culturali e scientifiche, sono orientate ai possibili risultati nelle aree di:

- Benessere (Benessere emotivo, Benessere fisico, Benessere materiale)
- Indipendenza (Sviluppo personale, Autodeterminazione)
- Partecipazione sociale (Relazioni interpersonali, Inclusione Sociale, Diritti).

### Attività

L'attenzione alla unicità della persona è alla base di ogni intervento educativo e di ogni proposta; considerata la connotazione della Comunità come "casa", anche nel rispetto del principio dell'autodeterminazione, vengono fatte proposte più che fornite attività

predefinite. Le attività ed aree sotto elencate sono pertanto un riferimento generale che poi viene declinato in modo specifico a partire dalle caratteristiche, bisogni e preferenze della singola persona. L'intervento si sviluppa su due versanti:

- all'interno del nucleo comunitario in cui si sostiene la qualità di vita, garantendo l'assistenza alle funzioni di base, promuovendo l'interiorizzazione delle regole di convivenza, delle modalità relazionali costruttive, di legami affettivi significativi come all'interno di un vero nucleo familiare, grazie anche alla presenza regolare e costante di figure di riferimento (operatori e volontari del servizio);
- all'esterno della comunità, nei diversi spazi, si stimola la crescita personale e sociale, garantendo un percorso di inclusione sociale, offrendo attraverso l'attività educativa sostegni concreti e funzionali alla realizzazione del progetto di vita.

***Prestazioni e attività di cura della persona*** per promuovere/mantenere le abilità nell'alimentazione, igiene, abbigliamento, controllo vescicale e sfinterico, nella cura della propria immagine, con la scelta di un abbigliamento appropriato, la cura dei capelli etc., mirando non solo all'essere capaci di fare, ma anche all'autodeterminazione, con l'obiettivo di ridurre, il più possibile, l'intervento vicariante.

***Attività legate alla gestione dei luoghi di vita*** per promuovere una maggiore autonomia nell'ambito domestico e rendere la persona il più possibile attiva nella gestione e nella cura del proprio ambiente di vita. Questo impegno aumenta la percezione di empowerment della persona e le fa sentire maggiormente "propri" gli spazi di vita.

***Attività occupazionali ed ergoterapiche:*** attraverso semplici compiti manuali ed espressivi, la persona raggiunge dei risultati visibili e concreti, in attività di ricamo, di maglia, di produzione di oggetti etc. Si promuovono così competenze adattive di tipo motorio, relazionale con l'esercizio/potenziamento di abilità fini-motorie e di coordinazione, della memoria procedurale, il mantenimento/sviluppo dei processi di interazione etc.

***Attività educative di promozione e mantenimento delle abilità cognitive*** per promuovere e/o mantenere le residue competenze scolastiche applicabili nei diversi contesti di vita, l'esercizio ed il potenziamento delle funzioni cognitive. Rientra in questa attività l'utilizzo del P.C., del tablet, del cellulare. In modo prioritario è la quotidianità che diventa l'occasione per l'esercizio funzionale di abilità di tipo scolastico, con la lettura e la scrittura, e di tipo cognitivo.

***Attività di carattere motorio – fisioterapico*** per il mantenimento di un buon tono muscolare e scheletrico. Non meno rilevante è la finalità di acquisizione di competenze in

attività di sport e/o giochi di gruppo attraverso le quali il tempo libero acquisisce una dimensione inclusiva (gioco delle bocce, basket, ippoterapia). Ci sono poi trattamenti riabilitativi, condotti da un fisioterapista.

***Attività educative sociali ed inclusive*** per la conoscenza del territorio e dei servizi presenti in esso. Si propongono così alla persona esperienze di crescita e svago in una dimensione "inclusiva" e nello stesso tempo si contribuisce a modificare i paradigmi culturali del territorio stesso nei confronti della "diversità". È l'impegno di costruzione di una rete di rapporti e di opportunità di integrazione e partecipazione ai servizi del territorio, alle parrocchie e alle comunità locali come RSA, oratori, associazioni di volontariato, persone singole. Le persone disabili diventano esse stesse una risorsa assumendo ed esercitando il ruolo di volontari all'interno di alcune di queste realtà.

***Attività educative legate al tempo libero*** per potenziare le competenze di gestione del proprio tempo.

***Attività educative volte alla promozione di abilità sociali, relazionali e comportamentali*** con attenzione al comportamento agito dalla persona nel gruppo: la sua capacità di comunicare, la comprensione ed il rispetto delle regole, la capacità di fronteggiare nuove situazioni, di chiedere spiegazioni, di chiedere e offrire aiuto, accettare critiche, partecipare a momenti collettivi etc.

