

**Fondazione
Mamré
Onlus**

C.S.S. JERUSALEM



Carta dei servizi

Calcinato (BS)
Via Baratello, 28/n
030.9969036
jerusalem@mamre.it
www.fondazionemamre.it



**edizione
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 Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (R.S.D.)

"Firmo Tomaso" 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.

(cit. don Pierino Ferrari)

PRESENTAZIONE	4
L'ENTE GESTORE: FONDAZIONE MAMRÈ ONIUS	4
SITO INTERNET: WWW.FONDAZIONEMAMRE.IT	7
L'UNITÀ D'OFFERTA:	7
COMUNITÀ SOCIO SANITARIA CSS JERUSALEM	7
LOCALIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ, SICUREZZA	9
CRITERI DI RIFERIMENTO	9
<u>1. Criteri di riferimento normativi:</u>	9
<u>2. Criteri di riferimento scientifici:</u>	10
FINALITÀ	11
OGGETTIVI	11
GLI OSPITI	12
<u>Destinatari</u>	12
<u>Il processo di erogazione del servizio</u>	13
<u>1 - Presentazione e valutazione della domanda di inserimento, gestione della lista d'attesa</u>	13
<u>2 - Accesso alla struttura, conoscenza ed accoglienza</u>	15
<u>3 - Presa in carico</u>	15
<u>4 - Trattamento</u>	15
<u>5 - Dimissioni</u>	17
ASSISTENZA OSPEDALIERA	17
ORARIO DI VISITA PER FAMIGLIARI O AMICI	17
FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE e SANITARIO – F.A.S.A.S.	17
RISORSE UMANE	18
<u>Riunioni e formazione del personale</u>	18
<u>Riconoscimento</u>	19
<u>Il volontariato</u>	19
GIORNATE DI APERTURA	19
PRESTAZIONI EROGATE	19
<u>Prestazioni di base incluse nella retta</u>	19
<u>Prestazioni incluse nella retta, erogate su richiesta dell'interessato, con il consenso della famiglia.</u>	21
<u>Prestazioni escluse dalla retta, erogate su richiesta dell'interessato, con il consenso della famiglia.</u>	21
<u>Prestazioni non previste</u>	22
RETTA	22
VISITE GUIDATE PRESSO LA COMUNITÀ JERUSALEM	23
RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO	23
RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	23
CUSTOMER SATISFACTION DI OSPITI, FAMIGLIARI ED OPERATORI	24
<u>Customer satisfaction per ospiti, familiari e tutori/ADS</u>	24
<u>Customer satisfaction per operatori</u>	25
DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ OSPITE E DEI FAMIGLIARI, TUTORI/ADS	25
<u>Diritti della persona che usufruisce del servizio di CSS:</u>	25
<u>Diritti del familiare referente, tutore/ADS:</u>	25
<u>Doveri del familiare referente, tutore/ADS:</u>	26
Allegati:	27
1. questionario di soddisfazione per il familiare referente.	27
2. questionario di soddisfazione per gli operatori addetti all'assistenza	27
3. scheda per esprimere segnalazioni/lamentele.....	27
4. elenco dei documenti richiesti all'ammissione	27

Presentazione

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

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

L'adozione della Carta rappresenta essenzialmente un'azione di tutela nei confronti degli ospiti che si vuole attuare attraverso processi di informazione, di partecipazione e di valutazione della qualità del servizio, nell'intento di fornire un servizio sempre più adeguato alle loro esigenze.

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.

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 della Comunità Jerusalem sita in Via Baratello, 28/N a Calcinato oppure accedendo al sito www.fondazionemamre.it

L'Ente Gestore: Fondazione Mamrè Onlus

La **Fondazione Mamrè Onlus** (di seguito fondazione) ha sede legale a Iseo, frazione Clusane, Via Risorgimento, n. 173 Tel 030/9829049 - E-mail: fondazione@mamre.it. Sede amministrativa a Iseo, frazione Clusane, Via Padre Marcolini, n. 6 - Tel e fax: 030/9829239. E-mail amministrazione@mamre.it.

Esiste un nesso di continuità istituzionale e valoriale tra la Comunità Mamré, fondata da don Pierino Ferrari nel 1971, e la Fondazione Mamrè, che ne rappresenta il braccio operativo. La Fondazione Mamré procede oggi lungo il percorso tracciato dal Fondatore e in sintonia con la dottrina sociale della Chiesa nel settore degli interventi sociali e socio-sanitari, indirizzati a persone in condizione di fragilità in particolare di età infantile, disabili e anziani. La Fondazione Mamré dichiara la missione delle opere e il patrimonio valoriale a tutti i collaboratori, a qualsiasi livello impegnati nell'organizzazione; li condivide affinché nutrano la cultura organizzativa e alimentino lo spirito di appartenenza.

Dall'immagine della tenda abramica (cap. 18 genesi) Mamré attinge gli ideali ispiratori di tutte le sue opere. La missione generale delle opere è pertanto l'accoglienza, premessa di fecondità, che si esprime nel servizio.

Nell'immagine della tenda, coesistono due caratteristiche che la rendono generativa: la dinamicità e la solidità.

1- La **dinamicità** è garantita:

- dalla flessibilità della sua struttura, perché il rispetto per l'unicità delle persone e l'imprevedibilità delle situazioni esige un'accoglienza continuamente modulata su più livelli;
- dalla tensione a coniugare il radicamento alle origini e l'apertura al rinnovamento, che garantiscono il divenire in un continuo e creativo progresso.

2- La **solidità** della tenda è garantita da quattro tiranti, assunti a guida che sostanzia tutte le dimensioni dell'operatività;

- 1- **originalità** riconosciuta e valorizzata in ogni persona;
- 2- **amicizia** che si esplica nella condivisione, nella collaborazione e nella capacità di operare insieme;
- 3- **fiducia** nella Divina **Provvidenza** come consapevolezza che l'impegno umano e professionale si inserisce nella "Regia superiore" che lo potenzia e completa;
- 4- **attenzione ai bisogni emergenti** e impegno a offrire adeguate risposte.

Ogni tirante viene declinato in specifici valori i cui principali sono:

- Riconoscere la sacralità della vita e la dignità della persona, dal concepimento all'ultimo respiro, evitando ogni pratica volta a ferirne la dignità o a sopprimerla, opponendosi sia all'abbandono che all'accanimento terapeutico;
- Valorizzare, in collaborazione con la famiglia di origine, l'unicità di ogni persona, espressione irripetibile del progetto divino, che porta ad anteporre la personalizzazione degli interventi alla loro standardizzazione; a riconoscere la sua capacità di autodeterminazione;
- riferirsi ad una "antropologia a tre dimensioni": spirito, anima e corpo, adottando un approccio clinico/psicologico, che si prende a cuore la qualità di vita della persona nella sua interezza;
- unire l'umanizzazione della cura alle necessarie competenze professionali;
- valorizzare la quotidianità, in cui la cura dei dettagli diventa centrale e creare nelle nostre case un "clima di famiglia" di profumo evangelico affinché si respiri un'atmosfera accogliente, quale preconditione per il benessere degli ospiti;
- insediarsi all'interno di centri di vita attivi, per facilitare lo scambio, l'integrazione e la collaborazione con le persone e le realtà civili ed ecclesiali del territorio e promuovendo nella comunità locale la cultura della diversità riconosciuta come valore.
- valorizzare i volontari riconoscendo l'importanza della complementarità del loro servizio;
- attualizzare la risposta ai nuovi bisogni in modo responsabile ed etico, perseguendo uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell'individuo, della società e dell'ambiente.

Ruoli Associativi

Consiglio Direttivo attualmente in carica è così composto:

- Cioli Tecla - Presidente e Legale Rappresentante
- Gasparotti Cristina— Vicepresidente
- Tedeschi Beatrice — Segretaria
- Mombelli Silvia — Consigliere
- Ferrari Lucia — Consigliere

- Il Direttore generale Giovanni Falsina

Una lunga esperienza di servizio socio-sanitario

La Mamrè inizia la sua attività a Clusane di Iseo il 2 ottobre 1971, Festa degli Angeli Custodi. A partire dalle intuizioni profetiche del fondatore don Pierino Ferrari, la Fondazione è, dal 1975, impegnata sul territorio Bresciano nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario.

Si costituisce in Associazione 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. È 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 di BS.

Nel 2004 è riconosciuta dal Vescovo di Brescia quale Fondazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale. Dal 2007 è iscritta al n. 729 del Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare.

