

Fondazione Mamrè Onlus

Susa
Comunità Educativa per Minori

Carta dei Servizi

Edizione 2025

Premessa

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 Educativa per Minori “SUSA” e quali sono i motivi ispiratori e gli ideali che animano quest’opera.

Gli antichi coniarono l’assioma Charta cantat ma, perché ciò si realizzi, occorrono cantori che prestano la loro voce alla carta.

Don Pierino Ferrari

Indice

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi: cos'è e cosa contiene	pag	3
---	-----	---

FINALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE E VALORI DI RIFERIMENTO

Una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanitario	“	6
Le radici della nostra identità	“	09

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La missione e gli obiettivi	“	11
La struttura	“	13
Destinatari	“	16
Risorse umane e metodo di lavoro	“	22
Retta	“	27
Valutazione del servizio erogato	“	29

Allegati:

n. 1: questionario di soddisfazione per gli ospiti	“	31
---	---	----

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi: cos'è e cosa contiene

La presente carta dei servizi viene adottata in osservanza del D.L. 12 maggio 1995 n. 163.

L'adozione della Carta rappresenta un importante processo di crescita professionale, che vede la C.E. "SUSA" di Lograto impegnata a dotarsi di strumenti di misurazione del Servizio, di informazione e di controllo del raggiungimento degli obiettivi.

La Carta dei Servizi, (di seguito indicata semplicemente come Carta) costituisce un patto scritto per gli ospiti sulla qualità dei servizi erogati.

Con la Carta dei Servizi, "SUSA" si impegna a fornire un servizio di qualità al fine di renderla sempre più adeguata alle esigenze degli ospiti, nonché rispondente ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

- **Uguaglianza:** pari dignità degli ospiti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **Imparzialità:** impegno di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti;
- **Continuità:** garanzia della Continuità dell'assistenza;
- **Partecipazione:** favorire il diritto alla corretta informazione, al coinvolgimento e alla tutela in caso di

prestazioni non soddisfacenti con possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi;

- **Efficacia ed efficienza:** impegno a migliorare le prestazioni senza inutili perdite di risorse.

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 www.fondazionemamre.it. L'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17.11.2014, è stato regolarmente rinnovato. L'organismo attualmente in carica scade all'approvazione del bilancio 2026. Il modello organizzativo, ai sensi del DLgs 231/2001, è stato aggiornato il 29.04.2024, a seguito dell'entrata in vigore dell'estensione della responsabilità degli enti ad alcuni reati tributari. Dal 2019 l'indirizzo di posta elettronica è stato sostituito in odv.mamre@gmail.com, per favorire la riservatezza di eventuali segnalazioni di presunte violazioni del modello e del codice Etico.

Nel 2021 la fondazione Mamré ha redatto il suo primo bilancio sociale, volto a evidenziarne l'impatto sul bene comune. Il Bilancio Sociale si configura infatti come un vero e proprio processo di analisi dei rapporti che l'organizzazione intrattiene con tutti quanti hanno un interesse nei suoi confronti. Questo approccio porta ad una analisi sulle attività svolte, sulle relazioni sociali intessute, sulla distribuzione efficace del valore aggiunto creato. Nel bilancio sociale Mamré racconta agli ospiti, alle loro famiglie e a quanti lo desiderano, l'identità di Mamré, i principi che la ispira, la sua missione, l'impatto che è in grado di produrre nella società, la sua tipica impronta

professionale e valoriale. Il documento è visionabile al seguente indirizzo:

<https://www.fondazionemamre.it/uploads/2024-5-24/BILANCIO%20SOCIALE%202023.pdf>

In ottemperanza alla legge regionale 8 luglio 2020, n. 15 la fondazione ha costituito un gruppo di lavoro sul rischio aggressione che ha stilato una procedura per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori e una scheda per la segnalazione di aggressione.

La Carta contiene:

- gli standard di qualità dei servizi offerti
- descrive l'organizzazione del servizio erogato
- individua gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite.

I criteri a cui si ispira la Carta sono:

- ✓ D.Lgs 196/2003
- ✓ DGR 21297 del 18/94/2005
- ✓ L.R. n° 3 del 12/03/2008: governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario
- ✓ Codice Etico – Comportamentale della Fondazione Mamrè come previsto dal D.Lgs. 6/6/01 n° 231

FINALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE E VALORI DI RIFERIMENTO

Una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanitario

La Comunità Educativa SUSa è gestita dalla Fondazione Mamré ONLUS, con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173, tel. n. 030/9829049, e-mail fondazione@mamre.it.