***Attività sanitarie*** con la presenza di un fascicolo sanitario per il monitoraggio delle attività sanitarie, dei parametri sanitari più significativi per la persona, le visite mediche specialistiche periodiche, l'accompagnamento a visite specialistiche o a terapie necessarie, un appropriato regime dietetico e il monitoraggio costante del benessere fisico.

## **Giornata tipo degli abitanti in Comunità**

### **Giornata feriale:**

- Ore 7.30-9,00: risveglio, igiene personale, colazione
- Ore 9.30-12.00: frequenza al Centro Diurno o attività domestiche, integranti, socializzanti secondo programma settimanale e PI
- Ore 12.00-13.30: pranzo e riordino della cucina e della sala da pranzo, effettuato dalle operatrici con la collaborazione di alcuni ospiti
- Ore 13.30-14.30: riposo e hobby
- Ore 14.30-16.00: proposte ricreative, socializzanti e artistiche, secondo programma settimanale e PI

- Ore 16.00-16,30: merenda - rientro dai centri diurni;
- Ore 16,30-18,00: proposte individuali e/o di gruppo
- Ore 18.00-18.30: collaborazione in attività domestiche o relax e TV
- Ore 18,30-20.00: cena e riordino
- Ore 20.00-22.00: uscita o relax e TV in camera, secondo programmazione
- Ore 22.00: riposo notturno

#### **Giornata festiva**

- Ore 8.00-9.00: risveglio, igiene personale, colazione
- Ore 9.00-12.00: S. Messa e attività socializzanti
- Ore 12.00-13.30: pranzo e riordino della cucina e della sala da pranzo, effettuato dagli operatori con la collaborazione di alcuni ospiti
- Ore 13.30-14.30: riposo e hobby
- Ore 14.30-18.00: proposte socializzanti e integranti
- Ore 18.00-18.30: collaborazione in attività domestiche o relax e TV
- Ore 18,30-20.00: cena e riordino
- Ore 20.00-22.00: uscita o relax e TV in camera, secondo programmazione
- Ore 22.00: riposo notturno

In occasione di uscite serali di tipo culturale, religioso e/o ricreativo, l'orario del riposo notturno è posticipato.

## **RAPPORTO CON I FAMILIARI**

---

Il legame con i familiari è molto importante per la qualità di vita di ciascuno. Ogni attenzione viene posta per facilitare il rapporto dei familiari con la comunità e il confronto con gli operatori.

### **Visite**

È possibile fare visita agli abitanti della Comunità, senza distinzione di giorno e di orario; per verificarne la presenza e la disponibilità è consigliato comunque far precedere la visita da un accordo telefonico.

### **Visite guidate**

La CSS "Sin" è un servizio aperto a chiunque è interessato a conoscerlo. Ogni richiesta di conoscenza, che perviene telefonicamente o per accesso diretto, viene sempre accolta e in tempi brevi viene programmato un incontro.

La persona incaricata è la Responsabile della CSS o un'educatrice delegata.

## **Richiesta di documentazione**

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

La richiesta viene inoltrata verbalmente al responsabile della comunità.

Tempo di attesa: 3 giorni salvo giustificati impedimenti.

## **Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali**

L'Ente Gestore per le prestazioni che prevedono la compartecipazione da parte dell'assistito, rilascia annualmente le certificazioni delle rette ai fini fiscali, in conformità alla Deliberazione Della Giunta Regionale della Lombardia, del 21 marzo 1997, n.26316.

Le dichiarazioni sono indirizzate a chi sostiene la retta.

Viene utilizzato un modello regionale; la tipologia dei costi (sanitari-non sanitari-misti) è determinata dalle indicazioni Regionali, individuabili nel bilancio.

Tale attività è di competenza dell'ufficio amministrativo.

## **Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria**

La Legge del 7 agosto 1990 n. 241: *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto d'accesso ai documenti amministrativi”* definisce le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria, specificato poi nel D.Lgs. 196/03 art. 92.