Nel 2010 si è dotata di un codice etico-comportamentale (che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale, attraverso l'individuazione di comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve rispettare), nonché del modello organizzativo. Il codice etico è consultabile sul sito internet dell'Associazione: www.fondazionemamre.it. È stato nominato l'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17.11.2014 ed è stato regolarmente rinnovato. Il modello organizzativo, ai sensi del D.Lgs 231/2001, è costantemente aggiornato. L'indirizzo di posta elettronica per favorire la riservatezza di eventuali segnalazioni di presunte violazioni del modello e del codice Etico è odv.mamre@gmail.com.

Nel mese di ottobre 2017 l'Associazione si è iscritta nei registri regionali degli Enti Erogatori per la riforma della presa in carico delle persone croniche.

Il 21.10.2020 l'Associazione si è trasformata in Fondazione. Regione Lombardia, con decreto n. 652 del 10/12/2020, ha approvato la trasformazione ed è stata 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 Mamrè:

- dal 01/09/2022 ha inserito nell'organico la figura del direttore generale. A partire dal mese di gennaio 2023 i responsabili verranno aggiornati rispetto alla valorizzazione di questa nuova funzione e alla revisione del funzionigramma
- nel gennaio 2023 ha aggiornato la nomina dei preposti

- il 02.01.23 ha nominato il risk manager, in sostituzione a quello dimesso per quiescenza,
- 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.
- in data 12.01.23 ha costituito il gruppo sulla gestione del rischio aggressione, coordinato dal direttore
- come welfare aziendale, in occasione della ricorrenza della S. Lucia, come ogni anno, offre a tutti gli operatori un voucher per la prevenzione oncologica/cardiológica
- in occasione del Natale, dal 2022, riconosce il valore dell'impegno dei lavoratori che segnano i lustri di impegno lavorativo nella fondazione con un benefit quale segno di riconoscenza per l'impegno e la fedeltà a servizio della fragilità umana e di riconoscimento che il nostro lavoro è una ricchezza per tutti e di umanizzazione della società.
- dal 1975 ad oggi, 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, un servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA), un mercatino solidale dell'usato e l'adesione al progetto B1 e B1 autismo per il distretto di Brescia.

È, inoltre, in corso la partecipazione a progetti condivisi con altre istituzioni del terzo settore:

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

Sito internet: www.fondazionemamre.it

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. Dall'area disabili è possibile raggiungere la pagina relativa alla nostra unità d'offerta con la possibilità di visionare in forma integrale la Carta dei Servizi.

L'unità d'offerta:

Comunità Socio Sanitaria CSS Jerusalem

La storia

La **Comunità per disabili Jerusalem** è un'unità d'offerta a carattere residenziale nata per rispondere in maniera più precisa ai differenti bisogni emergenti nell'area della disabilità; attua interventi educativi a favore delle persone ospitate e di sostegno al loro nucleo familiare. È denominata Jerusalem che significa "luogo di pace" e riporta alla parabola evangelica del buon samaritano, che, mentre cammina verso il luogo della pace, si mette a disposizione dei fratelli in difficoltà, che incontra sul suo cammino.

La comunità, inizialmente sita a Calcinato (BS), Via Ugo Foscolo, n. 1, in un edificio concesso in comodato d'uso gratuito dalla locale famiglia Marcelli, è stata aperta l'8 settembre del 1984 come CAH (Comunità Alloggio per Disabili), con autorizzazione definitiva al funzionamento, emessa dalla Provincia di Brescia per 7 posti letto.

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 Comunità Jerusalem, con DGR n.VII/21417 del 29 aprile 2005, viene accreditata dalla Regione per 6 posti letto.

In data 01 luglio 2005 è stato sottoscritto, tra l'ASL di Brescia e l'Ente Gestore della CSS "Jerusalem", il primo Patto di Accreditamento per l'erogazione delle Prestazioni rientranti nei voucher socio sanitari.

L'impegno di adeguare la struttura agli standard dell'accreditamento regionale come servizio di Comunità Socio Sanitaria, assunto dall'Ente Gestore, è stato perseguito attraverso la costruzione di un nuovo edificio, perchè i vincoli architettonici presenti nella sede precedente non erano modificabili rispetto alla normativa vigente.

La specificità della nuova Jerusalem è individuabile nella continuità dello stile organizzativo, rispetto alla precedente omonima Comunità.

La nuova struttura ha sede sempre in Calcinato (BS), in Via Baratello, 28/N. È posta all'interno di un complesso edilizio nel quale si articolano altre tre unità residenziali distinte, ma per certi aspetti complementari di un unico progetto della Fondazione Mamrè Onlus a sostegno delle persone disabili adulte dei Comuni dell'ambito distrettuale della Bassa Bresciana Orientale: sono la CSS Betfage e due alloggi protetti fra loro autonomi, ma con i quali si condivide l'accesso pedonale principale, il parco verde e un locale polivalente.

La struttura è di proprietà della Fondazione Mamrè ed è stata edificata nell'anno 2007 con il parziale contributo della Fondazione Cariplo, dei Comuni dell'ambito distrettuale bassa Bresciana Orientale e della Regione Lombardia.

L'edificio ha un vincolo di destinazione d'uso ventennale per attività residenziale per disabili.

In seguito al trasferimento nel nuovo edificio, più moderno ed efficiente, idoneo per perseguire i suoi obiettivi negli anni a venire, la Comunità ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento in forma definitiva da parte del Comune di Calcinato (BS) rilasciata in data 3 dicembre 2007 prot. 24503/26619 per 9 posti letto.

La Regione, con Deliberazione di Giunta n.VIII/006848 del 19 Marzo 2008, ha ampliato l'offerta residenziale socio sanitaria, portando da 6 a 7 i posti letto accreditati. I restanti due posti autorizzati, sono assegnati in regime privatistico di CAH.

In data 01 aprile 2008 è stato sottoscritto, tra l'ASL di Brescia e l'Ente Gestore della CSS "Jerusalem", il nuovo Patto di Accreditamento per l'erogazione delle Prestazioni rientranti nei voucher socio sanitari.

In data 01 marzo 2010, a seguito dell'apertura degli accreditamenti da parte della Regione Lombardia, abbiamo presentato domanda per l'accreditamento degli ultimi due posti autorizzati ma non ancora accreditati.

In data 13 luglio 2010, l'ASL Brescia con deliberazione n° 402 ha espresso parere favorevole circa l'ampliamento dell'accreditamento di due posti sulla CSS Jerusalem.

In data 29 settembre 2010, la Regione Lombardia con deliberazione n° 549 ha portato i posti accreditati da 7 a 9. Attualmente i posti accreditati coincidono con quelli autorizzati.

In data 11 ottobre 2010, tra l'ASL di Brescia e l'Ente Gestore è stato sottoscritto il nuovo Patto a seguito dell'ampliamento degli accreditamenti da 7 a 9 complessivi.

Negli anni seguenti, l'unità d'offerta ha erogato il proprio servizio in accreditamento con il servizio sanitario regionale, sottoscrivendo un contratto tra la Fondazione Mamrè e l'ATS Brescia (ex ASL) per tutti i 9 posti letto.

CSS Jerusalem

La Comunità Socio Sanitaria "JERUSALEM", si colloca nella rete territoriale dei servizi socio-sanitari per persone disabili adulte.

È una struttura residenziale che accoglie 9 persone disabili adulte di entrambi i generi che necessitano di supporto socio-educativo-assistenziale-sanitario, 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 di origine.

Tutti e 9 i posti letto autorizzati, sono accreditati con il Servizio Sanitario Regionale e contrattualizzati con l'ATS Brescia (ex ASL).

Localizzazione, accessibilità, sicurezza

La CSS Jerusalem è stata edificata tra il vecchio nucleo del paese e i più recenti insediamenti urbani. L'area è infatti contigua alla zona residenziale esistente a sud del capoluogo, in un contesto urbanistico completamente dotato delle fondamentali opere di urbanizzazione, in fregio alla via Baratello. L'unità d'offerta è facilmente raggiungibile grazie alla segnaletica stradale che indica il percorso a partire dalla tangenziale Sud uscita di Calcinatello.

Tale localizzazione favorisce lo scambio sociale e il raccordo con gli altri servizi locali.

La CSS è attualmente poco servita dai mezzi di trasporto pubblico extraurbano in quanto l'autobus effettua poche corse giornaliere, prevalentemente legate al servizio scolastico. La fermata più vicina è a 300 mt in direzione del centro storico. Per ovviare a tale situazione la CSS ha in dotazione 3 autoveicoli (due autovetture ed un pulmino attrezzato per il trasporto delle carrozzine), per facilitare gli spostamenti degli ospiti da e per la CSS.

