



Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili R.S.D. "Firmo Tomaso"



Via Volta, 23
25069 Villa Carcina
(BS)

tel 030/8982924

E mail:
rsd.direzione@mamre.it

www.fondazionemamre.it

**edizione:
anno 2024**

Carta dei Servizi

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	4
Cos'è	4
A cosa serve	4
Cosa contiene	4
Come viene diffusa.....	4
L'ENTE GESTORE:.....	5
FONDAZIONE MAMRE' ONLUS	5
Ruoli associativi	6
Una lunga esperienza di servizio socio-sanitario.....	6
Innovazione e sviluppo.....	8
Risorsa, patrimonio, valore per la.....	8
L'UNITA' D'OFFERTA - RSD "Firmo Tomaso"	9
Localizzazione, accessibilità, sicurezza.....	9
Finalità.....	10
Prevenzione pandemica	10
Modalità di funzionamento	10
Criteri di riferimento	11
Riferimento scientifico	11
Riferimento normativo	11
Riferimento valoriale.....	11
Organizzazione.....	12
OSPITI E FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	12
Ospiti.....	12
Gestione lista d'attesa e modalità di accesso.....	12
Visite guidate alla struttura.....	14
Processo di erogazione del servizio.....	14
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	15
Risorse umane	15
Riunioni d'equipe e formazione del personale	16
Riconoscimento.....	17
Il volontariato	17
Prestazioni erogate	17
Prestazioni di base comprese nella retta.....	17
Prestazioni comprese nella retta, ma regolamentate.....	18
Prestazioni non comprese nella retta, ma regolamentate.....	18
Prestazioni non previste.....	19
Attività	20
Programmazione:	20
Giornata tipo.....	21
MENU'.....	21
Rapporto con le famiglie	21
Retta	22
Voucher socio-sanitario.....	22
Valutazione del servizio erogato	23
Sistema di rilevazione della soddisfazione degli operatori.....	23
Sistema di rilevazione della qualità percepita dai familiari.....	23
Richiesta di accesso ai documenti amministrativi/fiscali e/o sociosanitari	23
Ufficio di relazioni con il pubblico – segnalazioni o suggerimenti.....	24
Diritti-doveri della persona con disabilità ospite e della famiglia/tutore/AdS	24
La persona ospite ha il diritto:.....	24
Il tutore/AdS/famigliare ha il diritto:.....	25
Il tutore/AdS/famigliare ha il dovere:.....	26
Allegati:.....	26
Allegato n. 1: questionario di misurazione della qualità della vita degli ospiti	27
Allegato n. 2: scheda per esprimere apprezzamenti/lamentele.....	29
Allegato n. 3 Modulo questionario di soddisfazione degli operatori.....	30
Allegato n. 4 elenco documenti per nuovo inserimento ospiti	30
Allegato n. 5 contatti telefonici e mail	34

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)

LA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è

La carta dei servizi è lo strumento che si propone di far conoscere le finalità della RSD – Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili “Firmo Tomaso”, gestita dalla Fondazione Mamré ONLUS, la filosofia e i valori di riferimento, la struttura, i servizi forniti e le attività organizzate al proprio interno.

A cosa serve

È finalizzata a verificare la qualità dell'assistenza erogata agli ospiti e costituisce il materiale informativo a disposizione degli stessi, dei familiari, delle Istituzioni territoriali (ATS, ASST, Comune, ...) e di tutti i cittadini interessati.

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

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 responsabilità 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 raggiungere il miglior risultato con il minor costo possibile.

Cosa contiene

- ⇒ gli standard di qualità dei servizi offerti;
- ⇒ l'organizzazione delle prestazioni erogate;
- ⇒ gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite.

Come viene diffusa

È consegnata: insieme al contratto d'ingresso, a tutti i familiari/tutori/AdS degli ospiti; è messa a disposizione del personale e dei cittadini che la richiedono; esposta nella bacheca della RSD “Firmo Tomaso”; pubblicata sul sito web www.mamre.it; inviata annualmente alla regione e ad ogni modificazione del contenuto.

L'ENTE GESTORE: FONDAZIONE MAMRÉ ONLUS

La **Fondazione Mamré 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 Mamré, 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 sociosanitari, 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

Il Consiglio di amministrazione 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 socioassistenziale, sociosanitario.

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 Brescia.

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/cardiologica
- 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.

Innovazione e sviluppo

La RSD Firmo Tomaso è un capitolo che si apre, a partire dall'11/12/2000, nel contesto dei servizi erogati dalla Fondazione Mamrè, radicati nei diversi contesti territoriali e caratterizzati dallo sforzo di forte integrazione con il sistema dei servizi locali.

È una iniziativa che si caratterizza per l'indicazione di un orientamento e, al contempo, l'assunzione di una sfida, rispetto alla storia consolidata di presenza nel settore della disabilità.

- L'orientamento riguarda la decisione di investire in una pluralità di servizi differenziati, mantenendo ferma la peculiarità della residenzialità, per rispondere al meglio alla multiforme presenza di bisogni ed alle nuove domande emergenti nell'area della disabilità.
- La sfida si riferisce alla novità che il nuovo tipo di servizio comporta, rispetto all'esperienza precedente e all'esigenza di studio e confronto, per acquisire elementi di adeguata e mirata impostazione della nuova unità d'offerta.

Risorsa, patrimonio, valore per la

La RSD è il risultato di un lungo cammino di confronto e di collaborazione fra istituzioni pubbliche e privato sociale, iniziato nel 1986. La struttura è intitolata a "Firmo Tomaso" che fu il primo artefice dell'iniziativa.

Il percorso ha visto l'integrazione di diversi protagonisti, mossi dal comune obiettivo di istituire in Valle Trompia un centro residenziale per persone disabili:

- ⇒ *La Fondazione Mamrè*, che ha ispirato l'iniziativa e si è impegnata nella gestione, in accordo con l'ASL locale;
- ⇒ *l'Associazione di volontariato Operazione Mamré*, sorta in Valle Trompia per volontà del Cav. Firmo Tomaso col preciso intendimento di promuovere la realizzazione del Centro anche attraverso la cooperazione nel finanziare il progetto e l'apporto del volontariato;
- ⇒ *il Comune di Villa Carcina*, per l'ubicazione della struttura nel proprio territorio;
- ⇒ *i Comuni della Valle Trompia* per l'adesione al progetto e la cooperazione nel finanziamento;
- ⇒ *la Comunità Montana*, promotrice dell'iniziativa, insieme all'ASL e ai Comuni della Valle;
- ⇒ *l'ASL di Brescia*, per la realizzazione dell'opera; mediatrice, a nome e per conto dei Comuni della Valle, dell'assenso istituzionale e garante della gestione convenzionata;
- ⇒ *l'Ente Morale Villa dei Pini*, per la cessione del diritto di superficie dell'area dove sorge la Residenza;
- ⇒ *i cittadini della Valle Trompia*, per il sostegno ideale e per la concreta attivazione di risorse finalizzate alla realizzazione e alla gestione della struttura.

In data 23/11/09 l'ASL di Brescia ha disdetto la convenzione stipulata con la Comunità Mamrè, per l'uso gratuito della struttura, finalizzato alla gestione della RSD, sostituendola con un contratto di locazione a regime oneroso. Con la riforma della sanità lombarda L. 23 del 11/08/15, l'edificio che ospita l'unità d'offerta, diventa di proprietà dell'ASST Spedali Civili di Brescia. Il 31/12/17 cessa l'attività del poliambulatorio Rages che condivideva con la RSD una porzione dell'edificio.

Sito internet: www.fondazionemamre.it

La Fondazione Mamrè ha un sito internet raggiungibile al seguente indirizzo: 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. Nell'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'UNITA' D'OFFERTA - RSD "Firmo Tomaso"

La RSD "Firmo Tomaso" è una residenza collettiva, che accoglie persone con gravi limitazioni nell'autonomia funzionale, che necessitano di sostegni socioassistenziali e sanitari specifici. Funziona nell'arco delle 24 ore, 7 giorni su 7.

