

*Fondazione
Mamré onlus*

ALLOGGIO PROTETTO BETFAGE



Calcinato (Bs)
Via Baratello, 28/P
tel. 3248468504
alloggiobetfage@mamre.it

Carta dei servizi

edizione
FEBBRAIO 2024



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 Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità Betfage 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.

A handwritten signature in black ink, reading "Carlo Perrino Ferraro". The signature is written in a cursive style with a large initial 'C' and a long, sweeping underline.

INDICE

.....	1
CITAZIONE.....	2
PRESENTAZIONE	4
FINALITA' E VALORI DI RIFERIMENTO.....	4
LA NOSTRA STORIA.....	5
UNITA' D'OFFERTA.....	6
DESTINATARI.....	7
LOCALIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ, SICUREZZA.....	7
CARATTERISTICHE COSTRUTTIVE.....	8
FINALITÀ.....	8
OBIETTIVI – PROGETTO INDIVIDUALE.....	8
PRESENTAZIONE/VALUTAZIONE DELLA DOMANDA D'INSERIMENTO.....	8
LISTA D'ATTESA	9
INSERIMENTO NEL SERVIZIO.....	9
DIMISSIONI.....	10
PERSONALE	10
APERTURA DEL SERVIZIO	10
RETTA.....	10
RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	10
RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI.....	10
ALLEGATO 1.....	11

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dal D.L. n.163 del 12/05/95 che l'appartamento Betfage adotta per regolare i rapporti con le ospiti, le famiglie e le istituzioni allo scopo di far conoscere le finalità del servizio, la filosofia e i valori di riferimento a cui la comunità si ispira nonché l'organizzazione ed i servizi erogati. Adempie inoltre al D.Lgs n. 33/2013 sulla trasparenza.

L'adozione della Carta rappresenta essenzialmente un'azione di tutela nei confronti delle ospiti, che si attua attraverso processi di informazione, di partecipazione e di valutazione della qualità del servizio, nell'intento di fornire prestazioni sempre più adeguate alle loro esigenze.

La Carta:

- contiene gli standard di qualità dei servizi offerti
- descrive l'organizzazione del servizio erogato
- individua gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite
- viene consegnata ai familiari al momento dell'ammissione dell'ospite e ogni qualvolta venga modificata con l'indicazione della data di aggiornamento
- per chi fosse interessato è a disposizione in formato digitale, facendone richiesta, all'indirizzo mail alloggiobetfage@mamre.it oppure è consultabile sul sito www.fondazionemamre.it.

FINALITA' E VALORI DI RIFERIMENTO

L'alloggio protetto Betfage è gestito dalla Fondazione Mamré Onlus, con:

- sede legale in Clusane d'Iseo (Bs), via Risorgimento 173, tel. 030/9829049, e-mail: comunita@mamre.it
- sede amministrativa: via Padre Marcolini 6, Clusane d'Iseo (Bs), tel. 0309829239, e-mail Fondazione:fondazione@mamre.it

La fondazione non ha scopo di lucro e 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 di Abramo: "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 un'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 racchiude due principi che la mantengono vitale:

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

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

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

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

- riconoscere la dignità e l'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 o in sviluppo, per facilitare il rapporto, l'inclusione e la collaborazione con la comunità locale e il territorio;
- 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, il loro specifico percorso progettuale, orientato al benessere, all'autonomia e alla partecipazione alla vita sociale;
- promuovere il volontariato riconoscendo la complementarità del suo apporto nel funzionamento dei servizi.

Gli attori eletti a tradurre questi ideali in storia sono le Associate della Comunità Mamrè, tutto il personale in organico alla Fondazione Mamrè Onlus e il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica, composto da:

- Tecla Cioli Presidente
- Gasparotti Cristina Vicepresidente
- Tedeschi Beatrice Consigliere delegato
- Mombelli Silvia Consigliere
- Ferrari Lucia Consigliere delegato
- Direttore generale Giovanni Falsina

Le funzioni di ciascun attore e le relazioni tra funzioni, sono individuabili nel funzionigramma e nell'organigramma.

