



## CARTA DEI SERVIZI



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

Edizione 2026  
Rev. 1 / 2026

via A. Volta, 23  
25069 Villa Carcina  
☎ 030/8982924

✉ [rsd.direzione@mamre.it](mailto:rsd.direzione@mamre.it)

# INDICE

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| LA CARTA DEI SERVIZI.....                                                             | 4  |
| Cos'è.....                                                                            | 4  |
| A cosa serve.....                                                                     | 4  |
| Cosa contiene.....                                                                    | 4  |
| Come viene diffusa.....                                                               | 4  |
| L'ENTE GESTORE .....                                                                  | 5  |
| FONDAZIONE MAMRE' ETS .....                                                           | 5  |
| Ruoli associativi.....                                                                | 6  |
| Una lunga esperienza di servizio socio-sanitario .....                                | 6  |
| Innovazione e sviluppo .....                                                          | 8  |
| Risorsa, patrimonio, valore per la .....                                              | 8  |
| L'UNITA' D'OFFERTA - RSD "Firmo Tomaso" .....                                         | 9  |
| Localizzazione, accessibilità, sicurezza .....                                        | 9  |
| Finalità.....                                                                         | 10 |
| Prevenzione pandemica .....                                                           | 10 |
| Modalità di funzionamento .....                                                       | 10 |
| Criteri di riferimento .....                                                          | 11 |
| Riferimento scientifico.....                                                          | 11 |
| Riferimento normativo.....                                                            | 11 |
| Riferimento valoriale .....                                                           | 11 |
| Organizzazione .....                                                                  | 11 |
| OSPITI E FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....                                        | 12 |
| Ospiti .....                                                                          | 12 |
| Gestione lista d'attesa e modalità di accesso .....                                   | 12 |
| Visite guidate alla struttura .....                                                   | 14 |
| Processo di erogazione del servizio .....                                             | 14 |
| ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....                                                     | 15 |
| Risorse umane.....                                                                    | 15 |
| Riunioni d'equipe e formazione del personale.....                                     | 16 |
| Riconoscimento .....                                                                  | 16 |
| Il volontariato.....                                                                  | 17 |
| Prestazioni erogate.....                                                              | 17 |
| Prestazioni di base comprese nella retta.....                                         | 17 |
| Prestazioni comprese nella retta, ma regolamentate .....                              | 18 |
| Prestazioni non comprese nella retta, ma regolamentate.....                           | 18 |
| Prestazioni non previste .....                                                        | 18 |
| Attività.....                                                                         | 19 |
| Programmazione: .....                                                                 | 19 |
| Giornata tipo .....                                                                   | 20 |
| MENU' .....                                                                           | 20 |
| Rapporto con le famiglie.....                                                         | 21 |
| Retta.....                                                                            | 21 |
| Voucher socio-sanitario .....                                                         | 22 |
| Valutazione del servizio erogato.....                                                 | 22 |
| Sistema di rilevazione della soddisfazione degli operatori .....                      | 22 |
| Sistema di rilevazione della qualità percepita dai familiari.....                     | 22 |
| Richiesta di accesso ai documenti amministrativi/fiscali e/o sociosanitari .....      | 23 |
| Ufficio di relazioni con il pubblico – segnalazioni o suggerimenti.....               | 23 |
| Diritti-doveri della persona con disabilità ospite e della famiglia/tutore/AdS .....  | 23 |
| La persona ospite ha il diritto.....                                                  | 24 |
| Il tutore/AdS/famigliare ha il diritto .....                                          | 24 |
| Il tutore/AdS/famigliare ha il dovere .....                                           | 25 |
| Allegati: .....                                                                       | 25 |
| Allegato n. 1: questionario di misurazione della qualità della vita degli ospiti..... | 26 |
| Allegato n. 2: scheda per esprimere apprezzamenti/lamentele.....                      | 26 |
| Allegato n. 3 Modulo questionario di soddisfazione degli operatori .....              | 29 |
| Allegato n. 4 elenco documenti per nuovo inserimento ospiti .....                     | 29 |
| Allegato n. 5 contatti telefonici e mail .....                                        | 33 |

La nostra è una società ricca di messaggi:  
si fanno conoscere con i più svariati mezzi  
di comunicazione; si scrivono su carta.  
Anche questo che vi presento, scritto su carta,  
è un messaggio, destinato a chi è interessato a conoscere come  
funziona la Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (R.S.D.)  
“Firmo Tomaso” e quali sono i motivi ispiratori  
e gli ideali che animano l’opera.  
Gli antichi coniarono l’assioma “Charta cantat” ma, perché ciò si realizzi, occorrono cantori che  
prestano la loro voce alla carta.  
(cit. don Pierino Ferrari)

# LA CARTA DEI SERVIZI

## Cos'è

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

## A cosa serve

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

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

Risponde ai principi fondamentali di:

- **uguaglianza:** pari dignità degli ospiti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
- **imparzialità:** impegno di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti;
- **continuità:** garanzia della continuità dell'assistenza;
- **diritto di scelta:** quale manifestazione del diritto più ampio di responsabilità personale, misurato sul rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali della struttura;
- **partecipazione:** favorisce il diritto alla corretta informazione, al coinvolgimento e alla tutela in caso di prestazioni non soddisfacenti, con possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- **efficacia ed efficienza:** impegno a raggiungere il miglior risultato con il minor costo possibile.

## Cosa contiene

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

## Come viene diffusa

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

# L'ENTE GESTORE:

## FONDAZIONE MAMRÉ' ETS

La **Fondazione Mamré** (di seguito fondazione) ha sede legale a Iseo, frazione Clusane, Via Risorgimento, n. 173 - Tel: 030/9829239 - E-mail: **fondazione@mamre.it**. Sede amministrativa a Iseo, frazione Clusane, Via Padre Marcolini, n. 6 - Tel: 030/9829239. E-mail **amministrazione@mamre.it**.

Esiste un nesso di continuità istituzionale e valoriale tra la Comunità Mamré, fondata da don Pierino Ferrari nel 1971, e la Fondazione Mamré, che ne rappresenta il braccio operativo. La Fondazione Mamré procede oggi lungo il percorso tracciato dal Fondatore e in sintonia con la dottrina sociale della Chiesa nel settore degli interventi sociali e sociosanitari, indirizzati a persone in condizione di fragilità in particolare di età infantile, disabili e anziani. La Fondazione Mamré dichiara la missione delle opere e il patrimonio valoriale a tutti i collaboratori, a qualsiasi livello impegnati nell'organizzazione; li condivide affinché nutrano la cultura organizzativa e alimentino lo spirito di appartenenza.

