

# RIA C.A.A. ANTENNE SINTONIZZATE

RIABILITAZIONE AMBULATORIALE

Servizio di Comunicazione Aumentativa Alternativa

Carta dei Servizi

Via Paolo Riccardi 12A, 25136

Brescia

tel. 366 2343960

[caa@mamre.it](mailto:caa@mamre.it)

Fondazione

Mamrè ETS

rev.2 maggio 2026





## Sommario

La carta dei Servizi	pag. 3
Chi siamo: le radici della nostra identità	pag. 5
Cosa facciamo: una lunga esperienza di lavoro sociosanitario	pag. 9
Antenne Sintonizzate: informazioni generali, localizzazione ed accessibilità	pag. 11
Finalità e scopo	pag. 12
Destinatari	pag. 13
Caratteristiche organizzative e gestionali	pag. 13
Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previ- Ste	pag. 16
Tipologia delle prestazioni erogate	pag. 18
Attività domiciliare	
Accesso e richiesta di documentazione	pag. 20
Diritti: strumenti e modalità di tutela	pag. 21
Valutazione del servizio erogato	pag. 22
Allegato 1: scheda per esprimere apprezzamenti e lamentele	
Allegato 2: Orbetello Satisfaction Scale	

## La Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento previsto dal D.L. 12/05/95 N°163, che il Servizio Antenne Sintonizzate adotta per regolare i rapporti con gli utenti, le famiglie e le istituzioni, allo scopo di far conoscere le finalità del servizio, la filosofia ed i valori di riferimento a cui ci si ispira, l'organizzazione ed i servizi erogati.

Rappresenta quindi uno strumento di informazione a disposizione degli utenti, dei familiari, delle Pubbliche Istituzioni e di tutti i cittadini interessati.

L'adozione della Carta rappresenta essenzialmente un' **azione di tutela** nei confronti degli utenti che si vuole attuare attraverso processi di informazione, di **partecipazione** e di **valutazione** della qualità, nell'intento di fornire un servizio sempre più adeguato alle loro esigenze.

Risponde ai principi fondamentali di:

- uguaglianza**: pari dignità degli utenti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche ;
- imparzialità**: impegno di tutti gli operatori nei confronti degli utenti ;
- continuità**: garanzia della continuità del supporto professionale;
- diritto di scelta**: quale manifestazione del diritto più ampio di libertà personale misurato sul rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali della struttura;
- partecipazione**: favorisce il diritto alla corretta partecipazione, al coinvolgimento e alla tutela in caso di prestazioni non soddisfacenti con possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- efficacia ed efficienza**: impegno a migliorare le prestazioni senza inutili perdite di risorse.

La Carta:

- Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti;
- Descrive l'organizzazione del servizio erogato;
- Individua gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'utente.

### Come viene diffusa

È consegnata:

- ◆ durante il primo incontro della presa in carico a tutti i familiari degli utenti;
- ◆ è messa a disposizione del personale neoassunto e dei cittadini che la richiedono;
- ◆ è esposta nella bacheca del Servizio Antenne Sintonizzate;
- ◆ è pubblicata sul sito web [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it); pubblicata annualmente e ad ogni modifica del contenuto.

## Chi siamo: le radici della nostra identità

Il Servizio di Comunicazione Aumentativa Alternativa “Antenne Sintonizzate” (ora innanzi Antenne Sintonizzate) è gestito dalla Fondazione Mamré ETS, con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173 e sede amministrativa in Iseo (BS) fraz. Clusane, Via Padre O. Marcolini, n. 6, Tel 030.9829239, E-mail [fondazione@mamre.it](mailto:fondazione@mamre.it).

Il Consiglio di Amministrazione nominato il 28 aprile 2026, è composto da:

- Ferrari Lucia - presidente
- Gasparotti Cristina - vicepresidente
- Tedeschi Beatrice - segretaria
- Prati Gianluigi - consigliere
- Franzoni Irvano - consigliere

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

**Lo scopo** La Fondazione Mamré ETS, si propone l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, promuovendo iniziative nel settore dell'assistenza sociale, socio-sanitaria..... (art. 4 punto a. della Fondazione)

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

**Il nome “Mamré”**, che rimanda a questo brano biblico, per noi significa impegno all'accoglienza della persona, considerata essere unico e irripetibile, ricca di una inalienabile dignità, a prescindere dalle sue condizioni di salute psicofisica e dal grado di produttività sociale.

Questa accoglienza è premessa e causa di fecondità, che si esplica nella capacità di generare attenzioni, interventi, esiti positivi a fronte dell'impatto con storie e situazioni personali caratterizzate da forte disagio e problematicità, nei confronti delle quali spesso si è tentati ad abbandonarsi in atteggiamenti di impotenza e di rassegnazione.

