



## CARTA DEI SERVIZI



### Alloggio per l'autonomia Giaffa

Via L. Di Bernardo, 1  
25049 ISEO fraz. CLUSANE

☎ 030/989034

✉ [giaffa@mamre.it](mailto:giaffa@mamre.it)



[www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it)

edizione 2026  
Rev. 1/ 2026



# Sommario

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....         | 5  |
| IDENTITÀ E MISSIONE DELLA FONDAZIONE MAMRÉ ETS..... | 6  |
| COSA FACCIAMO E COME LAVORIAMO .....                | 10 |
| PRESENTAZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA "GIAFFA" .....   | 11 |
| LA STRUTTURA E L'ORGANIZZAZIONE .....               | 14 |
| FUNZIONAMENTO E SERVIZI EROGATI .....               | 16 |
| GLI OSPITI .....                                    | 18 |
| RISORSE UMANE.....                                  | 23 |
| IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....           | 24 |

*“Una tenda,  
arpionata sui colli  
della Divina Provvidenza,  
apre il suo piccolo,  
caloroso pertugio,  
perché quanti sul colle  
s’aggirano smarriti,  
entrando,  
un piatto caldo  
e un sorriso  
vi trovino.”*

(don Pierino Ferrari)

## Presentazione della Carta dei Servizi

---

Finalità del documento e principi di riferimento.

La presente Carta dei Servizi dell'Alloggio per l'Autonomia Giaffa, oltre a presentare in modo chiaro le finalità, l'organizzazione e le modalità di funzionamento del servizio, vorrebbe lasciar trasparire **che tipo di vita vogliamo promuovere per le persone**.

L'approccio adottato orienta il servizio non solo alla risposta ai bisogni assistenziali, ma alla promozione della qualità della vita della persona nelle sue diverse dimensioni.

Questo documento nasce con l'obiettivo di garantire **trasparenza, chiarezza e partecipazione**, offrendo agli ospiti, alle famiglie, ai servizi del territorio e a tutti i cittadini interessati informazioni utili sul funzionamento del servizio e sugli standard di qualità adottati.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre uno strumento di tutela e di dialogo, che favorisce il coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari nel percorso di accompagnamento verso l'autonomia, nel rispetto dei principi di **uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza**.

La Fondazione Mamré ETS considera la Carta dei Servizi uno **strumento di trasparenza**, responsabilità e miglioramento continuo, attraverso il quale rendere espliciti gli impegni assunti nei confronti delle persone accolte, delle loro famiglie e della comunità.

Attraverso questo documento la Fondazione Mamré ETS rinnova quindi il proprio impegno a promuovere servizi orientati alla **dignità della persona, alla qualità della vita e allo sviluppo delle autonomie**, nel solco dei valori di **accoglienza** e rispetto della **dignità** umana che caratterizzano la propria missione.

In sintesi la Carta dei Servizi:

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

È consegnata, insieme al contratto d'ingresso ai familiari degli ospiti; è inoltre messa a disposizione del personale neoassunto e dei cittadini che ne fanno richiesta; è a disposizione di quanti la richiedano, presso la sede dell'alloggio per l'autonomia Giaffa, via L. Di Bernardo 1, oppure accedendo al sito [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it) nell'area "amministrazione permanente".

Il sito internet [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 che riporta tutti i servizi gestiti, compresa l'Unità d'offerta "Giaffa".

## Identità e missione della Fondazione Mamré ETS

---

Storia, missione e governo della Fondazione Mamré ETS

### - Storia

L'alloggio per l'autonomia Giaffa è gestito dalla Fondazione Mamré ETS, con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173, mail [fondazione@mamre.it](mailto:fondazione@mamre.it). e sede amministrativa in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Padre Marcolini, n. 6, Tel 030.9829239.

**1971** Il servo di Dio don Pierino Ferrari fonda la Comunità Mamré a Clusane di Iseo il 2 ottobre 1971, festa degli Angeli Custodi.

**1975** Si costituisce in Associazione senza fine di lucro.

**1984** Acquisisce personalità giuridica con DPGR/84/LEG – C.F. e P.IVA 01301620173. Iscritta al n° 1093 al Registro delle Persone Giuridiche della Regione Lombardia, al Registro REA. CCIAA BS 393977.

**1998** Assume la qualificazione di ONLUS

**1999** Viene iscritta al Registro Provinciale delle Associazioni Giuridiche della Provincia BS.

**2004** L'associazione Comunità Mamré viene eretta dal vescovo di Brescia in Associazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale.

**2007** L'Associazione Mamré viene iscritta al Registro regionale delle Associazioni di solidarietà familiare DDG 4988 nr. progressivo 729.

**2010** L'Associazione Mamré, con delibera di consiglio del 29/11 adotta il Codice Etico Comportamentale, che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale. Sancisce infatti la responsabilità etica sociale e i comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve osservare. Il codice etico, periodicamente riconfermato è consultabile sul sito internet [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it).

**2014** Nomina dell'organismo di vigilanza (ODV), insediato il 17.11. e regolarmente rinnovato. Indirizzo di posta elettronica [odv.mamre@gmail.com](mailto:odv.mamre@gmail.com). Ogni operatore ha la possibilità di segnalare eventuali presunte violazioni del modello e del codice Etico.