*“Dall'immagine della tenda abramica (cap. 18 genesi) Mamré attinge gli ideali ispiratori di tutte le sue opere. La missione generale delle opere è pertanto l'accoglienza, premessa di fecondità, che si esprime nel servizio. Nell'immagine della tenda, coesistono due caratteristiche che la rendono generativa: la dinamicità e la solidità.”*

### 1- La **dinamicità** è garantita:

- dalla flessibilità della sua struttura, perché il rispetto per l'unicità delle persone e l'imprevedibilità delle situazioni esige un'accoglienza continuamente modulata su più livelli;
- dalla tensione a coniugare il radicamento alle origini e l'apertura al rinnovamento, che garantiscono il divenire in un continuo e creativo progresso.

### 2- La **solidità** della tenda è garantita da quattro tiranti, assunti a guida che sostanzia tutte le dimensioni dell'operatività;

- 1- **originalità** riconosciuta e valorizzata in ogni persona;
- 2- **amicizia** che si esplica nella condivisione, nella collaborazione e nella capacità di operare insieme;
- 3- **fiducia** nella Divina **Provvidenza** come consapevolezza che l'impegno umano e professionale si inserisce nella “Regia superiore” che lo potenzia e completa;
- 4- **attenzione ai bisogni emergenti** e impegno a offrire adeguate risposte.

Ogni tirante viene declinato in specifici valori i cui principali sono:

- Riconoscere la sacralità della vita e la dignità della persona, dal concepimento all'ultimo respiro, evitando ogni pratica volta a ferirne la dignità o a sopprimerla, opponendosi sia all'abbandono che all'accanimento terapeutico;
- Valorizzare, in collaborazione con la famiglia di origine, l'unicità di ogni persona, espressione irripetibile del progetto divino, che porta ad anteporre la personalizzazione degli interventi alla loro standardizzazione; a riconoscere la sua capacità di autodeterminazione;

- riferirsi ad una “antropologia a tre dimensioni”: spirito, anima e corpo, adottando un approccio clinico/psicologico, che si prende a cuore la qualità di vita della persona nella sua interezza;
- unire l’umanizzazione della cura alle necessarie competenze professionali;
- valorizzare la quotidianità, in cui la cura dei dettagli diventa centrale e creare nelle nostre case un “clima di famiglia” di profumo evangelico affinché si respiri un’atmosfera accogliente, quale preconditione per il benessere degli ospiti;
- insediarsi all’interno di centri di vita attivi, per facilitare lo scambio, l’integrazione e la collaborazione con le persone e le realtà civili ed ecclesiali del territorio e promuovendo nella comunità locale la cultura della diversità riconosciuta come valore.
- valorizzare i volontari riconoscendo l’importanza della complementarità del loro servizio;
- attualizzare la risposta ai nuovi bisogni in modo responsabile ed etico, perseguendo uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell’individuo, della società e dell’ambiente.

## **Ruoli associativi**

Il Consiglio di amministrazione attualmente in carica è così composto:

- Cioli Tecla - Presidente e Legale Rappresentante
- Gasparotti Cristina — Vicepresidente
- Tedeschi Beatrice — Segretaria
- Mombelli Silvia — Consigliere
- Ferrari Lucia — Consigliere

Le funzioni di ciascun attore e le relazioni tra funzioni, sono individuabili nel funzionigramma e nell’organigramma. I documenti sono esposti in bacheca.

## **Una lunga esperienza di servizio socio-sanitario**

La Mamrè inizia la sua attività a Clusane di Iseo il 2 ottobre 1971, Festa degli Angeli Custodi. A partire dalle intuizioni profetiche del fondatore don Pierino Ferrari, la Fondazione è, dal 1975, impegnata sul territorio Bresciano nel settore socioassistenziale, sociosanitario.

Si costituisce in Associazione senza scopo di lucro nel 1975. Acquisisce personalità giuridica nel 1984 con DPGR/84/LEG e relativa iscrizione al n. 44 del Tribunale di Brescia e successivo n. 1093 del Registro delle Persone Giuridiche della Regione Lombardia. È iscritta al Repertorio Economico Amministrativo 393977 del REA CCIAA di BS. Nel 1998 acquisisce la qualificazione di ETS. Nel 1999 è iscritta al Registro Provinciale delle Associazioni giuridiche della Provincia di Brescia.

Nel 2004 è riconosciuta dal Vescovo di Brescia quale Fondazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale. Dal 2007 è iscritta al n. 729 del Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare.

Nel 2010 si è dotata di un codice etico-comportamentale (che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale, attraverso l’individuazione di

comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve rispettare), nonché del modello organizzativo. Il codice etico è consultabile sul sito internet dell'Associazione: [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it). È stato nominato l'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17.11.2014 ed è stato regolarmente rinnovato. Il modello organizzativo, ai sensi del D.Lgs 231/2001, è costantemente aggiornato. L'indirizzo di posta elettronica per favorire la riservatezza di eventuali segnalazioni di presunte violazioni del modello e del codice Etico è [odv.mamre@gmail.com](mailto:odv.mamre@gmail.com).

Nel mese di ottobre 2017 l'Associazione si è iscritta nei registri regionali degli Enti Erogatori per la riforma della presa in carico delle persone croniche.

Il 21.10.2020 l'Associazione si è trasformata in Fondazione. Regione Lombardia, con decreto n. 652 del 10/12/2020, ha approvato la trasformazione ed è stata recepita dalla CCIAA di Brescia il 09.02.2021. A partire da quest'ultima data la nuova denominazione è "Fondazione Mamrè Onlus".

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;
- a seguito dell'iscrizione della Fondazione Mamrè Onlus nel registro unico nazionale del terzo settore (RUNTS) con il numero di repertorio 163819, dall'11.02.2026 l'acronimo ONLUS viene sostituito con ETS, assumendo la denominazione ufficiale di Fondazione Mamrè ETS. Restano invariati codice fiscale e partita IVA, sede legale e sede amministrativa, riferimenti telefonici e PEC.

Dal 1975 ad oggi, la Fondazione gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; una comunità per minori; una casa albergo; una residenza socio-sanitaria assistenziale per persone con disabilità, un centro diurno integrato per anziani, tre alloggi protetti per persone con disabilità, quattro alloggi per l'autonomia per giovani-adulti, un servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA), un mercatino solidale dell'usato e l'adesione al progetto B1 e B1 autismo per il distretto di Brescia.

È, inoltre, in corso la partecipazione a progetti condivisi con altre istituzioni del terzo settore:

- *la co-progettazione con Civitas s.r.l. e altre cooperative locali*, per l'attuazione di percorsi di autonomia destinati a persone con disabilità, creando spazi di cohousing e di inserimento al lavoro per cinque soggetti prescelti dai Servizi Sociali dei comuni triumplini;
- *partenariato con organizzazioni del terzo settore per il progetto "Magazzino diffuso"* per lo scambio e la condivisione di eccedenze.
- *partenariato con CARITAS Brescia* per il servizio civile universale.
- *adesione alla Rete Connessioni* che raccoglie gli Enti del terzo settore bresciani che si occupano di persone con disabilità.