LA NOSTRA STORIA

La Comunità Mamrè è stata fondata a Clusane di Iseo il 2 ottobre 1971, Festa degli Angeli Custodi.

1. Si costituisce in Associazione senza fine di lucro nel 1975.
2. 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 Private della Regione Lombardia.
3. E' iscritta al Repertorio Economico Amministrativo 393977 del REA CCIAA di BS.
4. Nel 1998 acquisisce la qualificazione di ONLUS.
5. Nel 1999 è iscritta al Registro Provinciale delle Associazioni giuridiche della Provincia di BS.
6. Nel 2004 è riconosciuta dal Vescovo di Brescia in Associazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale.
7. Dal 2007 è iscritta al n. 729 del Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare.
8. 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) nonché del modello organizzativo. Il codice etico è consultabile sul sito: www.fondazionemamre.it. L'organismo di vigilanza, che si è insediato il 17/11/2014, è stato regolarmente rinnovato. L'organismo attualmente in carica scade all'approvazione del bilancio 2023. Il modello organizzativo, ai sensi del DLgs 231/2001, è stato aggiornato il 17/2/2021, a seguito dell'entrata in vigore dell'estensione della responsabilità degli enti ad alcuni reati tributari. Dal 2019 l'indirizzo di posta elettronica è stato sostituito in odv.mamre@gmail.com, per favorire la riservatezza di eventuali segnalazioni di presunte violazioni del modello e del codice Etico.
9. Il 21/10/2020 l'associazione si è trasformata in fondazione, attiva dall'8/2/2021 (60 giorni dopo l'atto di trasformazione). La trasformazione della natura giuridica dell'Associazione "Comunità Mamrè Onlus" deriva dalla necessità di adeguamento alla legge sul terzo settore. L'approdo è il risultato di un percorso complesso. Tutti i passi sono stati affrontati con senso di responsabilità. Valutate le varie opportunità, si è optato per la forma giuridica più consona alla fisionomia di Mamrè. In data 21/10/2020, con assemblea straordinaria, rep. N. 55180, racc. n. 22809, a rogito Notaio Alessandra Casini, registrato a Brescia il 03/11/2020 al n. 46211, serie IT, l'associazione "Comunità Mamrè Onlus" è stata trasformata in "Fondazione Mamrè Onlus". Regione Lombardia, con decreto n. 652 del 10/12/2020, ha approvato la trasformazione, recepita dalla CCIAA di Brescia il 9 febbraio 2021. A partire da quest'ultima data la nuova denominazione è "Fondazione Mamrè Onlus". Restano invariati tutti gli altri riferimenti. Ai sensi del Dlgs.

117/2017, non appena operativo il registro nazionale del terzo settore, l'acronimo onlus sarà sostituito dall'acronimo ETS o locuzione Ente del terzo settore e ne sarà data ampia informazione.

10. 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 un'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 sul sito della fondazione.

11. La Fondazione:

- dal 1/9/2022 ha inserito nell'organico la figura del direttore generale. Dopo il primo anno in organico, le sue funzioni sono disciplinate dalla delibera del CdA n.34 del 14/09/23, anche attraverso incarichi ad esso assegnati dai consiglieri delegati;

- in data 20/9/23 i responsabili sono stati aggiornati rispetto alla valorizzazione di questa nuova funzione e alla revisione del funzionigramma;

- 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;

- il 15/12/2022 ha aderito al contratto di rete fra le istituzioni che si occupano della disabilità nel bresciano, denominata Rete "Conessioni";

- nel gennaio 2023 ha aggiornato la nomina dei preposti alla sicurezza;

- il 2/1/23 ha nominato il nuovo risk manager, in sostituzione di quello dimessosi per quiescenza;

- in data 12/1/23 ha costituito il Gruppo di lavoro sulla gestione del Rischio Aggressione, coordinato dal direttore generale.

- nei primi giorni del 2024 la Fondazione ha appreso 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.