L'area è dotata di ampio parcheggio alberato, condiviso con l'attigua CSS Betfage, costituito da n. 18 posti auto normali e n. 4 posti auto per disabili, posto parallelamente alla via Baratello. Lo spazio di manovra per l'accesso e l'uscita dai parcheggi è interno all'area, in condizioni di massima sicurezza. Si accede alla CSS Jerusalem tramite un accesso pedonale con percorso pavimentato. L'accesso carraio di pertinenza è disposto all'estremità nord dell'area.

L'area a verde è complessivamente di 3.300 mq. ed è dotata di percorsi pedonali privi di barriere localizzative e architettoniche.

L'ingresso non presenta alcuna barriera architettonica rispetto all'area di pertinenza ed è protetto da un portico.

La struttura si sviluppa su un unico piano di mq. 473,20, totalmente privo di barriere architettoniche.

Caratteristiche costruttive

Tutti gli elementi costruttivi e gli impianti garantiscono il rispetto delle norme urbanistiche edilizie, di prevenzione incendi, d'igiene e sicurezza e di eliminazione delle barriere architettoniche. Rispondono inoltre ai requisiti previsti dal regolamento di igiene locale e dalla DGR n. 18333/2004.

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 degli ospiti e, allo stesso tempo, per rispettare la privacy e una risposta personalizzata e coerente ai bisogni diversificati degli ospiti medesimi.

Criteri di riferimento

1. Criteri di riferimento normativi:

La CSS Jerusalem 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:

- ex DL 231/01 che disciplina l'etica aziendale;
- Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 679/2016 entrato in vigore il 25 maggio 2018 e DL 196 del 30/06/03 sulla tutela della privacy;
- Legge 33/2013 sulla trasparenza nelle pubbliche amministrazioni;
- Legge 241/1990 sull'accesso agli atti amministrativi
- Legge Regionale n. 18 del 31 luglio 2008, che regola l'utilizzo del sistema CRS-SISS da parte delle strutture socio-sanitarie;
- Legge Regionale n. 3 del 12 marzo 2008 che governa la rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario e relative linee guida;
- Dgl 81 del 09/04/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Dgr 00165 del 30/06/10 che definisce il piano socio-sanitario della IX legislatura;
- Dgr 4980 del 07/03/2013;
- Dgr 1185 del 20/12/2013, contratto d'ingresso;
- DGR 1756 del 08/05/2014 sui requisiti di appropriatezza;
- DGR 2569 del 31/10/14 sistema di esercizio e di accreditamento delle UDO socio-sanitarie e linee operative per la vigilanza, che ha sostituito e abrogato la DGR 3540 del 30/05/12;
- DGR 3612 del 21/05/15 profilo dell'educatore in RSD;
- L. regionale 23 del 11/08/15 nuovo sistema sanitario regionale;
- Legge 24/2017 Gelli Bianco – risk management
- DGR X/6164 e DGR X/6551 – presa in carico della cronicità in Lombardia
- DGR X/7633 del 28/12/17 volontario nelle strutture socio sanitarie.

Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza del servizio, nel rispetto della normativa, ci si è dotati:

- codice etico e adozione di un modello organizzativo, aderente ai principi fissati nel D.Lg n. 231/2001;
- Del DPS ai sensi della L 196 sulla privacy;
- Documento di valutazione rischi ai sensi della L 81 sulla sicurezza;
- Linee guida e protocolli interni, finalizzati all'uniformità degli interventi al miglioramento continuo dell'organizzazione compreso il consenso informato per l'uso di strumenti di protezione e di tutela individuale dell'ospite.

2. Criteri di riferimento scientifici:

La CSS fa riferimento al 11° sistema AAIDD e Qualità della Vita (QdV) che prevede, nella presa in carico dell'ospite, la programmazione di sostegni adeguati ai suoi bisogni, la congruenza tra i domini della QdV/bisogni e sostegni erogati; fa riferimento, di conseguenza, alla loro incidenza sia sul funzionamento individuale, sia sulla qualità della vita rilevata con indicazione di soddisfazione personali. La Fondazione Mamrè Onlus, nel 2006, ha ottenuto la certificazione all'uso del 10° sistema di definizione classificazione e sistema di valutazione dell'intensità dei sostegni necessari (SIS) dall'American Association on Intellectual and Developmental Disabilities. La Fondazione Mamrè è inoltre associata alla S.I.D.I.N. (Società Italiana per i Disturbi del Neurosviluppo-Disturbi dello Sviluppo Intellettivo e dello Spettro Autistico) e ne adotta le linee guida per la progettazione individuale multidisciplinare.

3. Criteri di riferimento organizzativi:

La Comunità è organizzata nel rispetto delle linee guida definite dalla Regione Lombardia, ed in osservanza degli standard gestionali dovuti. Osserva inoltre gli orientamenti gestionali e valoriali dati dalla Fondazione Mamrè, e traduce in pratica operativa gli ideali ad essa sottesi; è infatti impostata sulla valorizzazione dell'originalità di ciascun ospite e sul suo diritto all'autodeterminazione nel fare

scelte ed a vivere una soddisfacente vita sociale e di relazione.

Il modello di vita comunitaria, basato su un clima di tipo familiare, costituisce la modalità educativa prioritaria e la gestione della quotidianità diviene lo strumento educativo più appropriato.

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

La comunità valorizza le competenze professionali individuali e promuove la formazione professionale continua.

La CSS favorisce la cooperazione con le risorse familiari e sociali esistenti ed esprime flessibilità organizzativa, in relazione all'evoluzione dei bisogni della popolazione servita e dei bisogni emergenti nella comunità, rispetto al sostegno delle persone disabili.

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.

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.

La finalità principale per ciascun ospite è quella di poter vivere con successo e con soddisfazione presso la CSS Jerusalem, con il minor livello di sostegno comunque necessario.

La famiglia di origine è costantemente valorizzata nell'attuazione del progetto educativo individualizzato e diviene risorsa per il raggiungimento degli obiettivi educativi e riabilitativi.

Prevenzione pandemica

Al fine di garantire il miglior assetto organizzativo per la prevenzione di pandemie, la RSD, come da indicazioni regionali, si è dotata di un Piano Operativo Pandemico (POP), costantemente aggiornato.

Obiettivi

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

Dar vita ad un luogo di accoglienza, professionalmente preparato ed affettivamente significativo:

- casa che restituisce alla persona ospite la dimensione di familiarità domestica,
- spazio protetto e privato dove non prevale il giudizio, ma predomina, l'accettazione,
- luogo che fa sentire persona valore, essere unico e irripetibile e permette il maturare del senso di appartenenza dell'ospite,
- comunità, luogo di incontro, confronto, condivisione, partecipazione, assunzione di responsabilità nei confronti di se stesso e del gruppo, che richiede quindi regole condivise da tutti gli appartenenti e ruoli definiti che conducano ad un ordine comune e consentono alla CSS di diventare premessa di vita sociale.

Dar spazio agli ospiti per il miglioramento della loro Qualità di Vita (QdV) in quanto:

- L'equipe educativa assistenziale realizza a favore di ogni ospite: un **Progetto Individuale**, che al suo interno contiene:
 - il Progetto Individualizzato (PI) pluriennale (con relazioni di andamento annuali e verifiche semestrali) che promuova le sue capacità e aspirazioni, prendendo in considerazione tutti i bisogni della persona interessata;

- il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) con elencato il livello qualitativo e quantitativo di assistenza erogato agli ospiti da parte del personale addetto all'assistenza

Il **Progetto Individuale** e le relazioni sulle verifiche di andamento annuali, vengono inoltre condivise e sottoscritte per presa visione da: referente familiare e/o tutore/amministratore di sostegno/curatore, servizio sociale comunale referente, Equipe Operativa Handicap (ASST) di riferimento territoriale, centro diurno (se presente).

- Nella definizione degli obiettivi del PI, dove possibile, l'equipe interroga direttamente l'ospite, e sempre lo rende partecipe del progetto pensato per il suo sviluppo e potenziamento.
- Si attuano interventi educativi orientati a perseguire il benessere personale ed un percorso di crescita globale, offrendo a ciascuno l'opportunità di esprimere pienamente le proprie potenzialità nelle aree dell'autonomia, dell'affettività e delle relazioni interpersonali, dell'integrazione sociale e territoriale, del mantenimento delle abilità cognitive presenti.
- L'intento è il consolidamento dei 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.