## Innovazione e sviluppo

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

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

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

## Risorsa, patrimonio, valore per la comunità

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

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

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

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

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

La Fondazione Mamrè ha un sito internet raggiungibile al seguente indirizzo: [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it).

Consente a chi lo desidera un rapido ed esaustivo accesso alle informazioni relative all'Ente Gestore. È suddiviso in aree tematiche raggiungibili dalla homepage. Nell'area disabili è possibile



raggiungere la pagina relativa alla nostra unità d'offerta con la possibilità di visionare in forma integrale la Carta dei Servizi.

## L'UNITA' D'OFFERTA - RSD “Firmo Tomaso”

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

- ⇒ **ha sede a Villa Carcina (BS), Via Volta n. 23**, in un moderno edificio distribuito su tre piani, di proprietà dell'ASST Spedali Civili di Brescia e in uso alla Fondazione Mamrè ETS, regolato da uno specifico contratto di locazione a partire dal 23/11/09;
- ⇒ **ha un volume complessivo di mc. 11.083** e si articola su una superficie coperta di mq. 1680;
- ⇒ **è autorizzata al funzionamento per 44 posti letto (presentazione SCIA del 20/06/2018 – verbale vigilanza ATS Brescia RSD\_006\_2018 del 07/08/2018)**. Tale autorizzazione sostituisce le precedenti del 2005 per 43 posti, del 2003 per 42 posti e del 2000 per 40 posti;
- ⇒ **con DGR n° VII/16710 del 12/03/2003 è stata accreditata al sistema socio-sanitario della Regione Lombardia per n. 40 posti letto e, successivamente ampliata a 42 con DGR n° 21297 del 18/04/2005** e risulta pertanto iscritta al Registro Regionale delle RSD, istituito presso la Direzione Regionale Famiglia e Solidarietà Sociale presso l'Assessorato Welfare;
- ⇒ **42 posti letto sono in regime di accreditamento. Il contratto stipulato con l'ATS Brescia è annuale** e definisce i rapporti giuridici ed economici tra ATS e soggetto gestore di unità d'offerta sociosanitaria accreditata. **Il 43° e il 44° posti letto sono autorizzati ma in regime privatistico solvente in proprio.**

### Localizzazione, accessibilità, sicurezza

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

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

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

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

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

La struttura risponde a tutti i requisiti richiesti dalle attuali norme di igiene e sicurezza. Tutti gli impianti sono soggetti a manutenzione periodica. La segnaletica interna favorisce il riconoscimento e il facile accesso a tutti i locali e ai servizi erogati. In caso di emergenza il personale è addestrato ad intervenire per la tutela e sicurezza degli ospiti, propria e di tutte le persone presenti in struttura.

## **Finalità**

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

Le linee guida che ispirano le finalità della RSD sono riconducibili all'approccio sistemico dell'AAIDD (Fondazione Americana per lo studio della Disabilità Intellettiva) ed alle linee guida dell'Istituto Superiore di Sanità sul trattamento delle persone con Autismo e disabilità e dei principi ad essa correlati:

1. la centratura degli interventi nell'ottica della qualità della vita degli ospiti;
2. l'importanza della valorizzazione delle preferenze e desideri della persona con disabilità;
3. l'autodeterminazione;
4. il progetto di vita;
5. l'attenzione ai cicli di vita;
6. la logica comportamentale contestualista ed ecosistemica;
7. l'inclusione sociale;
8. l'organizzazione e la qualità dei servizi erogati.

In specifico si prefigge di:

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

## **Prevenzione pandemica**

Al fine di garantire il miglior assetto organizzativo per la prevenzione di pandemie, la RSD, come da indicazioni regionali, si è dotata di un Piano Operativo Pandemico (POP), costantemente aggiornato.

## **Modalità di funzionamento**

La RSD si articola in tre nuclei abitativi rispettivamente denominati ERMON, SITTIM e BETORON. Ogni nucleo abitativo costituisce un sottosistema organizzativo integrato e armonizzato con il sistema della Residenza nel suo complesso. Agli ospiti viene assegnato il nucleo abitativo più funzionale alla realizzazione del Progetto Individuale, commisurato all'articolazione dei progetti del gruppo. Non sono previsti raggruppamenti in base a categorie di persone né ordini di collocazione precostituiti. La struttura è aperta ore 24/24, giorni 7/7.

## **Criteri di riferimento**

### ***Riferimento scientifico***

La RSD fa riferimento al 11° sistema AAIDD e Qualità della Vita (QdV) che prevede, nella presa in carico dell'ospite, la programmazione di sostegni adeguati ai suoi bisogni, la congruenza tra i domini della QdV/bisogni e sostegni erogati; fa riferimento, di conseguenza, alla loro incidenza sia sul funzionamento individuale, sia sulla qualità della vita rilevata con indicazione di soddisfazione personali. La Fondazione Mamrè ETS, nel 2006, ha ottenuto la certificazione all'uso del 10° sistema di definizione classificazione e sistema di valutazione dell'intensità dei sostegni necessari (SIS) dall'American Association on Intellectual and Developmental Disabilities. La Fondazione Mamrè è inoltre associata alla S.I.D.I.N. (Società Italiana per i Disturbi del Neurosviluppo-Disturbi dello Sviluppo Intellettivo e dello Spettro Autistico) e ne adotta le linee guida per la progettazione individuale multidisciplinare.

### ***Riferimento normativo***

La RSD è regolata dalla DGR n.12620 del 07/04/03 (def. nuove unità d'offerta) e n. 21297 del 18/04/05, che norma i requisiti di autorizzazione al funzionamento e accreditamento della RSD. Le altre normative, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, a cui la RSD si riferisce sono:

- ⇒ ex DL 231 dell'08/06/01 che disciplina l'etica aziendale;
- ⇒ Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 679/2016 entrato in vigore il 25 maggio 2018 e DL 196 del 30/06/03 sulla tutela della privacy;
- ⇒ Legge 33/2013 sulla trasparenza nelle pubbliche amministrazioni;
- ⇒ Legge 241/1990 sull'accesso agli atti amministrativi;
- ⇒ LR n. 18 del 31/07/08, che regola l'utilizzo del sistema CRS-SISS da parte delle strutture sociosanitarie;
- ⇒ LR n. 3 del 12/03/08 che governa la rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario e relative linee guida;
- ⇒ Dgl 81 del 09/04/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- ⇒ Dgr 00165 del 30/06/10 che definisce il piano sociosanitario della IX legislatura;
- ⇒ Dgr 4980 del 07/03/2013;
- ⇒ Dgr 1185 del 20/12/2013, contratto d'ingresso;
- ⇒ DGR 1756 del 08/05/2014 sui requisiti di appropriatezza;
- ⇒ DGR 2569 del 31/10/14 sistema di esercizio e di accreditamento delle UDO sociosanitarie e linee operative per la vigilanza, che ha sostituito e abrogato la DGR 3540 del 30/05/12;
- ⇒ DGR 3612 del 21/05/15 profilo dell'educatore in RSD;
- ⇒ L. regionale 23 del 11/08/15 nuovo sistema sanitario regionale;
- ⇒ Legge 24/2017 Gelli Bianco – risk management
- ⇒ DGR X/6164 e DGR X/6551 – presa in carico della cronicità in Lombardia
- ⇒ DGR X/7633 del 28/12/17 volontario nelle strutture socio sanitarie.
- ⇒ DGR n. XII/850 dell'8/8/2023 minuti assistenziali, profilo educatore e over 65
- ⇒ DGR n. XII 1513 del 13/12/2023 indice di complessità assistenziale.
- ⇒ D.Lgs 62/2024 legge quadro sulla disabilità in Italia

### ***Riferimento valoriale***

È descritto nel precedente capitolo “Chi siamo”.

## **Organizzazione**

L'organizzazione è congrua ai riferimenti scientifici, valoriali e normativi che si esplicano nella

analisi dei bisogni di sostegno per l'implementazione e la realizzazione dei processi di trasformazione delle domande in risposte adeguate e per la verifica dei risultati prodotti. Nello specifico pone particolare attenzione alla:

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

L'organigramma è esposto nella bacheca della RSD.

## **OSPITI E FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### ***Ospiti***

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

### ***Gestione lista d'attesa e modalità di accesso***

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

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

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

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

La lista d'attesa è gestita dall'UdO interessata. Il numero dei candidati in lista d'attesa è dichiarato al 31/12 di ogni anno nel STS 24; viene inoltre pubblicato sul sito della Fondazione [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it), nella sezione trasparenza e aggiornato ogni tre mesi.

Non è possibile indicare i presumibili tempi per nuovi accessi, in quanto tale ammissibilità è

collegata al trasferimento o decesso di ospiti già presenti.

## CRITERI DI SELEZIONE DEI CANDIDATI IN LISTA D'ATTESA

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

- fermo restando il vincolo di genere,
- accertata l'età e che i bisogni e i problemi del candidato non siano variati nel tempo, determinando la necessità di un servizio diverso rispetto a quello richiesto,
- considerate le caratteristiche del gruppo presente,
- per le strutture non di proprietà dell'ente gestore valutati i vincoli previsti da eventuali convenzioni,

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

1. candidato proveniente da altre UdO gestite dalla medesima Fondazione,
2. candidato residente nel Comune in cui è ubicata la UdO
3. candidato residente nel distretto in cui è ubicata la UdO
4. candidato residente nell'ambito territoriale dell'ATS di Brescia
5. candidato residente in altre ATS della Regione Lombardia.

Si possono derogare i criteri di priorità se:

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

## PROCESSO E TEMPI

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

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

In caso di accettazione:

- incontro di conoscenza e predisposizione della documentazione richiesta alla famiglia in data concordata al momento della comunicazione dell'accettazione e comunque entro 5 giorni lavorativi dall'accettazione,
- inserimento entro 5 giorni lavorativi dall'accettazione dell'inserimento per la RSD e entro 10 giorni lavorativi per le CSS.

## RINUNCIA

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

L'ente inviante e/o la famiglia e/o la persona che tutela giuridicamente il soggetto interessato può,

in qualsiasi momento, comunicare la rinuncia alla richiesta di inserimento al responsabile del servizio che provvede alla cancellazione dell'interessato dalla lista d'attesa.

## INSERIMENTO E VINCOLI

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

### **Visite guidate alla struttura**

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

### **Processo di erogazione del servizio**

**Il processo di erogazione del servizio prevede cinque fasi:**

1. *valutazione della domanda*: è il periodo che va dalla richiesta di inserimento al momento in cui il servizio dà una risposta di accoglimento o di rifiuto;
2. *conoscenza ed accoglienza*: è la fase che decorre dall'esito positivo della domanda al giorno dell'inserimento effettivo, ed è finalizzata all'approfondimento della conoscenza e alla definizione di accordi congiunti;
3. *presa in carico*: coincide con il periodo di prova della durata di sei mesi. È la fase in cui, a partire dal giorno dell'inserimento, si attuano i primi interventi e la valutazione funzionale, nel rispetto del protocollo definito al proprio interno. Entro il primo giorno lavorativo dall'inserimento viene attivato il trattamento Sidi Web con relativa registrazione, ed entro i primi 30 gg. viene definito il primo Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.
4. *trattamento*: coincide con la fase vera e propria dell'intervento progettuale, in cui vengono assicurati interventi integrati tutelari e di cura, prestazioni sanitarie e riabilitative, interventi educativi e terapeutici, l'integrazione nel gruppo e nel territorio, positivi rapporti di collaborazione con la famiglia;
5. *dimissione*: è la fase della conclusione della presa in carico e del trattamento. Può avvenire: al decesso, al termine del periodo di prova, al termine del periodo progettuale, oppure in itinere se insorgono condizioni interne od esterne che rendono l'inserimento non più pertinente o necessario. La dimissione va valutata congiuntamente con il rappresentante giuridico della persona con disabilità e i servizi invianti, al fine di individuare l'alternativa perseguibile, garantendo la continuità del progetto di vita. Nel caso di dimissioni per l'inserimento in altra struttura, è prevista la produzione di una relazione sociosanitaria di fine trattamento.

In ciascuna fase l'ospite è preso in esame e sottoposto a trattamenti educativo, assistenziali e sanitari, alla luce delle 5 dimensioni del funzionamento individuale (capacità intellettuale, comportamento adattivo, partecipazione e interazione sociale, salute, contesto) e dell'interazione del funzionamento con il paradigma degli 8 domini della Qualità della Vita (benessere



emozionale, benessere spirituale, fisico e materiale, relazioni interpersonali, autodeterminazione, integrazione sociale, diritti), nonché dell'incidenza della programmazione dei sostegni sia sul funzionamento, sia sulla qualità della vita, secondo il modello del 11° sistema AIIDD e le Linee Guida dell'Istituto Superiore di Sanità sul trattamento delle persone con Autismo e disabilità.