**2016** Aderisce alla Rete Bresciana dei CDD e delle CSS.

**2017** In data 16 ottobre avvia il processo di adeguamento alla legge Gelli-Bianco 24/2017 attraverso la nomina del risk manager, ed eventuale suo rinnovo.

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

**2020** In data 21.10, con assemblea straordinaria, rep. N. 55180, racc. n. 22809, a rogito Notaio Alessandra Casini, registrato a Brescia il 03/11/2020 al n. 46211, serie IT, l'associazione "Comunità Mamré Onlus" è stata trasformata in "Fondazione Mamré Onlus".

La Regione Lombardia, con decreto n. 652 del 10/12/2020, ha approvato la trasformazione, recepita dalla CCIAA di Brescia il 09 febbraio 2021.

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

**2021** Redige il suo primo bilancio sociale, volto a evidenziarne l’impatto sul bene comune con un processo di analisi dei rapporti che l’organizzazione intrattiene con tutti quanti hanno un interesse nei suoi confronti. Racconta agli ospiti, alle loro famiglie e a quanti lo desiderano, l’identità di Mamré, i principi che la ispira, la sua missione, l’impatto che è in grado di produrre nella società la sua tipica impronta professionale e valoriale. Il documento è visionabile sul sito della Fondazione.

**2022** Conclude positivamente in data 14/12 l’iter relativo alla richiesta di adesione della Fondazione Mamré Onlus a Confcooperative. Il N. di matricola attribuito è 84542. La Fondazione è stata assegnata a Confcooperative Federsolidarietà.

**2022** Il 15.12. aderisce al Contratto di Rete fra le istituzioni che si occupano della disabilità nel bresciano, denominata Rete “Connessioni”.

**2022**, in occasione del Natale, al rinnovarsi dei vari lustri di appartenenza alla Fondazione, introduce il riconoscimento dei lavoratori con un benefit, per sottolineare il valore del loro impegno a servizio della fragilità umana.

**2023** in data 12.01 costituisce un gruppo di lavoro per la gestione del rischio aggressione.

**2023**, in ottemperanza al D.lgs. 24/2023, la Fondazione ha redatto una Procedura e adottato un canale informatico dedicato a garanzia della riservatezza del segnalante:

<https://fondazionemamre.wb.teseoerm.com/#/>.

La piattaforma è regolarmente attiva e il soggetto gestore delle segnalazioni è individuato nel Comitato Whistleblowing composto dai membri dell’Organismo di Vigilanza.

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

**2026** A seguito dell’iscrizione della Fondazione Mamré 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 Mamré ETS.

Restano invariati codice fiscale e partita IVA, sede legale e sede amministrativa, riferimenti telefonici e PEC.

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

- la co-progettazione con **Civitas s.r.l.** e altre cooperative locali, nell’ambito del PNRR, per la gestione di “Efraim” spazio di cohousing, percorsi di autonomia e di inserimento al lavoro per cinque persone con disabilità, individuate dai Servizi Sociali dei comuni della Valle Trompia;
- il partenariato con altre organizzazioni del terzo settore per il progetto “**Magazzino diffuso**” per lo scambio e la condivisione di eccedenze.
- L’adesione alle iniziative del **Banco farmaceutico**

## Welfare aziendale

- nella ricorrenza della **S. Lucia**, ogni anno, offre a tutti i dipendenti e collaboratori, al fine di tutelarne la salute, un voucher per la prevenzione oncologica/cardiologica, spendibile presso il Poliambulatorio Raphaël di Clusane.

## – Scopo sociale

“La Fondazione persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante l’esercizio, in via esclusiva o principale, delle seguenti attività di interesse generale ai sensi dell’art. 5 D.lgs. 117/2017: a) interventi e servizi sociali (...) Per il raggiungimento di detto scopo ed in funzione di esso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la Fondazione potrà gestire unità d’offerta sociali e socio sanitarie e sanitarie, comunità alloggio, case per anziani, case albergo, centri di pronto intervento, centri diurni integrati, alloggi protetti...”  
(art. 2 dello Statuto della Fondazione).

## - Missione e valori portanti

In continuità con l’Associazione, la Fondazione fa propri i valori fondativi di Mamré.

Il nome “Mamré”, tratto dal capitolo 18 della Genesi, richiama l’accoglienza di Abramo alle querce di Mamré, un’icona biblica che ispira la **missione dell’opera dove la tenda si apre all’incontro, l’accoglienza si fa servizio alla persona e il riconoscimento della sua inviolabile dignità genera fecondità e vita.**

Come una tenda saldamente ancorata al suolo, l’identità della Fondazione si sostiene su **quattro valori portanti**:

### 1. Originalità della persona

Ogni persona, anche la più fragile, è unica e irripetibile e porta in sé risorse e aspirazioni che chiedono di essere riconosciuti e valorizzati.

### 2. Amicizia

Relazioni autentiche, fondate su condivisione, fiducia e corresponsabilità, costruiscono la comunità e generano bene.

### 3. Fiducia nella Divina Provvidenza

L’impegno umano e professionale si accompagna alla fiducia in Dio, che guida e sostiene il cammino dell’opera.

### 4. Attenzione ai bisogni emergenti

Uno sguardo attento ai segni del tempo permette di cogliere i bisogni nuovi e di offrire risposte concrete e generative.