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

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

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



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

## 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 stata **"Fondazione Mamrè Onlus"**. Restando invariati tutti gli altri riferimenti

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.

La Fondazione:

- ◆ nel gennaio 2023 ha aggiornato la nomina dei preposti ;
- ◆ il 02.01.23 ha nominato il risk manager, in sostituzione a quello dimesso per quiescenza;
- ◆ 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;"
- ◆ ne del rischio aggressione;
- ◆ nella ricorrenza della S. Lucia come ogni anno, offre un voucher per la prevenzione oncologica/cardiologica;
- ◆ in occasione del Natale, dal 2022, riconosce il valore dell'impegno dei lavoratori che segnano i lustri di impegno lavorativo nella Fondazione con un benefit quale segno di riconoscenza per l'impegno e la fedeltà a servizio della fragilità umana e di

riconoscimento che il nostro lavoro è una ricchezza per tutti e di umanizzazione della società.

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

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

Il servizio di Riabilitazione ambulatoriale "CAA Antenne Sintonizzate" è un capitolo che si apre nel concerto dei servizi erogati dalla Fondazione Mamrè.

L'istituzione del servizio rappresenta, nel contempo, al pari di quelli già avviati, una risposta ad uno specifico bisogno individuato ed accolto ed una sfida nella sua peculiare soluzione.

Nei primi giorni del 2024 la Fondazione ha appreso con piacere dell'Editto, diffuso dal Vescovo di Brescia, circa l'inizio della Causa di Beatificazione del proprio Fondatore: servo di Dio don Pierino Ferrari e quindi dell'apertura dell'inchiesta diocesana sulla sua vita, le sue virtù e la sua fama di santità.



## Cosa facciamo

una lunga esperienza  
di lavoro socio-educativo

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

Si costituisce in associazione senza fine di lucro nel 1975. Acquisisce personalità giuridica nel 1984 con DPGR/84/LEG e relativa iscrizione al 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 ONLUS. Nel 1999 è iscritta al Registro Provinciale delle Associazioni giuridiche della Provincia BS. Nel 2004 è eretta dal Vescovo di Brescia in Associazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale.

Come citato nella presentazione, il 21.10.2020 l'associazione si è trasformata in fondazione, attiva dall'8.2.2021 (60 giorni dopo l'atto di trasformazione).

Nel 2010 si dota 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. Il codice etico è consultabile sul sito internet della Fondazione [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it)

L'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17.11.2014, è stato regolarmente rinnovato. L'organismo attualmente in carica scade all'approvazione del bilancio 2024. Il modello organizzativo, ai sensi del DLgs 231/2001, è stato aggiornato il 17.02.2021, a seguito dell'entrata in vigore dell'estensione della responsabilità degli enti ad alcuni reati tributari. Dal 2019 l'indirizzo di posta elettronica è stato sostituito in [odv.mamre@gmail.com](mailto:odv.mamre@gmail.com), per favorire la riservatezza di eventuali segnalazioni di presunte violazioni del modello e del codice Etico.

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

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

A partire dalle intuizioni profetiche di don Pierino Ferrari, Fondatore e Rappresentante Legale, l'Associazione dal 1975 è attivamente impegnata sul territorio Bresciano nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e sanitario.

Gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; una comunità per minori; una casa albergo; una residenza socio-sanitaria per disabili, un centro diurno integrato, tre alloggi protetti per disabili, quattro alloggi per l'autonomia per giovani-adulti e un servizio RIA di comunicazione aumentativa- alternativa (CAA) .