La Comunità Mamré inizia la sua attività a Clusane di Iseo il 2 ottobre 1971, Festa degli Angeli Custodi.

Si costituisce in associazione senza fine di lucro nel 1975. Acquisisce personalità giuridica nel 1984 con DPGR/84/LEG e relativa iscrizione al n. 44 del registro delle persone giuridiche del Tribunale di Brescia e trasferimento dell'iscrizione al n. 1093 del registro della Regione Lombardia. E' iscritta al Repertorio Economico Amministrativo 393977 del REA CCIAA di BS. Nel 1998 acquisisce la qualificazione di ONLUS. Dal 1999 è iscritta al Registro Provinciale delle Associazioni giuridiche della Provincia BS. Nel 2004 è eretta dal Vescovo di Brescia in Associazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale.

A partire dalle intuizioni profetiche di don Pierino Ferrari, Fondatore e Rappresentante Legale, chiamato al cielo il 31 Luglio 2011 e sostituito prima da don Dario Pedretti e nel 2014 da Cioli Tecla, l'Associazione è dal 1975 attivamente impegnata sul territorio Bresciano nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e sanitario.

Gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili, una comunità alloggio per minori, quattro appartamenti per la semiautonomia, una residenza sanitaria per disabili, un centro diurno integrato per anziani, una casa per anziani, tre alloggi protetti per disabili e un servizio ambulatoriale di comunicazione aumentativa alternativa.

La Comunità Educativa Susa è un capitolo che si apre nel concerto dei servizi erogati dalla Comunità Mamrè.

L'istituzione di Susa rappresenta, nel contempo, al pari dei servizi già avviati, una risposta ad uno specifico bisogno individuato ed accolto ed una sfida che richiede una sua peculiare soluzione.

TRASFORMAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA

La trasformazione della natura giuridica dell'associazione "Comunità Mamrè Onlus" deriva dalla necessità di adeguamento alla legge sul terzo settore.

L'approdo è il risultato di un percorso complesso. Tutti i passi sono stati affrontati con senso di responsabilità. Valutate le varie opportunità, si è optato per la forma giuridica più consona alla fisionomia di Mamrè.

In data 21.10.2020, con assemblea straordinaria, rep. N. 55180, racc. n. 22809, a rogito Notaio Alessandra Casini, registrato a Brescia il 03/11/2020 al n. 46211, serie IT, l'associazione "Comunità Mamrè Onlus" è stata trasformata in "Fondazione Mamrè Onlus".

Regione Lombardia, con decreto n. 652 del 10/12/2020, ha approvato la trasformazione, recepita dalla CCIAA di Brescia il 09 febbraio 2021. A partire da quest'ultima data la nuova

denominazione è “**Fondazione Mamrè Onlus**”. Restano invariati tutti gli altri riferimenti.

Ai sensi del Dlgs. 117/2017, 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.

Con la trasformazione giuridica della associazione in fondazione si rinnova con gratitudine la fedeltà alla storia di Mamrè, iniziata dal Fondatore nel 1971 e si conferma la continuità ai valori fondativi. Pone, nel contempo, uno sguardo innovativo sul futuro.

La comunità femminile di fedeli laici, alla quale appartengono le associate della precedente Associazione Onlus, si è contestualmente costituita in associazione civile non riconosciuta, con la denominazione di Associazione Comunità Mamré. Tale Associazione ha il compito di nominare i componenti del CdA e del collegio sindacale della fondazione Mamrè, nonché la società di revisione.

Le radici della nostra identità

Lo scopo della fondazione è “il perseguimento di finalità di solidarietà sociale che si esplica nello svolgimento, in modo organizzato, nell’ambito della Regione Lombardia, di attività nel settore socio–educativo–assistenziale e socio–sanitario”. (art. 3 Statuto dell’Associazione).

La sua missione è l’accoglienza per la fecondità che si esprime nel servizio, sul modello della tenda abramica:” Poi il Signore apparve ad Abramo alle querce di Mamrè, mentre egli sedeva all’ingresso della tenda (...) vide che tre uomini stavano in piedi presso di lui (...) corse loro incontro (...) dicendo (...) – Permettete che vada a prendere un boccone di pane e rinfrancatevi il cuore (...)” (Gn 18, 1–5).

