

Fondazione  
Mamrè Onlus

**BETFAGE** Comunità  
Socio-Sanitaria



## Carta dei servizi

Calcinato (Bs)  
Via Baratello 28/P  
tel. 030.9981250  
fax 030.9981250  
[betfage@mamre.it](mailto:betfage@mamre.it)



# INDICE

---

PREFAZIONE.....	pag 4
PRESENTAZIONE .....	pag 5
-Trasformazione della natura giuridica.....	pag.5
LE RADICI DELLA NOSTRA IDENTITA' .....	pag 6
UNA LUNGA ESPERIENZA DI LAVORO SOCIO-EDUCATIVO-SANITARIO...	pag 7
NASCITA E RIFONDAZIONE DEL SERVIZIO .....	pag 10
LA STRUTTURA.....	pag 11
LOCALIZZAZIONE E ACCESSIBILITA' .....	pag 11
CARATTERISTICHE STRUTTURALI.....	pag 13
FINALITA' .....	pag 13
CRITERI DI RIFERIMENTO.....	pag 14
-scientifico.....	pag.14
-normativo.....	pag.14
OSPITI E FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	pag 15
-tipologia.....	pag 15
-provenienza.....	pag 16
-lista d'attesa.....	pag.17
-modalità inserimento.....	pag 17
-elenco documenti per l'inserimento.....	pag 18
-Fasas.....	pag 19
VISITE GUIDATE.....	pag 19
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	pag 20
-risorse umane.....	pag 20
-modalità riconoscimento.....	pag 20
-metodo di lavoro.....	pag 21
-riunioni e formazione.....	pag 21
-volontariato.....	pag 21
ATTIVITA' PREVISTE.....	pag 21
-modalità erogazione delle prestazioni.....	pag 22
-descrizione giornata tipo.....	pag 22
-visite.....	pag 22
RETTE.....	pag 23
-contributo sul fondo sanitario.....	pag 24
-dichiarazione ai fini fiscali.....	pag 24
-prestazioni di base comprese nella retta.....	pag 24
-prestazioni comprese ma regolamentate.....	pag 25
-prestazioni esclusa dalla retta.....	pag 25
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....	pag 26
-Monitoraggio del livello di soddisfazione ospiti/familiari/operatori.....	pag 26

-Responsabile delle relazioni con il pubblico.....	pag 27
DIRITTI-DOVERI DELLA PERSONA DISABILE E DELLA FAMIGLIA.....	pag 27
-Strumenti e modalità di tutela.....	pag 27
-Richiesta documentazione sanitaria.....	pag 28
ALLEGATI .....	pag 31

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 per disabili BETFAGE, 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.

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

## **PRESENTAZIONE**

---

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dal D.L. n. 163 del 12/05/95 che la comunità 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
- È consegnata cartacea o in formato informatizzato, insieme al contratto d'ingresso a tutti i familiari degli ospiti; è messa a disposizione del personale neoassunto e dei cittadini che la richiedono; è esposta nella bacheca della CSS Betfage e pubblicata sul sito web [www.fondazionemamre.it](http://www.fondazionemamre.it).

### **TRASFORMAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA**

La trasformazione della natura giuridica dell'associazione "Comunità Mamrè Onlus" in Fondazione Mamré Onlus in data 21.10.2020 deriva dall'adeguamento alla legge sul terzo settore.

Con la trasformazione giuridica della Associazione in Fondazione si rinnova con gratitudine la fedeltà alla storia di Mamrè, iniziata dal Fondatore don Pierino Ferrari nel 1971 e si conferma la continuità ai valori fondativi. Pone, nel contempo, uno sguardo innovativo sul futuro.

## LE RADICI DELLA NOSTRA IDENTITÀ

---

La CSS BETFAGE è gestita Fondazione Mamré Onlus, con sede legale in Clusane d'Iseo (Bs), via Risorgimento 173, tel. 030/9829239, e-mail: [fondazione@mamre.it](mailto:fondazione@mamre.it).

Sede amministrativa: via Padre Marcolini, 6 Clusane d'Iseo tel. 0309829239

Mail: [amministrazione@mamre.it](mailto:amministrazione@mamre.it)

La fondazione non ha scopo di lucro, 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 complementarietà del suo apporto nel funzionamento dei servizi.

Gli attori eletti a tradurre questi ideali in storia sono le Associate della Comunità Mamrè e tutto il personale in organico alla Fondazione Mamrè Onlus.

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 |

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

## **UNA LUNGA ESPERIENZA DI LAVORO SOCIO-EDUCATIVO-SANITARIO**

---

La Comunità Mamré è stata fondata 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. 44 del Tribunale di Brescia e successivo n. 1093 del Registro delle Persone Giuridiche Private della Regione Lombardia.