Dar luogo ad un contesto abitativo inserito nel territorio che:

- favorisca l'integrazione degli ospiti nel territorio: ognuno secondo le proprie capacità, attraverso la frequenza di varie attività, l'accessibilità ai servizi quali la parrocchia, la posta, i negozi, il medico, i trasporti pubblici ecc., e l'apertura della comunità agli esterni.
- accolga o promuova, in collaborazione con altre agenzie sociali, educative, ricreative, culturali presenti sul territorio, ulteriori esperienze, soprattutto nella gestione del tempo libero e l'inclusione sociale.
- operi nell'ottica di un lavoro di rete con gli altri servizi del territorio. Essa, infatti, può rispondere con la collaborazione e il concorso di agenzie educative o realtà esterne, al triplice bisogno della persona individuato nel:
 - ✓ bisogno di *cura* (di assistenza, di appartenenza, di familiarità);
 - ✓ bisogno di *impegno* (svolgere un ruolo attivo e di utilità all'interno del gruppo, che si esplica in un impegno, non necessariamente produttivo, comunque occupazionale e sempre significativo);
 - ✓ bisogno di *svago* (coltivare i propri hobby e sperimentare l'inclusione 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.

Gli ospiti

Destinatari

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

Sono ospiti della CSS persone di ambo i sessi, che presentano disturbi del Neurosviluppo, deficit funzionali e riduzione dell'autonomia, tali da richiedere interventi socio-educativo-assistenziali specialistici, di età compresa fra i 18 e i 65 anni al momento dell'ingresso. L'inserimento di minori deve essere autorizzato da una relazione di pertinenza da parte della U.O. di Neuropsichiatria

dell'infanzia e dell'adolescenza. Il parere di idoneità alla richiesta di inserimento è espresso in forma scritta dall'NSH dell'ASST di riferimento.

Gli ospiti candidati all'inserimento, traggono vantaggio dalla prosecuzione oppure avvio della frequenza ad un servizio sociale o socio-sanitario diurno (ad es. CDD, CSE, SFA, tirocini sociali o lavorativi).

La CSS Jerusalem accoglie fino a 9 ospiti, tutti accreditati e contrattualizzati con l'ATS Brescia come servizio di Comunità Socio Sanitaria (CSS).

Il processo di erogazione del servizio

Il processo di erogazione del servizio è suddiviso in cinque fasi:

1. *presentazione e valutazione della domanda di inserimento*: è il periodo di valutazione che precede l'inserimento del candidato/a;
2. *accesso alla struttura, conoscenza ed accoglienza*: è il periodo che decorre dalla positiva risposta alla richiesta di inserimento, al giorno stesso dell'inserimento, ed è finalizzato all'approfondimento della conoscenza, alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso e alla definizione di accordi congiunti;
3. *presa in carico*: coincide con il periodo di prova della durata di sei mesi. È la fase in cui, a partire dal giorno dell'inserimento, si attuano i primi interventi e la valutazione funzionale, nel rispetto del protocollo definito al proprio interno. Entro il primo giorno lavorativo dall'inserimento viene attivato il trattamento Sidi Web con relativa registrazione, ed entro i primi 15 gg viene definito il primo Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale;
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. La dimissione va valutata congiuntamente con il rappresentante giuridico della persona con disabilità e i servizi invianti, al fine di individuare l'alternativa perseguibile, garantendo la continuità del progetto di vita. Nel caso di dimissioni per l'inserimento in altra struttura, è prevista la produzione di una relazione socio-sanitaria di fine trattamento.

La verifica è un processo trasversale che investe sia la fase della presa in carico (periodo di prova) che quella del trattamento (periodo progettuale). Essa è finalizzata al monitoraggio del processo di osservazione-valutazione e al processo di presa in carico e di trattamento, attraverso la rilevazione degli indicatori di risultati, definiti nel PI.

1 - Presentazione e valutazione della domanda di inserimento, gestione della lista d'attesa

Se l'interessato oppure il familiare desiderano presentare domanda di ammissione vengono indirizzati al servizio sociale comunale o Equipe Operativa Handicap EOH della ASST di referenza anagrafica per l'istruzione della pratica. La richiesta di inserimento, deve essere valutata dall'Equipe Operativa Handicap dell'ASST al fine di individuare l'attitudine per una data tipologia di servizio ed esprimere parere di idoneità per la nostra specifica CSS.

Al ricevimento della domanda di inserimento in forma scritta, corredata dal parere di idoneità, se necessario, si concorda con i servizi sociali interessati un'incontro di conoscenza per la presentazione del candidato.

Le domande di inserimento devono riportare obbligatoriamente i dati da riportare annualmente sulla scheda SIDI struttura:

- CF, Cittadinanza per gli stranieri,

- Livello e tipo di invalidità, con possesso o meno dell'assegno di accompagnamento,
- Indirizzo e n. telefono della famiglia/tutore/AdS.

Dalla valutazione della domanda di inserimento può risultare l'idoneità del candidato. Tale domanda di inserimento dei candidati idonei, ma che non possono essere ammessi per assenza di posti disponibili, viene conservata nella lista d'attesa.

Nel caso la documentazione non sia sufficiente per valutare l'idoneità si fa richiesta di ulteriore documentazione all'ente inviante.

Per tutte le richieste di inserimento viene trasmesso riscontro dall'ente ricevente all'ente inviante, riferendo l'inserimento in lista d'attesa e il criterio con cui è gestita la lista d'attesa, chiedendo altresì il CF del candidato e il recapito telefonico di un familiare referente / amministratore di sostegno / tutore / curatore.

Le liste d'attesa sono conservate dalla CSS ed è dichiarato il numero di domande presenti:

- nell'STS 24 al 31/12 di ogni anno,
- nel sito internet della Fondazione Mamrè con aggiornamento trimestralmente.

Quando si verifica la disponibilità di un posto, la scelta, fra i candidati in lista d'attesa rispetta criteri illustrati nella Carta dei servizi e qui di seguito specificati:

Il criterio di gestione è la precedenza, nel rispetto della data di ricevimento della domanda, della provenienza, secondo le seguenti priorità:

1. candidato proveniente da altre UdO gestite dalla medesima fondazione,
2. candidato residente nel Comune in cui è ubicata la UdO
3. candidato residente nel distretto in cui è ubicata la UdO
4. candidato residente nell'ambito territoriale dell'ATS di Brescia
5. candidato residente in altre ATS della Regione Lombardia.

I vincoli sono

- il sesso, considerando che le CSS sono maschili o femminili o miste con posti letto divisi in camere per genere,
- la conferma delle medesime condizioni personali illustrate nella richiesta di inserimento e che hanno determinato l'idoneità.
- gli ospiti in carrozzina, per le CSS che non sono in possesso dei requisiti strutturali per le persone in carrozzina.

È possibile derogare al rispetto della data di ricevimento della domanda esclusivamente in presenza di urgenza segnalata per iscritto dall'NSH del territorio.

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

- valutazione ed esito della domanda trasmesso al servizio inviante, e inserimento in lista d'attesa,
- accettazione o rifiuto del candidato, in presenza di posto disponibile, da comunicare entro 24 ore o entro il lunedì successivo, se la comunicazione è stata data di venerdì,
- conoscenza: entro cinque giorni dall'accettazione dell'inserimento si svolge l'incontro con la famiglia e/o i servizi invianti e l'accostamento del candidato alla CSS per una reciproca conoscenza, definito in relazione delle esigenze del candidato medesimo;
- l'inserimento in CSS deve avvenire, non oltre 5 giorni dal primo incontro di conoscenza. Se il giorno coincide con il venerdì – sabato - domenica, si rimanda al lunedì successivo.

In mancanza di adesione del candidato, si passa alla persona seguente in lista d'attesa.

Successivamente alla definizione della data di inserimento, in mancanza di rispetto dei tempi stabiliti, l'ente inviante o la famiglia si impegnano al pagamento della retta per il vincolo del posto.

Non è possibile definire i presumibili tempi di attesa per nuovi accessi in quanto subordinati ad eventi non programmabili (al trasferimento o al decesso di soggetti già presenti.)

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, come previsto dalla DGR 1185/13. La rinuncia definitiva all'inserimento in lista d'attesa avviene in forma scritta da parte dell'Ente che ne ha invitato la domanda.

Il Direttore generale viene informato sulle dimissioni e i nuovi ingressi di ospiti. 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.

2 - Accesso alla struttura, conoscenza ed accoglienza

Il momento della conoscenza e dell'accoglienza è per il nuovo 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 candidati e loro familiari, contattando il servizio e chiedendo un appuntamento con il responsabile della comunità - Tel 030/9969036.

Sono inoltre previsti, prima dell'ingresso, momenti di reciproca conoscenza e di illustrazione agli ospiti e ai familiari del processo complessivo di erogazione del servizio presente nella Carta dei Servizi.

