



CARTA DEI SERVIZI



CDI Gerico

via don Pierino Ferrari, 3/A
25049 CLUSANE D'ISEO

☎ 030/9829025

✉ gerico@mamre.it



www.fondazionemamre.it

Edizione 2026
Rev. 1/26

EDIZIONE 2026

INDICE

PRESENTAZIONE

- che cosa è la carta dei servizi e che cosa contiene pag 2

CHI SIAMO

- le radici della nostra identità pag 3

COSA FACCIAMO

- una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanitario pag 3

COSA CI PREFIGGIAMO

- la missione e gli obiettivi pag 4

LA STRUTTURA

- che cos'è; localizzazione, accessibilità e sicurezza, organizzazione pag 5

OSPITI

- destinatari, criteri di ammissione e criteri di dimissione pag 6

- fasi di erogazione del servizio (fascicolo socio-assistenziale) pag 7

RISORSE UMANE

- organico, metodo di lavoro pag 8

- formazione del personale e il volontariato pag 9

FUNZIONAMENTO E SERVIZI EROGATI

- funzionamento e prestazioni erogate pag 9

- giornata tipo pag 11

- retta pag 12

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

- tutela e partecipazione pag 13

- visite guidate pag 13

ASSUNZIONE DELLA CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

pag 14

ALLEGATI:

- questionari di soddisfazione e gradimento pag 17

- modulo per lamentele, apprezzamenti e suggerimenti pag 20

- menù tipo pag 21

PRESENTAZIONE:

La presente carta dei servizi viene adottata in osservanza del D.L. 12 maggio 1995 n. 163. Essa costituisce un intervento innovativo, destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto ospiti e Centro Diurno Integrato.

L'adozione della Carta rappresenta un importante punto di partenza, che vede il CDI Gerico fortemente impegnato a dotarsi di strumenti di misurazione del Servizio, di informazione e di controllo del raggiungimento degli obiettivi, la cui diffusione impone un significativo cambiamento culturale.

Che cosa è la carta dei servizi

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

Con la Carta il CDI si impegna a fornire un servizio di qualità al fine di renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli ospiti, nonché rispondente ai principi fondamentali contenuti nella direttiva 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 psico-fisiche e socio-economiche;
- **Imparzialità:** impegno di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti;
- **Continuità:** garanzia della continuità dell'assistenza;
- **Diritto di scelta:** quale manifestazione del diritto più ampio di libertà personale misurato sul rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali della struttura;
- **Partecipazione:** 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.

Che cosa contiene

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

Con la Carta il CDI Gerico si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali e a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli ospiti.

CHI SIAMO:

Le radici della nostra identità

Il CENTRO Diurno Integrato (per l'innanzi CDI) denominato "GERICO" è sede operativa dalla Fondazione Mamrè ETS (ora innanzi Mamrè) con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173. mail fondazione@mamre.it e sede amministrativa in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Padre Marcolini, n. 6, Tel 030.9829239.

La fondazione non ha scopo di lucro, si propone l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, promuovendo iniziative nel settore dell'assistenza sociale, socio-sanitaria..... (art. 4 punto a. della fondazione)

Principi e valori di riferimento

La 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. Cap 18, 1-5).

L'immagine della tenda condensa due principi che la mantengono vitale:

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

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

l'originalità riconosciuta e valorizzata in ogni persona;

l'amicizia che si esplica nella condivisione, nella collaborazione e nella capacità di operare insieme;

la fiducia nella Divina Provvidenza come consapevolezza che l'impegno umano e professionale si inserisce in una "Regia superiore" che lo potenzia e completa;

l'attenzione ai bisogni emergenti che si attua nella capacità di lettura aggiornata delle nuove necessità, di individuazione di una risposta adeguata o di coinvolgimento di quanti possono renderla efficace

PACE" è "messaggio" è saluto, impegno, augurio, preghiera, premessa ed obiettivo di ogni attività, condizione essenziale per vivere e condividere la fraternità.

COSA FACCIAMO:

Una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanitario

La Comunità Mamrè 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 registro delle persone giuridiche. Assume la qualificazione di ONLUS nel 1998, iscritta ETS in febbraio 2026.

A partire dalle intuizioni profetiche del fondatore don Pierino Ferrari, salito al Cielo il 31 luglio 2011, da dove continua a guidarci e proteggerci, l'associazione è dal 1975 attivamente impegnata nel Bresciano, occupandosi di persone in difficoltà a condurre una vita autonoma e la cui famiglia è inesistente o

impossibilità a far fronte a tutti i bisogni che una persona in difficoltà richiede, sia essa minore, disabile od anziana.

Gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; due comunità per minori; una casa albergo; una residenza socio-sanitaria per disabili, due centri diurni integrati, due alloggi protetti per disabili, tre alloggi per l'autonomia per giovani-adulti e un servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA).

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 2023. Il modello organizzativo, ai sensi del DLgs 231/2001, è stato aggiornato il 17.02.2021, 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/2021-6-29/BILANCIO%20SOCIALE%202020.pdf>

TRASFORMAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA

La trasformazione della natura giuridica dell'associazione "Comunità Mamré 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 Mamré. 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 Mamré Onlus" è stata trasformata in "Fondazione Mamré 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 Mamré 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 la Fondazione conferma la continuità ai valori costitutivi e pone, nel contempo, uno sguardo innovativo sul futuro."