E' 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 di BS.

Nel 2004 è riconosciuta dal Vescovo di Brescia in Associazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale.

Dal 2007 è iscritta al n. 729 del Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare.

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

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.

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 cuiesscenza,

- in data 14/12/2022 ha concluso positivamente l'iter relativo alla richiesta di adesione della fondazione Mamrè onlus a confcooperative. Il N. di matricola attribuito è 84542. La fondazione è stata assegnata alla CONFCOOPERATIVE FEDER-SOLIDARIETÀ.

- in data 12.01.23 ha costituito il gruppo sulla gestione del rischio aggressione,

- nella ricorrenza della S. Lucia come ogni anno, offre un voucher per la prevenzione oncologica/cardiológica.

- 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. (un buona spesa )

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 co-housing 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.

Nel 2010 si è dotata di un codice etico-comportamentale (che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale, attraverso l'individuazione di comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve rispettare), nonché del modello organizzativo. Il codice etico è consultabile sul sito internet [www.fondazionemamre.it](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 2023. Il modello organizzativo, ai sensi del DLgs 231/2001, è stato aggiornato il 17.02.2021, a seguito dell'entrata in vigore dell'estensione della responsabilità degli enti ad alcuni reati tributari. Dal 2019 l'indirizzo di posta elettronica è stato sostituito in [odv.mamre@gmail.com](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/2021-6-29/BILANCIO%20SOCIALE%202020.pdf>

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 Mamrè gestisce attualmente sette comunità socio-sanitarie per disabili, una comunità educativa per minori, una casa albergo, un centro residenziale per disabili, un centro diurno integrato, un servizio di Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA), due alloggi protetti per disabili, quattro alloggi per l'autonomia di giovani-adulti e il "Progetto Magnolia" mercatino solidale dell'usato.

L'istituzione della CSS BETFAGE rappresenta, al pari dei servizi già avviati dalla Fondazione, una risposta ad un specifico bisogno territoriale individuato ed accolto.

Attraverso la poesia del nostro fondatore possiamo comprendere il significato del nome e del servizio stesso.

## **BETFAGE**

*Casa,  
ove frutti gustosi  
maturano.  
All'ombra d'alberi,  
ad hoc coltivati,  
lo spirito s'eleva  
a pensieri nobili.  
In questo loco  
Cristo Benedetto  
il grido d'innocenti  
voci, proclamanti  
"Hosanna Figlio di David"  
con rinnovata gioia  
gradisce.*

*Pif 31 Maggio 1993*

## **NASCITA E RIFONDAZIONE DEL SERVIZIO**

---

La Comunità per disabili Betfage nasce nel 1993, con sede a Montichiari in via Matteotti 21, dalla collaborazione fra il Comune di Montichiari e la Fondazione

Comunità Mamrè. Il Comune concede in comodato d'uso i locali e fornisce i primi arredi mentre la Fondazione Comunità Mamrè Onlus diviene titolare nella gestione della Comunità.

La Comunità ottiene l'accreditamento come Comunità Socio Sanitaria (CSS) per sei posti letto con DGR n. VII/21417 DEL 29/04/05. In quanto CSS essa assolve al debito informativo sottoscritto nel patto con l'ATS Brescia in vigore dal 1 luglio 2005.

L'impegno di adeguare la struttura agli standard dell'accreditamento, assunto dalla Fondazione titolare della CSS nella sottoscrizione del patto con l'ATS di Brescia, ha portato nel 2007 alla costruzione dell'attuale edificio, rispondente alle normative vigenti, relativamente ai requisiti tecnici/strutturali.

La nuova struttura è sita a Calcinato, in via Baratello 28/P. E' posta all'interno di un complesso edilizio nel quale si articolano altre tre unità residenziali distinte, ma per certi aspetti complementari di un unico progetto della Fondazione Mamrè Onlus a sostegno delle persone disabili adulte dei Comuni dell'Ambito Distrettuale della Bassa Bresciana Orientale: sono la CSS Jerusalem e due alloggi protetti fra loro autonomi, ma con i quali si condivide l'accesso principale, la parte centrale del giardino e un locale polivalente.

L'edificio è di proprietà della Fondazione Mamrè ed è stato costruito con il contributo della Fondazione Cariplo e dei Comuni dell'ambito distrettuale bassa Bresciana Orientale.

In data 11/10/2010 ottiene l'accreditamento per 9 posti letto con deliberazione Regionale n. 549 del 29/09/10 e conseguente sottoscrizione del Patto di Accreditamento per l'erogazione dei voucher socio sanitari di lunga assistenza, a favore di utenti inseriti in comunità socio sanitarie per persone disabili.