## – Governo

Sono diversi gli attori coinvolti nel tradurre la mission della Fondazione in azione concreta. Le funzioni dei diversi soggetti e le relazioni tra i vari livelli organizzativi sono individuate nel funzionigramma e nell’organigramma della Fondazione.

Gli operatori che, a qualsiasi titolo, fanno parte di Mamré contribuiscono alla realizzazione dei valori fondativi e dell’organizzazione dei servizi, dando forma concreta alla mission della Fondazione all’interno delle diverse unità d’offerta in cui prestano servizio.



Il governo della Fondazione è affidato al Consiglio di Amministrazione, attualmente composto da:

- Tecla Cioli Presidente
- Gasparotti Cristina Vicepresidente
- Tedeschi Beatrice Consigliere delegato
- Mombelli Silvia Consigliere
- Ferrari Lucia Consigliere delegato.

## Cosa facciamo e come lavoriamo

---

...Una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanitario

### - Cosa facciamo

La Fondazione Mamré realizza la propria missione attraverso servizi rivolti a persone con disabilità, anziane e minori, ponendo la persona al centro degli interventi e curando la qualità delle relazioni.

Nel consolidamento e nello sviluppo delle opere già avviate a favore delle persone fragili, la Fondazione custodisce il solido e originale patrimonio ideale e valoriale da cui esse sono nate, affinché l'azione sia orientata al bene comune e alla sostenibilità nelle sue diverse dimensioni: sociale, ambientale, economica e valoriale.

- Attualmente Mamré gestisce:
- n.7 comunità socio-sanitarie per disabili;
- n. 1 una residenza socio-sanitaria per disabili
- n. 1 comunità per minori;
- n.1 una casa albergo per anziani;
- n.1 centro diurno integrato,
- n.3 alloggi protetti per disabili,
- n. 4 alloggi per l'autonomia per giovani-adulti,
- n.1 servizio di Riabilitazione Ambulatoriale: Comunicazione Aumentativa Alternativa (RIA-CAA),
- n.1 un mercatino solidale dell'usato;
- aderisce al progetto B1 e B1 autismo per il distretto di Brescia.

### - Come lavoriamo

I nostri servizi si fondano sul **principio** della **centralità della persona**, riconosciuta nella sua dignità, unicità e capacità di autodeterminazione.

**La visione antropologica della persona è integrale:** corpo, anima e spirito, tant'è che la dimensione interiore/spirituale è stata aggiunta ai domini della qualità di vita (vedi criteri di riferimento scientifico).

**Lo stile** che caratterizza tutte le opere unisce umanità e professionalità, accoglienza e competenza, attenzione ai bisogni e valorizzazione delle risorse degli ospiti e di quanti se ne prendono cura.

**Con gli anziani** si promuovono contesti di cura attenti alla qualità della vita e alla relazione.

**Con i minori** si offrono ambienti educativi protetti, capaci di sostenere la crescita e la fiducia.

**Con le persone con disabilità** si sviluppano percorsi personalizzati orientati al benessere, all'autodeterminazione e all'inclusione.

Particolare attenzione è dedicata alla **formazione continua** degli operatori, alla collaborazione con le realtà del territorio in una **logica di rete** e alla valorizzazione del **volontariato**, riconosciuto come risorsa preziosa per la vita delle comunità.

## Presentazione dell'Unità d'offerta "Giaffa"

Cos'è, finalità, significato del nome, criteri di riferimento

### – Cos'è

L'Alloggio per l'Autonomia Giaffa intende essere un **luogo di vita** nel quale l'accoglienza, la relazione e la cura della quotidianità favoriscono percorsi di autonomia, di partecipazione e di crescita personale, nel rispetto della dignità e dell'originalità di ogni persona.

È un'**unità d'offerta sociale** a carattere **residenziale**, nata per rispondere a uno dei diversi bisogni nell'area della disabilità, che realizza interventi educativi coerenti col progetto di vita della persona, offrendo al contempo un sostegno al loro nucleo familiare.

Prendiamo a prestito dal dr. Francesco Cannella tre verbi su cui **costruire l'abitare**, che condividiamo: essere, appartenere, divenire. L'alloggio è quindi un luogo vitale, in cui una persona può essere riconosciuta, sentirsi appartenente, continuare a divenire.



*"La misura evangelica e professionale di un servizio non è solo quanto protegge, ma quando rende possibile l'essere, l'appartenere e il divenire. Dal contenere al generare"*

Il servizio offre i seguenti elementi qualificanti:

- **una soluzione residenziale di tipo familiare**, sostitutiva o alternativa alla famiglia quando questa non è presente oppure ha esaurito le proprie risorse di supporto;
- **una risposta ai bisogni di relazione, appartenenza, impegno e svago**, soddisfatti anche all'interno della comunità locale di riferimento, nella prospettiva della partecipazione sociale e della promozione della migliore qualità di vita possibile;
- **la promozione dell'autonomia** nelle attività della vita quotidiana e, in particolare, nella gestione della casa e degli spazi di autonomia personale, compresa l'organizzazione del tempo libero;

- **la valorizzazione dei legami con la famiglia di origine**, secondo modalità e tempi che favoriscano il benessere della persona, condivisi anche con i Servizi sociali o psicosociali di riferimento;
- **una relazione educativa** che sostiene il protagonismo delle ospiti nella costruzione del proprio percorso di vita personale e originale, promuovendo esperienze il più possibile normalizzanti.