In questa fase viene sottoscritto dalle parti obbligate il Contratto d'Ingresso.

3 - Presa in carico

Coincide con il periodo di prova la cui durata è di sei mesi. È 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 rispondere ai bisogni e ai problemi dell'ospite.

All'atto dell'ammissione gli operatori del servizio sociale competente, il responsabile della comunità con la famiglia definiscono congiuntamente le modalità di rapporto con le figure parentali, le visite e i rientri in famiglia, tenuto conto delle necessità della famiglia di origine e delle esigenze organizzative e educative della comunità (compilazione e sottoscrizione del "Modulo di accordo").

Il giorno dell'inserimento viene attivato il trattamento sulla piattaforma SIDI per l'assegnazione della classe che determina il voucher sanitario.

Entro 30 giorni dall'inserimento viene steso un primo Progetto Individuale ed un Piano Assistenziale Individuale.

Se il periodo di prova dovesse avere esito positivo, durante la verifica, la CSS presenterà il Progetto Individuale pluriennale della durata di 4 anni con possibilità di rinnovo alla scadenza.

4 - Trattamento

Il periodo di trattamento dell'ospite coincide con il periodo che intercorre dalla data di ammissione alla data delle dimissioni.

In questa fase vengono erogate tutte le prestazioni individuate nella Carta dei Servizi, nel Progetto Individuale, nel Piano Assistenziale Individuale, nella tabella delle attività.

In questo periodo vengono assicurati interventi integrati tutelari e di cura, prestazioni sanitarie e riabilitative, interventi educativi e terapeutici, l'integrazione nel gruppo comunitario e nel territorio, positivi rapporti di collaborazione con la famiglia.

Ogni operatore addetto all'assistenza, per quanto di sua competenza, in base al ruolo e funzione, al piano delle attività, al piano di lavoro eroga interventi in favore degli ospiti, con etica, coscienza, responsabilità e professionalità.

Strumenti del percorso educativo

- La **valutazione funzionale** periodica – ASSESSMENT. Per monitorare al meglio l'andamento complessivo dell'ospite in tutte le sfere della vita, prima della stesura del Progetto Individuale e ad ogni sua verifica, l'educatore referente, in collaborazione con l'equipe, utilizza delle schede di valutazione di assessment standardizzate e validate. In particolare, semestralmente o se necessario con più frequenza vengono somministrate le scale ABC (Scala di valutazione dei comportamenti problema) Barthel index (scala di valutazione delle attività quotidiane) e Tinetti (scala di valutazione dell'equilibrio e dell'andatura) quest'ultima somministrata dalla FKT (quando presente). Inoltre, la strumentazione diagnostica utilizzata è composta da: Vineland (Scala di Valutazione del Comportamento Adattivo), ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute), POS (Personal Outcome Scale) o altre scale equipollenti di valutazione della qualità di vita.

Con l'obiettivo di investigare e monitorare l'insorgenza e l'eventuale decorso delle patologie dementigene, annualmente o più frequentemente se necessario, per gli ospiti con DI sopra i 50 anni e per quelli con Sindrome genetica sopra i 40 anni, vengono utilizzati degli specifici strumenti diagnostici. A tutti i soggetti sopra identificati viene somministrata la scale DMR (Dementia Questionnaire for Persons with Intellectual Disabilities).

- Il **Progetto Individuale** pluriennale è composto dalle seguenti sezioni: Dati anagrafici e relativi all'inserimento, classificazione SIDI Web, Presentazione, Anamnesi, Evento indice e Diagnosi clinica ICD-9 descrizione, prescrizioni sanitarie, bilancio ecologico, definizione delle mete, descrizione degli obiettivi in termini operazionali, baseline e verifica degli outcomes.

Il Progetto Individuale è informatizzato attraverso il software gestore del FASAS: CBA 2.0.

Il progetto è verificato dall'equipe multidisciplinare ogni sei mesi ed ogni obiettivo è verificato attraverso lo strumento della scala ordinale e riproposto, modificato o concluso per i successivi sei mesi.

A cadenza semestrale, si convoca il referente familiare, il tutore / amministratore di sostegno / curatore per la condivisione del Progetto Individuale e delle sue verifiche.

Una volta all'anno alla verifica del Progetto Individuale sono convocati in aggiunta al referente familiare e/o tutore / amministratore di sostegno / curatore, il servizio sociale comunale referente, il servizio sociale dell'ASST referente, il Centro Diurno dell'ospite, l'ospite stesso in base all'opportunità.

Durante le verifiche, il Progetto Individuale viene illustrato dall'EP referente e dal Responsabile di Servizio. Viene raccolta firma dei presenti per condivisione e consegna di copia.

- il **diario unico dell'ospite**, inserito su CBA, è aggiornato quotidianamente dal personale addetto all'assistenza e stampabile su richiesta dell'ATS o del tutore/AdS/curatore.
- La **programmazione settimanale delle attività**, aggiornata settimanalmente durante la riunione d'equipe.
- L'**agenda di servizio** dove sono indicati gli appuntamenti.
- Il **quaderno delle consegne** dove sono indicati le informazioni importanti.
- Il **Fa. Sas individuale dell'ospite** con tutta la documentazione relativa.
- Il computer di servizio utilizzato dagli educatori e dal responsabile.
- Tutti gli ausili: fisici, tecnologici, hardware e software, utilizzati nello svolgimento delle attività educative, assistenziali, riabilitative.

5 - Dimissioni

L'utente 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. siano risolte prima del previsto le problematiche che hanno determinato l'allontanamento del disabile dalla sua famiglia,
- c. 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 dalla comunità. 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 dalla comunità nei casi in cui sopraggiungano condizioni che rendano inattuabile il progetto educativo, con disponibilità di proroga temporanea, fino all'individuazione di una soluzione alternativa.

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

Contratto d'ingresso

ai sensi della legge regionale 3/2008 e dalla DGR 1185/13.

Per ogni persona ospite, inserita presso la CSS dall'entrata in vigore della L. Reg. 3/2008, è prevista la sottoscrizione da parte degli obbligati, di un contratto d'ingresso per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra le parti. Per il suo adeguamento alle linee guida regionali, si fa riferimento allo schema tipo dalla Regione, come citato al punto 8 dell'allegato B della DGR 3540 del 30.05.2012;

Assistenza ospedaliera

La CSS, in seguito ad urgenza sanitaria o prescrizione medica, si riserva il diritto di effettuare accessi al pronto soccorso, day hospital e/o ricoveri ospedalieri dell'ospite.

L'eventuale accesso al pronto soccorso, day hospital e/o ricovero ospedaliero, d'urgenza o programmato, verrà tempestivamente comunicato alla famiglia/tutore/amministratore di sostegno. Per il periodo di accesso al pronto soccorso e/o ricovero ospedaliero, la CSS garantisce l'assistenza con propri operatori, limitatamente ai minuti assistenziali giornalieri dovuti, pari ad 800 min a settimana (circa 2 ore al giorno).

Orario di visita per familiari o amici

I familiari o amici degli ospiti possono incontrare i propri congiunti presso la struttura in orario diurno, è gradita una telefonata per la programmazione della visita o del rientro in famiglia.

Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario – Fa.SAS

Per ogni persona ospite è presente un “fascicolo socio assistenziale e sanitario individuale”. A partire dal 2021 il Fa.SAS degli ospiti è compilato in formato elettronico attraverso il **software Zucchetti CBA 2.0**, permane tuttavia una copia cartacea per i documenti che richiedono firma autografa o prodotti da terzi. 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. Tutte le informazioni inserite nel fascicolo, prodotte dal nostro servizio, sono firmate da chi le ha stese/compilate. 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.

Risorse umane

La figura del direttore generale è stata inserita nell'organizzazione di Mamré con delibera del CdA n. 24 del 1° agosto 2022; dopo il primo anno dall'inserimento in organico, le sue funzioni sono disciplinate dalla delibera del CdA n. 34 del 14 settembre 2023. Tali funzioni sono state condivise con tutti i Responsabili delle UdO nella riunione del 20 settembre 2023 e sono descritte in dettaglio 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 anche nominato Segretario. È responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp).

Il responsabile della CSS Jerusalem è il Dott. Felice Garzetti. Si occupa dell'aspetto tecnico-organizzativo, del sistema informativo, della qualità e della validazione protocolli, nonché del suo funzionamento; collabora con i servizi socio-sanitari cointeressati nella stesura del progetto individuale e partecipa alle verifiche intermedie, 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.