## **LA STRUTTURA**

---

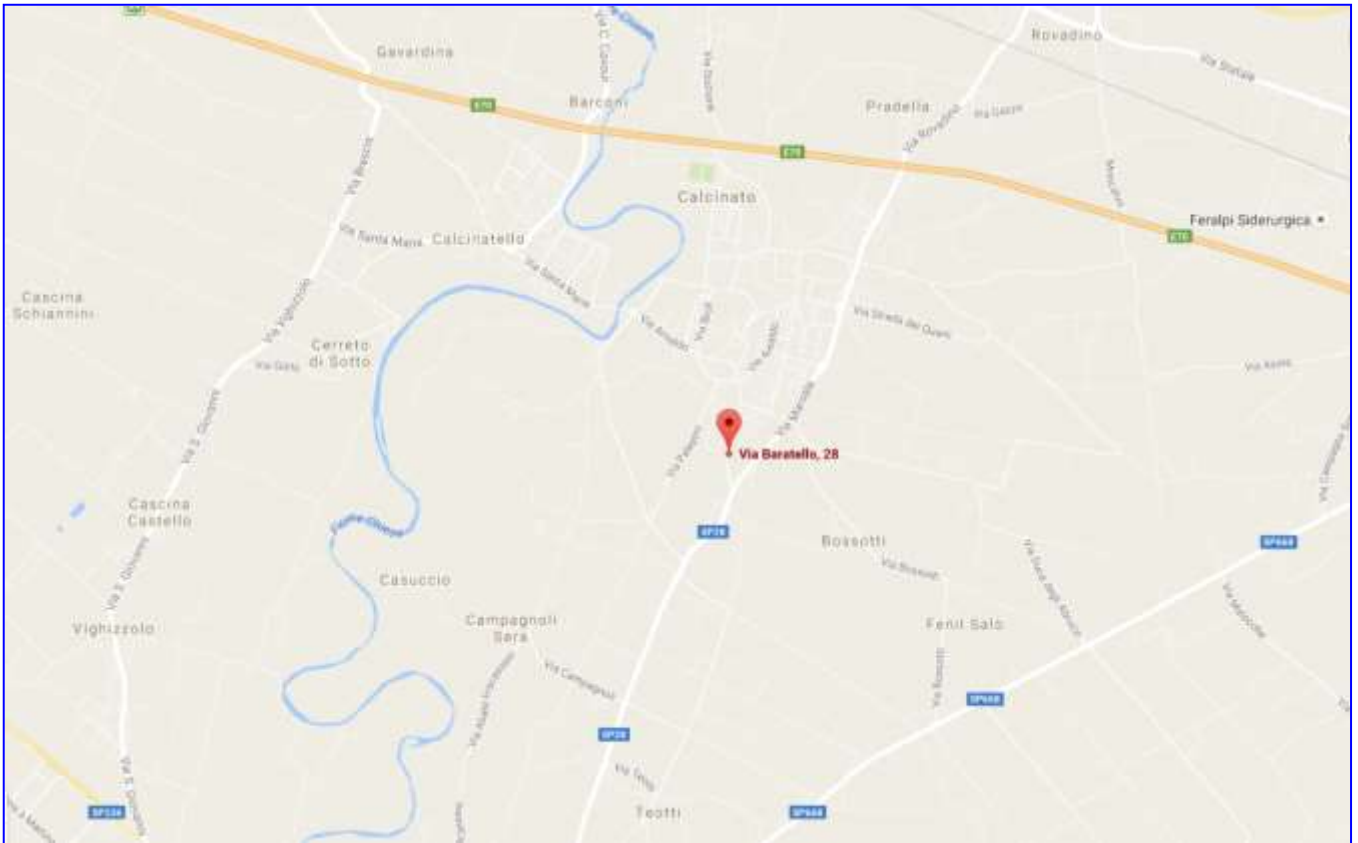
La CSS Betfage è una struttura residenziale che accoglie persone che necessitano di supporto sanitario-assistenziale e socio-educativo nella gestione dell'autonomia di vita perché impossibilitate a rimanere nel proprio nucleo familiare o per le quali è auspicabile un percorso di vita al di fuori della famiglia d'origine.

La struttura è autorizzata, accreditata e a contratto per 9 posti letto rilasciata dal Comune di Calcinato in data 3-12-2007 prot. n° 24503/26619.

Funziona nell'arco delle 24 ore per l'intera settimana, comprese le domeniche e le festività, per tutto l'anno.

## **LOCALIZZAZIONE E ACCESSIBILITA'**

---



La segnaletica stradale facilita l'identificazione dei percorsi per il raggiungimento della struttura.

La localizzazione è intermedia tra il vecchio nucleo del paese e i più recenti insediamenti urbani e consente lo scambio sociale e il raccordo con gli altri servizi locali.