- ⇒ **ha sede a Villa Carcina (BS), Via Volta n. 23**, in un moderno edificio distribuito su tre piani, di proprietà dell'ASST Spedali Civili di Brescia e in uso alla Fondazione Mamrè Onlus, regolato da uno specifico contratto di locazione a partire dal 23/11/09;
- ⇒ **ha un volume complessivo di mc. 11.083** e si articola su una superficie coperta di mq. 1680;
- ⇒ **è autorizzata al funzionamento per 44 posti letto (presentazione SCIA del 20/06/2018 – verbale vigilanza ATS Brescia RSD_006_2018 del 07/08/2018)**. Tale autorizzazione sostituisce le precedenti del 2005 per 43 posti, del 2003 per 42 posti e del 2000 per 40 posti;
- ⇒ **con DGR n° VII/16710 del 12/03/2003 è stata accreditata al sistema socio-sanitario della Regione Lombardia per n. 40 posti letto e, successivamente ampliata a 42 con DGR n° 21297 del 18/04/2005** e risulta pertanto iscritta al Registro Regionale delle RSD, istituito presso la Direzione Regionale Famiglia e Solidarietà Sociale presso l'Assessorato Sanità;
- ⇒ **42 posti letto sono in regime di accreditamento. Il contratto stipulato con l'ATS Brescia è annuale** e definisce i rapporti giuridici ed economici tra ATS e soggetto gestore di unità d'offerta sociosanitaria accreditata. Il 43° e il 44° posti letto sono autorizzati ma in regime privatistico solvente in proprio.

Localizzazione, accessibilità, sicurezza

La struttura è ubicata a 300 metri dalla strada statale n. 345 della Valle Trompia, in località Villa. La localizzazione è intermedia tra il vecchio nucleo del paese e i più recenti insediamenti urbani.

È inserita in un contesto urbano consolidato e servito, cioè collocata in un centro di vita attivo, dotato di tutti quegli elementi essenziali a rendere varia, organizzata e completa la vita quotidiana degli ospiti. È facilmente accessibile e dotata di due parcheggi di cui uno coperto per il trasporto delle persone con gravi limitazioni motorie.

È servita da mezzi di trasporto pubblico. La fermata dell'autolinea BS-Gardone VT dista 300 metri dal Centro ed ogni mezz'ora passa un mezzo pubblico. Tale collocazione favorisce il raccordo con gli altri servizi territoriali e lo scambio sociale.

La RSD ha in dotazione 5 autoveicoli dei quali 4 attrezzati per il trasporto delle carrozzine, per facilitare gli spostamenti degli ospiti da e per la RSD.

La segnaletica esterna facilita l'individuazione e il raggiungimento della struttura.

La struttura risponde a tutti i requisiti richiesti dalle attuali norme di igiene e sicurezza. Tutti gli impianti sono soggetti a manutenzione periodica. La segnaletica interna favorisce il

riconoscimento e il facile accesso a tutti i locali e ai servizi erogati. In caso di emergenza il personale è addestrato ad intervenire per la tutela e sicurezza degli ospiti, propria e di tutte le persone presenti in struttura.

Finalità

La RSD è un servizio residenziale che si inserisce nella rete dei servizi sociosanitari e socioassistenziali, realizzati in Valle Trompia a favore delle persone con disabilità.

Le linee guida che ispirano le finalità della RSD sono riconducibili all'approccio sistemico dell'AAIDD (Fondazione Americana per lo studio della Disabilità Intellettiva) ed alle linee guida dell'AIRIM (Fondazione Italiana per lo studio delle Disabilità Intellettive ed Evolutive) e dei principi ad essa correlati:

1. la centratura degli interventi nell'ottica della qualità della vita degli ospiti;
2. l'attenzione ai cicli di vita;
3. la logica comportamentale contestualista ed ecosistemica;
4. l'integrazione e la normalizzazione;
5. l'organizzazione e la qualità dei servizi erogati.

In specifico si prefigge di:

- ⇒ garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed esistenziali, attraverso l'erogazione di sostegni individualizzati e specifici per ogni singola necessità;
- ⇒ offrire un approccio psicoeducativo che garantisca lo svolgimento della vita con ritmi sereni, commisurata alle condizioni ed esigenze delle persone ospiti;
- ⇒ assicurare un'organizzazione di ambienti e di funzioni atte a creare gradevoli condizioni di vita, fruibili anche da persone con autonomia e autosufficienza notevolmente ridotte;
- ⇒ fornire prestazioni pluridisciplinari, definite all'interno di progetti, mirati e personalizzati per ciascun ospite, attraverso il concorso di tutte le figure professionali operanti nella Residenza;
- ⇒ promuovere condizioni che favoriscano la tolleranza alla convivenza e alla assunzione di regole, necessarie a condurre abitudini di vita idonee alla salute e socialmente compatibili con il resto del gruppo;
- ⇒ prestare assistenza sanitaria di base e specialistica, che si prefigga, oltre che curare eventi morbosi ricorrenti, di prevenire la loro insorgenza e, dove è possibile, ritardare l'evoluzione degli stati morbosi cronici;
- ⇒ offrire opportunità di socializzazione e di inclusione sociale; favorire, nella locale, la crescita di una cultura di solidarietà e di collaborazione, nella comprensione della diversità, quale valore umano e ricchezza sociale.

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.

Modalità di funzionamento

La RSD si articola in tre nuclei abitativi rispettivamente denominati ERMON, SITTIM e BETORON. Ogni nucleo abitativo costituisce un sottosistema organizzativo integrato e armonizzato con il sistema della Residenza nel suo complesso. Agli ospiti viene assegnato il nucleo abitativo più funzionale alla realizzazione del Progetto Individuale, commisurato

all'articolazione dei progetti del gruppo. Non sono previsti raggruppamenti in base a categorie di persone né ordini di collocazione precostituiti. La struttura residenziale è aperta ore 24/24 e giorni 7/7.

Criteri di riferimento

Riferimento scientifico

La RSD 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.

Riferimento normativo

La RSD è regolata dalla DGR n.12620 del 07/04/03 (def. nuove unità d'offerta) e n. 21297 del 18/04/05, che norma i requisiti di autorizzazione al funzionamento e accreditamento della RSD.

Le altre normative, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, a cui la RSD si riferisce sono:

- ⇒ ex DL 231 dell'08/06/01 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;
- ⇒ LR n. 18 del 31/07/08, che regola l'utilizzo del sistema CRS-SISS da parte delle strutture socio-sanitarie;
- ⇒ LR n. 3 del 12/03/08 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.

Riferimento valoriale

È descritto nel precedente capitolo “Chi siamo”.

Organizzazione

L'organizzazione è congrua ai riferimenti scientifici, valoriali e normativi che si esplicano nella analisi dei bisogni di sostegno per l'implementazione e la realizzazione dei processi di trasformazione delle domande in risposte adeguate e per la verifica dei risultati prodotti. Nello specifico pone particolare attenzione alla:

- valutazione funzionale multidisciplinare;
- definizione e attuazione di progetti residenziali integrati individualizzati;
- interazione delle diverse competenze disciplinari;
- responsabilità diffusa ai vari livelli organizzativi;
- competenza professionale e valorizzazione della formazione;
- cooperazione con le risorse familiari e sociali esistenti;
- continuità nell'assistenza in rapporto agli standard gestionali dovuti;
- flessibilità organizzativa, in relazione all'evoluzione dei bisogni della popolazione servita e dei bisogni emergenti nella, rispetto al sostegno delle persone disabili.

L'organigramma è esposto nella bacheca della RSD.

OSPITI E FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ospiti

Sono ospiti della RSD persone di ambo i sessi, con disabilità intellettiva, che presentano deficit funzionali e riduzione dell'autonomia tali da richiedere interventi assistenziali e di cura di grado elevato. L'età è compresa fra i 18 e i 65 anni al momento dell'ingresso. L'inserimento di minori deve essere supportato da una relazione di pertinenza da parte della neuropsichiatria infantile di riferimento. Il bacino d'utenza è sovrazonale, identificabile nell'ambito territoriale dell'ATS Brescia e in mancanza di candidature regionale. L'idoneità alla richiesta di inserimento è valutata dal Nucleo Servizi Handicap/Disabilità NSH/NSD delle ASST di riferimento o dai Comuni di provenienza dei candidati, se ne hanno la competenza. La commissione tecnica di valutazione interna è invece l'organismo che verifica la compatibilità della domanda in relazione alle risorse e ai vincoli strutturali e organizzativi. Il processo di inserimento rispetta i criteri descritti nei due successivi paragrafi.

Gestione lista d'attesa e modalità di accesso

Ad ogni richiesta di inserimento, inviata dai servizi pubblici competenti il responsabile dell'UdO invia riscontro di inidoneità o di idoneità della struttura rispetto ai bisogni del candidato.

Il responsabile dell'UdO può chiedere un supplemento di documentazione oppure una visita conoscitiva presso la struttura ospitante od in alternativa presso uno dei luoghi di vita del candidato, propedeutica all'espressione di una risposta di accettazione o meno della richiesta.