La Fondazione:

- in data 24/11/2025 ha adeguato il proprio statuto per l'iscrizione al Registro Unico del Terzo Settore avviando la pratica di registrazione

- in data 14/12/2022 ha concluso positivamente l'iter relativo alla richiesta di adesione a Confcooperative. Il numero di matricola attribuito è 84542. La Fondazione è stata assegnata a Confcooperative Federsolidarietà;"

COSA CI PREFIGGIAMO:

La missione

Il CDI è denominato Gerico a significare *il luogo dove il Buon Samaritano si mosse verso Gerusalemme. Nel suo cammino, incontrato un fratello in gravi difficoltà fisiche, si avvicinò, si curvò su di lui, gli prestò i primi soccorsi e coinvolse altri amici nell'attività solidale, per migliorare la situazione di quel fratello.*

Il CDI Gerico intende:

- *riconoscere e creare le condizioni perché l'anziano viva il ruolo di attore della sua vita, attraverso il coinvolgimento e la partecipazione;*
- *rispettare i suoi ritmi, accettandone i limiti e potenziarne le capacità.* Ogni sforzo in tal senso si colloca nella logica del rispetto per le caratteristiche peculiari di ogni individuo, non tralasciando di stimolare la volontà e l'impegno, affinché siano sviluppate al massimo tutte le potenzialità esistenti;
- *assicurare un ambiente di vita ricco di calore umano e di relazioni significative e nel contempo offrire continuità alle esperienze del contesto socio-relazionale di appartenenza.* Ciò facilita il raggiungimento dell'equilibrio psicofisico e permette di raggiungere uno stato soddisfacente di benessere;
- *considerare l'anziano nella sua globalità* che, nella vita quotidiana, si traduce nell'opzione del "prendersi cura" della persona, attraverso una armonica integrazione delle specifiche competenze professionali;
- *sostenere la famiglia*, affinché siano migliorati i suoi rapporti con l'anziano, e di rimando venga a lui confermata la solidità della sua appartenenza al nucleo familiare di origine;
- *promuovere nella comunità locale una cultura di attenzione e valorizzazione delle persone anziane* e collaborare con altre realtà socio-educative, ricreative, culturali, presenti sul territorio, per porre in essere opportunità significative di socializzazione e di integrazione;
- *favorire uno scambio generazionale*, che aiuti le nuove generazioni del territorio a riconoscere il valore dell'anziano e, contestualmente permetta all'anziano di apprezzare e di essere sensibile alle note di novità e freschezza comunicate dai giovani, attraverso la compartecipazione alle iniziative comuni.

Gli obiettivi

La famiglia rimane un perno fondamentale per l'assistenza dei soggetti deboli nei confronti dei quali adempie compiti di cura e protezione; è tuttavia constatabile una riduzione delle capacità della

stessa ad assolvere da sola a funzioni socio-assistenziali. Il CDI è un servizio semiresidenziale in supporto alla famiglia, che si pone l'obiettivo specifico di:

- ⇒ concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità nel supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto sociale;
- ⇒ garantire alla famiglia e/o al contesto sociale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno nell'onere assistenziale;
- ⇒ offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- ⇒ offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

LA STRUTTURA:

Che cos'è

Il CDI Gerico si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, in supporto alla famiglia, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono da soli o in famiglia e che presentano una compromissione dell'autosufficienza tale da richiedere un supporto assistenziale superiore a quello erogato a domicilio, senza tuttavia ritenere necessario un ricovero in RSA.

La capacità ricettiva della struttura prevede N° 20 ospiti autorizzati, accreditati e a contratto.

Il CDI Gerico è autorizzato con atto n° 111 del 21/02/2003 e accreditato con DGR n° 14367 del 30/09/2003.

Il contratto con l'ATS viene stipulato annualmente

Funziona dal lunedì al venerdì e escluso festività infrasettimanali.

E' in funzione tutto l'anno.

Localizzazione, accessibilità e sicurezza

Il CDI ha sede a Clusane di Iseo, Via don Pierino Ferrari 3/A, in una moderna palazzina di proprietà della Fondazione. Si sviluppa su di un'unica quota e al piano terra. In essa funziona anche un'attività sanitaria ambulatoriale rivolta alla popolazione, gestita dalla cooperativa Raphaël.

La struttura è adeguata alle leggi vigenti, in materia nazionale, regionale, locale e per la prevista competenza delle disposizioni internazionali in materia di sicurezza e di eliminazione delle barriere architettoniche.

E' ubicata a 100 metri dalla strada statale Iseo-Sarnico. La localizzazione è intermedia tra il vecchio nucleo del paese e i più recenti insediamenti urbani.

E' inserita in un contesto urbano consolidato, dotato cioè di tutti quegli elementi essenziali per rendere il più possibile varia, completa ed organizzata la vita degli utenti. E' facilmente accessibile e dotata di spazio verde e di vasto parcheggio con possibilità di carico e scarico delle persone disabili in zona coperta. E' servita da mezzi di trasporto pubblico autobus extraurbano linee LS002,LS003 e LS021 da Iseo e LS027 da Brescia. La fermata dell'autobus "Clusane –ex Primavera" dista 100 metri sulla SP12.



Organizzazione

Il CDI è stato organizzato nel rispetto delle linee guida definite dalla Regione Lombardia e degli orientamenti dati dal Consiglio Direttivo della Fondazione.

OSPITI:

Destinatari

Sono ospiti del CDI persone anziane, di norma di età superiore ai 65 anni, con compromissione dell'autosufficienza:

- Affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- che vivono da sole, con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psicofisiche tali da poter raggiungere il CDI con un trasporto protetto.

Criteri di ammissione

L'ammissione viene governata dall'UCAM, del distretto di Iseo, nel rispetto dei seguenti criteri:

- ⇒ la priorità è riservata agli anziani di Clusane, compresi quelli residenti presso l'attigua Casa Albergo Refidim, quindi a quelli residenti nel Comune di Iseo e a quelli residenti nei comuni limitrofi, comunque valutati idonei dall'UCAM di riferimento della struttura;
- ⇒ l'anziano deve rientrare nelle caratteristiche descritte al paragrafo precedente;
- ⇒ l'anziano può optare per la frequenza dai 3 ai 5 giorni la settimana. Tali opzioni possono essere modificate nel corso del tempo, anche in relazione alle esigenze dell'anziano e della sua famiglia, nonché dei problemi nel frattempo insorti.