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.

Ecco quindi come a partire dalle intuizioni profetiche del Fondatore don Pierino Ferrari, chiamato al Cielo il 31/07/2011, da dove continua a guidarci e proteggerci, l'Associazione (ora Fondazione) è dal 1975 attivamente impegnata sul territorio Bresciano nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e sanitario.

La Fondazione gestisce attualmente 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, 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.

L'istituzione dell'alloggio protetto Betfage rappresenta, al pari dei servizi già avviati dalla Fondazione, una risposta ad uno specifico bisogno territoriale individuato ed accolto.

UNITÀ D'OFFERTA

L'alloggio protetto Betfage è un'unità d'offerta a carattere residenziale nata per rispondere in maniera più precisa ai differenti bisogni emergenti nell'area della disabilità adulta. Esso attua interventi educativi a favore delle persone ospitate e di sostegno al loro nucleo familiare. È denominato Betfage che significa "casa ove frutti gustosi maturano" e si rifà al luogo biblico da dove, il giorno delle Palme, Gesù è partito per salire a Gerusalemme. Il bilocale ha sede a Calcinato (BS) in via Baratello 28/P; è posto all'interno di un complesso edilizio nel quale si articolano altre tre unità residenziali: la CSS Betfage, la CSS Jerusalem e

l'alloggio protetto Jerusalem, fra loro autonome, ma con le quali condivide l'accesso pedonale principale, il parco verde e un locale polivalente.

La struttura è di proprietà della Fondazione Mamrè ed è stata edificata nell'anno 2007 con il contributo dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Bassa Bresciana Orientale.

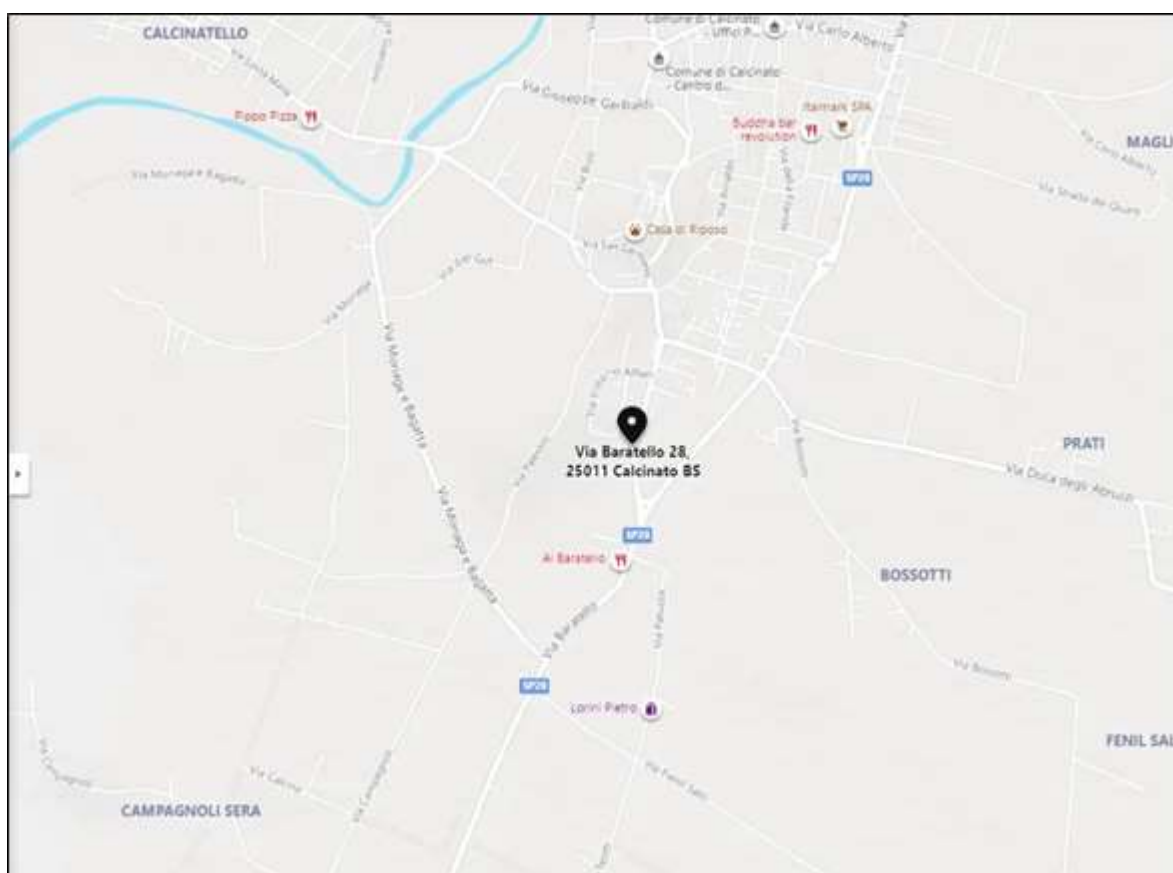
L'edificio ha un vincolo di destinazione d'uso ventennale per attività residenziale per disabili.