Nel caso di idoneità, ma in assenza di posti disponibili, si comunica che il candidato viene inserito in lista d'attesa. Nel riscontro, si richiedono: CF e riferimenti telefonici del servizio sociale inviante, del familiare referente e del soggetto tutelante (AdS, Curatore, Tutore, ecc), se presente. L'iscrizione in lista d'attesa avverrà dopo l'acquisizione dei dati sopra indicati.

Se non avvenuto durante la fase valutativa, il responsabile dell'UdO invita la famiglia/soggetto tutelante per la visita alla e per una reciproca conoscenza.

La lista d'attesa è gestita dall'UdO interessata. Il numero dei candidati in lista d'attesa è dichiarato

al 31/12 di ogni anno nel STS 24; viene inoltre pubblicato sul sito della Fondazione www.fondazionemamre.it, nella sezione trasparenza e aggiornato ogni tre mesi.

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

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.

CRITERI DI SELEZIONE DEI CANDIDATI IN LISTA D'ATTESA

Quando si verifica la disponibilità di un posto, la scelta è fra i candidati in lista d'attesa, nel rispetto delle sopracitate linee guida

- fermo restando il vincolo di genere (considerando che alcune UdO non sono dotate di camere singole o non hanno al momento camere singole non disponibili),
- accertata l'età e che i bisogni e i problemi del candidato non siano variati nel tempo, determinando la necessità di un servizio diverso rispetto a quello richiesto,
- considerate le caratteristiche del gruppo presente,
- per le strutture non di proprietà dell'ente gestore valutati i vincoli previsti da eventuali convenzioni,

la scelta rispetta l'ordine di arrivo della domanda, riservando la seguente priorità rispetto alla provenienza:

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.

Si possono derogare i criteri di priorità se:

- il candidato in lista d'attesa è in famiglia, rispetto ai candidati già inseriti in altre strutture residenziali,
- il bisogno del candidato riveste carattere di urgenza (decesso o non autosufficienza improvvisa dei genitori) segnalata per iscritto dall'NSH del territorio.

PROCESSO E TEMPI

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

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

In caso di accettazione:

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

- inserimento entro 5 giorni lavorativi dall'accettazione dell'inserimento per la RSD e entro 10 giorni lavorativi per le CSS.

RINUNCIA

In mancanza di adesione del candidato (sia esplicita, che definita implicitamente dal non rispetto di tempi e modi descritti dalla procedura da parte dell'inviante), il responsabile registra la rinuncia e il candidato viene posto in fondo rispetto alla lista d'attesa e viene contattato il candidato successivo della lista.

L'ente inviante e/o la famiglia e/o la persona che tutela giuridicamente il soggetto interessato può, in qualsiasi momento, comunicare la rinuncia alla richiesta di inserimento al responsabile del servizio che provvede alla cancellazione dell'interessato dalla lista d'attesa.

INSERIMENTO E VINCOLI

Il Presidente della Fondazione o chi ne ha la delega invia ufficiale comunicazione di ammissione all'Ente inviante, alla famiglia/chi ne ha la tutela giuridica e al Comune di residenza del candidato, riferendo la data concordata, la retta e le modalità di pagamento. Sottoscrive il contratto di ingresso e l'impegno economico nel caso la corresponsione della retta sia assunta totalmente dall'interessato/famiglia/chi ne ha la tutela giuridica. Nel caso la retta sia assunta dal Comune di residenza del candidato, a quest'ultimo viene chiesta l'emissione dell'impegno di spesa. Nel rispetto dei regolamenti comunali, se lo stesso stabilisce una quota di retta a carico dell'interessato/famiglia/chi ne ha la tutela giuridica e una parte dal comune medesimo, quantificandone la quota, l'Ente Gestore sottoscrive il contratto di ingresso e l'impegno economico con l'interessato/famiglia/chi ne ha la tutela giuridica per la quota parte assegnata e chiede l'impegno economico al Comune per la quota parte assunta dal Comune.

Visite guidate alla struttura

Per facilitare l'inserimento degli ospiti potenziali, e per tutte le persone che ne sono interessate, sono possibili visite guidate alla struttura e momenti di reciproca conoscenza contattando il responsabile di struttura dalle 09 alle 14 nei giorni feriali - Tel. 030/8982924.

Processo di erogazione del servizio

Il processo di erogazione del servizio prevede cinque fasi:

1. *valutazione della domanda*: è il periodo che va dalla richiesta di inserimento al momento in cui il servizio dà una risposta di accoglimento o di rifiuto;
2. *conoscenza ed accoglienza*: è la fase che decorre dall'esito positivo della domanda al giorno dell'inserimento effettivo, ed è finalizzata all'approfondimento della conoscenza 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 30 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 decesso, 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 sociosanitaria di fine trattamento.

In ciascuna fase l'ospite è preso in esame e sottoposto a trattamenti educativo, assistenziali e sanitari, alla luce delle 5 dimensioni del funzionamento individuale (capacità intellettuale, comportamento adattivo, partecipazione e interazione sociale, salute, contesto) e dell'interazione del funzionamento con il paradigma degli 8 domini della Qualità della Vita (benessere emozionale, benessere spirituale, fisico e materiale, relazioni interpersonali, autodeterminazione, integrazione sociale, diritti), nonché dell'incidenza della programmazione dei sostegni sia sul funzionamento, sia sulla qualità della vita, secondo il modello del 11° sistema AIIDD e le Linee Guida dell'AIRIM (2010).

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.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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 tecnico organizzativo** della gestione complessiva della RSD è Felice Garzetti. Al responsabile compete la programmazione delle attività, la loro organizzazione e il loro coordinamento nonché la verifica dei programmi attuati. Per l'esercizio delle sue funzioni si avvale del Consiglio di Direzione composto dal Responsabile Sanitario, dai Coordinatori di nucleo, dal Coordinatore degli infermieri e dal Responsabile Amministrativo per gli argomenti di sua competenza.
- **Il Responsabile sanitario**, responsabile dell'assistenza sanitaria agli ospiti, è il Dr. Mauro Zimelli.
- **I medici di struttura sono:** Dr. Entela Nuri e Dr. Paolo Tanghetti.
- **Il medico consulente psichiatra** è il Dr. Giuseppe Chiodelli.
- **Il medico consulente fisiatra e ortopedico** è il Dr. Walter Passeri.
- **Il Responsabile del servizio psicologico** è la psicologa Laura Di Paola.
- **Il Coordinatore di nucleo** è responsabile del coordinamento delle attività socioeducative ed assistenziali erogate dal nucleo in cui presta servizio.
- **ERMON:** coordinatrice Elena Nitto;

- **SITTIM**: coordinatrice Elisa Fiammetti
- **BETORON**: coordinatrice Michela Ongaro;
- **Il Coordinamento dell'attività infermieristica** è affidato all'Infermiere Domenico Pedrotti.
- **Il Consiglio di Direzione**, composto dai responsabili sopra citati, imposta e sviluppa logiche di qualificazione, innovazione e coordinamento integrato dell'attività complessiva della Residenza, attivando azioni di miglioramento e progetti sperimentali, in relazione alle risorse disponibili.
- **Il Responsabile delle risorse umane e tecnologiche** è Niccolò Miglio.
- **Il Responsabile del sistema informatico** è Fabrizio Chiari.
- **Il Responsabile delle relazioni con il pubblico** è il Direttore Generale Giovanni Falsina.
- **Il Responsabile della formazione** è il Vicepresidente della Fondazione Cristina Gasparotti.
- **Il Datore di lavoro ai fini della L.81 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro** è il consigliere della Fondazione Tedeschi Beatrice.
- **Il Data protection officer (Dpo) o Responsabile della protezione dei dati in base al nuovo regolamento europeo 2016/679 (General data protection regulation, Gdpr)** relativo alla protezione dei dati personali è Resolve Consulting S.r.L. nella persona di Cristina Ruffoni.
- **L'organismo di vigilanza (ODV)**, relativo all'applicazione della legge 231/01, è composto da: Cristina Ruffoni (presidente), Giorgia Fertitta, Claudia Lucchini.
- **Il risk manager**, è il Dr. Pasquale Politi.
- **Il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP)** è l'Ing. Marco Moncalvo.