L'organico alla data della presente revisione è composto da:

- n° 1 responsabile in servizio part-time
- n° 2 educatrici professionali part-time, residenti presso la CSS ed associate alla Comunità Mamré
- n° 3 educatrici professionali a tempo pieno
- n° 1 ASA part-time
- n° 1 OSS a tempo pieno

Completano l'organico gli operatori assunti dalla Fondazione per tutti i servizi correlati (psicologa, ragioniera, 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, risk management, L. 231).

La presenza notturna è garantita da personale dipendente, qualificato. Il personale addetto all'assistenza è in grado di corrispondere ai minuti assistenziali individuali, come richiesto dall'accreditamento regionale.

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 per poter fruire della formazione esterna.

È previsto un'equipe settimanale fra i componenti il gruppo di lavoro educativo, ogni martedì dalle ore 14,00 alle ore 16,00, per la programmazione delle attività e per la progettazione educativa.

Le riunioni d'equipe sono una risorsa indispensabile per migliorare le competenze degli operatori e per sviluppare le capacità di lavorare in gruppo, di attuare valutazioni e interventi integrati.

Le riunioni d'equipe assolvono inoltre alla funzione di monitoraggio del livello di soddisfazione degli operatori e delle possibili azioni di miglioramento.

Riconoscimento

La dimensione della struttura, il numero dei componenti il gruppo di lavoro e la quotidianità che connota l'intervento dell'operatore crea un clima relazionale di fiducia e di familiarità; ciò offre agli ospiti e ai loro familiari la possibilità di individuare il nominativo e il ruolo di ogni singolo operatore; tuttavia, per gli esterni che entrano nella Comunità gli operatori sono riconoscibili da appositi cartellini, esposti nella bacheca all'ingresso, con fotografia, nominativo e ruolo.

Il volontariato

I volontari costituiscono una risorsa importante per la comunità e gli ospiti, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità. La funzione principale del volontario è quella di affiancare gli operatori nello svolgimento delle attività educative ed assistenziali. La presenza dei volontari amplia le opportunità offerte agli ospiti prioritariamente nei domini di Qualità della Vita delle relazioni interpersonali e dell'inclusione sociale. Il ruolo del volontario è perciò importante nella logica sistemica di aumentare il livello di benessere dell'ospite.

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 associazione di volontariato riconosciuta dalla regione Lombardia, in genere con l'Associazione "Amici di Raphaël" o "L'Operazione Mamrè", con le quali è stata stipulata apposita convenzione che prevede inoltre la copertura assicurativa RC e infortuni per il servizio svolto.

Giornate di apertura

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

La CSS assolve al debito informativo con l'ATS Brescia in base ai criteri sottoscritti nel contratto tra Ente Gestore e ATS Brescia. Attualmente sono previsti 800 minuti assistenziali/settimana per ospite su posto accreditato.

Prestazioni erogate

Prestazioni di base incluse nella retta

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 preparati da personale dipendente della struttura che presta la propria opera in modo permanente ed esclusivo, ricadendo nella fattispecie di strutture non tenute all'autorizzazione sanitaria, come previsto dalla nota regionale del 18 giugno 1990 prot. 7789. Si ricerca la varietà del menù, al riguardo del quale gli ospiti possono esprimere desideri e necessità. Specifiche diete possono essere accolte in forma individuale solamente se prescritte dal medico;
- *servizio di lavanderia e guardaroba:* Il servizio è interno e comprende il lavaggio della biancheria piana, della biancheria di uso comune, del vestiario personale degli ospiti, ad esclusione degli abiti che per loro natura e composizione devono essere trattati "a secco". Il servizio è svolto dal personale della CSS, ma può prevedere la partecipazione dell'ospite secondo quanto previsto nel progetto. Il servizio viene svolto attraverso l'utilizzo di attrezzature professionali dotate di pescaggio automatico dei prodotti d'igiene e disinfezione dei capi di abbigliamento e della biancheria. La CSS non si assume la responsabilità per l'eventuale danneggiamento di capi di abbigliamento non lavabili in lavatrice o lo smarrimento di quelli non correttamente contrassegnati;
- *servizio di igiene e cura della persona:* con fornitura di sapone, shampoo, dentifricio, deodorante e spugne;

- *servizio di gestione e sanificazione dell'ambiente*: Il servizio è effettuato dagli operatori, in particolare dagli ASA/OSS. I prodotti e la strumentazione utilizzata sono specifici per ambienti comunitari ed idonea a garantire la corretta igiene e sanificazione degli ambienti di vita; Gli operatori seguono una specifica procedura per l'igiene e la sanificazione dell'ambiente in modo da rendere maggiormente efficace il loro intervento.
- *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, alla fruizione di servizi sul territorio, agli acquisti presso negozi e all'assistenza in genere, secondo quanto previsto nel progetto individualizzato di ciascun ospite;
- *servizio di tutela della salute psico-fisica dell'ospite*:
 - ✓ assistenza all'ospite nell'autosomministrazione dei farmaci;
 - ✓ accompagnamento dal medico di medicina generale o chiamata presso il domicilio;
 - ✓ rilevazione dei sintomi dell'ospite;
 - ✓ custodia dei farmaci personali dell'ospite;
 - ✓ piccole medicazioni topiche locali;
 - ✓ supporto nella gestione della prenotazione e accompagnamento alle visite specialistiche/esami;
 - ✓ accompagnamento e assistenza durante gli accessi al pronto soccorso, day hospital e ricoveri ospedalieri per il numero di ore previste dal contratto con l'ATS Brescia (800 minuti settimanali per ospite pari a circa 2 ore al giorno).
 - ✓ interventi di prevenzione, di cura e di riabilitazione personalizzati, secondo le prescrizioni mediche se gratuite, diversamente da accordare con la famiglia/tutore/AdS o ente inviante.
 - ✓ prestazioni specialistiche, se prescritte, attraverso l'accompagnamento a presidi sanitari esterni. Se le prestazioni sono a pagamento devono essere concordate con la famiglia o ente inviante;
 - ✓ 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;

Tali attività hanno l'obiettivo di garantire il miglior benessere psico-fisico possibile, e sono svolte secondo le indicazioni del medico di medicina generale, che in questo ambito risulta essere la prima figura sanitaria di riferimento per l'ospite. È il medico di medicina generale che in prima istanza definisce l'opportunità e se necessario prescrive esami o visite specialistiche.

- *Ginnastica correttiva e di mantenimento*: cicli di piccolo gruppo e/o individuali di ginnastica correttiva e di mantenimento vengono garantiti dalla fisioterapista con accessi bisettimanali. Viene inoltre garantita l'accompagnamento per la prescrizione e la fornitura di ausili per la postura, mobilità, incontinenza e per la comunicazione in base ai bisogni rilevati e alle prescrizioni mediche. Ogni 6 mesi tutti gli ospiti sono sottoposti a valutazione fisioterapica.
- *Intervento educativo*: L'intervento è rivolto a tutti gli ospiti della struttura e calibrato sui desideri, condizioni sanitarie, potenzialità e capacità degli stessi. In qualità di agente promotore della valutazione funzionale e della definizione–attuazione e verifica del PI, l'educatore, nell'espletamento delle sue funzioni: collabora in tutte le attività di cura che caratterizzano il quotidiano; valorizza il gruppo come risorsa e nel contempo cura i rapporti personali e gli interventi individualizzati; ricerca le modalità e le strategie più consone a migliorare l'autonomia interna ed esterna di ciascun ospite, nonché a mantenere ed esercitare le abilità acquisite. L'educatore si pone in ascolto e comprensione dei problemi, ponendo attenzione alla storia personale di ciascuno; organizza attività abilitative e terapeutiche; promuove attività socio–educativo–ricreative all'esterno della comunità ed esperienze di normalizzazione, valorizzando

tutte le risorse territoriali; cura e valorizza i rapporti con i familiari, con i servizi diurni e con i volontari.

- *Servizio di promozione di significativi rapporti con la famiglia:* comprende gli interventi volti alla promozione e/o mantenimento di rapporti affettivamente significativi con la famiglia di origine o inviante. I modi vengono concordati con la famiglia stessa e sottoscritti nel modulo di accordo nella fase di inserimento e quando sono presenti delle variazioni.
- *servizio di assistenza religiosa:* Gli ospiti possono usufruire di uno specifico spazio e momento di preghiera all'interno della CSS. È previsto, per gli ospiti che lo desiderano, l'accompagnamento alla Santa Messa nei giorni festivi. Si garantisce, inoltre, il rispetto per la pratica di eventuali altre religioni.
- *servizio di manutenzione:* Le operazioni di manutenzione degli impianti e degli edifici sono eseguite dal personale qualificato, ogni qualvolta le disposizioni di legge lo richiedano e ogni volta si presenti la necessità di eseguire delle riparazioni o sostituzioni. Il servizio di controllo e verifica è effettuato, in generale, dal personale della CSS che segnala ogni necessità al responsabile. Per gli interventi che necessitano un parere sul fattore di rischio e pericolosità, legge 81/08, ci si rivolge al Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione, Ing. Marco Moncalvo.
- *Servizio amministrativo:* Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici inerenti all'inserimento in struttura (pagamento rette, cambio di residenza, variazione del medico, certificazioni). Assolve inoltre il debito informativo con l'ATS di riferimento, secondo quanto sottoscritto nel contratto. Garantisce inoltre l'assolvimento del debito informativo nei confronti della Regione Lombardia, avvalendosi anche della collaborazione del responsabile.