Chiunque ha **“diritto d'accesso”** [il diritto di chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, di prendere visione ed eventualmente di estrarre copia di documenti amministrativi corrispondenti ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo per il quale è richiesto l'accesso (Art. 22 e seguenti)], può fare richiesta di documentazione socio-sanitaria di un ospite, alla responsabile della CSS, attraverso uno specifico “modulo di accesso agli atti” contenuti nel FaSAS. L'Ente Gestore si impegna a rilasciare, su autorizzazione del legale rappresentante, la documentazione richiesta entro 7 giorni, salvo giustificati impedimenti, senza richiesta di alcun contributo economico.

## **RETTA**

---

Nella stipula del contratto d'ingresso gli Obbligati e/o il Comune di provenienza si impegnano alla corresponsione della retta. La retta giornaliera viene annualmente determinata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Mamré Onlus, sulla base del bilancio del precedente anno e dell'andamento economico dell'anno in corso.

La retta è fatturata mensilmente e il pagamento è dovuto entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza. Le assenze non costituiscono riduzione di retta.

Non è previsto il deposito cauzionale.

La retta giornaliera di chi vive in Comunità, comprensiva del fondo sociale, per l'anno 2024 è di:

- € 62,00 per i residenti nell'ambito del distretto dell'ATS di Brescia, che frequentano un servizio diurno o lavorano a tempo pieno.
- € 68,00 per i residenti nell'ambito del distretto dell'ATS di Brescia, che frequentano un servizio diurno o lavorano part-time o non frequentano alcun servizio.
- € 73,00 per chi non frequenta servizi esterni, con bisogni educativi/assistenziali complessi.

Per coloro che compiono i 65 anni dal 2023, come previsto dalle regole di sistema, non ci sarà riduzione del fondo sanitario.

Il contributo sul fondo sociale quando viene assegnato alla CSS dall'Ufficio di piano, viene restituito in ugual misura agli obbligati al pagamento della retta. Per ciascuna persona inserita in regime di accreditamento viene inoltre erogato alla CSS un voucher socio-sanitario di lungodegenza, quantificato in relazione al profilo assegnato attraverso la scheda Sidi e ai giorni di frequenza, nel rispetto della normativa regionale vigente.

### **Prestazioni comprese nella retta**

Le prestazioni di base comprese nella retta sono le seguenti:

- servizio alberghiero completo con attenzione ai gusti e ai desideri personali e al rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche;
- servizio di sanificazione, ordinaria e straordinaria, dell'ambiente;
- servizio di lavanderia e di guardaroba, fatta eccezione degli indumenti che richiedono lavaggio a secco;
- servizio di igiene e cura della persona, con fornitura di base;
- interventi educativi, socializzanti, di integrazione con il territorio e di mantenimento di significativi rapporti con la famiglia;

- gite programmate con l'uso di mezzi di trasporto della Comunità o con mezzi pubblici;
- accesso e accompagnamento a tutte le prestazioni riabilitative previste nel progetto (piscina, ippoterapia);
- interventi di tutela della salute: accompagnamento a visite dal medico di medicina generale, a visite e a prestazioni specialistiche, se prescritte dal MMG;
- assistenza in caso di ricovero ospedaliero, fino alla copertura degli 800 minuti assistenziali definiti nel Patto di accreditamento siglato con l'ATS di Brescia;
- produzione di copia per la famiglia della documentazione sanitaria;
- accompagnamento esterno, anche con mezzi di trasporto della CSS, per usufruire di tutte le prestazioni previste nel progetto;
- acquisto di materiale per le attività strutturate;
- servizio telefonico per coloro che non possiedono un cellulare proprio;
- servizio radio-televisivo negli spazi comuni ed in ogni camera;
- viaggi e soggiorni di vacanza organizzati dalla Comunità, escluso il costo alberghiero che eccede la quota della retta giornaliera;
- servizio di manutenzione ordinaria di ausili, arredi ed attrezzature e oggetti personali.

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

La retta non comprende i costi per:

- la frequenza ai Centri Diurni: retta, trasporto, buono pasto, contributi economici aggiuntivi per specifiche attività e per la partecipazione a uscite e soggiorni di vacanza organizzati dagli stessi;
- la partecipazione ad attività del tempo libero organizzate da agenzie educative-socio-ricreative esterne alla Comunità;
- il biglietto di ingresso per cinema, mostre, consumazioni al bar o presso altri locali pubblici;
- il biglietto per l'uso di mezzi di trasporto pubblico;
- le spese di farmacia, per visite o esami specialistici non mutuabili, le cure e le protesi odontoiatriche non mutuabili, le protesi e gli ausili non prescrivibili dall'ATS;
- le spese per la cura estetica in genere: prodotti diversi da quelli forniti dalla Comunità, parrucchiere, estetista, callista.....;
- l'acquisto del vestiario personale.