L'area è infatti contigua alla zona residenziale esistente a sud del capoluogo, in un contesto urbanistico completamente dotato delle fondamentali opere di urbanizzazione, in fregio alla via Baratello.

L'area è dotata di ampio parcheggio, condiviso con l'attigua CSS Jerusalem, costituito da 19 posti auto e 3 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.

Si accede alla CSS Betfage tramite un accesso pedonale con percorso pavimentato. L'accesso carraio di pertinenza della CSS Betfage è disposto all'estremità sud dell'area.

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

L'ingresso non presenta alcun dislivello rispetto all'area di pertinenza ed è protetto da un portico.

La struttura si sviluppa su un unico piano di 473,20 mq, totalmente privo di barriere architettoniche.

La CSS non è molto servita dai mezzi di trasporto pubblico extraurbano in quanto il pullman di linea effettua poche corse giornaliere, prevalentemente legate al ser-

vizio scolastico. Questo transita sulla strada in cui è ubicata la struttura e la fermata dista 300 metri dalla stessa.

Non sono di competenza della CSS i trasporti verso le abitazioni delle famiglie e i centri diurni/servizi occupazionali/sedi lavorative, tuttavia, qualora quest'ultime non possono essere raggiunte in autonomia a piedi, col pullman o con servizio predisposto dai comuni, la CSS valuta la disponibilità, per un'eventuale trasporto dell'ospite, con mezzi propri.

## **CARATTERISTICHE STRUTTURALI**

---

Tutti gli elementi costruttivi e gli impianti garantiscono il rispetto delle norme urbanistiche edilizie, di prevenzione incendi, d'igiene, sicurezza e di eliminazione delle barriere architettoniche. Rispondono inoltre ai requisiti previsti dal regolamento di igiene locale e dalla DGR n. 18333/04.

Le soluzioni architettoniche adottate e l'organizzazione degli spazi interni sono stati concepiti per favorire l'autonomia e la socializzazione delle ospiti e, nel contempo, per rispettare la privacy e una risposta personalizzata e coerente ai bisogni diversificati delle ospiti medesime.

## **FINALITA'**

---

La CSS è un servizio residenziale che si inserisce nella rete dei servizi socio-educativi-assistenziali, a valenza sanitaria, di Brescia e Provincia a favore di persone disabili: in quanto realtà territoriale, la comunità collabora con altri servizi presenti sul territorio e usufruisce di quelli pubblici.

In specifico si prefigge di:

- garantire il soddisfacimento dei bisogni primari ed esistenziali, sopperendo alle difficoltà che la persona disabile incontra nel provvedervi autonomamente;
- offrire un approccio che garantisca lo svolgimento della vita con ritmi sereni, commisurata alle condizioni ed esigenze delle ospiti;
- assicurare un'organizzazione di ambienti e di funzioni atte a creare gradevoli condizioni di vita, fruibili anche da persone con autonomia ridotta;
- fornire prestazioni, definite all'interno di progetti mirati e personalizzati per ciascun ospite;
- garantire la cura e la tutela della salute psicofisica mediante il supporto e l'attivazione delle risorse territoriali;
- promuovere condizioni che favoriscano la tolleranza alla convivenza e all'assunzione di regole necessarie a condurre abitudini di vita idonee alla salute;

- favorire esperienze socializzanti interne ed esterne per garantire una pluralità di relazioni;
- inserirsi nella realtà locale per condividerne i percorsi e sviluppare un sempre maggior radicamento nel tessuto sociale attraverso la partecipazione alla vita parrocchiale, la frequenza a luoghi d'incontro, l'adesione ad attività e proposte ricreative territoriali, l'inserimento in gruppi strutturati di aggregazione e/o educativi;
- offrire un clima familiare dove ciascuna ospite possa sentirsi accettata e valorizzata nelle proprie capacità;
- favorire l'acquisizione di nuovi apprendimenti per saper gestire la propria persona, gli affetti, lo spazio, il tempo...;
- consolidare riferimenti affettivi significativi;
- avviare e/o mantenere un percorso scolastico, formativo, occupazionale o lavorativo;
- creare occasioni ricreative nella gestione del tempo libero;
- favorire il mantenimento o il riappropriazione dei legami parentali laddove è possibile.

## **CRITERI DI RIFERIMENTO**

---

### **Riferimento scientifico**

La CSS fa riferimento al 10° sistema AAIDD che prevede, nella presa in carico dell'ospite, la programmazione di sostegni adeguati ai suoi bisogni, la congruenza tra i domini della QdV/bisogni di sostegno e sostegni erogati; fa riferimento, di conseguenza, alla loro incidenza sia sul funzionamento individuale, sia sulla qualità di vita. L'Associazione Comunità Mamrè Onlus, nel 2006, ha ottenuto la certificazione all'uso del 10° sistema di definizione classificazione e sistema di valutazione dell'intensità dei sostegni necessari (SIS) dell'American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.