E' possibile accedere al CDI attuando le seguenti procedure:

- ⇒ Presentandosi direttamente presso il CDI Gerico;

- ⇒ l'interessato o la sua famiglia, attraverso il proprio medico di base o il servizio sociale del Comune di residenza, segnala il proprio bisogno socio-assistenziale-sanitario all'UCAM (ASST);
 - ⇒ l'UCAM (ASST), con il concorso delle competenze proprie del medico di base e del servizio sociale del Comune, provvede alla segnalazione del bisogno al CDI, attraverso la trasmissione di una scheda multidimensionale, composta dalla scheda di segnalazione medica e dalla scheda di segnalazione socio-assistenziale;
 - ⇒ il medico del CDI o la Responsabile esaminano la documentazione sanitaria e fissano un colloquio di reciproca conoscenza con l'anziano e la famiglia. A seguito della conferma di idoneità, con il consenso dell'interessato e/o della sua famiglia, il CDI concorda la data di inizio e le modalità della frequenza;
 - ⇒ il CDI comunica all'UCAM (ASST) locale l'avvenuto inserimento al Centro.
- 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.

Periodo di prova

Prima dell'inserimento definitivo dell'utente al Centro Diurno Integrato si prevede un periodo di prova di 15 giorni, finalizzato a verificare la compatibilità del servizio con le caratteristiche sanitarie e sociali della persona. In tale arco di tempo e comunque non oltre detto termine massimo, si procederà all'inserimento definitivo o alle eventuali dimissioni dell'utente. Anche per il periodo di prova è dovuto il pagamento della retta.

Criteri di dimissione

Prima della conclusione del piano di intervento, viene effettuata una verifica congiunta tra l'Equipe del CDI, interessato e/o famiglia, finalizzata alla valutazione delle condizioni che giustificano la prosecuzione o l'interruzione dell'inserimento e della continuità della frequenza.

Le dimissioni avvengono:

- per espressa volontà dell'utente, anche se il piano di intervento non è concluso;
- quando il pieno di recupero dell'autonomia psico-fisica è stato completato ed il nucleo familiare, adeguatamente supportato dai servizi territoriali, è nuovamente in grado di far fronte al carico socio-assistenziale del soggetto;
- quando la verifica congiunta dei risultati del progetto evidenzia l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si rende necessario un ricovero in regime residenziale;
- quando, nonostante la positività dei risultati, la famiglia non sia più disponibile, nonostante il sostegno del CDI, a farsi carico del proprio congiunto e chiedi una soluzione residenziale.

Il CDI, al fine di garantire la continuità delle cure, alla dimissione rilascia una relazione multidisciplinare.

Fasi di erogazione del servizio

Il modello assistenziale del CDI Gerico si prefigge di valorizzare la centralità della persona in ogni suo intervento teso al recupero o al mantenimento dello stato di salute globale. In specifico si propone di contrastare il decadimento generale della persona anziana e di promuovere quel benessere, che mantiene un soddisfacente livello di qualità della vita.

Il modello assistenziale prende corpo nel processo di assistenza e di cura degli ospiti, previsto in 4 fasi:

1. *prima conoscenza*: presentazione reciproca tra ospite e centro, raccolta di informazioni; valutazione sanitaria. È il periodo che decorre dalla presentazione della domanda alla data di ingresso;
2. *accesso e presa in carico*: accogliimento e prima valutazione. E' la fase in cui si attuano i primi interventi e le prime valutazioni, necessari alla definizione del PAI (Piano Assistenziale Individuale);
3. *trattamento*: coincide con la fase vera e propria del piano assistenziale individualizzato in cui vengono assicurati interventi tutelari e di cura: prestazioni sanitarie e riabilitative, interventi assistenziali, di socializzazione, di integrazione nella comunità locale e positivi rapporti di collaborazione con la famiglia;
4. *verifica*: rivalutazione o dimissione. Questa fase è finalizzata alla conclusione della presa in carico ovvero alla sua ridefinizione attraverso l'adeguamento del PAI.

Lo strumento utilizzato è il **fascicolo socio-assistenziale (FaSAS)** per ogni ospite compilato all'ingresso e aggiornato periodicamente. I documenti contenuti nel FASAS possono essere cartacei o informatizzati ed è composto dalle seguenti sezioni, nel rispetto della DGR 1765/2014:

- dati anagrafici e di ammissione;
- copia della documentazione sanitaria dell'ospite: scheda terapia completa redatta dal MMG
- scheda sociale completa;
- scheda sanitaria contenente: l'anamnesi e l'esame obiettivo effettuati all'ingresso;
- documentazione anagrafica;
- definizione del PAI (piano assistenza individuale) predisposto con il concorso delle varie figure professionali coinvolte, con funzione di osservazione e di inquadramento, per una precisa valutazione funzionale e conseguente definizione di un piano di intervento specifico e dettagliato: viene redatto entro il primo mese d'ingresso dell'ospite e in ogni 6 mesi viene aggiornato e rivisto oppure ogni qualvolta ci siano dei cambiamenti significativi. Il PAI viene condiviso e/o con l'ospite e/o familiare che lo sottoscrive.
- scale di valutazione funzionale somministrate periodicamente: TINETTI – ADL – IADL - BARTHEL – VALUTAZIONE DEL DOLORE – MMSE – GDS – MNA - MORSE
- consenso dei trattamenti dati (art. 13 Regolamento UE 2016/679); consenso per la somministrazione di farmaci prescritti e consenso per l'utilizzo di strumenti o ausili di tutela e protezione fisica (CONSENSO INFORMATO)
- contratto d'ingresso, dichiarazione d'impegno economico e fotocopie della carta d'identità e della tessera sanitaria

E' possibile richiedere copia e/o accesso ai documenti amministrativi ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90 della L.R. Lombardia 1/2012 , compilando l'apposito modulo predisposto dalla regione Lombardia, i tempi di attesa per avere le copie richieste è di circa 1 settimana dalla richiesta e non c'è nessun costo aggiuntivo.