## – Finalità

L'inserimento nell'alloggio per l'autonomia ha come finalità:

- favorire la **sperimentazione di spazi di autonomia** nella vita quotidiana, intesa come una libertà sostenuta. Non è autosufficienza. È libertà possibile, scelta, iniziativa e responsabilità dentro una rete di sostegno.
- **valorizzare** le capacità, le aspirazioni, i desideri e le competenze della persona;
- sostenere **l'autodeterminazione** e la **partecipazione** alla vita sociale, non come mera collocazione esterna, ma come partecipazione reale a relazioni, luoghi, tempi e scambi sociali non artificiali.
- promuovere una buona **qualità della vita** secondo quanto descritto nel cap. "riferimento scientifico"

## - Significato del nome

Il nome "Giaffa", che significa "giardino fiorito" e anche "porto ospitale", richiama da un lato la collocazione in un ambiente di vita giovane e variegato e, dall'altro, l'accoglienza incondizionata di ogni persona, riconosciuta nella sua irripetibile e inconfondibile originalità.

## - Criteri di riferimento

### a. Riferimento valoriale

Giaffa si ispira ai valori di accoglienza, rispetto e promozione della dignità di ogni persona, nel solco della missione avviata da Don Pierino Ferrari, orientata a offrire una risposta concreta e cristianamente ispirata, ai bisogni delle persone più fragili.

Il servizio riconosce la persona con disabilità come protagonista del proprio progetto di vita e promuove percorsi che favoriscano lo sviluppo delle autonomie personali, relazionali e sociali, valorizzando le capacità e le potenzialità di ciascuno e, laddove non ci sono margini di miglioramento, a mantenere il più a lungo possibile le competenze acquisite.

L'intervento educativo e di accompagnamento è orientato a sostenere processi di crescita, autodeterminazione e partecipazione alla vita della comunità, favorendo un contesto di vita accogliente, rispettoso e inclusivo.

L'azione del servizio si fonda sui seguenti principi:

- centralità e dignità della persona, riconosciuta nella sua unicità;
- promozione dell'autonomia e dell'autodeterminazione, attraverso percorsi personalizzati;

- accoglienza e solidarietà, quali valori fondanti dell'esperienza della Fondazione;
- inclusione e partecipazione sociale, favorendo relazioni e integrazione nel territorio;
- collaborazione con famiglie, servizi e comunità, per la costruzione condivisa dei progetti di vita.

Questi orientamenti guidano l'operato quotidiano degli operatori e delle persone coinvolte nel servizio, contribuendo a creare un ambiente di vita che favorisca benessere, responsabilità e crescita personale.

#### b. Riferimento scientifico

---

Nella presa in carico della persona e nella programmazione degli interventi di sostegno, Giaffa si ispira ai principali modelli scientifici internazionali relativi alla disabilità, al funzionamento umano e alla Qualità della Vita (QdV).

In particolare, il servizio fa riferimento al modello della Qualità della Vita elaborato da Robert L. Schalock e Miguel Ángel Verdugo, che individua diversi domini di benessere: benessere emotivo, relazioni interpersonali, sviluppo personale, autodeterminazione, inclusione sociale, diritti, benessere materiale e benessere fisico.

A tali domini la Fondazione Mamré, fedele alla propria visione antropologica della persona nella sua integralità, affianca anche il dominio della spiritualità, riconoscendo l'importanza della dimensione spirituale nel percorso di crescita e nel progetto di vita della persona. Queste dimensioni orientano la progettazione degli interventi educativi e dei sostegni offerti dal servizio.

L'approccio adottato è inoltre coerente con il modello bio-psico-sociale dell'ICF – Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), che considera la disabilità come il risultato dell'interazione tra condizioni personali e fattori ambientali.

In questa prospettiva il servizio adotta un approccio centrato sulla persona, orientato alla personalizzazione dei progetti di vita, alla valorizzazione delle capacità individuali e al monitoraggio nel tempo degli esiti degli interventi.

#### c. Riferimento normativo

---

Per l'Unità d'offerta sociali residenziale Alloggi per l'autonomia i riferimenti principali sono:

- Legge Regionale Lombardia n. 3 del 12 marzo 2008
- D.G.R. n. 20762 del 16/02/2005  
Definizione dei requisiti delle unità di offerta sociali per minori, tra cui gli Alloggi per l'autonomia.
- D.G.R. n. 6443 del 2022  
Ulteriore aggiornamento del sistema delle unità di offerta sociali e dei relativi standard.

## La Struttura e l'Organizzazione

### Localizzazione, obiettivi, organizzazione

#### - Localizzazione

L'appartamento ha sede Iseo (BS), in via L. Di Bernardo 1, in una struttura di proprietà della Parrocchia "Cristo Re" di Clusane. L'alloggio "GIAFFA", si colloca nella rete territoriale dei servizi sociali per persone disabili adulte.

#### Localizzazione, accessibilità, sicurezza



Giaffa ha sede in Clusane, frazione di Iseo che si affaccia sul lago omonimo. È localizzato in un luogo vitale del paese: l'oratorio e le sue strutture.

Il servizio è posto infatti all'interno di un complesso edilizio nel quale hanno sede il bar dell'oratorio e le aule di catechismo.