Il nome “Mamré”, che rimanda a questo brano biblico, per noi significa impegno all’accoglienza della persona, considerata essere unico e irripetibile, ricca di una inalienabile dignità, a prescindere dalle sue condizioni di salute psicofisica e dal grado di produttività sociale. Questa accoglienza è premessa e causa di fecondità, che si esplica nella capacità di generare attenzioni, interventi, esiti positivi a fronte dell’impatto con storie e situazioni personali caratterizzate da forte disagio e problematicità, nei confronti delle quali spesso si è tentati ad abbandonarsi in atteggiamenti di impotenza e di rassegnazione.

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

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

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

- l'originalità riconosciuta e valorizzata in ogni persona;
- l'amicizia che si esplica nella condivisione, nella collaborazione e nella capacità di operare insieme;
- la fiducia nella Divina Provvidenza come consapevolezza che l'impegno umano e professionale si inserisce in una "Regia superiore" che lo potenzia e completa;
- l'attenzione ai bisogni emergenti che si attua nella capacità di lettura aggiornata delle molteplici problematiche, di individuazione di una risposta adeguata e di coinvolgimento di quanti possono renderla efficace.

Gli ideali prendono forma nelle sedi operative che si caratterizzano nel:

- riconoscere la dignità e la unicità di ogni persona;
- valorizzare la corresponsabilità, la partecipazione e l'umanizzazione degli interventi nell'organizzazione dei servizi;
- insediarsi all'interno di centri di vita attivi per facilitare il rapporto, l'integrazione e la collaborazione con la comunità locale e con i servizi territoriali;
- avvalorare la quotidianità in cui la cura dei dettagli diventa centrale e costituisce il valore aggiunto;
- condividere con le persone di cui ci si prende cura, anche nelle situazioni più compromesse, il loro specifico percorso progettuale, orientato al benessere, all'autonomia e alla partecipazione alla vita sociale;
- promuovere il volontariato riconoscendo la complementarietà del suo apporto nel funzionamento dei servizi.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La missione e gli obiettivi:

*“Orfana, ignota,
Dio
trasse Ester
dall’umile condizione
allo splendore
del trono regale.
Oggi ancora,
in questo maniero,
volti ignoti
scoprono
l’originale propria
fisionomia,
vegliati
da affettuoso autentico
amore.”*

(Ferrari don Pierino).

In questi pochi versi è contenuta la finalità di SUSA che intende offrire ai suoi piccoli ospiti un ambiente familiare in grado di rispondere ai bisogni di protezione, cura, educazione, crescita.

In specifico si impegna a:

- attuare il mandato istituzionale previsto dalla normativa regionale e cioè la “sostituzione temporanea del nucleo familiare, impossibilitato o incapace ad assolvere il proprio compito educativo” (cfr. PRSA 88/90);
- offrire un ambiente di tipo familiare idoneo alla tutela e alla protezione dei minori accolti nonché alla promozione del loro integrale sviluppo attraverso una risposta adeguata ai loro bisogni psicofisici, affettivi, sociali, sperimentando modelli alternativi a quelli vissuti;
- essere “spazio neutro” in cui i bambini possano ripensare la propria storia ed immaginare possibili soluzioni di futuro.

La struttura

CHE COS'È

La C.E. è un servizio residenziale il cui intervento si colloca nell'area del disagio grave minorile. E' una risposta a situazioni in cui l'entità o l'urgenza dei problemi familiari inducono l'autorità giudiziaria ad allontanare temporaneamente il minore dal nucleo familiare al fine di garantire il suo diritto a crescere in un ambiente sereno che sia in grado di provvedere al mantenimento, all'istruzione e all'educazione.

La capacità ricettiva della struttura prevede 10 ospiti. Funziona tutti i giorni della settimana, tutto l'anno.

LOCALIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA

La Comunità Educativa utilizza alcuni ambienti di una villa sita in Lograto (BS) di proprietà dell'Ente Morale "Opera Pia Morando" (comunemente conosciuta come il Castello).

Tale struttura aveva ospitato in passato un Istituto Femminile.

Nel 1990 l'Associazione Comunità Mamrè è stata coinvolta attivamente nel progetto di riconversione promosso dall'Opera Pia Morando e l'allora USSL 42.