A ciascun ospite è assicurata dagli Obbligati e/o dal Comune di riferimento una quota mensile, necessaria a soddisfare i bisogni personali.

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

## **RISORSE UMANE**

---

Per l'intera giornata e nelle ore notturne sono presenti operatori qualificati nel rispetto dello standard definito nella normativa vigente. Tutto il personale qualificato è presente in servizio secondo i turni di lavoro organizzati in modo da assicurare la necessaria continuità di presenza nelle 24 ore secondo una turnazione mensile.

Nell'organizzazione di Mamrè è stato inserito un Direttore Generale, con delibera del CDA n° 24 del 1 agosto 2022.; le sue funzioni sono descritte nel funzionigramma aziendale.

Il direttore generale interagisce prevalentemente con i Responsabili di Struttura e Amministrativi, con i Consiglieri delegati e con il Consiglio di Amministrazione, del quale è stato nominato Segretario. È responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp).

Le risorse umane interne alla CSS sono rappresentate da:

- 2 educatrici professionali socio sanitarie appartenenti alla Associazione Comunità Mamré, residenti presso la struttura in cui è ubicata la CSS, che garantiscono la presenza in servizio tutti i giorni della settimana, compresa l'assistenza notturna;
- 2 educatrici professionali socio sanitarie, part-time;
- 1 educatrice professionale socio pedagogica, part-time;
- 1 operatrice socio-sanitaria, a tempo pieno
- 1 ausiliaria part-time.

Nel funzionigramma sono descritti i compiti specifici di ciascun ruolo.

Inoltre l'Ente Gestore garantisce alla Comunità il supporto di:

- O.d.V. ai sensi del D.Lgs 231/01;
- Servizio Prevenzione e Protezione su luoghi di lavoro ai sensi della L.81/08;
- Responsabile Dati Personali (RPD) in adempimento a Regolamento UE 679/2016;
- Risk Management;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- Servizio attività formative;
- Servizio di comunicazione;
- Servizio amministrativo;
- Servizio informativo

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

### **Volontariato**

La Comunità si avvale del supporto di volontari a sostegno dell'attività educativa e per una più ampia proposta per il tempo libero, di inclusione e di integrazione sociale.

I volontari vengono iscritti all'Associazione di volontariato "Operazione Mamrè" o alla Associazione di promozione sociale "Amici di Raphaël", con le quali la Fondazione Mamré Onlus ha stipulato apposita convenzione.

### **Modalità di riconoscimento degli operatori**

Gli operatori della CSS sono stati dotati di tessera di riconoscimento per essere facilmente riconosciuti. E' inoltre esposto all'ingresso della Comunità un riquadro recante la fotografia di ogni operatore con relativi nome, cognome e qualifica.

### **Modalità di coordinamento**

La metodologia di lavoro della CSS è centrata sul lavoro d'équipe. Per il benessere degli abitanti della Comunità e degli educatori è necessaria una forte coesione e coerenza educativa tra le diverse figure professionali, obiettivo che può essere raggiunto con diversi strumenti che vanno dalla predisposizione in equipe del Progetto Individuale, alle riunioni settimanali d'équipe, al tempestivo passaggio di informazioni attraverso canali di comunicazione informali, facilitati dalla residenzialità di due educatrici.

La Responsabile della Comunità coordina e supervisiona l'attività di programmazione e di verifica settimanale dell'efficacia del lavoro con l'ospite, per l'ospite e per il servizio, dei Progetti Individuali, dei Piani Assistenziali Individuali, delle attività del personale assegnato al proprio servizio, della gestione ordinaria ed amministrativa della casa.

### **Formazione**

L'Ente Gestore promuove processi di formazione permanente che permettono un aggiornamento costante delle competenze, nonché indispensabili momenti di riflessione e auto-valutazione, per tutto il personale che presta servizio presso le Unità d'Offerta della Fondazione.

Ogni anno viene stilato il “Programma formativo” e in un arco di tempo triennale, viene assicurata la copertura del fabbisogno formativo degli educatori e degli operatori addetti all’assistenza, sulla base delle loro esigenze specifiche rispetto agli ospiti.