Prestazioni incluse nella retta, erogate su richiesta dell'interessato, con il consenso della famiglia.

Le seguenti prestazioni sono incluse nella retta e regolamentate in conformità al progetto, all'accordo con la famiglia, il tutore/ADS e/o i servizi territoriali:

- accompagnamento dal parrucchiere e dall'estetista;
- accompagnamento a spettacoli, cinema, manifestazioni varie, ecc.;
- accompagnamento all'acquisto indumenti personali o di oggetti vari e prodotti di consumo personali (es. prodotti estetici diversi da quelli forniti dalla CSS, riviste, ...);
- accompagnamento a gite, viaggi, soggiorni di vacanza organizzati dalla CSS;

Prestazioni escluse dalla retta, erogate su richiesta dell'interessato, con il consenso della famiglia.

Le seguenti prestazioni sono regolamentate in conformità al progetto, all'accordo con la famiglia/tutore/ADS e i servizi territoriali e non sono incluse nella retta:

- costo del parrucchiere e dell'estetista;
- consumazioni al bar;
- biglietto 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 ed ausili non prescrivibili dall'ASST;
- cure non mutuabili (farmaci, medicinali,);
- visite, esami, cure specialistiche di natura privatistica, ticket sanitario;

- cure odontoiatriche e odontotecniche;
- ausili ottici e/o foniatrici;
- gite, viaggi, soggiorni di vacanza non organizzati dalla CSS, compreso la quota di partecipazione dell'eventuale accompagnatore;

L'ospite dispone di un budget periodico concordato con i famigliari. Tale contributo non viene affidato direttamente all'ospite, ma custodito dal personale della CSS. L'ospite effettua acquisti accompagnato da un operatore, o sotto la sua supervisione e controllo, 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 e/o soggetto pagatore.

Prestazioni non previste

- trasporto dalla CSS alla famiglia e viceversa;
- trasporto dalla CSS ai centri diurni e viceversa.

Retta

Rette giornaliera applicate.

RETTE GIORNALIERE PER OSPITI dal 01/01/2024		
DESCRIZIONE	FREQUENZA CENTRO DIURNO ESTERNO FULL TIME	NON FREQUENZA CENTRO DIURNO ESTERNO
ospiti residenti nell'ambito distretto Bassa Bresciana Orientale (+ 08,00 € da fondo sociale)	59,00 €	67,00 €
ospiti residenti fuori ambito distretto Bassa Bresciana Orientale	67,00 €	75,00 €

In relazione a quanto sottoscritto nel contratto d'ingresso, a fronte delle prestazioni erogate, gli obbligati si impegnano alla corresponsione della retta.

La retta giornaliera viene annualmente determinata dalla Fondazione Mamrè Onlus.

Il pagamento mensile avviene entro 10 giorni del mese successivo a quello di competenza.

Eventuali variazioni di retta durante l'anno, per giustificato motivo, verranno comunicate con preavviso di 60 giorni.

Le assenze non costituiscono riduzione di retta. Le prestazioni incluse o escluse dalla retta sono descritte nel precedente capitolo "prestazioni erogate".

Non è previsto nessun deposito cauzionale.

Per informazioni aggiornate sulle rette è possibile telefonare alla sede amministrativa di Clusane d'Iseo (BS) Tel. 030/9829049 – 030/9829239 in orari d'ufficio: 09,00-12,00, 14,00-16,00.

Giornata Tipo

- Ore 7.00-9.00 Alzata, igiene e colazione;
- Ore 9.00-12.00 attività strutturata in ottemperanza degli obiettivi individuali del PI e della programmazione delle attività strutturate;
- Ore 12.00-13.00: pranzo;
- Ore 14.00-16.00: relax e attività libere (televisione, giochi, riposo, letture, hobbies ecc.);

- Ore 16.00-17.30: merenda e attività strutturata condotta dall'educatore in ottemperanza degli obiettivi individuali del PI e della programmazione delle attività strutturate;
- Ore 17.30-18.30 igiene personale;
- Ore 18.30-20.00: cena ed igiene orale;
- Ore 20.00-22.30: attività di tempo libero;

In occasione di uscite serali finalizzate alla socializzazione e all'integrazione con il territorio, l'orario viene modificato in base alle esigenze.

Visite guidate presso la comunità Jerusalem

Sono possibili visite guidate alla struttura da parte di soggetti pubblici o privati, interessati a conoscere l'unità d'offerta, contattando lo 030/9969036 e chiedendo un appuntamento con il responsabile della comunità. L'appuntamento verrà concordato con il richiedente nel tempo massimo di 20 gg dalla domanda.

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 effettuate presso la sede della CSS Jerusalem, Via Baratello, n. 28/N – Calcinato, 030-9969036 presentandosi di persona e compilando apposita modulistica apposta all'ingresso della struttura o allegata alla presente, oppure inviando lettera indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) di Fondazione Mamré Onlus”.

Responsabile dell'Urp è il Direttore generale della Fondazione. Nell'esercizio delle sue funzioni è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le loro famiglie e gli operatori di altre istituzioni. Può essere contattato via mail al suo indirizzo di posta elettronica: 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. Il Responsabile Urp è impegnato ad attivarsi con celerità, e comunque entro i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi a lui sottoposti.

Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

La CSS, entro i primi tre mesi dell'anno successivo a quello di competenza, rilascia al soggetto sostenitore del costo della retta una dichiarazione che attesta le componenti annue relative ai costi sanitari, detraibili dai redditi in base a parametri stabiliti dalla Regione Lombardia sulla definizione dei costi sanitari per le strutture socio-sanitarie accreditate. Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi all'ufficio amministrativo dell'Associazione (030/8982924 – amministrazione@mamre.it)

Ci si può rivolgere alla CSS per chiedere certificazioni riguardanti il tempo nel quale il proprio congiunto è affidato alla famiglia. Tempo massimo di attesa: 7 giorni salvo giustificati impedimenti.

In base all'art. 22 della legge 241/90 e della successiva L. 24 del 03/07/2017 “richiesta di accesso ai documenti amministrativi”, il legale rappresentante dell'ospite, o chiunque vi abbia interesse diretto, concreto e 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 struttura. I documenti vengono poi rilasciati al richiedente, su autorizzazione del legale rappresentate dell'ospite, preferibilmente in formato elettronico, senza richiesta di alcun contributo, in un tempo massimo di sette giorni, salvo giustificati impedimenti.

Customer satisfaction di ospiti, familiari ed operatori

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

La valutazione del servizio erogato 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.

Customer satisfaction per ospiti, familiari e tutori/ADS

La valutazione della customer satisfaction degli ospiti, delle famiglie/tutori/ADS viene rilevata attraverso diverse modalità:

1. verifiche individuali semestrali del Progetto Individuale:

Le verifiche congiunte con la famiglia, il tutore/ADS e con i servizi territoriali coinvolti nel progetto sono di norma annuali. Avvengono su convocazione scritta e sono finalizzate ad una condivisione sull'andamento del Progetto Individuale e sul raggiungimento degli obiettivi posti. All'incontro di verifica partecipa generalmente il responsabile del servizio, l'educatore professionale referente del progetto, il servizio sociale comunale, l'EOH dell'ASST (psicologa ed assistente sociale), il familiare referente, il tutore/ADS/curatore, il rappresentante del centro diurno se frequentato dall'ospite.

Semestralmente, con il tutore/ADS/curatore, viene effettuata una ulteriore verifica del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale con la raccolta della firma per condivisione e consegna copia.

2. customer satisfaction annuale per ospiti famiglie.

Una volta all'anno, nel mese di dicembre a tutti gli ospiti e per i loro familiari/tutori/ADS, viene consegnato il questionario di soddisfazione sulla qualità percepita (allegati alla carta dei servizi), da restituire compilato in forma anonima o nominativa.