## RIA CAA ANTENNE SINTONIZZATE

### Informazioni generali

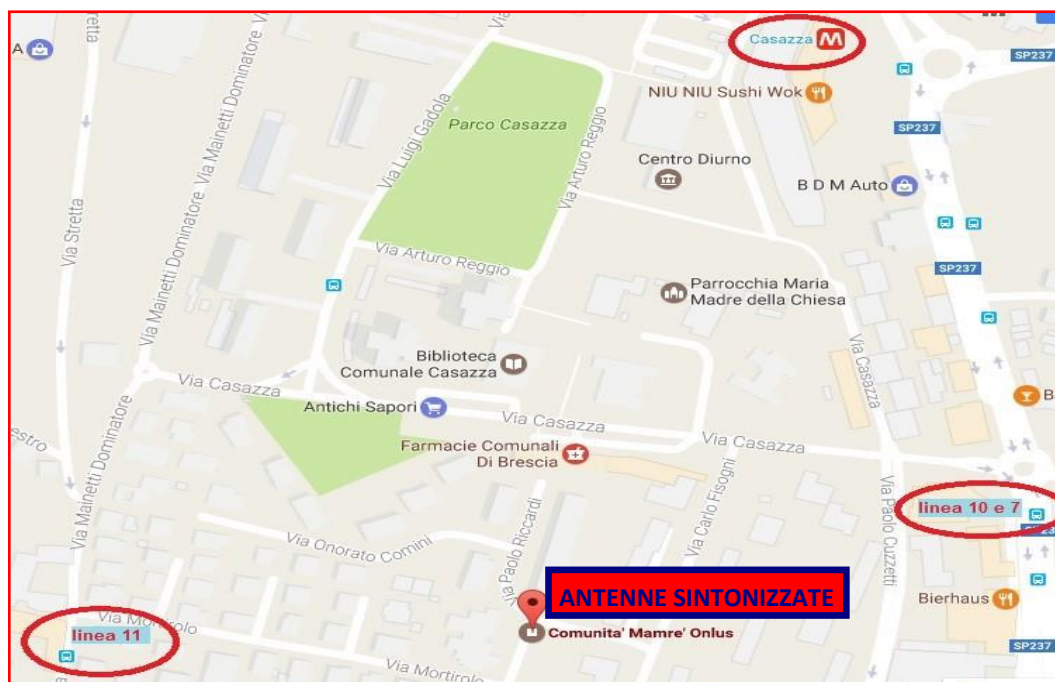
Antenne Sintonizzate è un servizio educativo-abilitativo per minori che, indipendentemente dalla diagnosi, hanno disturbi della comunicazione e provengono dal territorio dell'ATS di Brescia. Il servizio ha avviato l'accREDITAMENTO come RIA nel 2025. Opera all'interno delle Sperimentazioni RIA (riabilitazione ambulatoriale) avviate da regione Lombardia a partire dal 2012 con la DGR 3239 e contempla anche l'erogazione di prestazioni relative al voucher B1 autismo. I servizi erogati rispettano gli standard gestionali previsti dalla DGR 499 del 2013.

Esso offre trattamenti educativi ed abilitativi diretti con il minore e trattamenti indiretti a supporto delle figure di riferimento di ogni utente nei suoi contesti di vita (famiglia, scuola ed altri ambienti significativi). Tali prestazioni sono erogate sia in modalità ambulatoriale, che domiciliare.

La Regione Lombardia copre le spese della presa in carico dei minori che usufruiscono del servizio nei limiti delle risorse annualmente assegnate.

### Localizzazione e accessibilità

La struttura è ubicata nel quartiere Casazza del Comune di Brescia. È facilmente accessibile e dotata di parcheggio con spazio riservato per disabili. È servita da mezzi di trasporto pubblico (autobus linea 10, 11, 7) e dalla Metropolitana (fermata Casazza).



## Finalità e scopo

Antenne Sintonizzate è un servizio di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare, che si inserisce nella rete dei servizi dell'ATS di Brescia, in favore di minori con disturbi del neurosviluppo che hanno bisogni comunicativi complessi.

Il modello scientifico di riferimento è quello della Qualità della vita (Schalock & Vertugo Alonso, 2005), secondo i parametri e i protocolli indicati dall'American Association on Intellectual and Developmental Disabilities(AAIDD) (Luckasson et al., 2002). La metodologia è di tipo cognitivo – comportamentale, così come raccomandato anche dalle Linee guida dell'Istituto Superiore di Sanità in merito al trattamento dei disturbi dello spettro autistico (2023) e ad integrazione delle procedure di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) comprese nel modello della Partecipazione di Beukelman e Mirenda (1988), più specificatamente destinate a persone con bisogni comunicativi complessi.

Gli obiettivi che l'unità d'offerta si prefigge sono congrui con i riferimenti scientifici e valoriali sopradescritti, oltre che con i riferimenti normativi.

Operando in sinergia ed in interazione con il progetto complessivo della UONPIA di riferimento di ciascun minore, il servizio ha l'obiettivo di promuovere e di sviluppare la comunicazione, la partecipazione e l'inclusione di bambini con disturbi comunicativi complessi in tutti i contesti di vita significativi. Ciò si estrinseca più dettagliatamente nel perseguimento di obiettivi non solo tesi all'utilizzo e alla valorizzazione delle componenti aumentative ed alternative della comunicazione da parte del bambino, ma anche nell'acquisizione di competenze relazionali ed educative negli adulti di riferimento affinché essi possano essere dei facilitatori capaci di accompagnare e di sostenere lo sviluppo del minore nel miglior modo possibile.