Gli operatori possono usufruire di corsi formativi organizzati dalla Fondazione con vari specialisti, di offerte formative del territorio, di spazi di formazione interna, e momenti di autoformazione. Una psicologa conduce periodici incontri di supervisione al gruppo di lavoro, finalizzati ad un percorso di miglioramento nella gestione della quotidianità; in tale occasione lo staff educativo ha modo di rielaborare particolari vissuti ed esperienze, per una crescita sia sul piano professionale che su quello personale.

## **PROCESSI VALUTATIVI – TUTELA DEI DIRITTI**

---

La valutazione dell’attività della Comunità avviene attraverso la verifica dell’efficacia del lavoro svolto a fronte degli obiettivi e delle strategie pensate ed attuate sia per la singola persona che per il gruppo.

La verifica è un processo trasversale a tutte le fasi di erogazione del servizio. Analizza i cambiamenti ed i processi mediante i quali essi si realizzano.

La CSS prevede momenti di verifica del lavoro svolto all’interno delle riunioni settimanali dell’equipe, importanti occasioni in cui gli operatori possono ritagliarsi spazi di pensiero in base a cui rendere i propri interventi sempre più mirati e rispettosi delle specificità dei singoli utenti.

Entro il primo trimestre di ogni anno l’equipe educativa predispose una relazione annuale rispetto all’attività dell’anno precedente, che espliciti i risultati conseguiti a seguito degli obiettivi e delle attività proposte, le eventuali criticità rilevate e le azioni migliorative da mettere in campo nel corso dell’anno; viene inoltre definito il piano di lavoro che comprende la tipologia e il volume di attività previste e il conseguente piano organizzativo.

Una verifica annuale viene concordata con l’ospite, la famiglia/tutore/amministratore di sostegno e i servizi sociali referenti del progetto.

Un altro livello di verifica avviene nel confronto periodico con la Presidente della Fondazione Mamré ONLUS.

La valutazione del servizio erogato viene fatta anche con le istituzioni pubbliche preposte al controllo, secondo modalità definite al loro interno.

## **Sistema di valutazione della soddisfazione**

### Abitanti della Comunità e familiari/tutore/amministratore di sostegno

La valutazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari viene rilevata attraverso:

- colloquio individuale tra titolare del Progetto/famiglia/tutore/amministratore di sostegno ed educatrici della Comunità;
- verifiche individuali tra gli operatori dei servizi territoriali referenti, familiari/tutore/amministratore di sostegno, le educatrici della Comunità e, se possibile, l'ospite;
- "Questionario di Soddisfazione" distribuito annualmente insieme alla scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti o per denunciare i disservizi.

Per la socializzazione dei risultati si sceglie di esporre la sintesi dei risultati nella bacheca riservata alle informazioni per gli abitanti della Comunità.

Dai risultati emersi dalla valutazione della soddisfazione la Comunità attiva azioni per la presa in considerazione delle criticità emerse e per il miglioramento del servizio erogato.

I questionari compilati e le eventuali segnalazioni di disservizi, vengono conservate in archivio, con il documento che attesta le azioni correttive messe in atto.

### Operatori

La valutazione della soddisfazione e la rilevazione del clima relazionale sono dati che emergono soprattutto nel confronto e nello scambio costante tra gli operatori, sia in modo informale che in sede di equipe. Annualmente, a tutti gli operatori, viene somministrato il questionario di soddisfazione.

In situazioni di particolare problematicità gli operatori possono rivolgersi direttamente alla Presidente della Fondazione Mamré Onlus.

## **Responsabile delle Relazioni con il Pubblico**

Eventuali segnalazioni per esprimere lamentele o apprezzamenti devono essere indirizzate tramite apposita scheda al Responsabile delle Relazioni con il Pubblico nella persona del Direttore Generale, raggiungibile all'indirizzo [direttore@mamre.it](mailto:direttore@mamre.it), oppure ai seguenti recapiti telefonici: 030/9829239; 324/8694644. Riceve dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, nel proprio ufficio di Clusane, in via Padre Ottorino Marcolini, 6. La scheda può essere consegnata personalmente, in busta chiusa, presso la sede della CSS in via T. Brusaferrì 8 a Concesio. Per informazioni è possibile contattare la Responsabile della CSS al n° 030/8982409, e-mail: [sin@mamre.it](mailto:sin@mamre.it).

Il Responsabile Urp entro dieci giorni predispone adeguate risposte ai problemi a lui sottoposti.