Destinatari

È una struttura residenziale che accoglie fino a 2 persone adulte con disabilità, di genere femminile che necessitano di parziale sostegno socio-educativo-assistenziale-sanitario, nella gestione della loro vita, perché impossibilitate a rimanere nel proprio nucleo familiare o per le quali è auspicabile un percorso di vita al di fuori della famiglia d'origine.

Localizzazione, accessibilità, sicurezza

L'alloggio protetto Betfage è stato edificato tra il vecchio nucleo del paese e i più recenti insediamenti urbani.



L'unità d'offerta è facilmente raggiungibile grazie alla segnaletica stradale che indica il percorso a partire dalla tangenziale Sud uscita di Calcinatello.

L'alloggio protetto Betfage è purtroppo poco servito dai mezzi di trasporto pubblico extraurbano in quanto l'autobus effettua poche corse giornaliere nella fermata più vicina (a 300 mt in direzione del centro storico).

L'area è dotata di ampio parcheggio, condiviso con le attigue CSS Betfage, CSS Jerusalem ed il bilocale Jerusalem, costituito da 18 posti auto normali e 4 posti auto per disabili, posto parallelamente alla via Baratello. Lo spazio di manovra per l'accesso e l'uscita dai parcheggi è interno all'area, in condizioni di massima sicurezza.

L'area a verde è complessivamente di 3.300 mq ed è dotata di percorsi pedonali privi di barriere localizzative e architettoniche.

Si raggiunge l'alloggio protetto Betfage tramite un accesso pedonale con percorso pavimentato antiscivolo. L'ingresso non presenta alcuna barriera architettonica ed è protetto dalla grondaia.

La struttura si sviluppa su un unico piano di 69,08 mq totalmente privo di barriere architettoniche.

Caratteristiche costruttive

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

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, nel contempo, per rispettare la privacy degli ospiti medesimi.

L'alloggio protetto è composto da soggiorno-cucina, due camere singole, bagno e disbrigo.

Finalità

L'inserimento in alloggio protetto ha come finalità:

- far sperimentare spazi di autonomia o semiautonomia abitativa, in relazione agli obiettivi inseriti nel progetto individuale di ciascuna ospite inserita,
- consentire e valorizzare al meglio le abilità residue nel rispetto dei desideri e delle aspettative personali,
- garantire uno spazio protetto di autodeterminazione,
- promuovere una buona Qualità di Vita alle ospiti.

Obiettivi – Progetto Individuale

Per ciascuna ospite viene elaborato un progetto individuale con finalità individuate e condivise con la partecipazione dell'ospite e dei servizi sociali referenti.

Gli obiettivi che ne conseguono scaturiscono dalle capacità e performance della persona, associate alle attitudini ed alle preferenze individuali.

Gli interventi assistenziali, educativi, sociali e sanitari vengono definiti nel progetto in termini qualitativi e quantitativi.