*La verifica* è un processo trasversale che investe sia la fase della presa in carico (periodo di prova) che quella del trattamento (periodo progettuale). Essa è finalizzata al monitoraggio del processo di osservazione-valutazione e al processo di presa in carico e di trattamento, attraverso la rilevazione degli indicatori di risultati, definiti nel PI.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### Risorse umane

- **Il Responsabile tecnico organizzativo e responsabile del sistema informativo** è Felice Garzetti. Al responsabile compete la programmazione delle attività, la loro organizzazione e il loro coordinamento nonché la verifica dei programmi attuati. Per l'esercizio delle sue funzioni si avvale del Consiglio di Direzione composto dal Responsabile Sanitario, dai Coordinatori di nucleo, dal Coordinatore degli infermieri, dal Responsabile delle Risorse Umane, dal Responsabile Amministrativo per gli argomenti di sua competenza.
  - **Il Responsabile sanitario**, responsabile dell'assistenza sanitaria agli ospiti, è la Dott.ssa. Entela Nuri.
  - **I medici di struttura sono:** Dott. Paolo Tanghetti, Dott. Davide Segala
  - **Il medico consulente psichiatra** è il Dott. Giuseppe Chiodelli.
  - **Il medico consulente fisiatra e ortopedico** è il Dott. Walter Passeri.
  - **Il Responsabile del servizio psicologico** è la psicologa Dott.ssa Laura Di Paola.
  - **Il Coordinatore di nucleo** è responsabile del coordinamento delle attività socioeducative ed assistenziali erogate dal nucleo in cui presta servizio.
  - **ERMON:** coordinatrice Elena Nitto;
  - **SITTIM:** coordinatrice Monia Sala;
  - **BETORON:** coordinatrice Michela Ongaro;
  - **Il Coordinamento dell'attività infermieristica** è affidato all'Infermiere Domenico Pedrotti.
  - **Il Responsabile delle risorse umane** è Niccolò Miglio.
  - **Il Responsabile del sistema informatico** è Fabrizio Chiari.
  - **La Responsabile delle relazioni con il pubblico** è la consigliera delegata Cristina Gaparotti.
  - **Il Responsabile della formazione** è il Vicepresidente della Fondazione Cristina Gasparotti.
  - **Il Datore di lavoro ai fini della L.81 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro** è il consigliere della Fondazione Tedeschi Beatrice.
  - **Il Data protection officer (Dpo) o Responsabile della protezione dei dati in base al nuovo regolamento europeo 2016/679 (General data protection regulation, Gdpr)** relativo alla protezione dei dati personali è Resolve Consulting S.r.L. nella persona di Cristina Ruffoni.
  - **L'organismo di vigilanza (ODV)**, relativo all'applicazione della legge 231/01, è composto da: Cristina Ruffoni (presidente), Giorgia Fertitta, Claudia Lucchini.
  - **Il risk manager**, è il Dott. Pasquale Politi.
  - **Il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP)** è l'Ing. Marco Moncalvo.
- All'interno di ogni nucleo abitativo opera un gruppo di lavoro composto da Educatori



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

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

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

**Servizi di supporto sono:**

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

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

### ***Riunioni d'equipe e formazione del personale***

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

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

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

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

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

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

### ***Riconoscimento***

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

## ***Il volontariato***

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

L'attività di volontariato garantisce:

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

Ogni volontario che presta la sua opera nella RSD è associato all'Associazione di volontariato "*Operazione Mamré*", o con l'Associazione di volontariato "*Amici di Raphaël*". L'iscrizione all'Associazione di volontariato garantisce inoltre la copertura assicurativa.

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

## **Prestazioni erogate**

### ***Prestazioni di base comprese nella retta***

La RSD si prende cura della persona nella sua globalità e nei suoi specifici bisogni.

Le prestazioni di base comprese nella retta sono le seguenti:

- ⇒ servizio alberghiero completo. Il servizio mensa viene erogato secondo il menù settimanale, adeguato alla stagione, che prevede la scelta fra due primi, due secondi e due contorni, frutta o dessert e, se prescritte, eventuali diete speciali. La fornitura comprende colazione, break, pranzo, merenda e cena;
- ⇒ servizio di lavanderia, fatta eccezione degli indumenti che richiedono lavaggio a secco;
- ⇒ servizio di igiene e cura della persona, con fornitura di sapone, shampoo, dentifricio, deodorante e manopole monouso;
- ⇒ interventi tutelari e di cura: servizio di assistenza vicariante, integrativa o sostitutiva personalizzata per ciascun ospite e riferita all'igiene e cura della persona, all'alimentazione, ai trasferimenti e all'assistenza in genere;
- ⇒ assistenza infermieristica;
- ⇒ assistenza medica di base;
- ⇒ interventi di prevenzione, di cura e di riabilitazione, secondo protocolli personalizzati definiti dai medici di struttura, con la consulenza dello psichiatra e del fisiatra - ortopedico;
- ⇒ prestazioni specialistiche, se prescritte, erogate all'interno della struttura o attraverso l'accompagnamento a presidi sanitari esterni pubblici o privati accreditati dal servizio sanitario regionale;
- ⇒ trattamento farmacologico, se prescritto, compresa la fornitura di farmaci ai familiari, per i periodi di rientro in famiglia (tranne per i posti privati solventi in proprio);
- ⇒ a partire dal 2025 la preparazione della terapia è gestita dalla farmacia CFA Zamenis che predisporrà la terapia in blister suddivisi per ospite, farmaco, e posologia.
- ⇒ fornitura di pannoloni e/o di altri ausili per gli incontinenti, anche per i periodi di rientro in famiglia (tranne per i posti privati solventi in proprio);
- ⇒ interventi educativi, terapeutici, socializzanti, di integrazione con il territorio, previsti nel Progetto Individuale di ciascun ospite;
- ⇒ facilitazione e supporto al mantenimento di significativi rapporti con la famiglia;
- ⇒ accompagnamento esterno, per usufruire di tutte le prestazioni previste nel Progetto e/o concordate con la famiglia;
- ⇒ uso di mezzi di trasporto della RSD e/o di mezzi pubblici per le attività esterne.
- ⇒ prenotazioni, accompagnamento e assistenza a consulenze specialistiche esterne e/o day

- hospital, nei limiti dei minuti assistenziali dovuti;
- ⇒ assistenza ospedaliera, nei limiti dei minuti assistenziali dovuti, se remunerata dal fondo sanitario regionale.

### ***Prestazioni comprese nella retta, ma regolamentate***

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

- ⇒ utilizzo del telefono;
- ⇒ piscina (se inserita nel progetto individuale);
- ⇒ attività specialistiche interne ed esterne quali: musicoterapia, laboratorio teatrale, attività assistita con gli animali (se inserite nel progetto individuale);
- ⇒ attività sportive (se inserite nel progetto individuale);
- ⇒ servizio di accompagnamento dal parrucchiere, estetista, esterne alla RSD;

### ***Prestazioni non comprese nella retta, ma regolamentate***

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

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

### ***Prestazioni non previste***

trasporto dalla RSD alla famiglia e viceversa;

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

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

## ***Fascicolo socio-sanitario individuale (FASAS)***

Per ogni persona ospite alla RSD è presente un “fascicolo socio-sanitario”, denominato di seguito FASAS. Questo ha lo scopo di documentare in modo organico tutte le informazioni che la riguardano: dalla presa in carico al trattamento, fino alla dimissione. Il documento è anche la direttrice sulla quale ciascun settore (sanitario e pedagogico) elabora e gestisce la documentazione riguardante l'ospite, definendo al proprio interno indicazioni operative più specifiche per la registrazione, gestione e archiviazione di detta documentazione.