## **STANDARD DI QUALITA'**

---

Nel mantenere costante l'attenzione al soddisfacimento dei bisogni e dei desideri delle persone che vivono in Comunità e nel recepire gli stimoli che l'attuale cultura e legislazione propongono per migliorare il servizio, la CSS "Sin" ritiene qualificanti, per l'attività svolta, gli impegni e le caratteristiche di seguito descritte.

### **Rispetto alla persona che vive in Comunità:**

- la presa in carico dei bisogni globali, nella progettazione ed erogazione del servizio che avviene attraverso una co-conduzione della vita comune;
- la valorizzazione del ruolo sociale, con riferimento al principio di normalizzazione;
- la garanzia del rispetto di ciascuno, in quanto persona, nei tempi, nei desideri e nelle attitudini che gli sono propri;
- la garanzia di vivere in un ambiente accogliente che possa considerare come casa;
- la garanzia che le problematiche di significativo rilievo vengano affrontate congiuntamente agli operatori dei servizi sociali di riferimento, per fornire risposte mirate ed efficaci;
- la garanzia di essere inserito in una rete significativa di relazioni, sia all'interno che all'esterno della Comunità;
- la presenza di personale residente e stabile che garantisce la continuità assistenziale ed educativa.

### **Rispetto alla famiglia/tutore/amministratore di sostegno:**

- la garanzia di rimanere il riferimento affettivo privilegiato per il proprio congiunto e di essere coinvolta nel progetto;
- la garanzia di partecipare agli incontri di verifica e di venire messo al corrente delle condizioni psico-fisiche del familiare/tutelato;
- la possibilità di contattare liberamente le educatrici della Comunità e di esprimere la propria valutazione sul servizio erogato.

### **Rispetto al servizio:**

- la flessibilità e la razionalizzazione dell'uso degli spazi;
- la flessibilità organizzativa e gestionale;

- la presenza di personale educativo adeguatamente formato e costantemente aggiornato;
- un'organizzazione improntata al principio della normalizzazione;
- la promozione del volontariato e l'accoglienza di quanti desiderano conoscere e creare legami con gli abitanti della Comunità.

### **Rispetto al territorio:**

- la consapevolezza che il territorio rappresenta una costante e preziosa risorsa;
- l'impegno nell'individuare in esso occasioni ed opportunità d'apertura, di socializzazione e di partecipazione.

### **Diritti e doveri della persona che vive in Comunità e della famiglia/tutore/AdS**

Per realizzare gli standard di qualità si ritiene fondamentale il rispetto della valorizzazione dei diritti degli abitanti della Comunità e della loro famiglia.

La persona ha diritto:

- ad essere accolta e valorizzata nella sua individualità;
- ad esprimersi per quello che è;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura nel rispetto della dignità umana;
- all'integrazione sociale, perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio;
- a conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

La famiglia/tutore/amministratore di sostegno ha diritto:

- all'informazione relativa all'organizzazione e alle attività della Comunità;
- ad essere informato sul progetto educativo in atto per il proprio congiunto;
- ad essere informato sullo stato di salute del proprio familiare;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio congiunto, in merito agli obblighi derivanti dal RGPD;
- a chiedere la revisione del Modulo di Accordo sottoscritto all'ammissione del proprio familiare;
- a chiedere informazioni telefonicamente.

La famiglia/tutore/amministratore di sostegno ha il dovere:

- di stipulare e rispettare il Contratto d'ingresso;
- di sottoscrivere il PI, integrato in PEI e PAI e le revisioni semestrali;
- di rispettare l'organizzazione della CSS "Sin" esplicitata nella "Carta dei Servizi";

- di informare di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio congiunto;
- di rispettare il lavoro delle educatrici;
- di rispettare gli impegni assunti nel “Modulo di Accordo”.

## **ALLEGATI**

---

- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione della persona che vive in Comunità.
- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione del familiare/AdS/tutore
- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori
- Scheda per esprimere apprezzamenti / lamentele o per denunciare disservizi

## **Allegato 1:**

### **Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione degli abitanti della CSS SIN**

Carissimo/a, per noi è importante conoscere il tuo parere sui diversi aspetti della tua vita a SIN, per poter migliorare il servizio offerto. Devi compilare questo questionario, da solo/a o aiutato/a da un'altra persona; dai una sola risposta ad ogni domanda, barrando la casella corrispondente.