All'interno di ogni nucleo abitativo opera un gruppo di lavoro composto da **Educatori Professionali sanitari, Educatori Professionali socio pedagogici, Infermieri, Fisioterapisti, Ausiliari Socio-Assistenziali e Operatori Socio Sanitari**, nella misura prevista dagli standard regionali di accreditamento. Sono operatori, con competenze diverse, impegnati in modo congiunto e complementare, a garantire agli ospiti interventi di tutela e di cura, nel rispetto della massima riservatezza e della dignità personale. Al gruppo di lavoro compete la programmazione settimanale delle attività, l'assunzione di decisioni condivise circa l'organizzazione quotidiana del nucleo, la definizione del PI e del PAI, la gestione del FASAS (fascicolo sociosanitario dell'ospite), la condivisione delle procedure nell'attuazione degli interventi, la partecipazione alla verifica sull'efficienza ed efficacia degli interventi in favore degli ospiti.

La presenza dell'Infermiere è garantita 24 ore su 24.

Il medico è presente tutti i giorni feriali e reperibile durante la notte e festivi.

Servizi di supporto sono:

- manutentore;
- personale amministrativo e di segreteria;
- personale addetto alle pulizie degli ambienti e alla lavanderia;
- tecnici specializzati per la manutenzione degli impianti e del sistema informatico;
- ditta specializzata per la gestione della mensa;
- consulenti esterni per la formazione del personale, per la gestione dei rifiuti speciali, per la gestione e manutenzione del sistema informatico, per la gestione burocratica degli adempimenti previsti dalla legge;

Per nessuna delle attività svolte è consentito al personale chiedere o accettare, a qualsiasi titolo, compensi o regali.

Riunioni d'equipe e formazione del personale

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

Le riunioni d'equipe settimanali sono svolte in un orario che permette la partecipazione di tutti gli operatori, indipendentemente dal loro turno di servizio. Tutte le ore d'equipe sono considerate lavorative per il personale.

Una particolare attenzione è posta al confronto, alla valutazione multidisciplinare e alle verifiche, al fine di facilitare il concorso di tutti gli operatori nell'eseguire, per la parte che compete ciascuno, il Progetto Individuale dell'ospite.

Le riunioni d'equipe sono due a settimana per ciascun gruppo di lavoro, una delle quali riservata alla verifica dei Progetti Individuali e l'altra alla discussione su aspetti gestionali, organizzativi o formativi. Entro la fine di ogni mese il coordinatore di nucleo programma le riunioni per il mese successivo.

La RSD assume la logica della formazione permanente quale modalità inderogabile per promuovere una miglior qualificazione del servizio e per supportare la professionalità e la motivazione degli operatori.

I bisogni formativi generali sono raccolti in un piano formativo triennale per tutta la Fondazione. Annualmente viene predisposto dal Consiglio di direzione della RSD il piano di programmazione della formazione, tenuto conto dei bisogni degli operatori e degli obiettivi che la Direzione intende perseguire.

Riconoscimento

Nella RSD il cartellino di riconoscimento degli operatori da parte degli ospiti e dei loro familiari è stato sostituito dall'elenco nominativo, visibilmente esposto, associato alla fotografia e alla funzione svolta.

Il volontariato

Nel funzionamento della Residenza il volontariato assume un significativo ruolo di collaborazione e di complementarità.

L'attività di volontariato garantisce:

- la centralità della persona in ogni suo intervento;
- la sussidiarietà e la gratuità;
- la disponibilità alla collaborazione secondo precise indicazioni date dagli operatori;
- la promozione della cultura della solidarietà.

Ogni volontario che presta la sua opera nella RSD è associato all'Associazione di volontariato "Operazione Mamré", o con l'Associazione di volontariato "Amici di Raphaël", entrambe iscritte nel Registro Generale Regionale del Volontariato. L'iscrizione all'Associazione di volontariato garantisce inoltre la copertura assicurativa.

I volontari sono convocati in riunioni di carattere informativo e formativo, almeno una volta l'anno e sono coinvolti in tutte le iniziative promosse per i familiari.

Prestazioni erogate

Prestazioni di base comprese nella retta

La RSD 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. Il servizio mensa viene erogato secondo il menù settimanale, adeguato alla stagione, che prevede la scelta fra due primi, due secondi e due contorni, frutta o dessert e, se prescritte, eventuali diete speciali. La fornitura comprende colazione, break, pranzo, merenda e cena; il menù è esposto nei locali della Residenza;
- ⇒ servizio di lavanderia, fatta eccezione degli indumenti che richiedono lavaggio a secco;

- ⇒ servizio di igiene e cura della persona, con fornitura di sapone, shampoo, dentifricio, deodorante e manopole monouso;
- ⇒ interventi tutelari e di cura: servizio di assistenza vicariante, integrativa o sostitutiva personalizzata per ciascun ospite e riferita all'igiene e cura della persona, all'alimentazione, ai trasferimenti e all'assistenza in genere;
- ⇒ assistenza infermieristica;
- ⇒ assistenza medica di base;
- ⇒ interventi di prevenzione, di cura e di riabilitazione, secondo protocolli personalizzati definiti dai medici di struttura, con la consulenza dello psichiatra e del fisiatra - ortopedico;
- ⇒ prestazioni specialistiche, se prescritte, erogate all'interno della struttura o attraverso l'accompagnamento a presidi sanitari esterni pubblici o privati accreditati dal servizio sanitario regionale;
- ⇒ cure odontoiatriche semplici;
- ⇒ trattamento farmacologico, se prescritto, compresa la fornitura di farmaci ai familiari, per i periodi di rientro in famiglia (tranne per i posti privati solventi in proprio);
- ⇒ fornitura di pannoloni e/o di altri ausili per gli incontinenti, anche per i periodi di rientro in famiglia (tranne per i posti privati solventi in proprio);
- ⇒ interventi educativi, terapeutici, socializzanti, di integrazione con il territorio, di promozione umana, previsti nel Progetto Individuale di ciascun ospite;
- ⇒ facilitazione e supporto al mantenimento di significativi rapporti con la famiglia;
- ⇒ accompagnamento esterno, per usufruire di tutte le prestazioni previste nel Progetto e/o concordate con la famiglia;
- ⇒ uso di mezzi di trasporto della RSD e/o di mezzi pubblici per le attività esterne.

Prestazioni comprese nella retta, ma regolamentate

Le prestazioni comprese nella retta, ma definite per ciascun ospite in conformità al progetto individuale, all'accordo con il responsabile sanitario e con il tutore/amministratore di sostegno, sono:

- ⇒ utilizzo del telefono;
- ⇒ piscina (se inserita nel progetto individuale);
- ⇒ attività specialistiche interne ed esterne quali: musicoterapia, laboratorio teatrale, attività assistita con gli animali (se inserite nel progetto individuale);
- ⇒ attività sportive (se inserite nel progetto individuale);
- ⇒ servizio di accompagnamento dal parrucchiere, esterno alla RSD;
- ⇒ prenotazioni, accompagnamento e assistenza a consulenze specialistiche esterne e/o day hospital, nei limiti dei minuti assistenziali dovuti;
- ⇒ assistenza ospedaliera, nei limiti dei minuti assistenziali dovuti, se remunerata dal fondo sanitario regionale.

Prestazioni non comprese nella retta, ma regolamentate

Le prestazioni non comprese nella retta, ma definite per ciascun ospite in conformità al progetto individuale, all'accordo con il responsabile sanitario e con il tutore/amministratore di sostegno, sono:

- ⇒ costo per il parrucchiere;
- ⇒ costo delle consumazioni al bar o presso altri locali pubblici esterni e al distributore automatico di bevande e snack interno;
- ⇒ costo del biglietto di ingresso al cinema o ad altri spettacoli in genere;
- ⇒ acquisto indumenti personali;
- ⇒ acquisto oggetti vari e prodotti di consumo personale, se diversi da quelli forniti dalla RSD;
- ⇒ costo di protesi e ausili non prescrivibili dall'ASST;
- ⇒ costo di cure e protesi odontoiatriche non mutuabili;

⇒ costo di soggiorni di vacanza o viaggi con pernottato all'esterno della residenza;

Prestazioni non previste

trasporto dalla RSD alla famiglia e viceversa;

Per i bisogni personali dell'ospite, la famiglia o il referente giuridico, assegna un contributo mensile o periodico stabilito nel modulo di accordo. Tale contributo viene custodito dagli operatori del nucleo abitativo in cui l'ospite è inserito. L'ospite effettua acquisti accompagnato da un operatore, che esercita anche la funzione di orientamento e supervisione. Il costo di tutti gli acquisti viene registrato e documentato. Copia della registrazione delle spese personali è a disposizione della famiglia.