I risultati dei questionari di soddisfazione sono utilizzati dal responsabile del servizio e dall'equipe per pianificare e realizzare interventi di miglioramento del servizio erogato.

Il responsabile del servizio è disponibile, inoltre, a confrontarsi individualmente con i familiari referenti, sul grado di soddisfazione del servizio erogato ai propri congiunti; a tal proposito è sufficiente che esprimano questa necessità e verrà fissato un appuntamento quanto prima

3. momenti di confronto/scambio informali:

Con le famiglie sono inoltre previste altre opportunità di scambio individuali in occasione:

- delle visite dei familiari presso la CSS,
- delle feste organizzate presso la CSS nella quale vengono invitati i familiari,
- dei rientri degli ospiti in famiglia,
- di convocazioni al bisogno, per dare o ricevere informazioni, confrontarsi, ecc.,

La famiglia, al di fuori dei momenti strutturati, può rivolgersi al personale della CSS per un confronto sull'andamento complessivo dell'inserimento del proprio familiare e per ricevere informazioni sulla vita quotidiana degli ospiti, sul suo stato di salute, sugli interventi educativo-assistenziali;

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 al n° telefonico 030/9969036

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

customer satisfaction per operatori

Annualmente, agli operatori addetti all'assistenza, viene somministrato un questionario di soddisfazione. I risultati dei questionari di soddisfazione vengono utilizzati dal responsabile del servizio per pianificare e realizzare interventi di miglioramento del benessere degli operatori sul luogo di lavoro. Durante un'apposita riunione d'equipe, il responsabile restituisce i risultati aggregati e comunica le azioni che si intendono intraprendere.

Diritti e doveri della persona con disabilità ospite e dei familiari, tutori/ADS

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.

Diritti della persona che usufruisce del servizio di CSS:

- 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 gli altri 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 del 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 responsabile della comunità le indicazioni per reperire il ministro del culto richiesto;

Diritti del familiare referente, tutore/ADS:

- 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 ricevere copia della documentazione inserita nel fascicolo socio sanitaria, riferita al proprio familiare, previo compilazione di apposito modello come stabilito dal DGR. 3540 del 30 maggio 2012. Il familiare è tenuto a corrispondere il costo di questo servizio.
- 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 alla CSS che non vengano date informazioni sul proprio familiare a persone specificatamente indicate dal tutore/AdS;
- di chiedere alla CSS di non permettere che il proprio familiare effettui uscite con persone specificatamente indicate dal tutore/AdS;
- che non vengano somministrati al proprio familiare alimenti o bevande espressamente controindicati da prescrizione medica;
- di chiedere copia dei referti dei loro congiunti o certificazioni varie come da normativa vigente;
- 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.

Doveri del familiare referente, tutore/ADS:

- di rispettare il modulo di accordo ed il contratto di ingresso sottoscritto all'ammissione del proprio familiare;
- di informare il Responsabile della comunità di ogni cambiamento familiare significativo per l'ospite;
- di rispettare gli orari di entrata e uscita dalla CSS precedentemente concordati, ovvero di informare preventivamente eventuali cambiamenti;
- di non affidare direttamente al proprio familiare alimenti e bevande, oggetti personali di valore e denaro, se non avendolo prima riferito e concordato con il personale della CSS;
- 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.
- Al tutore/ADS viene sottoposto il modulo di raccolta del consenso per tutte quelle attività di prevenzione e cura che lo richiedono. La sua scelta è vincolante per accedere al trattamento sanitario.

Allegati:

1. questionario di soddisfazione per il familiare referente.
2. questionario di soddisfazione per gli operatori addetti all'assistenza
3. scheda per esprimere segnalazioni/lamentele
4. elenco dei documenti richiesti all'ammissione

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO - FAMILIARI/ADS/TUTORE
CSS JERUSALEM 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 sull'ospite
Sesso: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F Età: ____ Anno di inserimento: _____
Informazioni sul familiare/tutore- AdS dell'ospite
Sesso: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F Età: ____ Rapporto di parentela: _____
Misura di protezione giuridica (se attiva): <input type="checkbox"/> Tutore <input type="checkbox"/> Curatore <input type="checkbox"/> Amministratore di sostegno

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 ospite

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 dell'ospite. 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 dell'ospite?				
Cortesia e disponibilità degli operatori?				
Cortesia, disponibilità, efficacia del/la responsabile?				
Cortesia ed efficienza del personale amministrativo?				
Il livello di informazione circa il Progetto Individuale dal suo familiare?				
Le attività educative realizzate all'interno e all'esterno della Comunità?				
L'integrazione del Servizio con il territorio (Parrocchia, biblioteca...uscite,)?				

La riservatezza garantita a Lei e al Suo familiare?				
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 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.



Fondazione Mamré Onlus

Salvatore Soresi e Laura Nota

LA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

QUESTIONARIO

Sede Operativa : CSS JERUSALEM

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 desidera? 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.

CSS JERUSALEM
SCHEDA PER ESPRIMERE SEGNALAZIONI/LAMENTELE

Questa scheda Le permette di segnalare disservizi o esprimere indicazioni/lamentele sulle prestazioni erogate dalla CSS Jerusalem.

Le segnalazioni, le osservazioni, i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate presso la sede della CSS Jerusalem, Via Baratello, n. 28/N – Calcinato, 030-9969036 presentandosi di persona e compilando apposita modulistica apposta all’ingresso della struttura o allegata alla presente, oppure inviando lettera indirizzata al Responsabile dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) di Fondazione Mamrè Onlus”.

Responsabile dell’Urp è il Direttore generale della Fondazione. Nell’esercizio delle sue funzioni è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le loro famiglie e gli operatori di altre istituzioni. Può essere contattato via mail al suo indirizzo di posta elettronica: 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. Il Responsabile Urp è impegnato ad attivarsi con celerità, e comunque entro i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi a lui sottoposti.

Io sottoscritto _____

Tel _____ residente a _____

Via _____ n. _____

In qualità di _____

Segnalo quanto segue:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi della legge 196/2003 si dichiara che il trattamento dei dati sopra riportati è finalizzato unicamente a scopo di valutazione delle prestazioni rese, nell’ottica di un continuo miglioramento del servizio.

Elenco dei documenti richiesti all'ammissione:

- 2) contratto d'ingresso sottoscritto dagli obbligati come dalla DGR 1185/13.
- 3) impegno di spesa, firmato dall'obbligato, necessario alla fatturazione;
- 4) compilazione della scheda sanitaria in ogni sua parte e produzione dei certificati ed esami in essa elencati compresa la documentazione attestante le vaccinazioni eseguite o in corso;
- 5) compilazione e firma del consenso al trattamento dei dati personali previsto dalla L.196/2003;
- 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) eventuale copia provvedimento di carattere amministrativo emessi dall'autorità giudiziaria e rispettiva nomina del tutore o curatore, ovvero nomina dell'amministratore di sostegno (AdS);
- 9) verbale attestante l'invalidità in copia conforme o autenticata ed eventuale certificato sullo stato di handicap (L. 104); Relazione conclusiva legge 68.
- 10) copia od originale carta di identità dell'ospite; se interdetto o amministrato, allegare copia carta d'identità del tutore/amministratore di sostegno (ADS)/curatore;
- 11) copia od originale codice fiscale dell'ospite; se interdetto o amministrato, dati anagrafici e codice fiscale del tutore/amministratore di sostegno/curatore;
- 12) tessera sanitaria ed esenzione al ticket in originale, per invalidità o per patologia;
- 13) copia eventuale documentazione sanitaria pregressa utile al progetto di inserimento;
- 14) prescrizione della terapia farmacologia in atto, con posologia;
- 15) fotocopia ultima prescrizione di ausili (scarpe, plantari, sedie a rotelle, ...);
- 16) eventuali tessere di agevolazione per l'uso dei mezzi di trasporto sul territorio della Regione Lombardia e per la libera circolazione sui treni
- 17) sottoscrizione del modulo di accordo.

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 lo stato di famiglia dell'ospite aggiornato e ad ogni variazione dello stesso;
- consegnare copia di eventuali aggiornamenti del verbale di invalidità civile o di accertamento dello stato di handicap o di provvedimenti dell'autorità giudiziaria;
- Consegnare tempestivamente richieste di screening sanitario relative all'ospite;
- Consegnare richieste di rinnovo della tessera di trasporto gratuito Regionale;



**Comunità Socio Sanitaria
CSS Jerusalem
Calcinato – via Baratello, 28/n
030.9969036
jerusalem@mamre.it
www.fondazionemamre.it**

Data della prima emissione: ottobre 2007

edizione 2024

documento stampato in proprio