RISORSE UMANE:

Il CDI è composto da un'équipe operativa composta da: responsabile, medico, infermiere, fisioterapista, animatrice-educatrice, OSS.

- 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.

- Infermiere: fornisce prestazioni di assistenza diretta e le prestazioni igienico-sanitarie, che comportano una precisa responsabilità in ordine a rischi specifici;
- il medico: è il responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative all'interno del CDI. Cura inoltre il collegamento con il medico di base ed eventuali altri medici impegnati nei confronti dell'utenza;
- il fisioterapista: fornisce le necessarie prestazioni riabilitative di gruppo e individuali, secondo la patologia dell'ospite, al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorare la residua capacità del soggetto;
- l'animatore-educatore: promuove attività espressive individuali e di gruppo, al fine di garantire il mantenimento e/o recupero delle capacità residue dell'ospite;
- l'operatore socio sanitario - OSS: presta assistenza diretta alla persona, compreso l'aiuto nell'alimentazione e nella deambulazione; provvede all'igiene dell'ospite e alla pulizia e igiene dell'ambiente di vita, degli arredi e delle attrezzature; fornisce prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione; collabora nelle attività di tipo infermieristico ed animativo.

Organico

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

Oltre agli operatori addetti all'assistenza al CDI sono garantiti operatori addetti ai servizi generali di supporto: operatori amministrativi, tecnici informatici, manutentori e ditte per la manutenzione programmata.

Metodo di lavoro

Il quotidiano è il contenitore entro il quale si collocano e articolano tutte le attività specifiche proposte all'anziano o sollecitate dallo stesso e nel quale si attua, per ciascun ospite, il PAI, definito dall'équipe degli operatori.

Il lavoro nel quotidiano è qualificato da tutto quanto riconduce alla valorizzazione della "umanità", e, perciò, contempla:

- ⇒ ritmi rispettosi del tempo dell'anziano,
- ⇒ stile di conduzione attento alla sensibilità dell'anziano,
- ⇒ un clima di accoglienza, di ascolto e di comprensione,
- ⇒ un'esperienza di vita comunitaria significativa che comprende momenti di dialogo e di silenzio, di attività e di riposo, di interscambio e di intimità.

Riunioni e formazione del personale

Il CDI assume la logica della formazione permanente, quale modalità inderogabile per promuovere una miglior qualificazione del servizio.

Le riunioni sono una risorsa indispensabile per migliorare le competenze degli operatori e per sviluppare le capacità di lavorare in équipe e di attuare valutazioni e interventi integrati.

Alle riunioni è riservato un incontro settimanale.

Le figure professionali sanitarie che operano nel CDI frequentano i corsi ECM, secondo le normative vigenti.

Nel 2014 l'Ente Gestore ha riconfermato il Codice Etico, a disposizione del personale. È stato approvato il modello organizzativo, è stato nominato l'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17/11/2014 il quale è dotato di specifico indirizzo di posta elettronica: odv@mamre.it

Riconoscimento

Il cartellino di riconoscimento degli operatori è stato sostituito con un elenco nominativo degli stessi, associato alla fotografia e alla funzione svolta, esposto nel soggiorno del CDI.

Va inoltre rilevato che la dimensione della struttura e la continuità dell'assistenza offre la possibilità agli anziani ospiti e ai loro familiari di individuare il nominativo e il ruolo di ogni operatore indipendentemente dal suddetto sussidio.

Il volontariato

Nel funzionamento del CDI il volontariato assume un significativo ruolo di collaborazione e complementarietà.

Tutti i volontari fanno riferimento ad una associazione riconosciuta con la quale è stata stipulata apposita convenzione.

I volontari vengono convocati in specifiche riunioni informative e formative almeno due volte all'anno.

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

Il CDI funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00, (escluso il 15 agosto e il 25 dicembre).

Il CDI è funzionante tutto l'anno.

L'integrazione sociosanitaria è lo sfondo sul quale si colloca ogni intervento sanitario e riabilitativo, socio-assistenziale, animativo/educativo e di supporto alla famiglia.

Le prestazioni erogate, comprensive nella retta, sono le seguenti:

a. prestazioni che garantiscono l'erogazione di servizi alla persona:

- *servizio mensa* che comprende: il pranzo, la merenda, fornito dalla cucina della attigua casa albergo, gestita dalla stessa Fondazione;
- *igiene e cura della persona*, con fornitura di sapone, shampoo, e manopole: igiene orale e igiene intima a cadenza quotidiana, cambio del pannolone, al bisogno, per gli incontinenti; doccia, shampoo e cambio biancheria, a cadenza settimanale;
- *supporto e protezione dell'anziano nelle attività della vita quotidiana* (trasferimenti, assunzione dei cibi e bevande, igiene e cura della persona, cura dell'abbigliamento e assistenza in genere) attraverso assistenza vicariante, integrativa o sostitutiva personalizzata per ciascun ospite;

b. prestazioni che garantiscono un adeguato servizio sanitario e riabilitativo:

- *prestazioni sanitarie:*
 - ⇒ somministrazione della terapia farmacologica prescritta;
 - ⇒ medicazioni; aerosol;
 - ⇒ monitoraggio dei parametri vitali mensile;
 - ⇒ monitoraggio del peso a cadenza mensile;
 - ⇒ rivalutazione della terapia farmacologia in atto, in accordo con il medico di famiglia;
 - ⇒ visita medica al bisogno e comunque a cadenza bimensile.
- *Attività motoria:*
 - ⇒ attività motoria generica: camminate, ecc.