La struttura sorge al centro di un meraviglioso parco pubblico.

È inserita in un contesto urbano consolidato: facilmente raggiungibili anche a piedi tutti i servizi necessari quali la

scuola elementare e media, la biblioteca, l'oratorio, gli impianti sportivi, gli ambulatori di medicina di base.

È ubicata a 200 metri dalla strada statale 235 Brescia–Orzinuovi. Il paese è servito da una linea di autotrasporti pubblica.

All'interno della stessa struttura, ma con ingressi separati, hanno sede i seguenti servizi: un centro diurno per anziani gestito dalla medesima associazione, quattro appartamenti per la semiautonomia, la sede dell'Ente Morando proprietario della struttura, la sede di un'associazione di volontariato locale e il Consultorio Familiare della Fondazione di Partecipazione – Comunità della Pianura Bresciana.

La struttura è dotata di tutte le condizioni di sicurezza previste dalle normative vigenti ai sensi del DL.81/08, compreso il documento di analisi e di valutazione dei rischi.

Tutto il personale è sottoposto a valutazione di idoneità preventiva a svolgere il lavoro presso la C.E. ed effettua regolari controlli periodici. E' inoltre formato ed istruito ad utilizzare tutte le misure indispensabili a lavorare in sicurezza e per garantire la sicurezza degli ospiti.

Tutti gli impianti sono soggetti a regolare manutenzione e a controlli periodici da parte di ditte qualificate.

La struttura dispone di arredi ed attrezzature adeguati all'attività svolta.

ARTICOLAZIONE

La C.E. occupa la parte est del piano terra e il piano interrato della struttura esistente :

- mq. 106,21 del piano interrato (lavanderia e cantina);
- mq. 184,29 del piano terra (zona giorno e relativi disimpegni);
- mq. 126,28 del piano terra (zona notte);
- mq. 42 del piano terra (ufficio e locali educatori).

Una stanza è riservata a favorire gli incontri tra le famiglie d'origine e i bambini ospiti della Comunità o in affido familiare in forma libera o protetta.

Gli ospiti dispongono di luoghi comuni quali la sala da pranzo, il soggiorno, una sala-giochi e la camera a 2/3 posti letto. Ogni camera è fornita di bagno.

La C.E. SUSA dispone inoltre di un ampio giardino che rappresenta una risorsa preziosissima per il gioco e il tempo libero.

La struttura è organizzata nel rispetto delle linee guida definite dalla Regione Lombardia e degli orientamenti dati dal Consiglio Direttivo dell'Associazione.

DESTINATARI

La C.E. Susa accoglie minori sottoposti a provvedimenti amministrativi dell'autorità giudiziaria (Tribunale dei Minorenni).

Sono destinatari minori di ambo i sessi di età compresa tra i 4 e i 14 anni. E' possibile accogliere bambini più piccoli o prorogare la permanenza anche oltre il quattordicesimo anno d'età solo in casi eccezionali, valutati in accordo tra i servizi di competenza del minore e l'èquipe educativa con l'obiettivo di una piena realizzazione del progetto per il minore.

La Comunità Educativa è autorizzata al funzionamento per 10 posti e accoglie minori residenti nei comuni di competenza dell'ATS di Brescia. In assenza di richieste provenienti da tale territorio, si valuteranno domande provenienti da territori diversi.

CRITERI DI INSERIMENTO

Le richieste di inserimento vengono valutate dall'èquipe educativa della C.E. I criteri di valutazione tengono in considerazione che:

- per le sue caratteristiche, il servizio non può accogliere minori con psicopatologie gravi conclamate o portatori di handicap medio-grave e grave;
- eccezionalmente e per specifici casi si potranno accogliere minori di età inferiore ai 4 anni;

- nel servizio devono sussistere le risorse e le condizioni che consentano di perseguire gli obiettivi del progetto globale del minore;
- il nuovo inserimento deve essere compatibile col gruppo degli ospiti già presente e con il lavoro che l'èquipe educativa con quegli ospiti sta conducendo.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

La richiesta di inserimento deve essere indirizzata a:

“Fondazione Mamrè ONLUS”

Via Risorgimento, 173 – 25049 Clusane d’Iseo

Tel. 0309829049

fondazione@mamre.it

e deve essere corredata da:

1. la definizione delle motivazioni per cui si chiede l’inserimento;
2. informazioni il più possibile dettagliate relative a:
 - famiglia d’origine (composizione, informazioni descrittive socio-culturali, relazionali, psicologiche);
 - problema che ha motivato l’allontanamento (chi ha segnalato, quando, a chi, se ci sono procedimenti di accertamento o penali in corso);
 - relazione sul minore (profilo psicologico, aspetti cognitivi e relazionali, aree problematiche e risorse personali);

- decisioni, prescrizioni, tempi di attuazione ed estremi del decreto del TM che ha stabilito l'allontanamento.