L'alloggio è circondato da un piccolo parco verde e da campi di pallavolo, pallacanestro e calcio. Sono facilmente accessibili a piedi i vari servizi pubblici del paese: farmacia, bar, banca, posta...

L'unità d'offerta è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici, che effettuano frequenti corse specie nel periodo scolastico. La

fermata più vicina è a 200 dall'alloggio. L'alloggio è dotato di parcheggio, interno. Lo spazio di manovra per l'accesso e l'uscita dai parcheggi è interno all'area, in condizioni di massima sicurezza. L'accesso all'appartamento si effettua tramite scala esterna.

#### Articolazione e caratteristiche costruttive

La struttura si sviluppa su due piani fuori terra collegati da una scala interna situato all'interno di una zona protetta. L'accesso carrai dà su un ampio parcheggio privato. La struttura è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza.

Tutti gli elementi costruttivi e gli impianti garantiscono il rispetto delle norme urbanistiche edilizie, di prevenzione incendi, d'igiene e sicurezza.

L'edificio risponde alle norme antisismiche in vigore.

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

L'alloggio protetto è composto da soggiorno e cucina, un locale studio, tre camere singole, due bagni e due luoghi di disimpegno.

## - Organizzazione

L'organizzazione del servizio è coerente con i riferimenti valoriali e normativi sopra descritti e con le azioni necessarie a tradurre in atto gli interventi educativi personalizzati.

Il servizio, inoltre, opera in collaborazione con i servizi sociali e socio-sanitari del territorio, con le famiglie e con le risorse della comunità locale.

In particolare, l'organizzazione del servizio ruota attorno a:

- progetto educativo individuale
- vita quotidiana come spazio educativo
- attenzione alle relazioni
- valorizzazione delle capacità della persona

Il progetto educativo trova nella vita quotidiana dell'alloggio il proprio contesto privilegiato di realizzazione.

## Funzionamento e servizi erogati

---

Apertura, interventi offerti, retta

### Apertura

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

### Interventi offerti

Gli interventi sono i sostegni garantiti dall'alloggio per la realizzazione del progetto della persona ospitata. Tali interventi vengono realizzati attraverso diverse tipologie di sostegno.

#### Servizi educativi garantiti dall'alloggio

---

L'alloggio assicura interventi educativi e di accompagnamento nella gestione della vita quotidiana, tra cui:

- accompagnamento educativo nella gestione della vita domestica e nella progressiva assunzione di responsabilità personali;
- sostegno allo sviluppo e al mantenimento delle autonomie personali, domestiche e relazionali;
- supporto nella cura di sé e nel mantenimento del benessere psico-fisico;
- accompagnamento nella gestione del tempo libero e nella valorizzazione degli interessi personali;
- sostegno alla partecipazione alla vita sociale e comunitaria.

#### Servizi realizzati in collaborazione con la rete territoriale

---

In relazione agli obiettivi del progetto individuale, il servizio promuove e sostiene la partecipazione delle ospiti ad attività svolte presso servizi e realtà del territorio, quali:

- attività socio-educative e formative;
- attività occupazionali;
- iniziative ricreative, culturali e sportive;
- percorsi di inclusione sociale.

#### Collaborazione con famiglie e servizi

---

Il servizio mantiene una costante collaborazione con:

- i servizi sociali e socio-sanitari di riferimento;
- le famiglie e i referenti giuridici delle ospiti;
- le associazioni di volontariato e le realtà della comunità locale.

Questa rete di relazioni consente di sostenere il progetto di vita della persona e di favorire la partecipazione attiva alla vita della comunità.



## - Retta

La retta mensile viene determinata annualmente dalla Fondazione Mamrè ETS in relazione alle prestazioni contenute nel progetto individuale ed erogate all'ospite. Eventuali variazioni nell'anno sono effettuate in corrispondenza della modifica dei termini progettuali.

La retta comprende:

- costo del personale previsto nel progetto, del personale dei vari servizi correlati, sopra citati
- il costo del vitto e dell'alloggio
- il costo dei prodotti per l'igiene ambientale

Il pagamento della retta è mensile e avviene entro 10 giorni del mese successivo a quello di competenza.

Le assenze non costituiscono riduzione di retta.

Non è previsto nessun deposito cauzionale.

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

## Gli Ospiti

Destinatari, criteri di ammissione e dimissione, lista di attesa, PEI, Diritti-doveri

### - Destinatari

Giaffa è una struttura residenziale che accoglie fino a due persone adulte con disabilità intellettiva lieve o media, di genere femminile, che necessitano di un parziale sostegno socio-educativo nella gestione della vita quotidiana, in quanto impossibilitate a permanere nel proprio nucleo familiare o per le quali risulta opportuno un percorso di vita al di fuori della famiglia di origine. Non sono compresi nei destinatari persone non autonome dal punto di vista motorio.

L'idoneità all'inserimento è determinata dalle seguenti condizioni:

- Le persone devono essere deambulanti;
- Le problematiche relazionali-comportamentali devono essere compatibili con un contesto di vita di tipo familiare.

### - Criteri di ammissione e dimissione

#### Criteri di ammissione

La richiesta di inserimento nell'Alloggio per l'Autonomia **Giaffa** viene presentata tramite i **Servizi Sociali del Comune di residenza** oppure tramite l'**Équipe Operativa Disabilità della ASST di riferimento**, che provvedono alla valutazione della candidatura in relazione alle finalità del servizio.