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

Alcuni documenti che compongono il FASAS sono cartacei:

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

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

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

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

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

Il PAI/PI contiene, in modo sintetico:

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

## Attività

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

### Programmazione:

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

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

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

Le attività terapeutiche fanno riferimento alle seguenti aree di sostegno:

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

#### ◆ **Le attività sono finalizzate a:**

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

### **Giornata tipo**

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

### **MENU'**

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

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

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

Ad ogni pasto vengono forniti a ciascun ospite:

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

A pranzo e a cena gli ospiti possono scegliere fra:

⇒ un primo + alternative,

⇒ un secondo + alternative,

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

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

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

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

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

## Rapporto con le famiglie

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

Le visite sono definite in modo personalizzato per ciascun ospite, compatibilmente alle disponibilità della famiglia e in accordo con i servizi territoriali invianti. Le visite occasionali in giorni e orari non programmati sono possibili previo accordo telefonico. Le visite avvengono negli spazi comuni della RSD. Per situazioni individualmente valutate, legate alle condizioni di salute dell'ospite, è prevista la permanenza dei familiari all'interno del nucleo abitativo previo autorizzazione all'ingresso da parte del personale.

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

Gli ospiti possono ricevere o fare telefonate o videochiamate nei tempi e nei modi definiti, per ciascuno, con la famiglia e con i servizi invianti. La comunicazione può essere facilitata, attraverso il sostegno dell'operatore.

## Retta

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

La retta giornaliera viene annualmente determinata dall'Ente Gestore.

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

|                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| Nell'anno <b>2026</b> la retta a carico della famiglia e/o del Comune invianti: |
|---------------------------------------------------------------------------------|

- |                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Euro 86,00 giornalieri su posto accreditato e contrattualizzato con ATS Brescia;</b></li><li>• <b>Euro 130,00 giornalieri su posto privato solvente in proprio e sollievi</b></li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Eventuali variazioni di retta durante l'anno, per giustificato motivo, verranno comunicate con preavviso di 30 giorni.

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

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

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

Non è previsto nessun deposito cauzionale.

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

### **Voucher socio-sanitario**

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

## **Valutazione del servizio erogato**

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

Alla RSD Firmo Tomaso la valutazione avviene a tre livelli:

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

### **Sistema di rilevazione della soddisfazione degli operatori**

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

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

### **Sistema di rilevazione della qualità percepita dai familiari**

La rilevazione della soddisfazione dei familiari viene effettuata attraverso:

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



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

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

La RSD, entro i primi mesi dell'anno successivo a quello di competenza, rilascia al soggetto sostenitore del costo della retta, una dichiarazione che attesta la componente relativa ai costi sanitari su quanto fatturato nell'anno fiscale precedente. Per ulteriori informazioni è possibile telefonare (030/8982924) o rivolgersi in amministrazione in orario di ufficio.

In base all'art. 22 della legge 241/90 e della successiva L. 24 del 03/07/2017 "richiesta di accesso ai documenti amministrativi", il legale rappresentante dell'ospite, o chiunque vi abbia interesse diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, si può rivolgere alla RSD (direzione sanitaria), per chiedere certificazioni e/o copia di documenti socio sanitari prodotti dalla RSD o da essa custoditi, tramite compilazione di apposito modulo esposto all'ingresso della struttura. I documenti vengono poi rilasciati al richiedente, su autorizzazione del legale rappresentante dell'ospite, preferibilmente in formato elettronico, senza richiesta di alcun contributo, in un tempo massimo di 7 giorni, salvo giustificati impedimenti.

## **Ufficio di relazioni con il pubblico – segnalazioni o suggerimenti**

La Fondazione Mamré garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori. Essi possono: chiedere informazioni sui servizi erogati;

- chiedere chiarimenti e/o specificazioni;
- segnalare disservizi e/o disagi subiti;
- ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni.

Le segnalazioni, i reclami, le osservazioni e i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate direttamente presso la RSD Firmo Tomaso attraverso apposita modulistica appesa in bacheca, oppure inviando lettera indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) di Fondazione Mamré".

Responsabile dell'Urp è la vicepresidente della Fondazione Mamré, 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](mailto:urp@mamre.it), oppure al seguente recapito telefonico: 345/6673374. Riceve dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, concordando la sede dell'incontro. La Responsabile dell'Urp è impegnata ad attivarsi con celerità, e comunque entro i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi a lei sottoposti.

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

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

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

### **La persona ospite ha il diritto:**

- d'essere accolta e valorizzata nella sua individualità;
- di conservare e sviluppare la propria autonomia;
- di conservare le proprie abitudini di vita se non lesive per la propria persona e per gli altri e se compatibili con l'organizzazione dei nuclei residenziali;
- di essere messa nella condizione di godere e conservare dignità e valore, indipendentemente dalle condizioni di salute e di funzionamento;
- di conservare e vedere rispettate le sue credenze, opinioni e sentimenti;
- di vivere in un luogo ordinato e pulito;
- del rispetto della sua persona da parte di tutti gli operatori;
- di esprimersi con modalità proprie e di essere ascoltato, fino a comprendere e/o interpretare il più correttamente possibile i suoi bisogni espressi e non espressi;
- all'assistenza, all'educazione e alla cura in modo personalizzato e rispondente ai suoi bisogni;
- di ricevere opportunità socio-educative e terapeutiche, finalizzate a migliorare ogni aspetto della sua vita;
- di essere messa nelle condizioni di esprimere le attitudini personali, l'originalità e la creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di raggio, nonché di violenza fisica, psicologica e morale;
- alla socializzazione con gli altri ospiti del centro, e all'integrazione con il territorio, secondo tempi e modi definiti a livello individualizzato;
- di usufruire di proposte e interventi idonei a migliorare le competenze personali e interpersonali e a vivere meglio i momenti di gruppo;
- di praticare il culto, nel rispetto del proprio credo e di aver garantita l'assistenza religiosa. Qualora l'ospite fosse praticante di una religione diversa da quella cattolica potrà fornire al coordinatore di nucleo le indicazioni per reperire il ministro del culto richiesto;
- di non essere assoggettato ad alcun tipo di sperimentazione terapeutica, se non giustificata da necessità ed espressamente discussa e autorizzata dal tutore-AdS;
- di fruire di prestazioni erogate alle condizioni e in conformità ai requisiti e agli standard stabiliti dalle normative vigenti in materia sociosanitaria.