3. La data d'inserimento e il presunto termine di esso.

L'èquipe educativa valuta l' idoneità all'ammissione in comunità e la comunica all'Ente richiedente (entro 2 giorni o 24 ore nei casi urgenti).

In assenza di dati sufficienti a valutare l' idoneità dell'inserimento, viene concordato un incontro tra il Servizio Sociale richiedente e l'èquipe educativa del servizio, che permetta di raccogliere ulteriori informazioni e approfondire la conoscenza del caso.

Stabilita l'ammissibilità del minore, l'èquipe educativa concorda un incontro nel quale vengono stabiliti:

- le modalità d'inserimento;
- il progetto globale di intervento (obiettivi, strategie, reciproche competenze, eventuale presa in carico da parte di specialisti, modalità e tempi di verifica);
- le modalità di rapporto con le figure parentali, le visite e i rientri del minore in famiglia;
- gli obiettivi generali relativi al lavoro coi genitori che vedono coinvolta anche la comunità;
- le competenze riguardanti la scuola e la gestione economica.

I rapporti tra il minore e i parenti vengono regolati dal Servizio Sociale. Il calendario delle visite/rientri va comunicato per iscritto e deve contenere le seguenti informazioni:

- date ed orari delle visite/uscite;
- modalità di svolgimento delle visite (vigilata /non vigilata/ con possibilità di uscita/...);
- persone autorizzate alla visita/uscita ed eventuali accompagnatori.

ENTRO E NON OLTRE LA DATA D'INSERIMENTO

Deve pervenire all'Ente gestore:

- un documento attestante l'IMPEGNO DI SPESA del Comune richiedente;
- certificato di stato di famiglia e di residenza;
- tessera sanitaria;
- tessera di vaccinazione.

In seguito dovranno pervenire, ove possibile, anche:

- compilazione e firma, di chi ne ha la responsabilità ultima, dell'autorizzazione allo svolgimento di attività socio-educativo-ricreative;

- scheda sanitaria compilata dal medico di base di provenienza (fornita dal servizio);
- estremi del decreto di affido o di altri provvedimenti di carattere amministrativo emessi dall'autorità giudiziaria;
- fotocopia del codice fiscale;
- copia dei documenti scolastici e sanitari precedenti;
- compilazione e firma dell'autorizzazione al trattamento dei dati legge 675/96;
- certificazione di esenzione dal ticket;
- anamnesi personale e del nucleo familiare;

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione dell'ospite viene stabilita nel Progetto Globale d'intervento o nella data indicata nell'eventuale proroga richiesta.

L'Ente che ha formulato la richiesta di inserimento deve dare una comunicazione scritta di conferma della dimissione indicando la data concordata.

I periodi di vacanza come i periodi di primo approccio e di prova per eventuali affidi familiari non sono computabili al fine di una eventuale riduzione della retta.

Quindi prima di tale data verrà ugualmente corrisposta la retta per la occupazione del posto.

Non sono accolte dimissioni retrodatate.

La dimissione può essere anticipata quando:

- a) siano risolte prima del previsto le problematiche che hanno determinato l'allontanamento del minore dalla sua famiglia,
- b) gli obiettivi prefissati dall'inserimento siano stati raggiunti.

Le dimissioni anticipate devono essere concordate fra Comunità e Servizi che hanno in carico il caso.

La dimissione può anche essere formalizzata dalla comunità nei casi in cui sopraggiungano condizioni gravi che rendano inattuabile il progetto educativo.

La dimissione può essere posticipata quando:

- a) insorgono problemi, nei minori o nella famiglia d'origine, non prevedibili al momento della formulazione del progetto,
- b) sussistono buone probabilità di raggiungere gli obiettivi previsti avendo a disposizione un tempo maggiore,
- c) non siano operative, all'atto della dimissione, le soluzioni individuate per il futuro del minore.