1. TI PIACE VIVERE IN QUESTA CASA?

- molto
- abbastanza
- poco
- no

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

- molto
- abbastanza
- poco
- no

3. SEI CONTENTO/A DELLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI DELLA CASA?

- molto
- abbastanza
- poco
- no

4. SEI CONTENTO/A DEL SERVIZIO RISTORAZIONE? (colazione, pranzo, cena, break)

- molto
- abbastanza
- poco
- no

5. SEI CONTENTO/A DELLA CURA DEI TUOI INDUMENTI E BIANCHERIA? (lavati, stirati)

- molto
- abbastanza
- poco
- no

6. SEI CONTENTA DEI COMPITI CHE SVOLGI PER PARTECIPARE ALLA VITA DI QUESTA CASA?
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
7. SEI CONTENTO DEL TEMPO CHE HAI DA DEDICARE AI TUOI HOBBY E INTERESSI PERSONALI?
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
8. IN QUESTA CASA TI SEMBRA DI AVERE LA POSSIBILITÀ PER FARE ALCUNE ATTIVITÀ UTILI PER TE?
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
9. TI SENTI AIUTATO/A DAGLI OPERATORI A VIVERE SERENAMENTE CON LE ALTRE PERSONE CHE VIVONO IN QUESTA CASA?
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
10. SECONDO TE GLI OPERATORI IN QUESTA COMUNITÀ TI SANNO ASCOLTARE E AIUTARE QUANDO HAI BISOGNO?
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
11. SEI CONTENTO/A DELLA POSSIBILITÀ CHE HAI DI PARTECIPARE ALLE FUNZIONI RELIGIOSE QUANDO LO DESIDERI?

- molto
- abbastanza
- poco
- no

12. SEI CONTENTO/A DELLA POSSIBILITA' CHE HAI DI PARTECIPARE AD ATTIVITÀ ESTERNE?

- molto
- abbastanza
- poco
- no

13. QUAL È IL MOMENTO PIÙ BELLO DELLA TUA GIORNATA?

.....

14. QUAL È IL MOMENTO MENO BELLO DELLA TUA GIORNATA?

.....

15. QUALI SUGGERIMENTI DARESTI

.....

CON CHI HAI COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO?

- Da solo       Con l'aiuto di un operatore       Altri (specificare).....

**Quando l'hai compilato mettilo nell'apposita scatola**

GRAZIE PER LA TUA COLLABORAZIONE

*DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi GDPR e successive modifiche, 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.*

**Allegato 2:**

**Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione proposto alle famiglie/tutore/Amministratore di sostegno delle persone che vivono in Comunità**

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO -  
FAMILIARI/ADS/TUTORE  
CSS ..... ANNO .....**

Data di compilazione del questionario: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

N.B. La compilazione delle informazioni qui sotto riportate è facoltativa: essa è finalizzata ad intraprendere azioni comuni di miglioramento.

Informazioni sulla persona che vive in Comunità

Sesso: · M · F      Età:\_\_\_\_      Anno di inserimento:\_\_\_\_\_

Informazioni sul familiare/tutore- AdS della persona che vive in Comunità

Sesso: · M · F      Età:\_\_\_\_ Rapporto di parentela:\_\_\_\_\_

Misura di protezione giuridica (se attiva): · Tutore · Curatore · Amm.di sostegno

Gentile familiare/AdS/tutore,

la conoscenza dell'indice di gradimento delle prestazioni e dei servizi che il vostro familiare riceve nella nostra Comunità è importante per migliorare la qualità delle prestazioni, per curare al meglio sia l'organizzazione sia gli interventi personalizzati in favore di ogni persona che abita in Comunità.

Le chiediamo pertanto la disponibilità alla compilazione del presente questionario.

Qui di seguito sono riportate delle domande che si riferiscono ad alcuni aspetti della vita residenziale del suo familiare/tutelato. Per ognuno di essi pensi a quanto si considera soddisfatto/a.

Segni con una crocetta (X) la risposta che più si avvicina alla sua opinione e al suo vissuto.

Le ricordiamo che tutto ciò che riporterà nel questionario è tutelato dal segreto professionale

Le chiediamo di esprimere una valutazione per:	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto
Servizio Ristorazione?				
Lavanderia?				
Pulizie ambienti?				
Il grado di igiene e di cura della persona?				
Attenzione ai bisogni specifici del suo familiare/tutelato?				
Cortesìa e disponibilit� degli operatori?				
Cortesìa, disponibilit�, efficacia del/la responsabile?				
Cortesìa ed efficienza del personale amministrativo?				
Il livello di informazione circa il Progetto Individuale dal suo familiare/tutelato?				
Le attivit� realizzate all'interno e all'esterno della Comunit�?				
L'integrazione del Servizio con il territorio (Parrocchia, pizzeria...uscite, )?				
La riservatezza garantita a Lei e al Suo familiare/tutelato?				
Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato?				