### **Il tutore/AdS/famigliare ha il diritto:**

- ad essere informato in modo completo, con parole semplici e chiare sullo stato di salute del proprio familiare e sul trattamento diagnostico e terapeutico, compresa l'informazione circa gli esiti di eventuali esami o visite specialistiche;
- ad essere informato con sollecitudine in caso di ricovero ospedaliero urgente del proprio familiare e di essere informato preventivamente in caso di ricovero ospedaliero programmato;
- ad essere informato sul progetto individuale, sul PAI e sulle attività proposte al proprio familiare;
- alla garanzia che i dati personali e i dati relativi alla condizione psico-fisica o ad ogni altra condizione del proprio familiare rimangano riservati;

- a chiedere alla RSD di non lasciare uscire il proprio familiare con persone specificatamente indicate dal tutore/AdS;
- che non vengano somministrati al proprio familiare alimenti o bevande espressamente controindicati da prescrizione medica;
- a chiedere la revisione del modulo di accordo sottoscritto all'ammissione del proprio familiare;
- a chiedere al coordinatore di nucleo, al responsabile della residenza e al responsabile sanitario incontri per scambi di informazioni su problemi di pertinenza di ciascun ruolo professionale;
- di chiedere al Responsabile della Residenza verifiche ulteriori, rispetto a quelle programmate dal centro con la famiglia e i servizi psico-sociali territoriali coinvolti nell'inserimento;
- di chiedere copia dei referti dei loro congiunti o certificazioni varie come da normativa vigente;
- di chiedere, anche telefonicamente, informazioni sullo stato di salute e sull'andamento dell'inserimento del proprio congiunto, agli operatori preposti, negli orari e nei giorni in cui sono presenti.

### ***Il tutore/AdS/famigliare ha il dovere:***

- di rispettare il contratto d'ingresso, ed il modulo di accordo, sottoscritti all'ammissione del proprio familiare;
- di informare il Coordinatore di nucleo o il Responsabile della Residenza o il Responsabile Sanitario di ogni cambiamento familiare significativo per l'ospite;
- di rispettare il lavoro degli operatori;
- di rispettare gli orari di entrata e uscita dalla Residenza precedentemente concordati, ovvero di informare preventivamente eventuali cambiamenti;
- di rispettare gli impegni assunti;
- di non affidare direttamente al proprio familiare alimenti e bevande, oggetti personali, denaro, beni di valore;
- di non somministrare alimenti o bevande controindicate alla salute o a eventuali diete alimentari in atto e di segnalare episodi salienti, comportamentali o relativi alla salute, avvenuti nei momenti di rientro in famiglia;
- di mantenere un comportamento contenuto e riservato durante le visite, rispettoso della privacy degli altri ospiti e del lavoro del personale.

## **Allegati:**

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

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

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO - FAMILIARI/ADS/TUTORE

RSD FIRMO TOMASO NUCLEO \_\_\_\_\_ ANNO \_\_\_\_\_

Data di compilazione del questionario: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

N.B. La compilazione delle informazioni qui sotto riportate è facoltativa: essa è finalizzata ad intraprendere azioni comuni di miglioramento.

Informazioni sull'ospite  
Sesso: ☐ M ☐ F Età: \_\_\_\_\_ Anno di inserimento: \_\_\_\_\_

Informazioni sul familiare/tutore- AdS dell'ospite  
Sesso: ☐ M ☐ F Età: \_\_\_\_\_ Rapporto di parentela: \_\_\_\_\_  
Misura di protezione giuridica (se attiva): ☐ Tutore ☐ Amministratore di sostegno

Gentile familiare/AdS/tutore,

la conoscenza dell'indice di gradimento delle prestazioni e dei servizi che il vostro familiare riceve nella nostra Residenza è importante per migliorare la qualità delle prestazioni, per curare al meglio sia l'organizzazione sia gli interventi personalizzati in favore di ogni ospite

Le chiediamo pertanto la disponibilità alla compilazione del presente questionario.

Qui di seguito sono riportate delle domande che si riferiscono ad alcuni aspetti della vita residenziale dell'ospite. Per ognuno di essi pensi a quanto si considera soddisfatto/a.

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

Le ricordiamo che tutto ciò che riporterà nel questionario è tutelato dal segreto professionale

| Le chiediamo di esprimere una valutazione per: | per nulla<br>soddisfatto | poco<br>soddisfatto | soddisfatto | molto<br>soddisfatto |
|------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------|----------------------|
| Servizio Ristorazione?                         |                          |                     |             |                      |
| Lavanderia?                                    |                          |                     |             |                      |
| Pulizie ambienti?                              |                          |                     |             |                      |
| Il grado di igiene e di cura della persona?    |                          |                     |             |                      |
| Attenzione ai bisogni specifici dell'ospite?   |                          |                     |             |                      |

|                                                                                    |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Cortesia e disponibilità degli operatori?                                          |  |  |  |  |
| Cortesia, disponibilità, efficienza del responsabile?                              |  |  |  |  |
| Cortesia ed efficienza del personale amministrativo?                               |  |  |  |  |
| Il livello di informazione circa il Progetto Individuale del suo familiare?        |  |  |  |  |
| Le attività educative realizzate all'interno e all'esterno della Comunità?         |  |  |  |  |
| L'integrazione del Servizio con il territorio (Parrocchia, biblioteca...uscite, )? |  |  |  |  |
| La riservatezza garantita a Lei e al Suo familiare?                                |  |  |  |  |
| Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato?                  |  |  |  |  |

Data la sua esperienza, consiglierebbe questa RSD a conoscenti che ne avessero bisogno?

☐ SI ☐ NO Per quali motivi?

---



---



---



---

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

---



---



---



---

## Allegato n. 2: scheda per esprimere apprezzamenti/lamentele

### RSD FIRMO TOMASO SCHEDA PER ESPRIMERE SEGNALAZIONI/LAMENTELE

Le segnalazioni, i reclami, le osservazioni e i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate direttamente presso la RSD Firmo Tomaso attraverso apposita modulistica appesa in bacheca, oppure inviando lettera indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) di Fondazione Mamrè 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 contattata via mail al suo indirizzo di posta elettronica: [urp@mamre.it](mailto:urp@mamre.it), oppure al seguente recapito telefonico: 345/6673374. Riceve dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, concordando la sede dell'incontro. La Responsabile dell'Urp è impegnata ad attivarsi con celerità, e comunque entro i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi a lei sottoposti.

Io sottoscritto \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n.