Per il guardaroba o per necessità che rivestono carattere periodico o eccezionale, gli operatori segnalano il bisogno alla famiglia o ai servizi referenti. Su richiesta e indicazione della famiglia gli operatori possono provvedere anche all'acquisto degli indumenti, coinvolgendo l'ospite nella scelta.

Fascicolo socio-sanitario individuale (FASAS)

Per ogni persona ospite alla RSD è presente un "fascicolo socio-sanitario", denominato di seguito FASAS. Questo ha lo scopo di documentare in modo organico tutte le informazioni che la riguardano: dalla presa in carico al trattamento, fino alla dimissione. Il documento è anche la direttrice sulla quale ciascun settore (sanitario e pedagogico) 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.

Il FASAS è in buona parte informatizzato attraverso il **software Zucchetti CBA 2.0**, accessibile dalle numerose postazioni hardware presenti in struttura attraverso chiavi di accesso individuali per ogni operatore, che ne codifica il campo di consultazione e di intervento sulle varie componenti della cartella sociosanitaria, in base al ruolo ed alla funzione svolta.

Alcuni documenti che compongono il FASAS sono cartacei:

- per disposizione normativa quali i documenti con firma del tutore/AdS in originale;
- documenti non presenti nel software **Zucchetti CBA 2.0** (es. scale di valutazione);
- documenti prodotti da enti esterni ma con valore socio-sanitario (es. referti sanitari);

Il FASAS cartaceo è conservato nell'ufficio direzione in appositi faldoni individuali.

I documenti contenuti nel FASAS rispettano i criteri di seguito definiti:

- sezione anamnestica e documentazione diagnostica, che giustifichi ogni diagnosi inserita in SIDI,
- esiti di valutazioni effettuate con strumenti validati,
- PAI - Piano Assistenziale Individualizzato sottoscritto semestralmente dall'obbligato,
- PI - Progetto Individuale e relative verifiche semestrali di andamento,
- diario multidisciplinare informatizzato degli eventi/interventi (il diario informatizzato si stampa solo su richiesta degli organi di controllo),
- Consenso informato per il trattamento dati ai sensi del nuovo regolamento europeo 2016/679 (General data protection regulation, Gdpr), per la somministrazione farmaci, per la campagna vaccinale e per l'utilizzo dei mezzi di protezione individuale,
- contratto d'ingresso e impegno di spesa,
- documentazione/modulistica riferita agli aspetti assistenziali necessari (es. cadute, peso, eventuali lesioni cutanee da pressione, eventuali comportamenti problematici ecc...),
- eventuale richiesta di consultazione e/o copia della documentazione sociosanitaria dell'ospite.

È obbligatorio che ciascuna diagnosi sia avvalorata da una certificazione medica corrispondente e catalogata attraverso l'ICD9.

Gli indicatori di fragilità della scheda SIDI vengano compilati previa condivisione con l'EOH dell'ASST referente, ovvero devono essere supportati da diagnosi.

Il PAI/PI contiene, in modo sintetico:

- ⇒diagnosi
- ⇒anamnesi
- ⇒assessment (valutazione funzionale)
- ⇒sintesi – bilancio ecologico
- ⇒mete del PI
- ⇒obiettivi scritti in termini operazionali
- ⇒indicatori di risultato,
- ⇒tempi di attuazione,
- ⇒frequenza degli interventi/azioni,
- ⇒figure professionali coinvolte.

Attività

Le attività sono proposte a ciascun ospite sulla base delle scelte personali, della valutazione multidisciplinare, della congruità con il Progetto Individuale, e con la gestione delle risorse disponibili.

Programmazione:

Le attività sono programmate e attuate con misura e modalità definite:

- nel piano di lavoro professionale esposto nei nuclei abitativi;
- nel programma settimanale delle attività di nucleo;
- in conformità alle mete ed agli obiettivi, previsti nei progetti residenziali individuali integrati.

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

Le attività terapeutiche fanno riferimento alle seguenti aree di sostegno:

- attività dello sviluppo umano; attività di insegnamento e di istruzione; attività della vita domestica; attività di vita comunitaria; attività di impiego; attività collegate alla salute e alla sicurezza; attività comportamentali; attività sociali; attività di protezione e tutela legale.

◆ **Le attività sono finalizzate a:** *garantire* la salute e il benessere psicofisico;

- *acquisire* nuove competenze e *mantenere* le competenze possedute;
- *arginare*, dove è possibile, gli effetti delle regressioni cognitive, del funzionamento, della salute;
- *favorire* al massimo le condizioni di benessere esistenziale e di soddisfazione personale, soprattutto per gli ospiti più anziani o con ridotte potenzialità di apprendimento;
- *promuovere* l'integrazione, e dove possibile di inclusione sociale, con il territorio a vari livelli: presenza di volontari all'interno della struttura e organizzazione di attività aperte al territorio; attività ricreative all'esterno; partecipazione a proposte socio-ricreative culturali offerte dal territorio (Parrocchia, Comune, Gruppi di volontariato o di aggregazione in genere...);
- *conservare* il valore dell'appartenenza familiare e a incentivare relazioni significative con la famiglia di origine
-

Giornata tipo

- ore 07.00-08.00 risveglio e igiene personale,
- ore 08.00-09.30 colazione, igiene orale ed eventuale collaborazione nelle attività del quotidiano,
- ore 09.30-11.30 attività strutturate interne o esterne, secondo il calendario settimanale, con pausa per il break,
- ore 11.30-12.00 attività domestica, preparazione al pranzo,
- ore 12.00-13.30 pranzo e igiene orale,
- ore 13.30-15.30 tempo libero strutturato e/o semi strutturato, eventuale collaborazione nelle attività del quotidiano,
- ore 15.30-16.00 sostegno all'alzata per chi riposa e merenda,
- ore 16.00-17.30 attività strutturate interne o esterne, secondo il calendario settimanale. Per le attività esterne la consumazione della merenda può avvenire fuori dalla residenza,
- ore 17.30-18.30 igiene personale, eventuale collaborazione nelle attività del quotidiano, tempo libero,
- ore 19.00-20.00 cena,
- ore 20.00-22.00 tempo libero, igiene orale e accompagnamento a letto.

In occasione di uscite e/o di feste serali, l'accompagnamento a letto è posticipato.

Nella misura minima di una volta la settimana sono programmate uscite di mezza giornata o di una giornata intera e uscite serali.

MENU'

I menu sono elaborati dal servizio dietetico dell'azienda Genesi alla quale è stato affidato l'appalto del servizio, nel rispetto delle indicazioni del responsabile sanitario della RSD.

Per rispettare la stagionalità dei prodotti è prevista una versione invernale, che va da ottobre ad aprile e una versione estiva che va da maggio a settembre.

Per offrire la maggior varietà di proposte, i menù sono stati impostati su 4 settimane a rotazione.

Ad ogni pasto vengono forniti a ciascun ospite:

⇒ pane o grissini, fatta eccezione per gli ospiti con diete speciali, condimento (olio, aceto e sale), 1/2 litro di acqua minerale.

A pranzo e a cena gli ospiti possono scegliere fra:

⇒ un primo + alternative,

⇒ un secondo + alternative,

⇒ frutta fresca o cotta, yogurt, dolce o dessert.

Il pasto, per gli ospiti che presentano problemi di masticazione e/o di deglutizione, può essere fornito in forma sminuzzata o cremosa.

Per gli ospiti che presentano difficoltà nell'assunzione di liquidi viene prescritta dal medico l'acqua gelificata e addensante per gli alimenti.

Dopo il pranzo e dopo la cena è abitualmente offerto il caffè di orzo o the.

Il medico di struttura o lo specialista, in base ai bisogni, può disporre diete individuali speciali o apporto idrico personalizzato.

Rapporto con le famiglie

Il mantenimento dei legami familiari è molto importante per ciascun ospite, pertanto sostenuto e favorito dalla RSD.

Le visite sono definite in modo personalizzato per ciascun ospite, compatibilmente alle

disponibilità della famiglia e in accordo con i servizi territoriali invianti. Il sabato pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 18.00 è comunque considerato giorno di visite per tutti. Le visite occasionali in giorni e orari non programmati sono possibili previo accordo telefonico. Le visite avvengono in locale appositamente attrezzato. Questo consente il rispetto per la privacy e riduce i possibili disagi agli altri ospiti che non possono, per ovvie ragioni, avere presente un proprio familiare; allo stesso tempo permette ai familiari di offrire un momento privilegiato al proprio congiunto, rispetto al gruppo degli altri ospiti. Per situazioni individualmente valutate, legate alle condizioni di salute dell'ospite, è prevista la permanenza dei familiari all'interno del nucleo abitativo previo autorizzazione all'ingresso da parte del personale.

