



CARTA DEI SERVIZI



Casa Albergo Refidim

via don Pierino Ferrari, 3
25049 CLUSANE D'ISEO

☎ 030/9829218

✉ efidim@mamre.it



www.fondazionemamre.it

Edizione 2026
Rev. 1 / 2026

REFIDIM

*Un nome,
un cuore,
un vulcano attivo,
un fuoco tonante,
una nuvola ricca
di mistero,
braccia che accolgono,
musica che lenisce,
disponibilità,
freschezza,
ansia di arrivare
a tutti,
pazienza,
fortezza d'animo,
gioia di servire,
carica d'umanità,
casa di tutti
e, poi, pace,
pace e pace!*

Don PIERO

INDICE

PREMESSA.....	0
PRESENTAZIONE	1
Che cosa è la carta dei servizi.....	1
CHI SIAMO.....	2
LE RADICI DELLA NOSTRA IDENTITA'	2
COSA CI PREFIGGIAMO	3
La missione.....	3
Gli obiettivi.....	4
LA STRUTTURA	4
Localizzazione, accessibilità e sicurezza.....	4
Articolazione.....	5
GLI OSPITI	6
Destinatari.....	6
Criteri di ammissione.....	6
Criteri di dimissione	7
GLI OPERATORI	7
Il volontariato.....	8
SERVIZI EROGATI	8
Allegato n. 1 MODULO PER APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI	1

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 casa albergo Refidim
e quali sono i motivi ispiratori e gli ideali che animano l'opera.
Gli antichi coniarono l'assioma "Charta cantat"
ma, perché ciò si realizzi,
occorrono cantori che prestano la loro voce alla carta.
(don Pierino Ferrari)

PRESENTAZIONE

Che cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi, (di seguito indicata semplicemente come Carta) costituisce uno strumento d'informazione a disposizione degli ospiti, dei familiari, delle pubbliche istituzioni e di tutti i cittadini interessati.

Risponde ai principi fondamentali di:

- **Uguaglianza:** pari dignità degli ospiti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
- **Imparzialità:** impegno di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti;
- **Continuità:** garanzia della continuità dell'assistenza;
- **Diritto di scelta:** quale manifestazione del diritto più ampio di libertà personale misurato sul rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali della struttura;
- **Partecipazione:** favorire il diritto alla corretta informazione, al coinvolgimento.
- **Efficacia ed efficienza:** impegno a migliorare le prestazioni senza inutili perdite di risorse.

Cosa contiene:

- Comprende la presentazione dei servizi offerti,
- Descrive l'organizzazione delle prestazioni erogate,
- Individua gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite.

Come viene diffusa:

- viene consegnata all'ingresso dell'ospite,
- è messa a disposizione del personale neoassunto e dei cittadini che lo richiedono,
- è pubblicata sul sito web www.fondazionemamre.it

CHI SIAMO

La casa Albergo Refidim (ora innanzi Refidim) è gestita dalla Fondazione Mamré ETS (ora innanzi Mamré) 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.

Istituita nell'anno 1978 Refidim è una struttura residenziale per persone anziane, come risposta alle pressanti richieste di anziani Clusanesi.

Nel 2018 la fondazione ha realizzato un totale rinnovamento della struttura al fine di continuare ad offrire ai propri ospiti un ambiente idoneo e confortevole.

REFIDIM è una possibile alternativa ad una vita a domicilio senza rinunciare all'indipendenza, ma alla valorizzazione delle risorse personali attive e alla compensazione di quelle più fragili.

Il numero contenuto di ospiti permette un naturale clima familiare, fondamentale per una convivenza che sappia restituire qualità e dignità alla vita.

LE RADICI DELLA NOSTRA IDENTITA'

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 registro delle persone giuridiche. Assume la qualificazione di ONLUS nel 1998.

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 impossibilitata 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.

COSA CI PREFIGGIAMO

La missione

- *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 potenziandone le capacità. Ogni sforzo in tal senso si colloca nella logica del rispetto per le caratteristiche peculiari di ogni individuo;*
- *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;*
- *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;

Gli obiettivi

Refidim intende offrire protezione abitativa ad anziani di età uguale o superiore a 65 anni con bisogni assistenziali correlati alla solitudine e nel contempo al mantenimento e valorizzazione delle autonomie e risorse personali esistenti.