## Destinatari

Antenne Sintonizzate accoglie minori dagli 0 ai 18 anni che, indipendentemente dalla diagnosi, hanno disturbi comunicativi complessi comprovati da documentazione sanitaria.

Altri criteri necessari all'inserimento nel servizio sono:

- ◆ avere la residenza nel territorio dell'ATS di Brescia;
- ◆ non avere in corso altri trattamenti abilitativi incompatibili e/o sovrapponibili;
- ◆ la collaborazione della famiglia, sia nel perseguire gli obiettivi condivisi in fase progettuale sia nell'accompagnare in modo costante e continuativo il minore ai trattamenti presso la sede del servizio in orario di apertura dello stesso;
- ◆ la collaborazione della scuola e/o altra realtà istituzionale nella condivisione del percorso abilitativo e educativo a favore del minore.

## Caratteristiche organizzative e gestionali

- ◆ orario: Antenne Sintonizzate è aperto otto ore al giorno, dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì per 46 settimane all'anno. Giorni ed orari diversi vanno preventivamente concordati con il responsabile tecnico;
- ◆ capacità recettiva: la capacità recettiva e l'ingresso di nuovi utenti sono vincolati e organizzati a seconda del budget annuale ricevuto da ATS Brescia;
- ◆ percorso di inserimento:
  - l'individuazione e la selezione dei minori da inserire nel servizio spetta alle UONPIA delle ASST di Brescia: Spedali Civili, Garda e Franciacorta;
  - le stesse, valutata la presenza dei criteri di cui sopra, compilano e inviano al responsabile tecnico– scientifico la domanda d'accesso che avrà cura di inserirla in lista d'attesa per ASST e data d'arrivo;

- arrivato il momento dell'ingresso nel servizio di un nuovo utente, il responsabile tecnico-scientifico contatta il Neuropsichiatra referente per sincerarsi del perdurare delle condizioni di idoneità dello stesso e, ove possibile, concorda un primo incontro per l'inizio della presa in carico e la presentazione del caso;

- soddisfatte tutte le condizioni di cui sopra, il responsabile tecnico-scientifico contatta e incontra la famiglia del nuovo utente presso la sede del servizio presentando nel dettaglio sia Mamrè che l'organizzazione e le finalità di Antenne Sintonizzate. Egli inoltre raccoglie la documentazione necessaria all'avvio del progetto mentre la famiglia compila, firma e consegna il modulo relativo all'autorizzazione al trattamento dei dati (ivi compreso quello relativo alla possibilità di fare video, foto e uso di messaggistica ) e al consenso informato.

- ◆ I documenti da presentare in fase di inserimento sono:

- copia della carta regionale dei servizi;

- copia di documentazione sanitaria e/o sociosanitaria attinente di retamente o indirettamente con il disturbo di comunicazione (es. visita foniatrica, logopedica, oculistica, npia, etc.);

- copia della diagnosi funzionale più recente;

- copia di eventuale documentazione di tutela giuridica;

- ◆ la dimissione si verifica nelle seguenti situazioni:

- il servizio e la UONPIA referente considerano raggiunti gli obiettivi per i quali era stata prevista la presa in carico. In particolare, ci si riferisce al fatto che il minore abbia raggiunto un sistema di comunicazione sufficientemente stabile e consolidato per soddisfare i suoi bisogni comunicativi nei contesti abituali di vita . A ciò si aggiunga che anche i partners comunicativi abituali abbiano raggiunto una capacità sufficientemente matura per facilitare la comunicazione

e la partecipazione del minore nel suo percorso evolutivo;

- mancata aderenza al progetto dovuta sia ad assenze prolungate e non motivate nella misura del 20% degli interventi previsti dal progetto sia al non perseguimento degli obiettivi concordati nella misura del 10%;
- commissione di illeciti o comportamenti aggressivi verbali e non verbali nei confronti degli operatori o della proprietà da parte degli utenti e dei famigliari;
- al venir meno dei requisiti di base per l'accesso al servizio già sopra specificati.

In caso di dimissioni/trasferimento ad altro servizio, è garantita la definizione delle indicazioni atte ad assicurare la continuità delle cure sia attraverso la documentazione scritta del progetto più recente con la relativa verifica sia attraverso incontri con i referenti della rete che assicureranno il mantenimento, il monitoraggio e/o la prosecuzione dei trattamenti.

Qualora sia la famiglia a richiedere la dimissione, dovrà far pervenire una comunicazione scritta al Responsabile tecnico-scientifico indicante motivazioni e data di conclusione della frequenza.