La domanda di inserimento deve essere corredata da **relazione psico-sociale aggiornata** e contenere almeno i seguenti dati:

- codice fiscale e, per i cittadini stranieri, indicazione dello stato di cittadinanza;
- grado e tipologia di invalidità, con eventuale riconoscimento dell'indennità di accompagnamento;
- recapiti della famiglia, del tutore o dell'Amministratore di Sostegno.

Se necessario, viene concordato con i servizi invianti un **incontro conoscitivo** per la presentazione della persona candidata.

La **Responsabile del servizio** valuta la compatibilità della candidatura rispetto alle finalità dell'alloggio e alla presenza di eventuali ospiti già inseriti. L'esito della valutazione viene comunicato in forma scritta e può prevedere l'inserimento immediato oppure l'iscrizione nella **lista d'attesa**.

#### Documentazione richiesta per l'ingresso

Al momento dell'ingresso nell'Alloggio per l'Autonomia **Giaffa**, la persona ospite o il suo referente giuridico (tutore o Amministratore di Sostegno) deve presentare la documentazione necessaria alla presa in carico amministrativa e alla definizione del progetto individuale.

In particolare, è richiesta la seguente documentazione:

- documento di identità e **codice fiscale** della persona ospite;
- copia del **verbale di invalidità civile** e dell'eventuale riconoscimento dell'indennità di accompagnamento;
- documentazione sanitaria significativa e aggiornata;
- eventuale **nomina del tutore o dell'Amministratore di Sostegno**;
- recapiti dei familiari o delle persone di riferimento;
- eventuale documentazione relativa al **progetto individuale** predisposto dai servizi invianti.

Al momento dell'ingresso vengono inoltre sottoscritti:

- il **contratto di accoglienza**;
- l'eventuale documentazione relativa al **trattamento dei dati personali** e alle autorizzazioni previste dalla normativa vigente.

La documentazione raccolta viene utilizzata esclusivamente per le finalità connesse alla presa in carico della persona e alla realizzazione del progetto educativo individuale, nel rispetto della normativa in materia di **tutela della privacy**.

#### Dimissioni e continuità del progetto di vita

---

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

La dimissione può essere anticipata quando:

- sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono inattuabile il progetto;
- gli obiettivi prefissati dall'inserimento siano stati raggiunti.

La dimissione viene effettuata con comunicazione scritta dall'Ente che ha formulato la richiesta di ammissione.

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

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

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

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

## - Liste di attesa

La graduatoria della lista d'attesa viene definita secondo i seguenti criteri:

- provenienza da servizi della Fondazione Mamré ETS;
- provenienza dal Comune di Iseo;
- provenienza da Comuni afferenti all'ASST Franciacorta;
- provenienza da altri Comuni dell'ATS di Brescia;
- anzianità della domanda di inserimento.

In caso di disponibilità di posto, la Responsabile del servizio contatta i candidati secondo l'ordine della graduatoria. Il candidato e la famiglia devono comunicare la propria disponibilità **entro 48 ore**; in caso di accettazione, l'inserimento deve avvenire **entro 7 giorni lavorativi**.

Prima dell'ingresso è prevista una **visita conoscitiva dell'alloggio**. Nel giorno dell'inserimento la persona ospite o il suo **referente giuridico (tutore o Amministratore di Sostegno)** sottoscrive il **contratto di accoglienza**.

L'eventuale **rinuncia alla permanenza in lista d'attesa** deve essere comunicata in forma scritta dall'Ente che ha presentato la domanda di inserimento.

## - Progetto educativo e obiettivi

Per ciascuna ospite inserita nell'Alloggio per l'Autonomia viene elaborato un **Progetto Educativo Individuale (PEI)**, costruito a partire dalla valutazione dei bisogni, delle potenzialità, delle preferenze e delle aspirazioni individuali della persona.

Il progetto definisce **obiettivi** e **interventi** condivisi, attraverso il coinvolgimento attivo dell'ospite, dei servizi sociali di riferimento e della famiglia.

Gli interventi vengono pertanto declinati in ambito educativo, assistenziale e sociale, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo dell'autonomia personale e la partecipazione alla vita della comunità.

Il progetto educativo individuale si colloca all'interno del più ampio **progetto di vita** della persona con disabilità, inteso come percorso personalizzato volto a promuovere autonomia, partecipazione sociale e qualità della vita. In questa prospettiva il servizio sostiene le ospiti nella costruzione di esperienze di autonomia abitativa -seppur parziale in quanto consentita per i numerosi sostegni offerti-, di relazione e di partecipazione alla vita della comunità, in coerenza con le loro capacità, aspirazioni e preferenze.

Il progetto individuale si ispira ai **domini della Qualità della Vita**, che orientano la definizione degli obiettivi e degli interventi di sostegno: benessere emotivo, relazioni interpersonali, sviluppo personale, autodeterminazione, inclusione sociale, diritti, benessere materiale e benessere fisico e spirituale in coerenza con la **visione antropologica** che lo riconosce parte integrante del percorso di crescita e del progetto di vita.

Questo orientamento è coerente con l'**approccio bio-psico-sociale** alla disabilità e con i più recenti indirizzi normativi che pongono al centro la persona e il suo progetto di vita personalizzato, come previsto dal **Decreto Legislativo 62/2024**.