- ⇒ attività motoria libera in palestra: ginnastica a corpo libero, con utilizzo spontaneo dei vari attrezzi disponibili in palestra, sotto la sorveglianza del terapista della riabilitazione. La modalità di conduzione di tali attività è di tipo continuativo.
- ⇒ attività motoria guidata di gruppo di tipo continuativo.
- *Rieducazione funzionale*: è l'intervento terapeutico specifico attivato in presenza di eventi invalidanti, i più ricorrenti dei quali sono rappresentati da: esiti di fratture, artropatie, paralisi. Tale tipo di intervento si effettua su indicazione del medico di struttura.
- *Terapia antalgica*: è l'intervento terapeutico specifico attivato in presenza di forme algiche suscettibili di miglioramento con l'applicazione di terapie fisiche. Al CDI Gerico si possono effettuare, su indicazione del medico curante:
 - ⇒ Ultrasuonoterapia,
 - ⇒ Radarterapia,
 - ⇒ Laserterapia,
 - ⇒ Presso terapia,
 - ⇒ Magnetoterapia,
 - ⇒ Elettroterapia

c. prestazioni che garantiscono i bisogni di animazione e socializzazione:

L'animazione, attraverso i suoi interventi, si prefigge di favorire il benessere e l'attivazione psico-fisica dell'anziano, mettendolo in condizione di gestire insieme agli altri il proprio tempo.

Le attività programmabili possono così suddividersi:

- * laboratori manuali;
- * giochi di socializzazione e giochi mnemonici;
- * proiezioni di film e di diapositive;
- * giardinaggio;
- * canti, musica e teatro;
- * lettura e conversazione;
- * scambi generazionali.

L'apertura al territorio è favorita attraverso le seguenti opportunità:

- organizzazione di attività di animazione insieme agli anziani del paese o inseriti in altre strutture;
- organizzazione di scambi generazionali (scuole, asili ...)
- L'assistenza religiosa è assicurata dai sacerdoti della parrocchia con le scadenze previste dalla liturgia o per bisogni insorgenti.
Gli ospiti possono usufruire di uno specifico spazio per il culto.
Si garantisce, inoltre, il rispetto e la pratica di tutte le religioni

d. Prestazioni finalizzate al supporto del contesto familiare o solidale:

- informazione sull'uso dei presidi e degli ausili a disposizione della persona anziana, finalizzati al mantenimento di un buon livello di comfort presso il proprio domicilio;
- educazione nella precisa somministrazione di terapie e nella attuazione sistematica di eventuali prescrizioni terapeutiche;
- indicazioni finalizzate ad adattare l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e a supportare l'autonomia residua della persona anziana;
- valorizzazione delle risorse assistenziali familiari o solidali a cui la persona appartiene.

Il trasporto dal domicilio al CDI e viceversa è garantito dai familiari, da associazioni di volontariato o dal Comune di provenienza degli ospiti.

Giornata tipo

8.00-9.00	Accoglienza
9.15-11.30	Esecuzione di attività fisioterapiche individuali o di gruppo Proposta di attività strutturate e semi strutturate, comprese le attività igieniche e il bagno assistito con il cambio della biancheria e degli indumenti
11.30-12.00	allestimento della sala pranzo – attività igieniche
12.00-12.30	consumazione del pasto
12.30-13.00	igiene orale
13.00-14.30	tempo autogestito (riposo, giochi da tavolo, lettura, dialogo, ascolto di radio o TV...); merenda
14.30-15.00	attività di animazione
15.00-17.00	

Retta

La retta è a carico degli ospiti, ed è annualmente determinata dal Consiglio Direttivo della Fondazione sulla base del bilancio del precedente anno e sulla base del preventivo di spesa. È composta da una quota fissa di frequenza giornaliera e dai buoni pasto consumati.

Non è previsto il deposito cauzionale.

Per l'anno 2025 è per tanto quantificata nel seguente modo:

- **30 Euro** per chi frequenta il centro dalle 8.00 alle 17.00. Nella quota è compreso il pranzo e la merenda.
- **10.00 Euro** per mantenimento posto (escluse le assenze per ricovero ospedaliero)

Sono comprensive nella retta l'accompagnamento a gite o attività socio-culturali-ricreative esterne.

A fine anno viene rilasciata la dichiarazione delle rette ai fini fiscali (come previsto dalla DGR N. 26316/1997).

Prestazioni garantite, non comprensive nella retta:

- la consumazione al bar o in strutture ricreative esterne,
- farmaci

Per ciascun ospite, inserito in regime di accreditamento, in relazione ai giorni di presenza, l'ATS eroga un contributo giornaliero sul fondo sanitario. Il contributo viene erogato fino al raggiungimento del budget che l'ATS definisce di anno in anno.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:

La valutazione è un processo che si costruisce con l'ospite nella misura delle sue possibilità, con la famiglia e con le istituzioni a partire dalla presa in carico dell'ospite.

La valutazione dei servizi erogati dal CDI avvengono a più livelli:

1. al proprio interno attraverso verifiche periodiche che coinvolgono tutto il personale e la valutazione periodica della motivazione e della soddisfazione al lavoro da parte del personale;
2. con l'ospite e/o la sua famiglia attraverso incontri di verifica: condivisione e stesura PAI e PRI.
3. con le istituzioni pubbliche preposte al controllo, secondo modalità definite al loro interno.