L'obiettivo principale consiste nel creare la condizione perché la persona anziana viva la propria personale situazione con cosciente responsabilità, nella piena libertà da vincoli e costrizioni esterne e nell'impiego ottimale delle energie psico-fisiche, intellettuali e affettive che ha ancora a disposizione.

A tal fine l'organizzazione:

- ◆ rispetta una conduzione che si avvicini il più possibile a quella della vita familiare;
- ◆ privilegia la risposta attenta e personalizzata ai bisogni di ciascuno.
- ◆ garantisce interventi specifici ed efficaci sul versante della prevenzione;
- ◆ promuove nell'anziano la collaborazione e la partecipazione alla gestione del servizio.
- ◆ favorisce il mantenimento e la valorizzazione delle relazioni con i parenti e con gli amici.

LA STRUTTURA

Localizzazione, accessibilità e sicurezza

Refidim ha sede a Clusane di Iseo, Via don Pierino Ferrari 3. 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. 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.



La struttura è adeguata alle normative vigenti e in materia di eliminazione delle barriere architettoniche.

Tutto il personale è sottoposto a valutazione di idoneità preventiva a svolgere il lavoro presso il CDI ed effettua i 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

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

Articolazione

La superficie interna è di mq. 1061 complessivi.

Si articola su tre piani, di cui uno seminterrato.

Prevede spazi abitativi e spazi per i servizi generali.

Il collegamento fra i piani è assicurato da ascensore e scale.

La segnaletica interna favorisce l'individuazione dei locali e della loro funzione.

Piano terra: n. 2 camere a due posti letto e n 7 camere ad un posto letto; cucina, sala da pranzo, ingresso, soggiorno, locale per animazione, ufficio, infermeria

Primo piano: n. 4 camere ad un posto letto

Piano seminterrato: lavanderia e guardaroba; spogliatoi; dispensa e celle frigorifere; locale deposito e magazzino; locale tecnico; cappella

GLI OSPITI

Destinatari

Possono accedere a REFIDIM persone di età uguale o superiore a 65 anni, in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa: Presentano bisogni di natura sociale quali:

- abitazione non adeguata;
- solitudine o emarginazione;
- criticità del sistema di accudimento familiare.

Le persone possono presentare limitazioni anche consistenti nelle IADL e minime limitazioni nelle attività di base della vita quotidiana – BADL (solo risposta 1 o 2 della scala). Devono comunque essere in grado di:

- utilizzare autonomamente i servizi igienici, anche accompagnate in caso di necessità, e con eventuale supervisione;
- gestire autonomamente o con il minimo aiuto i trasferimenti letto-sedia;
- cambiare autonomamente posizione nel letto senza necessità di aiuto;
- essere in grado di alimentarsi da soli, con eventuale supervisione o minima assistenza durante i pasti (es. tagliare carne).

L'accoglienza è rivolta a persone che hanno compiuto i 65 anni, con limitazioni di grado lieve-moderato (MCI o demenza lieve-moderata) sostenibili con funzioni di assistenza minima (es. supervisione o aiuto nell'organizzazione di vita) in assenza di anomalie del comportamento, non compatibili con la vita in comunità, che necessitano di una struttura a più elevata protezione sanitaria come la RSA.

Le persone che vivono nella casa Albergo mantengono l'iscrizione al proprio MMG che resta il responsabile clinico della loro salute.

Criteri di ammissione

Può accedere l'anziano che rientra nelle caratteristiche descritte al paragrafo precedente.

La domanda di ammissione si effettua compilando l'apposito modulo in tutte le sue parti. La richiesta debitamente compilata viene presentata al responsabile il quale, in mancanza di disponibilità immediata, provvede a custodire la domanda in apposita lista d'attesa.

La domanda deve essere accompagnata da:

- documentazione che la persona ritiene utile portare a conoscenza del gestore;
- relazione del MMG o specialista curante, che attesti il livello di autonomia negli atti della vita quotidiana, evidenzi le eventuali terapie farmacologiche in atto e escluda la necessità di assistenza sanitaria o sociosanitaria di carattere continuativo.