La proroga della permanenza deve assumere il carattere di singolarità e deve essere concordata tra l'équipe di riferimento del caso e la Comunità almeno DUE MESI PRIMA DEL TERMINE DELL'INSERIMENTO.

La richiesta scritta di proroga va indirizzata all'Ente Gestore.

Risorse umane e metodo di lavoro

L'organico è costituito da 6 Educatori Professionali, cinque a tempo pieno (di cui uno con funzioni di responsabile/coordinatore) e da una ausiliaria part-time.

- il responsabile: si occupa della gestione del personale, della programmazione e della organizzazione delle attività, del coordinamento con i servizi esterni, della verifica e del controllo dei programmi attuati;
- l'educatore: favorisce la socializzazione e l'integrazione nel territorio.
Promuove inoltre attività finalizzate al mantenimento e/o recupero delle capacità residue degli ospiti;
- l'ausiliaria provvede alla pulizia e igiene dell'ambiente di vita dell'ospite.

ORGANICO

Operatori Qualifica Orario di lavoro Posizione funzionale
n. 1 Educatore professionale assunto 37 ore settimanali con il ruolo di Responsabile della sede operativa. Egli è Educatore con funzione di coordinamento.
n. 5 Educatori professionali assunti 38 ore settimanali
n. 1 Ausiliaria 24 ore settimanali con la mansione di addetto alle pulizie

Tutti i ruoli e le posizioni funzionali sono ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

METODO DI LAVORO

Il lavoro dell'èquipe educativa si articola in:

1. periodo di osservazione-conoscenza: gli educatori stendono un Profilo Personale dell'Ospite (i primi tre mesi);
2. progettazione educativa: momento in cui l'èquipe redige il Progetto Educativo Individuale sulla base delle informazioni raccolte nel Profilo Personale, delle informazioni anamnestiche, del Progetto Globale e delle indicazioni del Servizio Sociale competente;
3. monitoraggio e verifica: il percorso educativo viene periodicamente monitorato e verificato nelle programmazioni settimanali e nella supervisione.

STRUMENTI E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La RELAZIONE e la QUOTIDIANITA', proposti ed utilizzati in un metodo di lavoro che li qualifica per la dimensione educativa in esso agita.

La VALUTAZIONE, LA PROGRAMMAZIONE E LA VERIFICA. Riunioni d'èquipe settimanali (3 ore) vengono dedicate alla pianificazione e organizzazione delle attività, l'analisi dei casi ed il confronto sulle linee educative da seguire. Altre tre ore, con frequenza quindicinale, vengono dedicate alla preparazione delle verifiche dei casi con i Servizi Sociali competenti.

Il PROGETTO GLOBALE definito all'inserimento dall'équipe del servizio sociale: in esso vengono definiti gli obiettivi, la durata presunta dell'inserimento, compiti e funzioni di ognuno degli attori coinvolti (servizi sociali, comunità, famiglia).

La CARTELLA DELL'OSPITE contenente le informazioni anamnestiche del minore e del nucleo familiare raccolte negli incontri di presentazione del caso, le relazioni degli operatori psicosociali allegare alla richiesta d'inserimento, i verbali di verifica con i servizi di competenza, le relazioni al tribunale e ai nuclei di tutela minorile, la documentazione del percorso scolastico, la storia sanitaria, gli elaborati significativi prodotti dal minore e le tabelle relative alle competenze dei minori.

L'OSSERVAZIONE è uno strumento costantemente utilizzato ma in particolare nei primi tre mesi poiché consente la conoscenza dell'ospite e la raccolta delle informazioni che permetteranno la redazione del profilo funzionale.

La COMPILAZIONE QUOTIDIANA di una tabella che rileva le competenze dei minori nelle aree affettiva, scolastica, relazionale, della cura personale con un rimando mensile consegnato e discusso con ciascun bambino.

Il PROFILO FUNZIONALE dell'ospite.

Il PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO.

QUALORA PREVISTO DAL PROGETTO QUADRO VIENE GARANTITO IL SUPPORTO PSICOLOGICO O PSICOTERAPEUTICO ai minori attraverso consulenza da parte del personale specialistico della Tutela Minori, del consultorio o di studio privato con cui è stata stipulata convenzione al fine di

ottemperare ai requisiti richiesti dalla dgr 2017 n. X/7626 “misura 6”.