Strumenti di verifica

Sono previsti:

- somministrazione annuale di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari e pubblicizzazione dei risultati, attraverso l'esposizione dei dati in bacheca presso il CDI (si allega copia del questionario di soddisfazione)
- pubblicizzazione della presente carta quale strumento di informazione e di controllo, attraverso l'esposizione in bacheca e sul sito web della Fondazione Mamrè.

Tutela e partecipazione

Visite guidate

È possibile effettuare visite guidate alla struttura su specifica richiesta di possibili ospiti e/o loro familiari.

Le visite saranno condotte dal responsabile del CDI o da un operatore incaricato e si possono organizzare fissando un appuntamento al numero telefonico 0309898752, dalle ore 9 alle ore 16.30.

Liste d'attesa

La lista d'attesa è gestita dal CDI. 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.

Strumenti di tutela e di verifica

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

Essi possono:

- ⇒ chiedere informazioni sui servizi erogati,
- ⇒ 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.

Eventuali lamentele o indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere comunicate in 2 modi:

1 – compilando il modulo per le lamentele, apprezzamenti e suggerimenti che si trova presso il CDI, e verrà fornito un riscontro entro 10 giorni dalla presentazione del modulo.

Per le segnalazioni di facile risoluzione, la risposta sarà immediata e data direttamente dalla responsabile del CDI.

2 – rivolte direttamente alla Presidente della Fondazione Mamrè ETS presentandosi anche di persona presso la sede del settore anziani a Clusane, previo accordo telefonico al numero 0309829049. La presidente con celerità e comunque entro e non oltre i dieci giorni si attiverà per predisporre adeguate risposte ai problemi posti.

Per contattare la responsabile telefonare al n. 030/9898752.

ASSUNZIONE DELLA CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

Come da allegato D del DGR 14 dicembre n. 7/7435, pubblicato sul bollettino ufficiale della Regione Lombardia n. 1-2 gennaio 2002

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva della nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si cinge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La Persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

UFFICIO DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Fondazione Mamrè ETS garantisce una funzione di tutela e partecipazione nei confronti dei propri interlocutori.

Essi possono:

- chiedere informazioni sui servizi erogati e sulla retta;
- segnalare disservizi e/o disagi subiti, inoltrare reclami;
- chiedere la Carta dei Servizi;
- ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni/reclami.

Le segnalazioni, i reclami, le osservazioni e i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate presentandosi di persona presso la sede della Comunità, Via don Pierino Ferrari, n. 1 a Clusane d'Iseo, oppure inviando lettera indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) di Fondazione Mamrè ETS".

Responsabile dell'Urp è la vicepresidente della fondazione Mamrè ETS, 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 contattato via mail al suo indirizzo di posta elettronica: c.gasparotti@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 lui sottoposti.

Per garantire un'adeguata attenzione alla centralità della persona e alla soddisfazione dei suoi bisogni, si ritiene importante evidenziare alcune istanze che si richiamano ai valori testimoniati attraverso il lavoro ed i servizi erogati dalla comunità. Si tratta di aspetti certo non esaustivi, ma emblematici della visione e dell'approccio che intendiamo trasparire nella quotidiana gestione delle risorse messe a disposizione dei vari ospiti.

--

Questionario di soddisfazione e gradimento

Ospiti e familiari

Caro Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, ed i servizi che riceve presso il nostro Centro ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo completo le esigenze degli ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore.

	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Il modo in cui è stato accolto all'arrivo (rispondere solo se l'ingresso è avvenuto entro l'anno)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
Le informazioni ricevute all'arrivo (rispondere solo se l'ingresso è avvenuto entro l'anno)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
Il servizio di assistenza che riceve nel Centro	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
Le cure sanitarie che riceve	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
Le attività di animazione/socializzazione	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
Il rapporto umano con il personale del Centro	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
Il rapporto umano con gli altri ospiti del Centro	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
Il rispetto della riservatezza e della privacy	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
La pulizia, l'igiene degli spazi comuni	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
La qualità dei pasti	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
La quantità di spazi comuni a disposizione	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
L'aspetto e l'arredamento degli ambienti (sala da pranzo, sala riposo)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

Il questionario è stato compilato da: l'ospite in persona ☐ con l'aiuto di un familiare ☐

Clusane,

Osservazioni: _____

ASTRID

SEDE OPERATIVA _____



Salvatore Soresi e Laura Nota

LA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

QUESTIONARIO

Nome e cognome _____	
Data di nascita _____	Titolo di studio _____
Altre specializzazioni _____	
Ruolo professionale ricoperto _____	
Diagnosi maggiormente ricorrente nelle persone di cui si occupa _____	
Data di compilazione _____	

ISTRUZIONI

Qui di seguito sono riportati alcuni quesiti che si riferiscono a svariati aspetti della vita professionale. Per ognuno di essi pensi a quanto si considera soddisfatto/a, tenendo presente che: 1 = "per niente soddisfatto/a" e 5 = "molto soddisfatto/a". Può usare anche i valori intermedi. Segni con una crocetta (X) la risposta che intende fornire.

Quanto riportato nel presente questionario è tutelato dal segreto professionale.