- ◆ Figure professionali impiegate e loro identificazione: nel servizio sono impiegate figure professionali che garantiscono un intervento multidisciplinare specializzato in Comunicazione Aumentativa Alternativa e/o nell'Analisi Comportamentale Applicata in numero proporzionale agli accessi domiciliari ed alla tipologia dell'attività svolta. Esse possono essere laureate in psicologia, in una professione sanitaria come l'educatore professionale iscritto agli elenchi speciali di cui alla L.145/2018 al comma 537 art. 1, in logopedia, in terapia occupazionale. Gli operatori sono identificabili grazie ad un pannello esposto in sala d'attesa recante la fotografia, il nome, il cognome e la relativa qualifica di ciascuno.

## Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste

La presa in carico dei minori che accedono al servizio avviene attraverso il modello di Partecipazione di Beukelman e Mirenda (1988) che, come già precedentemente accennato, privilegia la creazione e la valorizzazione di opportunità di partecipazione da cui partire per la implementazione di competenze sia nel minore che nella sua rete al fine di accrescerne la Qualità di vita .

- ◆ Fascicolo socio assistenziale sanitario (FASAS): ciascun utente ha un fascicolo socio assistenziale sanitario che contiene tutta la documentazione del percorso abilitativo, dall’inserimento alla dimissione. Essa rende evidenza delle valutazioni, dei progetti semestrali, delle verifiche e degli interventi erogati . Comprende altresì eventuale documentazione ricevuta dall’esterno.
- ◆ Metodologia di lavoro: essa è fondata sul lavoro d’equipe e si concretizza in:
  - a) riunioni d’equipe con il responsabile del servizio finalizzate a presiedere l’organizzazione, la gestione e la qualità del servizio ;
  - b) supervisione periodica e continuativa da parte del responsabile tecnico– scientifico volta a sostenere e migliorare la capacità professionale relativamente ad ogni fase della presa in carico;
  - c) verifiche pluri-istituzionali periodiche con la famiglia, i referenti scolastici, sociosanitari e/ o qualsiasi altro soggetto della rete al fine di rafforzare la progettualità condivisa e la reciproca collaborazione.

- ◆ Elementi caratteristici dei trattamenti e delle attività previste: in considerazione della attenta valutazione dei bisogni comunicativi del minore e delle barriere d'accesso e di opportunità rilevate, la progettualità si fonda e si estrinseca in trattamenti e attività i cui elementi peculiari sono di seguito riportati:
  - a) individualizzazione nella progettazione condivisa, nella programmazione e nell'erogazione dei trattamenti a sostegno della comunicazione e della partecipazione:
  - b) coinvolgimento dei contesti di vita significativi affinché sia la famiglia che la scuola e/o altro soggetto della rete sia sostenuto in modo coerente rispetto agli obiettivi e alle modalità d'intervento così che il percorso risulti adeguato nel facilitare la crescita e l'evoluzione delle competenze comunicative del minore;
  - c) modulazione dell'intensità dei trattamenti a seconda del profilo di funzionamento del minore, del suo progetto e della evoluzione dello stesso in vista di una progressiva diminuzione dei sostegni professionali a fronte di concomitante accrescimento di competenze tanto nel bambino che nei suoi partners comunicativi;
  - d) accompagnamento dei caregivers alla costruzione/aggiornamento e/o individuazione e/o apprendimento di strategie ed ausili a bassa ed alta tecnologia a supporto della comunicazione.
- ◆ Attività: sono proposte e programmate sulla base della valutazione multidisciplinare condivisa con la UONPIA referente e del progetto individuale integrato ad essa correlato. Possono essere individuali e/o di piccolo gruppo e vengono attuate all'interno o all'esterno di Antenne Sintonizzate. Attraverso il sostegno della CAA, si vogliono perseguire obiettivi funzionali di comunicazione espressiva e recettiva verbale, non verbale e scritta nelle attività dello sviluppo umano, nelle attività di insegnamento e istruzione, in quelle della vita domestica, sociale e comunitaria, collegate alla salute e sicurezza e di tipo comportamentale.