I famigliari sono invitati a due assemblee annuali nell'occasione della Pasqua e del Natale e partecipano ad una festa della famiglia.

Gli ospiti possono ricevere o fare telefonate nei tempi e nei modi definiti, per ciascuno, con la famiglia e con i servizi invianti. Per fare e ricevere telefonate, gli ospiti hanno a disposizione un apparecchio telefonico, collocato in ogni nucleo abitativo. La comunicazione può essere facilitata, attraverso il sostegno dell'operatore.

Retta

In relazione a quanto sottoscritto nel contratto d'ingresso, a fronte delle prestazioni erogate, gli obbligati si impegnano alla corresponsione della retta così come indicato dal contratto d'ingresso e corrispondente impegno di spesa.

La retta giornaliera viene annualmente determinata dall'Ente gestore.

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

Nell'anno 2024 la retta a carico della famiglia e/o del Comune invianti:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Euro 76,00 giornalieri posto accreditato e contrattualizzato per residenti ATS Brescia;• Euro 120,00 giornalieri posto privato solvente in proprio. |
|--|

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

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

Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia, vacanze, malattie e ricoveri ospedalieri, saranno considerate come giornate di presenza, e sarà garantito all'ospite il mantenimento del posto entro il limite dei 50 giorni all'anno (tranne per i posti privati solventi in proprio).

Le prestazioni incluse o escluse dalla retta sono descritte nel precedente capitolo "prestazioni erogate".

Non è previsto nessun deposito cauzionale.

Per informazioni sulla retta è possibile telefonare all'amministrazione della RSD Tel. 030/89812924 dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 16.00.

Voucher socio-sanitario

Per ogni ospite in regime di accreditamento e contrattualizzazione, la RSD riceve dall'ATS Brescia un Voucher sul Fondo Sanitario Regionale, erogato dalla Regione Lombardia in relazione ai bisogni sanitari e alla fragilità dell'ospite. I giorni di ricovero ospedalieri o altre assenze, sono remunerati nel rispetto delle disposizioni regionali in materia.

Valutazione del servizio erogato

La valutazione è un processo che si co-costruisce con gli operatori addetti all'assistenza, con la famiglia, con i servizi invianti e con gli Enti preposti al controllo.

Alla RSD Firmo Tomaso la valutazione avviene a tre livelli:

- 1.al proprio interno:** in conformità agli standard definiti dalla Regione Lombardia, la RSD ha stabilito al proprio interno protocolli e procedure, finalizzate alla trasparenza e all'attuazione da parte di tutto il personale. Sono previsti degli strumenti di controllo dell'applicazione delle procedure e protocolli adottati.
- 2.con la famiglia e i servizi invianti:** per una valutazione congiunta dell'inserimento e delle prestazioni erogate, la RSD convoca annualmente i servizi invianti e ogni sei mesi la famiglia e il rappresentante legale. Le verifiche possono essere svolte in presenza oppure online in base alle necessità.
- 3.con le Istituzioni pubbliche preposte al controllo:** secondo tempi e modalità definiti al loro interno.

Sistema di rilevazione della soddisfazione degli operatori

La rilevazione della soddisfazione degli operatori si effettua a cadenza annuale attraverso un questionario validato. A seguito di valutazione da parte del consiglio di direzione, il report viene esposto nella bacheca della RSD.

I risultati sono pubblicizzati agli operatori in apposita riunione assembleare. Se il questionario è nominativo il risultato viene condiviso individualmente con l'operatore interessato.

Sistema di rilevazione della qualità percepita dai familiari

La rilevazione della soddisfazione dei familiari viene effettuata attraverso:

- 1.incontri semestrali individualizzati,** per la verifica del progetto individuale, su convocazione della RSD;
- 2.incontri straordinari su richiesta dei familiari;**
- 3.assemblee generali:** sono previsti due incontri annuali collettivi con i familiari, in occasione della Pasqua e del Natale. L'invito alla partecipazione avviene attraverso convocazione scritta;
- 4. somministrazione alla famiglia del questionario di valutazione della qualità della vita degli ospiti.** La rilevazione ha cadenza annuale. L'analisi dei risultati e il loro confronto con gli standard prefissati avvengono in staff, consiglio di direzione e assemblea del personale. Il processo di analisi è documentato. I risultati rilevati, compresi reclami e/o apprezzamenti, e le eventuali azioni di miglioramento, dopo essere stati valutati sono condivisi con i familiari nell'assemblea di Pasqua;

La RSD si impegna a condividere i risultati con il gruppo di lavoro dei tre nuclei e ad attivare, in relazione a quanto rilevato dai questionari e alle risorse disponibili, azioni di miglioramento continuo del servizio erogato.

Richiesta di accesso ai documenti amministrativi/fiscali e/o sociosanitari

La RSD, entro i primi mesi dell'anno successivo a quello di competenza, rilascia al soggetto sostenitore del costo della retta, una dichiarazione che attesta la componente relativa ai costi

sanitari su quanto fatturato nell'anno fiscale precedente. Per ulteriori informazioni è possibile telefonare (030/8982924) o rivolgersi in amministrazione in orario di ufficio.

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 rappresentate dell'ospite, o chiunque vi abbia interesse diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, si può rivolgere alla RSD (direzione sanitaria), per chiedere certificazioni e/o copia di documenti socio sanitari prodotti dalla RSD 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 7 giorni, salvo giustificati impedimenti.

Ufficio di relazioni con il pubblico – segnalazioni o suggerimenti

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, i reclami, le osservazioni e i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate direttamente presso la RSD Firmo Tomaso attraverso apposita modulistica appesa in bacheca, 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.

Diritti-doveri della persona con disabilità ospite e della famiglia/tutore/AdS

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

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

La persona ospite ha il diritto:

- d'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 dei nuclei residenziali;
- di essere messa nella condizione di godere e conservare dignità e valore, indipendentemente dalle condizioni di salute e di funzionamento;
- di conservare e vedere rispettate le sue credenze, opinioni e sentimenti;
- di vivere in un luogo ordinato e pulito;
- del rispetto della sua persona da parte di tutti gli operatori;
- 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 raggio, nonché di violenza fisica, psicologica e morale;
- alla socializzazione con gli altri ospiti del centro, e all'integrazione con il territorio, secondo tempi e modi definiti a livello individualizzato, nel rispetto dei bisogni e dei problemi propri e degli altri ospiti;
- di usufruire di proposte e interventi idonei 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. Qualora l'ospite fosse praticante di una religione diversa da quella cattolica potrà fornire al coordinatore di nucleo le indicazioni per reperire il ministro del culto richiesto;
- di non essere assoggettato ad alcun tipo di sperimentazione terapeutica, se non giustificata da necessità ed espressamente discussa e autorizzata dal tutore-AdS;
- di fruire di prestazioni erogate alle condizioni e in conformità ai requisiti e agli standard stabiliti dalle normative vigenti in materia sociosanitaria.

Il tutore/AdS/famigliare ha il diritto:

- ad essere informato in modo completo, con parole semplici e chiare sullo stato di salute del proprio familiare e sul trattamento diagnostico e terapeutico, compresa l'informazione circa gli esiti di eventuali esami o visite specialistiche;
- ad essere informato con sollecitudine in caso di ricovero ospedaliero urgente del proprio familiare e di essere informato preventivamente in caso di ricovero ospedaliero programmato;
- ad essere informato sul progetto individuale, sul PAI 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 riservati;
- a chiedere alla residenza che non vengano date informazioni sul proprio familiare a persone specificatamente indicate dal tutore/AdS;
- a chiedere alla RSD di non lasciare uscire il proprio familiare con persone specificatamente indicate dal tutore/AdS;
- che non vengano somministrati al proprio familiare alimenti o bevande espressamente controindicati da prescrizione medica;
- a chiedere la revisione del modulo di accordo sottoscritto all'ammissione del proprio familiare;

- a chiedere al coordinatore di nucleo, al responsabile della residenza e al responsabile sanitario incontri per scambi di informazioni su problemi di pertinenza di ciascun ruolo professionale;
- di chiedere al Responsabile della Residenza verifiche ulteriori, rispetto a quelle programmate dal centro con la famiglia e i servizi psico-sociali territoriali coinvolti nell'inserimento;
- di chiedere copia dei referti dei loro congiunti o certificazioni varie come da normativa vigente;
- 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.