1 = per niente

4 = soddisfatto/a

2 = poco

5 = molto

3 = abbastanza

Quanto si considera soddisfatto/a per:

1. la pulizia e l'ordine che vi sono presso il Centro? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
2. la pulizia e l'ordine che vi sono nei luoghi del Centro
che Lei frequenta più spesso? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
3. il tempo che altri operatori Le dedicano per poter comprendere meglio
le difficoltà delle persone di cui si occupa professionalmente? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
4. il tempo che altri operatori Le dedicano per precisare gli obiettivi da perseguire? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
5. le spiegazioni e le informazioni che generalmente riceve a proposito
delle difficoltà di un Suo utente? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
6. la possibilità che Le viene concessa di fare ciò che per Lei
è effettivamente importante? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
7. la possibilità di parlare con i Suoi diretti superiori quando lo desidera? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
8. come viene trattato/a dai Suoi colleghi? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
9. come viene trattato/a dai Suoi diretti superiori? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
10. il tipo di attività che svolge a vantaggio dei Suoi utenti? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
11. il tipo di attività ricreativa che riesce a far svolgere ai Suoi utenti? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
12. il tipo di relazioni sociali che ha instaurato con i Suoi colleghi? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
13. il tipo di spazio decisionale che Le viene concesso? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
14. la possibilità di stabilire rapporti con altri professionisti sia all'interno
che all'esterno della struttura in cui opera? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
15. la possibilità di frequentare attività formative? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
16. la Sua realizzazione personale? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
17. la qualità generale della Sua vita? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Da compilarsi a cura dell'esaminatore

Valutazione NORMATIVA

	Valutazioni	Punti T
I fattore		
II fattore		
III fattore		
IV fattore		

Legenda. I fattore = Soddisfazione per l'autodeterminazione avvertita nel corso dell'attività professionale; II fattore = Soddisfazione per la qualità dell'ambiente lavorativo; III fattore = Soddisfazione per la qualità delle relazioni con i colleghi; IV fattore = Soddisfazione per la qualità della propria vita e per la propria realizzazione.

MODULO PER LAMENTI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto / La sottoscritta (Cognome) _____ (Nome) _____
Residente in Via _____ n° _____, a _____
Via _____ In qualità di (indicare la parentela) _____
Del Sig./Sig.ra _____ ospite presso CDI Betulia di Lograto

Desidera evidenziare alla Direzione della struttura che (esprimere oggetto delle **LAMENTI**):

Desidera evidenziare alla Direzione della struttura che(esprimere eventuali **APPREZZAMENTI**):

Desidera comunicare alla Direzione della struttura che (esprimere eventuali **SUGGERIMENTI**):

Ai sensi della Legge 675/96 autorizzo la Fondazione Mamrè ets al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data, _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta collocata all'ingresso della struttura.

Il responsabile si impegna, attivando eventualmente gli uffici competenti, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Per le segnalazioni di facile risoluzione , la risposta sarà immediata qualora la presentazione sia effettuata direttamente alla Responsabile del CDI.

Menù tipo

Sono previste diete speciali, in relazione alle prescrizioni sul PAI da parte del medico responsabile del CDI

MENÙ TIPO INVERNALE

		INVERNALE			
		1^- 3^ SETTIMANA		2^- 4^ SETTIMANA	
		PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
Lunedì	1°	Pasta al prosciutto	Minestrone con riso o pasta	Gnocchi al pomodoro	Minestra di riso
	2°	Scaloppine alla pizzaiola	Prosciutto e formaggio	Petti di pollo alla griglia	Tonno e piselli
	3°	Piselli al pomodoro	Patate al forno	Insalata di stagione	Finocchi lessi
	4°	Frutta fresca di stagione	Frutta cotta	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
Martedì	1°	Ravioli alla panna	Minestra d'orzo	Risotto alla milanese	Minestra in brodo
	2°	Fesa di tacchino ai ferri	Carne lessa condita	Cosce di pollo	Formaggi
	3°	Spinaci in padella	Insalata di verdure miste di stagione	Piselli al pomodoro	Zucchine trifolate
	4°	Dolce	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta cotta
mercoledì	1°	Pasta al basilico e pomodoro	Passato di verdura	Pasta al pomodoro	Minestrone
	2°	Arrosto di tacchino	Prosciutto cotto e mortadella	Fesa di tacchino ai ferri	Uovo sodo
	3°	Patate al forno	Cavolfiore gratinato	Spinaci al latte	Patate e carote lesse
	4°	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Yogurt	Frutta fresca di stagione
Giovedì	1°	Gnocchi al pomodoro	Minestra in brodo	Ravioli alla panna	Minestra d'orzo
	2°	Bistecca sui ferri	Pizza o toast	Lonza arrosto	Prosciutto cotto e mortadella
	3°	Zucchine al pomodoro	Finocchi al forno	Patate al forno	Cavolfiore fatto a purè
	4°	Frutta sciroppata	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Budino
Venerdì	1°	Lasagne al forno	Minestra in brodo	Pasta al pomodoro	Pasta al pesto
	2°	Filetti di sogliola gratinati	Omelette al formaggio	Cuori di merluzzo dorati	Formaggio
	3°	Verdura lessata	Patate e carote lesse	Insalata di verdure miste di stagione	Finocchi lessi al vapore (o crudi al pinzimonio)
	4°	Frutta fresca di stagione	yogurt	Yogurt	Frutta fresca di stagione
Sabato	1°	Risotto ai quattro formaggi	Tortellini in brodo	Pasta al ragù	Minestra in brodo
	2°	Cosce di pollo	Petti di pollo impanati	Bistecca sui ferri	Formaggi
	3°	Insalata di stagione	Carote alla parmigiana	Patate	Verdura lessata
	4°	Frutta fresca di stagione	Yogurt	Yogurt	Frutta fresca di stagione