In questa prospettiva il **progetto educativo** rappresenta lo **strumento** attraverso il quale il servizio **accompagna** la persona nella **realizzazione del proprio progetto di vita**, promuovendo **percorsi** di autonomia, di relazione e di partecipazione alla vita della comunità.

Il progetto viene **formalizzato** e sottoscritto dalle parti coinvolte nel processo di inserimento.

Sono previste **verifiche periodiche**, finalizzate al monitoraggio del percorso e all'eventuale aggiornamento degli obiettivi, in relazione all'evoluzione dei bisogni e dei livelli di autonomia dell'ospite.

## - Vita quotidiana: come si vive a Giaffa

La dimensione contenuta dell'alloggio, che accoglie un numero limitato di ospiti, favorisce un contesto di vita di tipo familiare e consente di dedicare un'attenzione educativa particolarmente attenta ai bisogni, ai tempi e alle caratteristiche di ciascuna persona.

All'interno di questo contesto, la vita quotidiana rappresenta il luogo privilegiato nel quale si sviluppano i percorsi educativi. Attraverso le attività di ogni giorno e le esperienze condivise, le ospiti possono sperimentare responsabilità, consolidare competenze personali e costruire relazioni significative.

Le attività proposte sono coerenti con gli obiettivi educativi definiti nel progetto individuale e si inseriscono nel più ampio progetto di vita della persona. L'organizzazione della giornata è pertanto personalizzata e può differire per ciascuna delle ospiti.

In relazione ai bisogni, alle capacità e agli interessi individuali, alcune attività vengono svolte presso servizi o realtà del territorio, altre sono realizzate con il supporto di volontari, mentre altre ancora sono organizzate direttamente all'interno o all'esterno dell'alloggio.

Questa articolazione consente di valorizzare le opportunità offerte dal contesto territoriale e di promuovere la partecipazione delle ospiti alla vita sociale, favorendo lo sviluppo delle autonomie personali e relazionali.

Nella vita quotidiana dell'alloggio le ospiti sono accompagnate e sostenute nello svolgimento di diverse attività, tra cui:

- la cura della persona e della propria salute, con attenzione agli aspetti di benessere fisico ed emotivo;
- l'organizzazione del tempo libero della giornata e il rispetto degli impegni personali;
- la gestione delle attività domestiche, quali il riordino degli spazi, la collaborazione nella preparazione dei pasti e la cura dell'ambiente di vita;
- la gestione di piccole spese personali e degli acquisti;
- l'utilizzo dei servizi presenti nel territorio (negozi, farmacia, ufficio postale, mezzi pubblici, servizi ricreativi);
- la scelta di momenti di svago e di tempo libero attraverso attività ricreative, culturali o sportive;

- la partecipazione ad attività educative, sociali o occupazionali svolte presso servizi o realtà del territorio;
- la partecipazione ad occasioni di incontro e socializzazione nella comunità locale;
- il mantenimento dei rapporti con la famiglia, volontari e con le persone significative.

Il sostegno educativo viene modulato in relazione alle capacità e ai bisogni di ciascuna ospite, con l'obiettivo di favorire una progressiva acquisizione di autonomia nella gestione della vita quotidiana.

All'interno della vita dell'alloggio vengono inoltre promossi momenti di confronto e di condivisione tra le ospiti e gli operatori, finalizzati a favorire la partecipazione alla gestione della vita domestica e l'espressione di bisogni, preferenze e proposte. In tali occasioni possono essere condivise decisioni relative all'organizzazione della vita quotidiana, alla gestione degli spazi comuni e alla programmazione di attività e momenti di svago.

Questi momenti rappresentano occasioni per esercitare la capacità di scelta, la responsabilità personale e la costruzione di relazioni basate sul rispetto reciproco e sulla collaborazione.

## - Diritti e doveri delle ospiti

### Diritti

---

Le ospiti hanno diritto a:

- essere accolte e trattate con rispetto e dignità;
- partecipare alla definizione del proprio progetto educativo;
- vivere in un ambiente sicuro e accogliente;
- mantenere relazioni con la famiglia e con la rete sociale;
- ricevere informazioni chiare sul funzionamento del servizio;
- vedere tutelata la propria riservatezza.

### Doveri

---

Le ospiti sono chiamate a:

- rispettare le persone presenti nell'alloggio;
- collaborare, secondo le proprie capacità, alla gestione della vita quotidiana;
- rispettare gli ambienti e gli arredi della struttura;
- osservare le regole di convivenza condivise.

## Risorse umane

---

L'organizzazione delle risorse umane è orientata a garantire la qualità degli interventi educativi, la continuità del percorso delle ospiti e il coordinamento con i servizi territoriali, in coerenza con gli obiettivi definiti nei progetti individuali.

**La responsabile** dell'Alloggio per l'Autonomia è l'Educatrice professionale socio-sanitaria Silvia Mombelli, che cura gli aspetti tecnico-organizzativi del servizio, il sistema informativo e il rispetto delle normative vigenti.

La responsabile provvede inoltre alla definizione e alla stesura dei progetti individualizzati delle ospiti, collaborando con le eventuali figure professionali coinvolte, con i familiari e con i servizi socio-sanitari di riferimento per la loro attuazione. Partecipa alle verifiche periodiche dei progetti e si confronta con i servizi invianti per l'individuazione di eventuali interventi successivi alla dimissione.