INCONTRI DI VERIFICA almeno bimestrali col servizio sociale di competenza.

INCONTRI PERIODICI CON LA SCUOLA.

VERIFICA ANNUALE DEL PROGETTO DEL SERVIZIO.

FORMAZIONE PERMANENTE: l'équipe individua annualmente un programma di formazione che si articola nei vari aspetti della consulenza, supervisione, aggiornamento oltre agli incontri di formazione proposti dall'ente gestore.

IL VOLONTARIATO

Diversi volontari si alternano con frequenza settimanale affiancando gli educatori. Rappresentano senza dubbio una risorsa importante: aumentano il contatto con l'esterno, offrono ai ragazzi possibilità di relazioni amicali adulte diverse e positive oltre a momenti di esclusività molto richiesti nell'accudimento e nel gioco.

Tutti i volontari fanno riferimento ad una associazione riconosciuta con la quale è stata stipulata apposita convenzione. Ai volontari vengono proposti incontri trimestrali a carattere informativo/formativo e di condivisione dell'esperienza che stanno conducendo.

Il volontariato garantisce:

- la centralità della persona in ogni suo intervento,

- la sussidiarietà e la gratuità,
- la disponibilità a collaborare secondo precise indicazioni date dagli operatori della struttura,
- la promozione sul territorio della cultura della solidarietà.

Funzionamento e servizi erogati

GIORNATA TIPO

6.00 – 7.30: Sveglia, colazione, igiene mattutina.

8.00–13.00: Orario scolastico. Dalle 08.30 alle 12.30 per le elementari.

13.00–14.00: pranzo

14.00–15.00: tempo libero

14.00–16.00: rientro pomeridiano per le scuole elementari /compiti scolastici / interventi terapeutici

16.00–16.30: merenda

16.30–19.30: attività di animazione, partecipazione a corsi sportivi esterni

18.30–19.30: igiene personale serale

19.30–20.30: cena

20.30–23.00: routine serale, giochi, attività di gruppo

RETTA

Per ogni ospite inserito nella Comunità Susa viene erogata una retta mensile a carico del Comune di residenza dei genitori.

La retta è differenziata rispetto a:

- età: la retta è maggiorata per i minori di età inferiore all'obbligo scolastico;

I Comuni provvedono ad erogare la retta direttamente alla Fondazione Mamrè Onlus. Attualmente la retta non è aggravata da I.V.A. ma da bollo su fattura.

Le assenze non costituiscono riduzione della retta.

La retta comprende:

- le spese di mantenimento, le spese sanitarie ordinarie, le spese per il vestiario, materiale scolastico, attività socio-ricreative svolte sia all'interno che all'esterno della comunità, trasporto e i soggiorni di vacanza organizzati dalla comunità, dotazione economica personale di due euro giornalieri per ciascun ospite.

La retta comprende, ma con maggiorazione di euro 100 giornalieri,

- assistenza ospedaliera ai minori durante il ricovero.

Dalla retta sono esclusi:

- i costi per interventi sanitari specialistici (es. ortodonzia sostitutiva, occhiali), riabilitativi, psicoterapeutici esclusi dal SSN e non contemplati nella misura 6, per i quali, se ritenuti necessari al minore, verrà fornito un preventivo di spesa.
- All'inserimento dell'ospite il Servizio Sociale competente definisce gli oneri che, secondo il progetto globale concordato

con gli operatori della Comunità, ritiene debbano rimanere a carico della famiglia.

La retta a carico dei Comuni di residenza degli ospiti è annualmente determinata da Consiglio Direttivo dell'Associazione sulla base del bilancio del precedente anno e sulla base del preventivo di spesa.

La retta giornaliera per l'anno 2024 è così quantificata:

	Retta applicata
Età scolare maggiore di 6 anni	102,00
Età prescolare dai 3 ai 6 anni	104,00

Nel caso sussistano le condizioni per l'ottenimento dei contributi previsti dalla dgr 2017 n. X/7626 "misura 6" finalizzati a **PROMUOVERE L'APPROPRIATEZZA DEGLI INSERIMENTI IN COMUNITA'** di minori vittime di abuso e maltrattamento la retta applicata verrà aumentata di euro 12 giornalieri per un totale di **euro 114 o euro 116**.