MENÙ TIPO ESTIVO

		ESTIVO			
		1^ - 3^ SETTIMANA		2^ - 4^ SETTIMANA	
		PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
Lunedì	1°	Risotto alla parmigiana	Passato di verdure	Pasta all'ortolana	Riso freddo
	2°	Scaloppine alla pizzaiola	Affettati misti	Bistecca sui ferri	Involtini al prosciutto
	3°	Insalata mista di stagione	Verdure alla piastra	Insalata mista di stagione	Insalata mista di stagione
	4°	Frutta fresca di stagione	Frutta cotta	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
Martedì	1°	Pasta al pomodoro e basilico	Riso freddo	Trenette al pesto	Passato di verdure
	2°	Hamburger alla piastra	Bresaola con rucola	Vitello tonnato	Formaggi
	3°	Patate al prezzemolo	Patate e carote lesse	Insalata mista di stagione	Patate e carote lesse
	4°	Dolce	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta cotta
mercoledì	1°	Spaghetti alla carbonara	Minestrone di verdure	Gnocchi al pomodoro	Crema di riso
	2°	Bistecca sui ferri	Insalata di pollo	Lonza al forno	Affettati misti
	3°	Insalata mista di stagione	Insalata mista di stagione	Patate al forno	Verdure alla piastra
	4°	Pomodori	Budino dessert	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
Giovedì	1°	Pasta all'ortolana	Pastina in brodo	Penne ai carciofi	Minestrone di legumi
	2°	Fesa di tacchino dorata	Mozzarella e prosciutto	Cotoletta alla milanese	Pizza
	3°	Verdure alla piastra	Fagiolini lessi	Insalata mista di stagione	Insalata mista di stagione
	4°	Frutta fresca di stagione	Gelato	Frutta fresca di stagione	Budino
Venerdì	1°	Gnocchi alla romana	Minestra riso, piselli, patate	Spaghetti pomodoro e basilico	Minestra in brodo con pastina
	2°	Trota dorata	Omelette al formaggio	Sogliola dorata	Uova sode
	3°	Zucchine trifolate	Insalata mista di stagione	Fagiolini lessati	Patate lesse
	4°	Frutta sciroppata	Frutta cotta	Gelato	Frutta fresca di stagione
Sabato	1°	Trenette al pesto	Riso freddo	Risotto alla milanese	Tortellini in brodo
	2°	Coscette di pollo al limone	Prosciutto cotto / formaggi	Cosce di pollo lesso	Formaggi misti
	3°	Insalata mista di stagione	Pomodori	Patate e carote lesse	Insalata mista di stagione
	4°	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta cotta

Tabelle dietetiche

Primi piatti

		Crudo	Cotto	Piatto finito
Pasta secca	Al pomodoro, al ragù, in bianco	gr. 60	gr. 110	gr. 150
	Con legumi (piselli, fagioli, ecc.)	gr. 40	gr. 60	gr. 180
	Con verdure (minestrone)	gr. 30	gr. 50	gr. 220
	In brodo	gr. 40	gr. 70	gr. 200

		Crudo	Cotto	Piatto finito
Pasta fresca	All'uovo (tortellini, lasagne, cannelloni)	gr. 100	gr. 175	gr. 200
	In brodo	gr. 50	gr. 80	gr. 200
	Gnocchi	gr. 150	gr. 80	gr. 200

		Crudo	Cotto	Piatto finito
Riso	Al pomodoro, al ragù, alla milanese	gr. 60	gr. 100	gr. 150
	In bianco, alla parmigiana, ecc.	gr. 60	gr. 100	gr. 110
	In brodo	gr. 40	gr. 70	gr. 130
	Con legumi (piselli, fagioli, ecc.)	gr. 30	gr. 60	gr. 110
	Con verdure	gr. 30	gr. 50	gr. 130

		Crudo	Cotto	Piatto finito
Legumi	Con riso o pasta	gr. 30	gr. 60	gr. 180
	Per contorno crudo	gr. 50	gr. 80	gr. 80

		Crudo	Cotto	Piatto finito
Verdure	Con pasta e riso	gr. 100	gr. 50	gr. 200
	Con minestrone di sole verdure	gr. 100	gr. 220	gr. 200
	Per passato di verdura	gr. 100	gr. 180	gr. 200
	Per contorno cotto	gr. 250	gr. 150	gr. 150

Secondi piatti

		Crudo	Cotto
Carne	Carne rossa	gr. 130	gr. 100
	Carne bianca	gr. 130	gr. 100
	Polpette	gr. 100	gr. 80
	Hamburger svizzere	gr. 130	gr. 100
	Fegato di vitello	gr. 130	gr. 100
	Pollo con osso	gr. 250	gr. 130
	Tacchino s/osso	gr. 120	gr. 100

		Crudo	Cotto
Pesce	Pesce fresco o surgelato	gr. 250	gr. 120

Formaggi e latticini	A paste molli, semidura, filata	gr. 100
	Mozzarella	gr. 120
	Ricotta	gr. 120

Salumi	Prosciutto crudo	gr. 70
	Prosciutto cotto	gr. 100
	Bresaola	gr. 40

Uova	Uova sode e in frittata	n. 2
-------------	-------------------------	------

Dessert

Dessert	Frutta fresca	gr. 150
	Frutta cotta	gr. 150
	Frutta sciroppata	gr. 150
	Yogurt (un vasetto)	gr. 125
	Budino	gr. 125
	Torta	gr. 10

Pane e grissini

Pane e grissini	Pane comune	gr. 100
	Pane all'olio	gr. 100
	Pane integrale	gr. 100
	Grissini	gr. 26

Condimenti

Condimenti	Olio d'oliva	gr. 5
	Olio di semi di arachide	gr. 5
	Burro	gr. 20
	Dado	gr. 10
	Formaggio grana	gr. 6
	Pomodori pelati	gr. 60

Dopo il pranzo e merenda: a scelta:

merenda	Succo di frutta	gr. 125
	Caffè	gr. 30
	The	1 bustina
	Yogurt	1 vasetto
	Biscotti	gr. 50
	zucchero	gr. 10

Le grammature devono sempre intendersi come peso netto.

In particolare quelle delle carni non devono comprendere ossa ed altre parti non commestibili e quelle dei prodotti surgelati devono essere misurate dopo la fase di congelazione.



Stampato in proprio

Edizione 2026

Prima Revisione

febbraio 2026

SOSTITUISCE LA PRECEDENTE