### Tipologia delle prestazioni erogate

Le prestazioni sono articolate in:

- a) dirette: comprendono i trattamenti con il minore in ambulatorio e/o nei suoi luoghi di vita in linea con gli obiettivi di CAA specificati nel progetto individualizzato. Sono altresì inclusi trattamenti in coppia o in piccolo gruppo di utenti, laddove si preveda una generalizzazione delle competenze apprese con i pari. Ove possibile, il minore viene coinvolto in attività per la costruzione, l'aggiornamento e/o l'adattamento di materiale a bassa e/o alta tecnologia a supporto della sua comunicazione. Ogni trattamento diretto ha la durata di 45 minuti in rapporto di 1:1 (un minore: un operatore). Si prevedono eccezioni solo se in linea con il perseguimento di specifici obiettivi del progetto. Rimane comunque il limite massimo di tre trattamenti al giorno;
- b) indirette: in ogni fase della presa in carico, comprendono i trattamenti con tutti gli adulti significativi, con particolare riferimento ai familiari, al personale scolastico di riferimento, a operatori socio-sanitari e altre figure che a vario titolo concorrono al lavoro di rete. Si prevedono anche attività per la costruzione, l'aggiornamento e/o l'adattamento di materiale a bassa e/o alta tecnologia a supporto della comunicazione coinvolgendo i suoi referenti adulti. Questi interventi sono svolti prevalentemente nei contesti di vita del bambino sebbene sia sempre possibile ed auspicabile la partecipazione e/o l'osservazione dei referenti in ambulatorio. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività indirette coi genitori comprendono: training di apprendimento CAA, counseling, psico-educazione, sostegno psicologico, partecipazione a gruppi di auto-mutuo aiuto. Quelle con le figure scolastiche di riferimento comprendono training di apprendimento CAA, consulenze psicoeducative, partecipazione ai GLO.

## Attività domiciliare

L'attività domiciliare viene effettuato in un arco temporale concordato con il paziente e/o la sua famiglia

Durante l'attività domiciliare l'operatore ha la possibilità di raccordarsi immediatamente, se necessario, con l'U.O. di appartenenza

Durante lo svolgimento dell'attività domiciliare è prevista la possibilità di consultare un medico

Le prestazioni effettuate sono registrate per: tipologia di prestazione, durata e giorno/ora di effettuazione, generalità dell'utente e controfirmate da quest'ultimo o da un suo familiare

Le registrazioni dei trattamenti domiciliari vengono conservate secondo modalità ed i tempi sanciti dalla normativa vigente

Esiste per ogni paziente il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) ed il programma riabilitativo individuale (pri)

## Accesso e richiesta di documentazione

### ***RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE GENERICA***

Il servizio, su richiesta, rilascia certificazioni riguardanti il tempo di permanenza del minore presso la struttura per i trattamenti e attestanti la presenza del familiare.

La richiesta viene inoltrata verbalmente o per mail al responsabile o all'operatore referente.

Tempo di attesa: 3 giorni salvo giustificati impedimenti.

### ***RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA***

Si può accedere al Fasas e chiedere certificazioni e copia della documentazione sociosanitaria tramite compilazione di apposito modulo, qualunque soggetto che abbia un comprovato interesse diretto, concreto e attuale collegato al documento al quale è chiesto l'accesso (art.22, Legge 7 agosto 1990, n. 241).

Tempo massimo di attesa: 15 giorni, salvo giustificati impedimenti.

La documentazione prodotta viene consegnata ai familiari in copia.

Per ulteriori informazioni è possibile telefonare al n. 030.2002320.

Tali documentazioni in copia vengono rilasciate senza richiesta economica.

Si specifica che ad ogni scadenza progettuale viene sempre rilasciata copia ai genitori del progetto individualizzato di Comunicazione Aumentativa Alternativa e relativa verifica.

## Diritti: strumenti e modalità di tutela

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

Essi possono:

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

Le segnalazioni, i reclami, le osservazioni e i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere effettuate presso la sede di Antenne Sintonizzate a Brescia, Via Paolo Riccardi, n. 12a, presentandosi di persona 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 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.

## Valutazione del servizio erogato

La valutazione è un processo che si co-costruisce, con la famiglia e con le istituzioni coinvolte, a partire dalla presa in carico del minore. Essa avviene a più livelli:

- al proprio interno, attraverso verifiche periodiche che coinvolgono l'equipe e la valutazione periodica delle motivazioni e la soddisfazione al lavoro da parte degli operatori.
- con il minore (ove possibile), la sua famiglia e gli interlocutori della rete che concorrono al progetto in occasione delle verifiche periodiche;
- con ATS preposta al controllo in occasione della visita periodica.

E' stato inoltre adottato un sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie con la somministrazione annuale del questionario "Orbetello Satisfaction Scale" (Gigantesco et al., 2005) ed una scheda per esprimere apprezzamenti e lamentele (vedi allegato 1 e 2).