Data la sua esperienza, consiglierebbe questa CSS a conoscenti che ne avessero bisogno?

SI NO

Per quali

motivi?.....

.

In conclusione, le chiediamo, se lo desidera, di indicare eventuali osservazioni e/o suggerimenti

.....

**I QUESTIONARI COMPILATI DEVONO ESSERE IMBUCATI NELL'APPOSITA CASSETTA**

Grazie per la collaborazione.

*DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi del GDPR e successive modifiche, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte sono anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata. Non sar  quindi possibile in alcun modo ricostruire opinioni individuali. Si dichiara inoltre che il trattamento dei dati   finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso.*

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



Fondazione Mamré Onlus

Salvatore Soresi e Laura Nota

### LA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

#### QUESTIONARIO

Sede Operativa : .....

N.B.: Il questionario può essere anonimo, ma può essere anche nominativo. In tal caso è pregato/a di compilare i dati sottoriportati. Questo permetterà di confrontarsi sull'intraprendere eventuali azioni comuni di miglioramento.

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" e **5** = "molto soddisfatto". 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.*



## LA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

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

Quanto si considera soddisfatto/a per:

1. La pulizia presso la Comunità? ..... 1 2 3 4 5
2. L'ordine presso la Comunità?..... 1 2 3 4 5
3. La collaborazione nel gruppo di lavoro della Comunità? ..... 1 2 3 4 5
4. Il tempo che gli altri operatori Le dedicano nello spiegare quanto è utile al suo lavoro? ..... 1 2 3 4 5
5. Le spiegazioni e le informazioni che riceve a proposito delle difficoltà che esprime nell'eseguire il suo lavoro? ..... 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 il/la responsabile quando lo chiede? ..... 1 2 3 4 5
8. Come viene rispettato/a dai colleghi? ..... 1 2 3 4 5
9. Come viene trattato/a dal/la responsabile? ..... 1 2 3 4 5
10. Il tipo di attività (diretta o indiretta) che svolge a vantaggio degli ospiti? ..... 1 2 3 4 5
11. Il tipo di attività che riesce a far svolgere agli ospiti, compatibilmente alle loro caratteristiche personali? ..... 1 2 3 4 5
12. Il tipo di relazioni sociali che ha instaurato con i 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? (es. psicologa, FKT, E.P. servizi diurni, rapporti con il medico ....) ..... 1 2 3 4 5
15. La possibilità di partecipare ad attività formative? ..... 1 2 3 4 5
16. La Sua realizzazione personale? ..... 1 2 3 4 5
17. La qualità della Sua vita? ..... 1 2 3 4 5

Da compilarsi a cura dell'esaminatore  
**Valutazione NORMATIVA**

	Valutazioni	Punti T
I fattore		
II fattore		
III fattore		
IV 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.

**Allegato 4**  
**Scheda per esprimere segnalazioni/lamentele**

**Scheda per esprimere apprezzamenti/lamentele  
o per denunciare disservizi  
CSS "SIN"**

*Questa scheda Le permette di esprimere il Suo apprezzamento/lamentela o denunciare un disservizio riguardo al servizio offerto dalla CSS "Sin".*

*La scheda compilata può essere consegnata, in busta chiusa, presso la CSS Sin all'attenzione del Responsabile delle Relazioni con il Pubblico, Direttore Giovanni Falsina; oppure può essere inviata tramite e-mail all'indirizzo: [direttore@mamre.it](mailto:direttore@mamre.it) che la contatterà entro 10 giorni dal ricevimento.*

Io sottoscritto/a .....

Residente a .....

in Via ..... n°..... Tel.....

Desidero esprimere:

apprezzamento

.....  
.....

lamentela

.....  
.....

denunciare disservizio

.....  
.....

In conformità al Regolamento Europeo 679/2016 si dichiara che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso, nell'ottica di un continuo miglioramento.





C.S.S. Sin  
Via Tomaso Brusaferrì, n° 8  
25062 Concesio  
Tel. 030/8982409  
e-mail [sin@mamre.it](mailto:sin@mamre.it)  
sito internet [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it)

Stampato in proprio  
EDIZIONE gennaio 2024  
Sostituisce le edizioni precedenti