Valutazione del servizio erogato

La valutazione dei servizi erogati dalla C.E. avviene a più livelli:

1. livello interno:

- incontri settimanali dell'èquipe educativa e supervisione rappresentano momenti significativi di verifica in itinere;
- verifica annuale dell'attività del servizio.

2. livello esterno:

- verifiche concordate periodicamente col servizio sociale inviante;
- verifiche con le istituzioni pubbliche preposte al controllo, secondo modalità definite al loro interno.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Fondazione Mamrè ONLUS garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori.

Essi possono:

- chiedere informazioni sui servizi erogati,
- chiedere giustificazioni sull'aggiornamento annuale della retta,

- chiedere chiarimenti e/o specificazioni,
- segnalare disservizi e/o disagi subiti,
- dare suggerimenti ed indicazioni,
- ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni.

Le segnalazioni, le osservazioni e i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate presso la sede della CE Susa, Via Fratti, 6 25030 Lograto presentandosi di persona, oppure inviando lettera indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) di Fondazione Mamrè Onlus”.

Responsabile dell'Urp è la vicepresidente della Fondazione Mamrè Onlus, Cristina Gasparotti. Nell'esercizio delle sue funzioni è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le loro famiglie e gli operatori di altre istituzioni. Può essere contattata via mail al suo indirizzo di posta elettronica: urp@mamre.it , oppure al seguente recapito telefonico: 345/6673374. Riceve dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, concordando la sede dell'incontro. Il Responsabile Urp è impegnato ad attivarsi con celerità, e comunque entro i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi a lei sottoposti.

All.1 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI

1	La comunità come struttura è:	BELLISSIMA	BELLA	CARINA	BRUTTA
2	Il cibo è buono?	BUONISSIMO	BUONO	NON TANTO	NON MI PIACE
3	C'è abbastanza spazio per le varie attività?	TANTISSIMO	TANTO	POCO	POCHISSIMO
4	Gli ambienti della comunità sono puliti?	MOLTISSIMO	MOLTO	POCO	PER NIENTE
5	Gli arredi della comunità sono(letti,divani,armadi):	BELLISSIMI	BELLI	CARINI	BRUTTI
6	I giochi della comunità sono:	TANTI E BELLI	TANTI E BRUTTI	POCHI E BELLI	POCHI E BRUTTI
7	Aiutare nel tenere in ordine la comunità è:	BELLO E GIUSTO	BRUTTO MA GIUSTO	SBAGLIATO	BRUTTO E SBAGLIATO
8	Ti è chiesto di collaborare nelle faccende:	TROPPO	IL GIUSTO	POCO	PER NIENTE
9	Come sei stato accolto in comunità?	BENISSIMO	BENE	MALE	MALISSIMO
10	Com'è stato abituarsi alle regole della comunità?	FACILISSIMO	FACILE	DIFFICILE	IMPOSSIBILE
11	Ritieni che le regole siano:	MOLTO UTILI	UTILI	INUTILI	DANNOSE
12	Ritieni che le regole siano:	TROPPO SEVERE	SEVERE	GIUSTE	LEGGERE
13	Gli educatori dialogano abbastanza con te?	MOLTISSIMO	MOLTO	POCO	PER NIENTE
14	Ti senti capito dagli educatori?	MOLTISSIMO	MOLTO	POCO	PER NIENTE
15	Come giudichi i tuoi Servizi?	OTTIMI	BRAVI	POCO BRAVI	PESSIMI
16	Come è il rapporto fra Comunità e tuoi genitori?	OTTIMO	BELLO	NON TANTO BELLO	PESSIMO
17	Gli orari della comunità sono:	FANTASTICI	BELLI	NON TANTO BELLI	BRUTTISSIMI
18	Le gite, uscite, vacanze sono:	BELLISSIME	BELLE	BRUTTE	BRUTTISSIME
19	Come ti senti con gli altri bambini:	BENISSIMO	BENE	MALE	MALISSIMO

20. Suggerimenti per migliorare la Comunità:

.....
.....
.....
.....

21. Quale/quali regole non condividi e come le modificheresti?

.....
.....
.....

22. Qual è il tuo sogno?

.....
.....

22. Dai un giudizio da 1 a 10 alla Comunità. (10 è il massimo).....