### **Riferimento normativo**

La CSS è regolata dalla DGR n. 21297 del 18/4/05, che norma i requisiti di accreditamento di tale unità d'offerta.

Le altre principali normative a cui la CSS si riferisce sono:

- Legge 241/1990 sull'accesso agli atti amministrativi
- Ex DL 231/2001 che disciplina l'etica aziendale;
- Delibera regionale n. VI/18333 del 2004 sulla definizione delle CSS;
- D.lgs 81 del 2008 che disciplina la sicurezza sui luoghi di lavoro;

- LR n. 18 del 2008 che regola l'utilizzo del sistema CRS-SISS da parte delle strutture socio-sanitarie;
- DGR 8496/2008 che prescrive il contratto d'ingresso sottoscritto dagli obbligati alla data d'ingresso in struttura;
- Legge 33/2013 sulla trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni;
- DGR 2569 del 31/10/14 sul sistema di esercizio e di accreditamento delle UDO socio-sanitarie e linee operative per la vigilanza;
- DGR 2989 del 23/12/14 sulle regole di sistema e dei controlli di appropriatezza;
- Legge regionale 23 del 11/08/15 sul nuovo sistema sanitario regionale;
- DGR 4702 del 29/12/2015 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio-sanitario per l'esercizio 2016"
- Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) n° 679/2016 entrato in vigore il 25-05-18
- Legge 24/2017 Gelli Bianco-risk management;
- DGR X\_7633 del 28/12/17 sul volontariato nelle strutture sociosanitarie;
- DGR XI\_1046 del 17/12/18 sulle regole di sistema 2019.

Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza del servizio, nel rispetto della normativa, ci si è dotati:

- Codice etico di riferimento quale avvio del percorso di adozione di un modello organizzativo, aderente ai principi fissati nel D.Lg 231/01;
- Documento di Valutazione dei Rischi ai sensi del D.lgs 81
- Linee guida e protocolli interni, finalizzati all'uniformità degli interventi e al miglioramento continuo dell'organizzazione compreso il consenso informato per l'uso di strumenti di protezione e di tutela individuale dell'ospite.
- Bilancio sociale
- Tutte le normative e le disposizioni in vigore per la gestione della pandemia

**Il riferimento valoriale** è descritto nel precedente capitolo "Le radici della nostra identità".

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

---

Sono ospiti della CSS 9 persone di sesso femminile con disabilità intellettiva/psicofisica di grado lieve, medio-lieve, medio-grave esclusa la disabilità grave-

gravissima e la patologia psichiatrica pura o la prevalenza di questa rispetto alla disabilità intellettiva. L'età delle ospiti è compresa fra i 18 e i 65 anni in presenza di quelle caratteristiche che ne determinano l'idoneità. In casi eccezionali, singolarmente valutati, su parere d'idoneità espresso dall'Asst territoriale di competenza, è possibile accogliere persone di età inferiore.

### **Tipologia**

Peculiarità della CSS Betfage è la valorizzazione delle autonomie sia interne che esterne delle ospiti, potenziando le risorse e i punti di forza di ciascuna. Nello specifico le ospiti collaborano con un alto grado di coinvolgimento attivo nella gestione dello spazio individuale e di quello comunitario.

L'idoneità all'inserimento è definita dai servizi territoriali competenti, rispetto ai seguenti requisiti:

- presenza di disabilità intellettiva/psicofisica lieve, medio/lieve o medio/grave;
- bisogni assistenziali e sanitari che non richiedano il supporto di una struttura residenziale con un maggior livello di protezione sanitaria;
- l'organizzazione del servizio possa rispondere adeguatamente ai bisogni della candidata;
- frequenza esterna di un'attività scolastica, formativa, occupazionale o lavorativa anche part-time.

Qualora quest'ultimo requisito non sia presente all'ingresso, la CSS promuove un percorso di ricerca con i Servizi Territoriali competenti, al fine di individuare l'ambito occupazionale più idoneo, con relative modalità e tempi di avvio del progetto.

### **Provenienza**

Il bacino d'utenza è identificabile nell'ambito territoriale dell'ATS della Provincia di Brescia, con priorità per le persone disabili residenti nell'Ambito Distrettuale Bassa Bresciana Orientale.