I risultati sono esposti nella bacheca dell'ufficio del Servizio e pubblicati nell'annuale relazione del bilancio sociale della Fondazione. L'analisi dei risultati rilevati ed eventuali azioni di miglioramento, rispetto ai risultati del questionario, unitamente alla rilevazione dei disservizi e alle eventuali note e osservazioni di apprezzamento, di dissenso o di suggerimento, sono condivise con il gruppo di lavoro. Le eventuali azioni di miglioramento sono esposte insieme al grafico dei risultati e condivise con i familiari interessati.

## Allegato 1

### Scheda per esprimere apprezzamenti e lamentele

Questa scheda permette di esprimere il proprio parere sul servizio Antenne Sintonizzate, sugli operatori che vi lavorano, su come si cerca di rispondere ai bisogni rilevati.

La segnalazione, se vorrà, resterà anonima (è facoltativo indicare il proprio nominativo) e verrà utilizzata dal responsabile delle relazioni con il pubblico in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.

*La scheda compilata può essere consegnata, in busta chiusa, presso la CSS Sin all'attenzione della Responsabile delle Relazioni con il Pubblico, Cristina Gasparotti, vicepresidente della Fondazione Mamrè ETS; oppure può essere inviata tramite e-mail all'indirizzo: [urp@mamre.it](mailto:urp@mamre.it) e verrà contattato/a entro 10 giorni dal ricevimento.*

Desidero esprimere il mio parere in forma anonima:

sì  no, indico i miei dati

Se no, desidero una risposta:  sì  no

Nome e cognome .....

Indirizzo.....n° tel .....

APPREZZAMENTO:

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

LAMENTELA:

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

Luogo e data: .....

Firma: .....

*DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi della legge 675/96, articolo 12, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte se lo vorrete resteranno anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata, diversamente Cioli Tecla darà risposta alle lamentele entro 10 giorni. Si dichiara inoltre che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso, nell'ottica di un continuo miglioramento.*

## Allegato 2: Orbetello Satisfaction Scale

<p><b>ORBETELLO SATISFACTION SCALE</b>  <b>for child and adolescent mental health services</b>  <b>(OSS-cam)</b>  <b>Questionario per i genitori</b></p> <p>DATA DELLA RILEVAZIONE <span style="float: right;">□□/□□/□□□□</span></p>
--

### 1. L'ACCESSO AL SERVIZIO

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

<i>Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:</i>	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione			
1.0 Il percorso necessario per raggiungere il servizio (distanza da casa, percorribilità delle strade, mezzi pubblici ecc.)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.1 La semplicità delle procedure amministrative (ad es. pagamento del ticket)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.2 Le possibilità di parcheggio	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.3 La comodità e la pulizia dei locali di attesa	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.4 La facilità di accesso per i disabili	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.5 Le informazioni sui tempi di attesa per avere un appuntamento	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
	Pessimo						Eccellente			
1.7 Nel complesso, che voto daresti all'accesso al servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda l'accesso al servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

## 2. GLI AMBIENTI DEL SERVIZIO

continua

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

<i>Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:</i>	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione																				
2.0 Gli spazi disponibili e l'arredamento	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○																				
2.1 I giochi a disposizione dei bambini	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○																				
2.2 La tranquillità e la silenziosità degli ambienti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○																				
2.3 Il materiale e gli strumenti necessari per i trattamenti riabilitativi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○																				
2.4 Il rispetto del divieto di fumare	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○																				
2.5 La pulizia e la manutenzione dei locali	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○																				
2.7 Nel complesso che voto dareste agli <b>ambienti del servizio</b> (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 10%; height: 50px; vertical-align: middle;">Pessimo</td> <td colspan="8"></td> <td style="width: 10%; height: 50px; vertical-align: middle;">Eccellente</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> </table>							Pessimo									Eccellente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pessimo									Eccellente																		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																		

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda gli **ambienti del servizio**:

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. LO STILE DI LAVORO DEGLI OPERATORI

continua

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

*Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:*

	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
3.0 La semplicità e la chiarezza di linguaggio degli operatori							<input type="radio"/>
3.1 La puntualità degli operatori agli appuntamenti							<input type="radio"/>
3.2 Il rispetto dei diritti degli utenti e della riservatezza delle informazioni							<input type="radio"/>
3.3 La capacità di ascolto dimostrata con Voi dagli operatori							<input type="radio"/>
3.4 La professionalità e la competenza degli operatori							<input type="radio"/>
3.5 Il rapporto stabilito da Vostro/a figlio/a con gli operatori con i quali è entrato/a in contatto							<input type="radio"/>
3.6 La cortesia degli operatori							<input type="radio"/>

	Pessimo									Eccellente
3.7 Nel complesso, che voto dareste allo <b>stile di lavoro</b> (al modo di lavorare) degli operatori del servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda il **modo di lavorare degli operatori**:

.....