Il progetto è sottoscritto da tutte le parti coinvolte nel processo d'inserimento, dal tutore/AdS (se presente) e dall'ospite. Sono previste verifiche periodiche di monitoraggio e modifica dello stesso in ragione dell'andamento e dei cambiamenti in itinere delle ospiti.

Presentazione/valutazione della domanda di inserimento

Se l'interessata (oppure il familiare/Ads/tutore) desidera presentare domanda di ammissione vengono indirizzati al servizio sociale comunale o all'Equipe Operativa Handicap della ASST di referenza anagrafica per l'istruzione della pratica. La richiesta di inserimento deve essere valutata dall'Equipe Operativa Handicap dell'ASST e dai Servizi Sociali di riferimento al fine di individuare l'attitudine della candidata per l'alloggio protetto Betfage. Al ricevimento della domanda scritta d'inserimento, se necessario, si concorda con i servizi sociali interessati un incontro di conoscenza per la presentazione della candidata.

La domanda d'inserimento, corredata dalla relazione psicosociale aggiornata, deve riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- CF, cittadinanza per gli stranieri
- grado e tipo di invalidità, con possesso o meno dell'assegno di accompagnamento
- indirizzo e n. telefono della famiglia/tutore/AdS
- un'analisi dei bisogni della candidata, il tipo di sostegno di cui necessita quantificato in ore settimanali e le finalità del progetto.

Di seguito, la responsabile del servizio, unitamente alla Presidente, valuta la compatibilità del candidato rispetto alle finalità dell'alloggio protetto ed all'eventuale ospite già inserita.

La presidente della Fondazione, nel breve periodo, risponde in forma scritta dando il proprio consenso o meno all'inserimento dell'ospite o all'iscrizione in lista d'attesa.

Lista d'attesa

La lista d'attesa è composta dai candidati che hanno ottenuto il consenso all'inserimento ma che non sono ancora inseriti per mancanza di posto.

Il criterio di composizione della graduatoria della lista d'attesa segue le seguenti priorità:

- provenienza da altre strutture della Fondazione
- provenienza dal Comune di Calcinato
- provenienza dai comuni dell'Ambito Distrettuale Bassa Bresciana Orientale - ASST del Garda

- provenienza dai comuni fuori distretto, ma dell'ATS Brescia

In caso di domande con uguale provenienza la priorità vien data in base all'ordine di presentazione della domanda.

L'ospite in lista d'attesa, i suoi famigliari/tutori/AdS o i servizi sociali invianti, possono conoscere la collocazione nella lista d'attesa facendo richiesta al responsabile.

Inserimento nel servizio

Verificata la disponibilità di posto, il responsabile del servizio valuta la lista d'attesa e in base ai criteri sopra esposti contatta i candidati con telefonata diretta oppure attraverso i servizi sociali invianti. Il candidato e la sua famiglia hanno 48 ore per rispondere alla richiesta di inserimento. Se interessati, i famigliari possono visitare l'alloggio protetto, per una prima conoscenza.

Nel caso di conferma dell'inserimento viene formulata la retta in relazione alla tipologia e quantificazione del supporto settimanale, stabilito quando effettuare il colloquio per la raccolta dell'anamnesi e si informano i familiari sui documenti da predisporre e da sottoscrivere, secondo quanto previsto nelle linee guida e normative in essere.

Il giorno dell'inserimento (che deve avvenire entro 7 giorni dall'accettazione) il referente giuridico dell'ospite o l'ospite stesso sottoscrivono il contratto d'ingresso.

La rinuncia definitiva all'inserimento in lista d'attesa avviene in forma scritta da parte dell'Ente che ne ha invitato la domanda.

Il Direttore generale viene informato sulle dimissioni e i nuovi ingressi di ospiti. Ne monitora i tempi di sostituzione, affinché avvengano nel rispetto della specifica procedura. Può intervenire se chiamato in causa dal Responsabile che gestisce direttamente il processo di inserimento e dimissione.