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

1. *valutazione della domanda*: ad ogni richiesta di inserimento, inviata dai servizi pubblici competenti, il responsabile invia riscontro di inidoneità o di idoneità del candidato;
2. *conoscenza ed accoglienza*: è il periodo che decorre dall'esito positivo della domanda al giorno dell'inserimento ed è finalizzato all'approfondimento della conoscenza e alla definizione di accordi congiunti;
3. *presa in carico*: coincide con il periodo di prova. È la fase in cui, a partire dal giorno dell'inserimento, si attuano i primi interventi e le prime valutazioni, per



- definire se la struttura è idonea a rispondere ai bisogni e ai problemi dell'ospite;
4. *trattamento*: coincide con la fase vera e propria dell'intervento progettuale, in cui vengono assicurati interventi integrati tutelari e di cura, prestazioni sanitarie e riabilitative, interventi educativi e terapeutici, l'integrazione nel gruppo e nel territorio, positivi rapporti di collaborazione con la famiglia;
  5. *verifica*: è un processo trasversale che investe sia la fase della presa in carico (periodo di prova) che quella del trattamento (periodo progettuale). La verifica è finalizzata al monitoraggio del processo di osservazione-valutazione e al processo di presa in carico e di trattamento
  6. *dimissione/trasferimento*: è la fase della conclusione della presa in carico e del trattamento. Può avvenire al termine del periodo di prova, al termine del periodo progettuale, oppure in itinere se insorgono condizioni interne o esterne che rendono l'inserimento non più pertinente o necessario. Se l'ospite dimessa viene inserita in altra struttura, la CSS fornisce a questa tutta la documentazione necessaria (senza richiesta di alcun contributo) al fine di garantire una continuità educativa/assistenziale.

### **Lista d'attesa e criteri di priorità di inserimento**

I criteri per la definizione delle priorità e delle modalità di inserimento sono stati concordati con Comuni dell'Ambito distrettuale Bassa Bresciana Orientale.

Le richieste di inserimento devono essere inviate al NSH dell'Asst Garda il quale, congiuntamente al Gruppo Integrato Disabilità dell'Ambito distrettuale Bassa Bresciana Orientale (sede Comune di Montichiari), esprime il parere di idoneità all'inserimento.

La CSS riceve il parere di idoneità e lo valuta in relazione all'età, alla patologia, ai bisogni della persona e alla compatibilità della stessa con il gruppo ospiti già presente. La CSS, verificata e confermata l'idoneità, procede con l'avvio dell'inserimento o, in assenza di posti liberi, con la messa in lista di attesa.

In caso di idoneità, ma in assenza di posti liberi, la richiesta di inserimento della candidata viene conservata unitamente alla documentazione pervenuta e il nominativo viene messo nella lista d'attesa presente in comunità. Quest'ultima viene aggiornata semestralmente sul sito della Fondazione.

In presenza di posti liberi, la scelta della candidata in lista d'attesa rispetta l'ordine di arrivo della domanda, riservando la seguente priorità rispetto la provenienza:

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

5. candidata residente in altre ATS della Regione Lombardia

Si possono derogare i criteri di priorità se:

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

### **Modalità d'inserimento**

La disponibilità del posto libero viene comunicata ai servizi invianti, al familiare referente e/o alla persona che tutela giuridicamente la candidata e questi hanno 48 ore per accettare o rifiutare l'inserimento.

In caso di accettazione il candidato e la sua famiglia, nei 5 giorni lavorativi successivi, visitano la CSS per una reciproca conoscenza e per predisporre la documentazione richiesta

In mancanza di adesione del candidato (sia esplicita, che definita implicitamente dal non rispetto di tempi e modi descritti dalla procedura da parte dell'inviante), il responsabile registra la rinuncia e il candidato viene posto in fondo rispetto alla lista d'attesa e viene contattato il candidato successivo della lista. L'ente inviante e/o la famiglia e/o la persona che tutela giuridicamente il soggetto interessato può, in qualsiasi momento, comunicare la rinuncia alla richiesta di inserimento. In tal caso il responsabile provvede alla cancellazione dalla lista. Non è possibile indicare i presumibili tempi per nuovi accessi, in quanto tale eventualità è collegata al trasferimento o al decesso di ospiti già presenti.

Il Responsabile gestisce direttamente il processo di inserimento e dimissione.