La priorità è riservata agli anziani di Clusane, quindi a quelli residenti nei Comuni limitrofi.

Periodo di prova

Prima dell'inserimento definitivo *dell'ospite nella casa Albergo* si prevede un periodo di prova di 30 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. Il pagamento della retta è dovuto a partire dal primo giorno del periodo di prova.

Criteri di dimissione

Se, in caso di aggravamento delle condizioni di salute, la rivalutazione svolta dal MMG o specialista, evidenzia un quadro di non autosufficienza, che richiede un'assistenza sociosanitaria continuativa, il responsabile della casa albergo segnala alla persona/famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso la casa Albergo e collabora con la famiglia e i servizi territoriali (ATS, ASST, Servizio Sociale comunale ecc.) nella ricerca delle soluzioni più opportune.

Nel contratto d'ingresso deve essere definito il tempo limite (max 30 gg.) per trovare la soluzione alternativa alla casa Albergo. Nel caso di documentata e comprovata impossibilità di accoglienza in Unità d'Offerta sociosanitarie, l'ATS può concedere un'ulteriore proroga di max 30 giorni, eventualmente anche favorendo, in accordo con strutture sociosanitarie idonee, la determinazione di un criterio di priorità per l'accesso.

GLI OPERATORI

Refidim funziona tutti i giorni dell'anno. Si prende cura dei bisogni di tutela e di relazione degli ospiti, nonché valorizza la centralità e la individualità di ogni persona.

Il responsabile è il referente del processo di erogazione del servizio, della programmazione e dell'organizzazione delle attività e della verifica e controllo dei programmi attuati. E' in servizio per 10 ore settimanali. Sempre rintracciabile a refidim@mamre.it. o previo appuntamento telefonando al n. 030.989218. Si occupa

inoltre dei colloqui con gli operati e con i familiari, dell'iter di inserimento e di dimissione.

Agli operatori in servizio è richiesta competenza professionale e forte motivazione a prendersi cura della persona anziana, nonché a rispettarla nei suoi tempi e abitudini.

Il volontariato

Nel funzionamento della casa Albergo il volontariato assume un significativo ruolo di collaborazione e complementarietà e un valore aggiunto per il servizio.

Tutti i volontari sono iscritti ad una associazione di volontariato riconosciuta, con la quale è stata stipulata apposita convenzione.

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

SERVIZI EROGATI

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

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

- *servizio mensa* che comprende colazione, pranzo, merenda e cena, forniti dalla cucina interna al servizio
- *servizio di pulizia e riordino delle stanze con cambio di biancheria*
- *assistenza e supervisione durante l'igiene personale*
- *servizio di lavanderia per indumenti personali degli ospiti*
- *aiuto nell'approvvigionamento farmaci, aiuto nella preparazione dei blister settimanali*
- *l'accompagnamento a gite o attività socio-culturali-ricreative esterne, promosse da Refidim*

Prestazioni extra retta:

- distributore di bevande calde *installato all'ingresso.*
- *parrucchiera*
- *terapie farmacologiche non mutuabili o ticket sui farmaci*
- *visite specialistiche a pagamento (geriatra, neurologo ...) o ticket sulla visita.*

E' garantita l'assistenza religiosa su richiesta ed è prevista la celebrazione della S. Messa almeno una volta al mese.

La retta a carico degli ospiti è annualmente determinata dal Consiglio di amministrazione della Fondazione sulla base del bilancio del precedente anno e sulla base del preventivo di spesa.

Per l'anno 2025 è la seguente:

- **50 Euro** stanza doppia
- **55 Euro** stanza singola piccola
- **60 Euro** stanza singola

MODULO PER APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI

Il/la sottoscritto/a (Cognome)_____ (Nome)_____

Residente in Via _____ n° _____,

a _____ Via _____

In qualità di (indicare la parentela) _____

Del Sig./Sig.ra _____ ospite presso Refidim di Clusane d'Iseo

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

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

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 autorizzo LA FONDAZIONE MAMRE 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 della Casa Albergo.



*Edizione 2026
Prima Revisione
febbraio 2026*

*Sostituisce le edizioni precedenti
Stampato in proprio*