In qualità di \_\_\_\_\_

Segnalo quanto segue:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Fondazione Mamrè - U.O.: RSD Firmo Tomaso - Nucleo/reparto: infermeria/fkt

Data di compilazione del questionario: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

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

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

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_ Data di nascita: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Ruolo professionale \_\_\_\_\_

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

|                 |                                                                                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Legenda:</b> | 1=fortemente in disaccordo 2=in disaccordo 3=né d'accordo né in disaccordo 4=d'accordo 5=totalmente d'accordo<br>NS=non saprei |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### AREA DEI VALORI E DELLA MISSION

|   |                                                                                           |   |   |   |   |   |    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|----|
| 1 | Condivido il contenuto della dichiarazione di mission di Mamrè                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 2 | il servizio è gestito secondo etica.                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 3 | Le persone che lavorano all'interno della struttura sono trattate con rispetto e dignità. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |

### AREA ORGANIZZAZIONE E CLIMA

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

### AREA DEL LAVORO IN ÈQUIPE

|    |                                                                                     |   |   |   |   |   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|----|
| 09 | Nel servizio c'è integrazione nel lavoro svolto dalle diverse figure professionali. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 10 | All'interno della residenza c'è equa distribuzione del lavoro.                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 11 | Il tempo dedicato al precisare gli obiettivi da perseguire è adeguato.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 12 | Le relazioni all'interno della mia équipe sono buone.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |

### AREA DEL RUOLO E DEI COMPITI

|    |                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|----|
| 13 | I risultati del mio lavoro contribuiscono a migliorare il servizio erogato agli ospiti.                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 14 | Ritengo che le attività di informazione e aggiornamento sugli argomenti importanti che riguardano il mio lavoro quotidiano siano sufficienti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 15 | Traggo soddisfazione del lavoro che svolgo.                                                                                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 16 | Mi viene concesso spazio decisionale.                                                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 17 | Il lavoro che svolgo mi fa sentire realizzato/a.                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |

### AREA DELLE CONDIZIONI LAVORATIVE E DI SVILUPPO

|    |                                                                                                                                 |   |   |   |   |   |    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|----|
| 18 | Le persone che lavorano nella residenza vengono trattate dal responsabile in modo corretto e professionale.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 19 | Le persone che lavorano nella residenza vengono trattate dal responsabile delle risorse umane in modo corretto e professionale. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 20 | Le persone che lavorano nella Residenza vengono trattate dal coordinatore in modo corretto e professionale.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 21 | Ho la possibilità di confrontarmi con il responsabile quando lo desidero.                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |



|    |                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   |   |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|----|
| 22 | Ho la possibilità di confrontarmi con il responsabile delle risorse umane quando lo desidero.                                                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 23 | Ho la possibilità di confrontarmi con i coordinatori quando lo desidero.                                                                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 24 | Il trattamento economico offerto è ragionevolmente buono e in linea con quello che offrono enti di natura simile.                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 25 | La struttura offre l'opportunità di partecipare ad iniziative formative e di sviluppo personale.                                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 26 | Ho la possibilità di stabilire rapporti con altri professionisti sia all'interno che all'esterno della struttura (es., medico, infermiere, psicologo, psichiatra, fisioterapista) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |

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

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

28. il tuo lavoro incide positivamente sulla qualità di vita? (indichi con una crocetta l'affermazione che desidera)

|      |            |       |            |
|------|------------|-------|------------|
| poco | mediamente | molto | Non saprei |
|------|------------|-------|------------|

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

|  |                                                    |  |
|--|----------------------------------------------------|--|
|  | Rapporto con i colleghi                            |  |
|  | Rapporto con gli ospiti                            |  |
|  | Rapporto con i responsabili                        |  |
|  | Il trattamento economico e le condizioni di lavoro |  |
|  | Le motivazioni e i valori di riferimento           |  |

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

|  |                                                    |  |
|--|----------------------------------------------------|--|
|  | Rapporto con i colleghi                            |  |
|  | Rapporto con gli ospiti                            |  |
|  | Rapporto con i responsabili                        |  |
|  | Il trattamento economico e le condizioni di lavoro |  |
|  | Le motivazioni e i valori di riferimento           |  |

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

---



---



---



---



---



---



---

### ELENCO DOCUMENTI

---

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

*Sono compresi n. 5 moduli:*

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

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

|                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Durante il periodo di permanenza dell'ospite nella nostra residenza, si raccomanda di:</b>                             |
| ✓ comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza dell'ospite e di telefono dei familiari referenti;        |
| ✓ consegnare copia di eventuali aggiornamenti del verbale di invalidità civile o di accertamento dello stato di handicap. |

Indicazioni

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

**CORREDO PER UNA STAGIONE E ADEGUATO AL CLIMA**

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

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

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

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

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

**Indicativamente si consigliano:**

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

**PER LA PISCINA**

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

**PER LE USCITE**

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

**NEL BEAUTY**

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

**PER I SOGGIORNI DI VACANZA**

- Un borsone

## **Allegato n. 5 contatti telefonici e mail**

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

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

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

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

| <b><u>Dal lunedì<br/>al venerdì</u></b>               | <b>Ore</b>             | <b>Telefono</b>   | <b>Interno</b> | <b>E-mail</b>                                                                                |
|-------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Amministrazione</b>                                | <b>09-16</b>           | <b>0308982924</b> | <b>1</b>       | <a href="mailto:rsd.amministrazione@mamre.it"><b><u>rsd.amministrazione@mamre.it</u></b></a> |
| <b>Direzione</b>                                      | <b>09-14</b>           |                   | <b>1</b>       | <a href="mailto:rsd.direzione@mamre.it"><b><u>rsd.direzione@mamre.it</u></b></a>             |
| <b>Infermeria e<br/>medico<br/>(con appuntamento)</b> | <b>09-11<br/>13-18</b> |                   | <b>2</b>       | <a href="mailto:rsd.dirsan@mamre.it"><b><u>rsd.dirsan@mamre.it</u></b></a>                   |
| <b>Fisioterapia</b>                                   | <b>09-12</b>           |                   | <b>2</b>       | <a href="mailto:rsd.fkt@mamre.it"><b><u>rsd.fkt@mamre.it</u></b></a>                         |
| <b>Coordinatore<br/>nucleo ERMON</b>                  | <b>09-16</b>           |                   | <b>3</b>       | <a href="mailto:rsd.ermon@mamre.it"><b><u>rsd.ermon@mamre.it</u></b></a>                     |
| <b>Coordinatore<br/>nucleo SITTIM</b>                 | <b>09-16</b>           |                   | <b>4</b>       | <a href="mailto:rsd.sittim@mamre.it"><b><u>rsd.sittim@mamre.it</u></b></a>                   |
| <b>Coordinatore<br/>nucleo BETORON</b>                | <b>09-16</b>           |                   | <b>5</b>       | <a href="mailto:rsd.betoron@mamre.it"><b><u>rsd.betoron@mamre.it</u></b></a>                 |



---

*Edizione 2026  
Prima Revisione  
febbraio 2026*

*Sostituisce le edizioni precedenti  
Stampato in proprio*