La responsabile è affiancata da un **operatore sociale** e da un **volontario** nella gestione di alcuni aspetti della vita quotidiana dell'alloggio, in particolare nello svolgimento delle attività esterne.

Ulteriori operatori possono essere coinvolti in relazione alle esigenze individuate nei progetti individuali, sia in termini quantitativi sia qualitativi, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Completano l'organizzazione del servizio gli **operatori incaricati dalla Fondazione** per i servizi di **supporto** (area amministrativa, servizio di prevenzione e protezione, manutenzione, ecc.) e i consulenti che operano a prestazione professionale sulla base di specifici incarichi o contratti (consulenza del lavoro, fiscale e amministrativa, formazione, sicurezza nei luoghi di lavoro, tutela della privacy).

### Volontariato

---

Il volontariato rappresenta una risorsa complementare alle attività del servizio e opera in affiancamento agli operatori, contribuendo alla realizzazione di alcune attività educative, relazionali e di partecipazione alla vita del territorio.

I volontari fanno riferimento all'Associazione "Amici di Raphaël", con la quale è stata stipulata apposita convenzione. La loro presenza si svolge in collaborazione con gli operatori della struttura e nel rispetto delle indicazioni organizzative del servizio.

L'attività dei volontari si ispira ai principi di gratuità, sussidiarietà, centralità della persona e promozione della cultura della solidarietà sul territorio.

## Impegno per la qualità del servizio

Indicatori di qualità, Impatto sociale, URP, Accesso a documenti

L’Alloggio per l’Autonomia Giaffa promuove un processo costante di monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio.

Attraverso la verifica periodica dei progetti individuali, l’osservazione degli esiti educativi, il confronto con le famiglie e con i servizi territoriali, il servizio si impegna a garantire interventi sempre più rispondenti ai bisogni delle persone accolte.

A tal fine promuove:

- la verifica periodica dei progetti educativi individuali;
- il monitoraggio degli indicatori di qualità del servizio;
- il confronto costante con le famiglie e con i servizi territoriali;
- l’aggiornamento professionale degli operatori.

Le osservazioni, i suggerimenti e le segnalazioni degli ospiti, delle famiglie e dei servizi inviati rappresentano uno strumento importante per migliorare continuamente il servizio e garantire interventi sempre più adeguati ai bisogni delle persone accolte.

### - Indicatori di qualità del servizio

Gli indicatori riportati di seguito rappresentano uno strumento di monitoraggio della qualità del servizio. Essi orientano la progettazione educativa, la verifica dei progetti individuali e la valutazione degli esiti degli interventi in relazione ai diversi domini della Qualità della Vita.

| <b>Dominio della Qualità della Vita</b>                                                                      | <b>Obiettivi di intervento</b>                                            | <b>Indicatori di monitoraggio</b>                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  Benessere emotivo        | Promuovere serenità e sicurezza personale                                 | grado di soddisfazione dell’ospite, osservazioni degli operatori   |
|  Relazioni interpersonali | Favorire relazioni positive con ospiti, familiari e comunità              | frequenza e qualità delle relazioni familiari e sociali            |
|  Sviluppo personale       | Potenziare o mantenere le competenze personali e abilità quotidiane       | progressi o mantenimento delle autonomie personali                 |
|  Autodeterminazione       | Sostenere la capacità di scelta e di partecipazione                       | partecipazione dell’ospite alle decisioni che la riguardano        |
|  Inclusione sociale       | Favorire la partecipazione alla vita del territorio                       | partecipazione ad attività sociali e comunitarie                   |
|  Diritti                  | Garantire rispetto della dignità, della privacy e della libertà personale | assenza di segnalazioni o reclami relativi alla tutela dei diritti |
|  Benessere materiale      | Garantire condizioni abitative adeguate e cura degli spazi                | qualità e adeguatezza dell’ambiente di vita                        |
|  Benessere fisico         | Promuovere salute e cura della persona                                    | monitoraggio dello stato di salute e delle abitudini di vita       |
|  Spiritualità             | Valorizzare la dimensione spirituale della persona                        | possibilità di esprimere e vivere la propria dimensione spirituale |



## - Impatto sociale

Nel Bilancio sociale anche l'Alloggio protetto definisce obiettivi di impatto sociale collegati alla promozione della qualità della vita delle ospiti coerenti con lo schema sotto riportato.



## - Responsabile delle Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

La Fondazione Mamré ETS garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori. Essi possono: chiedere informazioni sui servizi erogati, chiedere chiarimenti e/o specificazioni, segnalare disservizi e/o disagi subiti, ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni.

Le segnalazioni, le osservazioni, i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere presentate al responsabile dell'alloggio, di persona, previo appuntamento, o in forma scritta.

Responsabile dell'Urp è la vicepresidente della Fondazione Mamré 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 all'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 Urp è impegnata ad attivarsi con celerità, e comunque entro i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi che sono stati sottoposti.

## - Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

In base all'art. 22 della legge 241/90 "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 responsabile per chiedere certificazioni.

I documenti vengono poi rilasciati al richiedente, su autorizzazione del legale rappresentante dell'ospite, senza richiesta di alcun contributo, in un tempo massimo di 7 giorni, salvo giustificati impedimenti.







*Edizione 2026*  
*Prima Revisione*  
*febbraio 2026*

*Sostituisce le edizioni precedenti*  
*Stampato in proprio*