Dimissioni

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 (con disponibilità di proroga temporanea fino all'individuazione di una soluzione alternativa),
- le problematiche che hanno determinato l'allontanamento del disabile dalla sua famiglia siano risolte prima del previsto,
- gli obiettivi prefissati dall'inserimento siano stati raggiunti.

La dimissione viene effettuata con comunicazione scritta all'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.

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.

Personale

Il personale in organico (educatore, OSS, ASA) viene definito in ragione dei bisogni delle ospiti.

La responsabile dell'alloggio protetto è la dott.ssa Maggi Anna. Ella si occupa dell'aspetto tecnico-organizzativo, del sistema informativo e di tutti gli aspetti inerenti al rispetto delle normative vigenti.

Il personale educativo provvede alla stesura dei progetti individuali delle ospiti, collabora con i famigliari, con i servizi socio-sanitari ed eventuali altre figure coinvolte, partecipa alle verifiche progettuali periodiche e indirizza i servizi invianti nell'individuare eventuali interventi successivi alla dimissione.

Completano l'organico il Direttore Generale, gli operatori assunti dalla Fondazione per tutti i servizi correlati (ragioniera, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, manutentore) e i consulenti presenti a prestazione professionale attraverso nomina o contratto (consulenti del lavoro, fiscali, amministrativi, della formazione, della sicurezza sui luoghi di lavoro, della privacy, risk management).

Il direttore generale interagisce prevalentemente con i Responsabili di Struttura e Amministrativi, con i Consiglieri delegati e con il Consiglio di Amministrazione, del quale è stato anche nominato Segretario. È responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp).

Apertura servizio

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

Retta

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

La retta comprende:

- affitto del bilocale completamente arredato, attrezzato e dotato di impianto di climatizzazione e di servizio di chiamata acustico e visivo
- costo del personale previsto nel progetto e del personale dei vari servizi correlati sopra citati
- eventuale costo delle utenze (è prevista anche la loro gestione autonoma da parte dell'ospite o familiare/AdS/tutore)
- costo di eventuali pasti forniti dalla CSS Betfage
- costo della manutenzione straordinaria dei locali

La retta non comprende:

- il costo del vitto (salvo eventuali accordi presi in fase di ammissione/rinnovo retta)
- il costo dei prodotti per l'igiene ambientale
- il costo delle spese personali dell'ospite
- l'utenza telefonica
- connessione internet

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: 9,00-12,00 /14,00-16,00.

Responsabile delle relazioni con il pubblico

Responsabile dell'Urp è il Direttore generale della Fondazione. Nell'esercizio delle sue funzioni è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le loro famiglie e gli operatori di altre istituzioni. Può essere contattato via mail al suo indirizzo di posta elettronica: direttore@mamre.it, oppure ai seguenti recapiti telefonici: 030/9829239; 324/8694644. Riceve dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, nel proprio ufficio di Clusane in via Padre Ottorino Marcolini 6. Il Responsabile Urp è impegnato ad attivarsi con celerità, e comunque entro i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi a lui sottoposti.

In allegato il modulo per segnalare reclami (allegato 1).

Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

In base all'art. 22 della legge 241/90 "richiesta di accesso ai documenti amministrativi", il legale rappresentate 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, tramite compilazione di apposito modulo esposto all'ingresso della CSS attigua.

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

Allegato 1

Scheda per esprimere segnalazioni/lamentele e miglioramenti per i servizi erogati alle ospiti dell'alloggio protetto BETFAGE

Cosa non apprezza?

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

Quali sono le prestazioni e i servizi erogati che devono essere migliorati?

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

Segnalazione di disservizi

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

data della compilazione.....

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi della legge 196/2003 e successivo regolamento europeo, dichiara che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso, nell'ottica di un continuo miglioramento.



Alloggio protetto Betfage
Calcinato – via Baratello 28/P
tel. 3248468504
e-mail: alloggiobetfage@mamre.it

Data della prima emissione: agosto 2018

Ultima revisione: febbraio 2024

documento stampato in proprio