.....

.....

.....

.....

#### 4. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

continua

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza <b>nell'ultimo anno</b> , esprimete un giudizio su:	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione			
4.0 Gli orari di apertura del servizio							<input type="radio"/>			
4.1 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sui diritti di Vostro/a figlio/a							<input type="radio"/>			
4.2 La risposta del servizio alle emergenze (se non ne avete avute, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra)							<input type="radio"/>			
4.3 La capacità degli operatori del servizio di collaborare tra loro (se avete avuto rapporti con più di un operatore)							<input type="radio"/>			
4.4 Il supporto dato dagli operatori del servizio alla scuola							<input type="radio"/>			
4.5 Lo scambio di informazioni tra il servizio e le altre figure sanitarie che eventualmente seguono (o hanno seguito) Vostro/a figlio/a (ospedale, pediatra/medico di famiglia ecc.)							<input type="radio"/>			
4.6 La brevità dei tempi di attesa							<input type="radio"/>			
	Pessimo						Eccellente			
4.7 Nel complesso che voto dareste all' <b>organizzazione del servizio</b> (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda l'organizzazione del servizio:

.....

.....

.....

.....

## 5. IL VOSTRO COINVOLGIMENTO

continua

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
5.0 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sulla natura del problema di vostro/a figlio/a ( <i>cosa ha e, quando possibile, quali ne sono le cause</i> )	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.1 Il Vostro coinvolgimento negli incontri tra operatori del servizio e scuola ( <i>se non ce ne sono stati, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra</i> )	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.2 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sul tipo di cura e sulle tecniche utilizzate	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.3 Il Vostro coinvolgimento nei rapporti tra il servizio e le altre figure sanitarie che eventualmente seguono (o hanno seguito) Vostro/a figlio/a ( <i>se non ce ne sono stati, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra</i> )	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.4 Il sentire di avere voce in capitolo (di contare) nelle decisioni da prendere	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.5 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sulla prognosi ( <i>come il problema potrà cambiare nel tempo, con o senza terapia</i> )	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
5.7 Nel complesso che voto daresti al <b>Vostro coinvolgimento</b> nell'esperienza (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda il **Vostro coinvolgimento** nell'esperienza:

.....

.....

.....

.....

## 6. IL RISULTATO DELL'INTERVENTO

continua

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

<i>Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:</i>	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione			
6.0 La capacità del servizio di aiutare Vostro/a figlio/a ad affrontare meglio i suoi problemi							<input type="radio"/>			
6.1 Il sentirvi più sicuri sulle cose da fare							<input type="radio"/>			
6.2 Il miglioramento, dovuto al servizio, della qualità di vita di Vostro/a figlio/a ( <i>condizioni di salute, autonomia, stima di sé, relazioni sociali, sensazione di benessere ecc.</i> )							<input type="radio"/>			
6.3 Il sentirvi meno soli							<input type="radio"/>			
6.4 Il miglioramento, dovuto al servizio, della Vostra capacità di affrontare la situazione							<input type="radio"/>			
	Pessimo						Eccellente			
6.7 Nel complesso che voto dareste <b>al risultato dell'intervento</b> del servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda il **risultato dell'intervento** del servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

## 7. CONCLUSIONI GENERALI

Ad ogni domanda una sola risposta facendo una croce (X) sul simbolo scelto

	Pessima									Eccellente
<b>7.0 In generale, che voto dareste alla Vostra esperienza con il servizio negli ultimi 12 mesi?</b> (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10, dove 1 vuol dire <b>pessima</b> e 10 vuol dire <b>eccellente</b> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	Assolutamente no									Con entusiasmo
<b>7.1 Consiglierebbe il servizio ad altre persone con problemi simili ai Vostri?</b> (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10, dove 1 vuol dire <b>assolutamente no</b> , e 10 vuol dire <b>con entusiasmo</b> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	Per niente									Ci ha dato molto di più di quel che ci aspettavamo
<b>7.2 Le Vostre aspettative sul servizio sono state soddisfatte?</b> (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10, dove 1 vuol dire <b>per niente</b> , e 10 vuol dire <b>ci ha dato molto di più di quello che ci aspettavamo</b> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

GRAZIE PER AVER COMPILATO IL QUESTIONARIO

EVENTUALI PROPOSTE E SUGGERIMENTI:

**EDIZIONE 2026**  
**Rev. 2 maggio 2026**  
SOSTITUISCE LE PRECEDENTI