

*Fondazione  
Mamré onlus*

# alloggio protetto **JERUSALEM**



## *Carta dei servizi*

Calcinato (Bs)  
Via Baratello, 28/o  
tel. 030.9969036  
[jerusalem@mamre.it](mailto:jerusalem@mamre.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 Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità Jerusalem 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.**

A handwritten signature in black ink, reading "Carlo Perrino Ferrati". The signature is written in a cursive style with a large initial 'C' and a long, sweeping underline.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è lo strumento che si propone di far conoscere le finalità dell'alloggio protetto Jerusalem, 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 ed è pubblicata sul sito web [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it)

## L'ENTE GESTORE: FONDAZIONE MAMRE' ONLUS

La **Fondazione Mamrè Onlus**” (di seguito fondazione) ha sede legale a Iseo, frazione Clusane, Via Risorgimento, n. 173 Tel 030/9829239 - Email: [fondazione@mamre.it](mailto:fondazione@mamre.it) Sede amministrativa a Iseo, frazione Clusane, Via Padre Marcolini, n. 6 - Tel e fax: 030/9829239. E mail [amministrazione@mamre.it](mailto: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 complementarietà del loro servizio;
- aggiornare 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 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](http://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](mailto: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.

**Sito internet: [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it)**

La Fondazione Mamrè ha un sito internet raggiungibile al seguente indirizzo: [www.fondazionemamre.it](http://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'unità d'offerta: Alloggio protetto Jerusalem**

L'alloggio protetto **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 struttura ha sede in Calcinato (BS), in Via Baratello, 28/O. 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 Jerusalem, la CSS Betfage e l'alloggio protetto Betfage, 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.

L'alloggio protetto "JERUSALEM", si colloca nella rete territoriale dei servizi socio-assistenziali per persone disabili adulte.

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

L'alloggio protetto **Jerusalem** (d'ora innanzi denominata UdO = unità d'offerta) è stato edificato 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.

L'alloggio protetto **Jerusalem** è attualmente poco servito dai mezzi di trasporto pubblico extraurbano in quanto l'autobus effettua poche corse giornaliere, prevalentemente legate al servizio scolastico sulla linea APAM Carpenedolo- Calcinato. La fermata più vicina è a 300 mt in direzione del centro storico. L'area è dotata di ampio parcheggio alberato, condiviso con le attigue CSS Jerusalem e 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 all'alloggio protetto **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. 68,49, 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.

L'edificio risponde alle norme antisismiche in vigore.

Le soluzioni architettoniche adottate e l'organizzazione degli spazi interni sono concepiti per favorire l'autonomia e la socializzazione e, nel contempo, per rispettare la privacy degli ospiti medesimi.

L'alloggio protetto, composto da due camere singole, soggiorno, cucina, locale di servizio e bagno, è parzialmente domotica (apertura porta ingresso automatizzata, citofono ed altri servizi idonei ad essere utilizzati da persone in carrozzina).

## **Finalità**

L'inserimento in alloggio protetto è finalizzato alla sperimentazione di spazi di autonomia abitativa in base alle finalità e obiettivi inseriti nel progetto individuale specifico per ogni singolo ospite accolto.

## **Obiettivi – Progetto Individuale**

Gli obiettivi tengono conto delle capacità e performance della persona, associate alle attitudini ed alle preferenze.

Gli interventi assistenziali, educativi, sociali, sanitarie vengono definiti nel progetto in termini qualitativi e quantitativi.

Il progetto è sottoscritto dalle parti coinvolte nel processo di inserimento e sempre dal tutore/AdS dell'ospite, se presente.

## **Destinatari**

È una struttura residenziale che accoglie fino a 2 persone con disabilità adulte di entrambi i generi che necessitano di parziale sostegno 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.

Sono ospiti dell'Alloggio protetto, persone di ambo i sessi, con disabilità, che necessitano di parziale sostegno 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. L'età è compresa fra i 18 e i 65 anni al momento dell'ingresso. 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.

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

## 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,
- 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,

**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 e Alloggio protetto.

## **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.

## **Dimissioni**

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

*La dimissione può essere anticipata quando:*

- a. sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono inattuabile il progetto,
- b. 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 all'Ente che ha formulato la richiesta di ammissione.

Prima di tale data verrà ugualmente corrisposta la retta per l'occupazione del posto, anche se l'utente è assente. Non è infatti accolta, ai fini amministrativi, la comunicazione di dimissione retrodatata.

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

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

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

## **Personale**

Il responsabile dell'alloggio protetto è 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 invianti nell'individuazione degli interventi successivi alla dimissione; definisce con la collaborazione degli educatori il progetto educativo per ciascun utente.

Altri operatori professionali, concorrono al raggiungimento degli obiettivi inseriti nel progetto individuale in quantità e qualità individuati nel progetto medesimo.

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

## **Apertura servizio**

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

## **Retta**

La retta mensile viene annualmente determinata dal Ente Gestore in base alle prestazioni contenute nel progetto individuale ed erogate all'ospite. Variazioni nell'anno sono effettuate sono in corrispondenza della modifica dei termini progettuali.

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

Le assenze non costituiscono riduzione di retta.

Non è previsto nessun deposito cauzionale.

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

## **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, 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](mailto:direttore@mamre.it), oppure ai seguenti recapiti telefonici: 030/9829239; 324/8694644. Riceve dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, nel proprio ufficio di Clusane, in via Padre Ottorino Marcolini, 6. 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/fiscali e/o socio-sanitari**

L'Ente Gestore, 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 della Fondazione (030/9829239 – [amministrazione@mamre.it](mailto:amministrazione@mamre.it))

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 Fondazione, per chiedere certificazioni e/o copia di documenti socio sanitari prodotti dalla Fondazione 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.



**Alloggio protetto Jerusalem**  
**Calcinato – via Baratello, 28/o**  
**tel. 030.9969036**  
**e-mail [jerusalem@mamre.it](mailto:jerusalem@mamre.it)**

**Data della prima emissione: agosto 2018**

**Ultima revisione: maggio 2024**

*documento stampato in proprio*