### **Elenco dei documenti richiesti all'ammissione:**

1. impegno di spesa da parte dell'amministrazione Comunale competente e n. di partita IVA necessario alla fatturazione;
2. contratto di assistenza socio sanitaria per l'inserimento
3. compilazione della scheda sanitaria in ogni sua parte e produzione dei certificati ed esami in essa elencati compresa la documentazione attestante le vaccinazioni eseguite o in corso;
4. compilazione e firma del consenso al trattamento dei dati personali previsto dalla L.196/03 e dal relativo regolamento europeo;
5. predisposizione del vestiario secondo le indicazioni date dalla CSS;
6. compilazione e firma (interessato o AdS/tutore/curatore) autocertificazioni: nascita, residenza e stato di famiglia del disabile;
7. eventuale copia provvedimento di carattere amministrativo emessi dall'autorità giudiziaria e rispettiva nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
8. verbale attestante l'invalidità in copia conforme o autenticata ed eventuale certificato sullo stato di handicap (L. 104) o L.68;
9. carta di identità dell'ospite;
10. copia C.F. e carta d'identità dell'AdS/tutore/curatore;
11. tessera sanitaria ed esenzione al ticket in originale per invalidità/patologia/reddito;
12. copia eventuale documentazione sanitaria pregressa;
13. prescrizione della terapia farmacologia in atto, con posologia;
14. compilazione del modulo di auto somministrazione farmaci;
15. fotocopia ultima prescrizione di ausili (scarpe, plantari, sedie a rotelle, ...);
16. eventuali tessere di agevolazione per l'uso dei mezzi di trasporto sul territorio della Regione Lombardia;
17. sottoscrizione del modulo di accordo

Durante il periodo di permanenza dell'ospite nella CSS è dovere dei familiari (o tutore/curatore/AdS):

- comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza dell'ospite e di telefono dei familiari referenti;
- consegnare copia di eventuali aggiornamenti del verbale di invalidità civile o di accertamento dello stato di handicap o di provvedimenti dell'autorità giudiziaria.

## **Fascicolo socio assistenziale e sanitario (Fa.SAS cartaceo) e CBA**

All'ingresso dell'ospite viene creato un "fascicolo socio assistenziale e sanitario" sia cartaceo che digitalizzato. Questo ha lo scopo di documentare in modo organico tutte le informazioni e gli interventi inerenti la presa in carico dell'ospite ed il percorso individuale, fino alla dimissione.

Tutti i fascicoli socio sanitari sono depositati nell'ufficio della CSS e le informazioni in formato digitale sono gestite con pc e tablet attraverso il programma CBA. Le linee guida definite per la loro gestione sono formulate sotto forma di requisiti.

**1° requisito:** il fascicolo socio sanitario è suddiviso in sei sezioni:

1. conoscitiva e di presa in carico, 2. educativa/progettuale, 3. sanitaria, 4. anagrafica, giuridica, fiscale, economica, scolastica, 5. rapporti con i servizi socio-educativi/lavorativi esterni, 6. documentazione pregressa. Nella copertina interna del fascicolo si trova l'elenco dei documenti che il fascicolo stesso contiene.

**2° requisito:** il fascicolo è il risultato dell'apporto multidisciplinare per la valutazione dei bisogni di sostegno dell'ospite e il perseguimento degli obiettivi riconducibili ai domini di qualità della vita.

**3° requisito:** gli strumenti di lavoro, rilevabili nel fascicolo, sono:

- la valutazione dei bisogni e dei problemi e le indicazioni o prescrizioni per la loro soluzione;
- la scheda SIDI compilata all'ingresso e ogni volta si determino variazioni cliniche o funzionali delle ospiti;
- il Progetto Individuale, definito biennialmente e modificato ogni qualvolta le condizioni della persona lo richiedono, che include il Progetto Educativo Individuale (PEI) il Piano Assistenziale Individuale (PAI), stabilito congiuntamente con l'equipè educativa, la famiglia/AdS/tutore/curatore e tutti i servizi referenti;
- la verifica semestrale\in itinere del progetto.

## **VISITE GUIDATE**

---

Il momento della conoscenza e dell'accoglienza è, per la nuova ospite e i suoi familiari, il primo impatto con la realtà residenziale e perciò, comprensibilmente, caratterizzato da dubbi e incertezze.

Per facilitare l'inserimento delle potenziali ospiti sono possibili visite guidate alla struttura e momenti di reciproca conoscenza contattando la responsabile del servizio in orario d'ufficio al n° 030\9981250.

Queste verranno concordate in relazione alla disponibilità della famiglia e nei momenti più consoni all'organizzazione comunitaria.

# ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

---

## Risorse umane

L'organico è composto da:

- 1 educatrice a 26 ore settimanali, con funzione di responsabile;
- 3 educatori a tempo pieno;
- 1 OSS a 28 ore settimanali;
- 1 OSS per 26 ore a settimana;
- 1 psicologa dipendente della Fondazione per supervisione interna (0,5 ore settimanali);
- 1 operatore a supporto tecnico operativo per 3 ore settimanali;
- 1 responsabile della formazione

## Modalità di riconoscimento degli operatori

La CSS è un ambiente familiare, pertanto, i cartellini di riconoscimento non sono indossati ma esposti all'ingresso della CSS in corridoio. Fuori dall'ufficio operatori è stato esposto un pannello con indicati: fotografia, nome, cognome e ruolo degli operatori in organico.