Il tutore/AdS/famigliare ha il dovere:

- di rispettare il contratto d'ingresso, ed il modulo di accordo, sottoscritti all'ammissione del proprio familiare;
- di informare il Coordinatore di nucleo o il Responsabile della Residenza o il Responsabile Sanitario di ogni cambiamento familiare significativo per l'ospite;
- di rispettare il lavoro degli operatori;
- di rispettare gli orari di entrata e uscita dalla Residenza precedentemente concordati, ovvero di informare preventivamente eventuali cambiamenti;
- di rispettare gli impegni assunti;
- di utilizzare il locale appositamente attrezzato, per le visite ai propri familiari presso la RSD;
- di non affidare direttamente al proprio familiare alimenti e bevande, oggetti personali, denaro, beni di valore;
- 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.

Allegati:

1. Modulo del questionario di misurazione della qualità della vita degli ospiti nella RSD " Firmo Tomaso" proposto ai familiari una volta all'anno.
2. Modulo per esprimere segnalazioni/lamentele.
3. Modulo del questionario di soddisfazione sottoposto agli operatori.
4. Elenco documenti per nuovo inserimento ospiti.
5. Contatti telefonici e-mail.

Allegato n. 1: questionario di misurazione della qualità della vita degli ospiti

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO RSD FIRMO TOMASO

ANNO 2024

Data di compilazione del questionario: ___ / ___ / _____

INFORMAZIONI GENERALI - FACOLTATIVE

Informazioni sull'utente del servizio: Sesso: M F Età: _____ Anno di inserimento: _____

Informazioni sul familiare/tutore: Sesso: M F Età: _____
Rapporto di parentela: _____ Tutore Amministratore di sostegno

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Qui di seguito sono riportati alcuni quesiti che si riferiscono a svariati aspetti della vita residenziale dell'utente. Per ognuno di essi pensi a quanto si considera soddisfatto/a tenendo presente che:

1=PER NULLA SODDISFATTO 2= POCO SODDISFATTO 3= SODDISFATTO SOLO IN PARTE

4= SODDISFATTO 5= MOLTO SODDISFATTO NS=NON SAPREI

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

AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

1	È soddisfatto delle informazioni che riceve in merito all'andamento dell'ospitalità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?.	1	2	3	4	5	NS
<i>La domanda che segue è rivolta solo a chi è stato accolto in struttura nel corso dell'ultimo anno.</i>							
2	È soddisfatto delle informazioni ricevute nella fase di accoglienza della struttura (le informazioni sono state chiare e complete)	1	2	3	4	5	NS

ASPETTI RESIDENZIALI

3	È soddisfatto, in generale, dell'ambiente e della disponibilità offerta (camere, spazi comuni, servizi igienici, pasti).	1	2	3	4	5	NS
Le chiediamo di esprimere una valutazione specifica per ognuno dei servizi offerti:							
	Servizio Ristorazione	1	2	3	4	5	NS
	Servizio Lavanderia	1	2	3	4	5	NS
	Servizio pulizie ambienti	1	2	3	4	5	NS

AREA ORGANIZZAZIONE ED EFFICIENZA

4	È soddisfatto in generale dell'organizzazione e dell'efficienza del servizio (orari, turnazione del personale ecc.).	1	2	3	4	5	NS
---	--	---	---	---	---	---	----

AREA ASSISTENZA E CONTINUITA'

5	È soddisfatto dell'assistenza medica e infermieristica garantita (figure mediche e infermieri).	1	2	3	4	5	NS
6	È soddisfatto degli interventi riabilitativi-educativi ed assistenziali (educatori professionali, ASA, OSS, Fisioterapisti)	1	2	3	4	5	NS

7	Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori?	1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	---	---	----

AREA RELAZIONALE

8	È soddisfatto del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto e alle spiegazioni)	1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	---	---	----

11. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato?

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----

12. Data la sua esperienza, consiglierebbe questa RSD a parenti e amici che ne avessero bisogno? SI NO

Per quali motivi?

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

-Per migliorare il servizio cosa suggerisce?

La ringraziamo per la sua gentile collaborazione.

IMBUCHI IL QUESTIONARIO NELL'APPOSITA CASSETTA ALL'INGRESSO DELLA RSD

Allegato n. 2: scheda per esprimere apprezzamenti/lamentele

RSD FIRMO TOMASO SCHEDA PER ESPRIMERE SEGNALAZIONI/LAMENTELE

Le segnalazioni, i reclami, le osservazioni e i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate direttamente presso la RSD Firmo Tomaso attraverso apposita modulistica appesa in bacheca, 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.

Allegato n.3 Modulo questionario di soddisfazione degli operatori

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

R.S.D. "Firmo Tomaso" - Villa Carcina

Data di compilazione del questionario: __/__/____ Nucleo Abitativo: Sittim
--

N.B. Il questionario può essere compilato in forma anonima oppure in forma nominativa.

Nel caso in cui si volesse procedere alla compilazione in forma nominativa si prega di completare i dati qui sotto riportati. Ciò risulta importante al fine di intraprendere eventuali azioni comuni di miglioramento.

Nome e Cognome: _____ Data di nascita: __/__/____

Ruolo professionale _____

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

Legenda:	1=fortemente in disaccordo 2=in disaccordo 3=né d'accordo né in disaccordo 4=d'accordo 5= totalmente d'accordo NS=non saprei
-----------------	---

AREA DEI VALORI E DELLA MISSION

1	Conosco e condivido il contenuto della dichiarazione di mission di Mamrè	1	2	3	4	5	NS
2	A tutti i livelli dell'organizzazione il servizio è gestito onestamente e secondo etica.	1	2	3	4	5	NS
3	Le persone che lavorano all'interno della struttura sono trattate con rispetto e dignità.	1	2	3	4	5	NS

AREA ORGANIZZAZIONE E CLIMA

4	Le condizioni fisiche del mio lavoro (spazi, strumenti) sono adeguate.	1	2	3	4	5	NS
5	All'interno della residenza c'è collaborazione tra i colleghi di lavoro.	1	2	3	4	5	NS
6	Quando svolgo bene un lavoro mi vengono dati segnali positivi.	1	2	3	4	5	NS
7	Quando necessario si cercano attivamente soluzioni per risolvere problemi e/o conflitti.	1	2	3	4	5	NS
8	Ritengo di lavorare con colleghi preparati e motivati.	1	2	3	4	5	NS
9	Le relazioni instaurate con i colleghi sono buone.	1	2	3	4	5	NS

AREA DEL LAVORO IN ÈQUIPE

10	Nella Residenza c'è integrazione nel lavoro svolto dalle diverse figure professionali.	1	2	3	4	5	NS
11	All'interno della residenza c'è equa distribuzione del lavoro.	1	2	3	4	5	NS
12	Il tempo dedicato al precisare gli obiettivi da perseguire è buono.	1	2	3	4	5	NS
13	Le relazioni all'interno della mia èquipe sono buone.	1	2	3	4	5	NS

AREA DEL RUOLO E DEI COMPITI

14	I risultati del mio lavoro contribuiscono a migliorare il servizio erogato agli ospiti.	1	2	3	4	5	NS
15	Ritengo che le attività di informazione e aggiornamento sugli argomenti importanti che riguardano il mio lavoro quotidiano siano sufficienti.	1	2	3	4	5	NS
16	Traggo soddisfazione del lavoro che svolgo.	1	2	3	4	5	NS
17	Mi viene concesso spazio decisionale.	1	2	3	4	5	NS
18	Il lavoro che svolgo mi fa sentire realizzato/a.	1	2	3	4	5	NS

AREA DELLE CONDIZIONI LAVORATIVE E DI SVILUPPO

19	Le persone che lavorano nella residenza vengono trattate dalla direzione di struttura in modo corretto e professionale.	1	2	3	4	5	NS
20	Le persone che lavorano nella residenza vengono trattate dalla direzione amministrativa del personale in modo corretto e professionale.	1	2	3	4	5	NS
21	Le persone che lavorano nella Residenza vengono trattate dal coordinatore in modo corretto e professionale.	1	2	3	4	5	NS

22	Ho la possibilità di confrontarmi con la direzione di struttura quando lo desidero.	1	2	3	4	5	NS
23	Ho la possibilità di confrontarmi con la direzione amministrativa del personale quando lo desidero.	1	2	3	4	5	NS
24	Ho la possibilità di confrontarmi con i coordinatori quando lo desidero.	1	2	3	4	5	NS
25	Il trattamento economico offerto è ragionevolmente buono e in linea con quello che offrono enti di natura simile.	1	2	3	4	5	NS
26	La struttura offre l'opportunità di partecipare ad iniziative formative e di sviluppo personale.	1	2	3	4	5	NS
27	Ho la possibilità di stabilire rapporti con altri professionisti sia all'interno che all'esterno della struttura.	1	2	3	4	5	NS

31. Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a del suo lavoro? (indichi con una crocetta l'affermazione che desidera)

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non saprei
-----------------------	------------------	------------------------	-------------	-------------------	------------

32. Nel complesso, come giudica la qualità della sua vita in questo momento? (indichi con una crocetta l'affermazione che desidera)

Scarsa	Buona	Ottima	Non saprei
--------	-------	--------	------------

33. Quali sono gli aspetti di maggior soddisfazione nel suo lavoro? (indichi con una crocetta l'affermazione che desidera e la motivi brevemente: massimo due scelte)

	Rapporto con i colleghi	
	Rapporto con gli ospiti	
	Rapporto con responsabili e figure coordinative	
	Il trattamento economico e le condizioni di lavoro	
	Le motivazioni e i valori sostenuti	

34. Quali sono gli aspetti di maggior insoddisfazione nel suo lavoro? (indichi con una crocetta l'affermazione che desidera e la motivi brevemente: massimo due scelte)

	Rapporto con i colleghi	
	Rapporto con gli ospiti	
	Rapporto con responsabili e figure coordinative	
	Il trattamento economico e le condizioni di lavoro	
	Le motivazioni e i lavori sostenuti	

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

-Per migliorare la sua attività lavorativa cosa suggerisce?

_____.

_____.

Allegato n. 4 elenco documenti per nuovo inserimento ospiti

ELENCO DOCUMENTI

Questo documento viene consegnato dalla direzione della Residenza alla famiglia dell'ospite da inserire, perché provvedano a produrre quanto in esso richiesto, entro la data di ammissione dell'ospite.

Sono compresi n. 5 moduli:

- A. scheda sanitaria completa dell'elenco esami e lettera al medico di famiglia,*
- B. modulo di richiesta del cambio del medico,*
- C. consenso al trattamento dei dati personali **PRIVACY**,*
- D. elenco del corredo personale,*
- E. autocertificazione dati anagrafici e stato di famiglia.*

- 1. firma del contratto d'ingresso, dell'impegno di spesa e di ogni altro dato necessario alla fatturazione.**
La posticipazione dell'inserimento imputabile al mancato completamento delle procedure di ammissione inciderà sulla fatturazione della retta, che verrà emessa a far data dal giorno di ammissione concordato e ufficialmente comunicato agli Enti coinvolti nel progetto di inserimento;
- 2. compilazione della scheda sanitaria in ogni sua parte e produzione dei certificati ed esami in essa elencati** compresa la documentazione attestante le vaccinazioni eseguite o in corso (in quest'ultimo caso, con la registrazione della data dei richiami);
- 3. compilazione e firma, per conoscenza, del modulo di richiesta assegnazione del medico della RSD**
- 4. compilazione e firma del consenso al trattamento dei dati personali previsto dalla L. 196/03;**
- 5. predisposizione del corredo secondo le indicazioni date dalla Residenza;**
- 6. compilazione e firma (interessato o tutore) autocertificazione: nascita, residenza, stato di famiglia del disabile;**
- 7. 2 fotografie recenti;**
- 8. eventuale copia provvedimento di carattere amministrativo emessi dall'autorità giudiziaria e rispettiva nomina del tutore o amministratore di sostegno.**
- 9. verbale attestante l'invalidità in copia conforme o autenticata ed eventuale certificato sullo stato di handicap (L. 104);**
- 10. copia carta di identità;**
- 11. copia codice fiscale dell'ospite;** se interdetto o amministrato giuridicamente, fotocopia carta d'identità e codice fiscale del tutore;
- 12. tessera sanitaria ed esenzione al ticket in originale,** per invalidità o per patologia;
- 13. copia 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.

Durante il periodo di permanenza dell'ospite nella nostra residenza, si raccomanda di:

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

CORREDO PERSONALE

Indicazioni

- indumenti semplici e pratici
- tessuti lavabili in lavatrice (sconsigliamo tessuti di lino, di seta, di pura lana)
- per gli ospiti che hanno una manualità limitata si consigliano indumenti con tessuto di maglia o felpa e con elastici in vita, anziché cinture e cerniere.

CORREDO PER UNA STAGIONE E ADEGUATO AL CLIMA

La famiglia è pregata, ad ogni cambio di stagione, di ritirare gli indumenti della stagione precedente e di portare al Residenza quelli adeguati alla nuova stagione.

A viene assegnato il n..... Siamo consapevoli che il numero, anziché il nome non offre una maggior personalizzazione agli indumenti, tuttavia preferiamo tutelare la cura e la conservazione del capo di biancheria che, data la presenza di numerosi sinonimi di cognomi e nomi, non verrebbe garantita diversamente.

Alla famiglia viene consegnata la fettuccia riportante il numero assegnato ed è pregata di cucire il numero corrispondente su ogni capo del corredo, seguendo le seguenti istruzioni:

- **maglie-canottiere-felpe-golf**: cucire il numero sulla parte posteriore e interna del collo (in corrispondenza dell'etichetta)
- **calzoni lunghi e corti-calzoni pigiama**: cucire il numero sulla parte posteriore e interna del calzone, a livello della cintura
- **mutande**: cucire il numero sulla parte posteriore ed esterna delle mutande, a livello dell'elastico in posizione centrale
- **calze**: sulla parte alta e interna delle calze, a livello dell'elastico

La famiglia è tenuta a cucire il numero anche agli indumenti che l'ospite indossa il giorno dell'ingresso e agli indumenti che verranno assegnati durante il periodo di permanenza al Residenza.

Indicativamente si consigliano:

- 12 paia di mutande
- 06 maglie della pelle
- 05 reggiseni (per le ragazze)
- 08 paia di calze
- 03 tute
- alcuni indumenti (gonna/calzoni con maglia e/o felpa o abito intero)
- 01 golf
- 01 felpa
- 03 pigiama
- 01 accappatoio
- 01 paio di ciabatte (per chi non le può portare, un paio di pantofole o sandali)
- 02 paio di scarpe da ginnastica adeguate alla stagione
- 01 ombrello

PER LA PISCINA

- 02 costumi da bagno
- 01 salvagente
- 01 telo da bagno
- 02 cuffie
- 01 beauty per il materiale igienico

NEL BEAUTY

- 01 spazzola per capelli
- 01 pettine
- 01 spazzolino da denti
- 01 profumo o dopobarba
- 01 forbicina per unghie

PER LE USCITE

- 01 zainetto
- 01 borsa o 1 marsupio
- 01 portafoglio

PER I SOGGIORNI DI VACANZA

- Un borsone

Allegato n.5 contatti telefonici e mail

Al fine di agevolare una comunicazione diretta con la Residenza, di seguito elenco i riferimenti telefonici ed e-mail dei vari settori.

Si ricorda che, essendo una struttura operativa priva di un call center talvolta, per esigenze di servizio o assenze del personale, potrebbe essere difficile comunicare direttamente con i referenti.

Informiamo inoltre che gli operatori addetti all'assistenza non possono utilizzare il loro telefono personale per comunicazioni o messaggistica.

Durante i soggiorni o per altre necessità, avremo in dotazione un cellulare aziendale.

<u>Dal lunedì al venerdì</u>	Ore	Telefono	Interno	E-mail
Direzione	09-14	0308980719	211	<u>rsd.direzione@mamre.it</u>
Infermeria e medico (con appuntamento)	09-11 13-18	0308980719	213	<u>rsd.dirsan@mamre.it</u>
Fisioterapia	09-12	0308980719	226	<u>rsd.fkt@mamre.it</u>
Coordinatore nucleo ERMON	09-16	0308980719	214	<u>rsd.ermon@mamre.it</u>
Coordinatore nucleo SITTIM	09-16	0308980719	217	<u>rsd.sittim@mamre.it</u>
Coordinatore nucleo BETORON	09-16	0308980719	222	<u>rsd.betoron@mamre.it</u>
Amministrazione	09-16	0308982924		<u>rsd.amministrazione@mamre.it</u>

Stampato in proprio

Edizione anno 2024

Sostituisce le precedenti

RSD "Firmo Tomaso"
Via Volta n. 23
25069 Villa Carcina (BS)

Tel 030/8982924

rsd.direzione@mamre.it

www.fondazionemamare.it