## Al personale si affiancano i seguenti operatori:

- i volontari che collaborano con motivazione ed impegno nella gestione della comunità garantendo rapporti interpersonali importanti
- i tirocinanti provenienti da scuole diverse di formazione che, nell'attivare percorsi di apprendimento, apportano il loro contributo personale e formativo
- eventuali figure di supporto (giovane servizio civile...)

## Completano l'organico:

- Personale amministrativo della Fondazione titolare della comunità;
- RSPP e Responsabile tecnico e dei flussi informativi;
- Consulenti per la gestione del personale;
- Consulenti per la formazione del personale;
- Consulenti per l'applicazione del DL 81/08 "sicurezza" e DL 196/03 "privacy";
- Consulenti per la manutenzione del sistema informatico;
- Ditte specializzate per la manutenzione degli impianti;
- 1 operatore per gestione standard strutturali per mezz'ora a settimana
- 1 manutentore della Fondazione per 1 ora la settimana.

## **Metodo di lavoro**

Al gruppo di lavoro compete la gestione degli interventi educativi, l'assunzione di decisioni condivise in merito all'organizzazione della comunità, la realizzazione delle procedure nell'attuazione degli interventi, la partecipazione alla verifica dell'efficacia del lavoro con l'ospite, per l'ospite e per il servizio.

Una particolare attenzione è posta al confronto sulle problematiche e sulla gestione della quotidianità e alle verifiche in itinere, al fine di facilitare il concorso di tutti gli operatori nell'eseguire i singoli progetti.

## **Riunioni e formazione del personale**

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

Le riunioni sono una risorsa indispensabile per migliorare le competenze specifiche degli operatori e sviluppare le capacità di lavorare in gruppo nonché stendere valutazioni funzionali e progetti individualizzati. Alle riunioni viene riservato un incontro settimanale di 2 ore.

Il piano della formazione viene predisposto annualmente dalla Fondazione Mamrè, con il contributo dei responsabili di comunità.

## **Il volontariato**

Nel funzionamento della Comunità il volontariato assume un ruolo di collaborazione e di complementarietà.

L'attività del volontariato garantisce:

- la centralità della persona in ogni suo intervento,
- la sussidiarietà e la gratuità,
- la disponibilità alla collaborazione secondo precise indicazioni condivise con gli operatori,
- la promozione di una cultura della solidarietà.

La CSS è convenzionata con l'Associazione "Amici di Raphael" che ne garantisce la copertura assicurativa.

---

## **ATTIVITA' PREVISTE**

---

Le attività vengono proposte a ciascuna ospite sulla base delle scelte personali e degli obiettivi definiti nelle aree del PI redatto dall'equipe, condiviso e sottoscritto dall'interessata e da tutte le agenzie coinvolte.

Le attività possono essere attuate sia all'interno che all'esterno della Comunità, singolarmente o in gruppo.

Le attività sono finalizzate a:

- garantire la salute e il benessere psicofisico;
- mantenere le competenze possedute;
- acquisire nuove competenze;
- contenere possibili involuzioni;
- favorire le condizioni di serenità esistenziale e di soddisfazione personale;
- favorire l'integrazione con il territorio a vari livelli: presenza di volontari all'interno del Comunità, attività ricreative all'esterno, partecipazione a proposte socio-ricreative culturali offerte dal territorio (Parrocchia, Comune, Gruppi di volontariato o di aggregazione in genere..).

### **Modalità di erogazione delle prestazioni**

Il lavoro nel quotidiano è qualificato da tutto quanto attiene alla valorizzazione dell' "umanità" delle ospiti in un contesto di tipo familiare. Ciò contempla:

- ritmi rispettosi delle ospiti
- stile relazionale improntato all'accoglienza
- rispetto dell'originalità di ciascuna
- un clima di ascolto, comprensione e rispetto
- momenti/spazi di condivisione ma anche momenti/spazi di privacy

### **Descrizione giornata tipo**

FERIALE		FESTIVO	
7-9	igiene, colazione, raggiungimento sedi occupazionali	8.30-9.30	Igiene personale, colazione e rifacimento letto
9-12	Impegno occupazionale	10-11	Partecipazione alla funzione religiosa
12-14	Pranzo e riordino cucina	11.30-12	Preparazione pranzo
14-16	Tempo libero	12-14	Pranzo e riordino cucina
16/16.30	Merenda insieme		
16.30/18	Attività strutturate	14-18	Uscita ricreativa
18/19	Preparazione cena/igiene	18.-19	Preparazione cena/igiene
19-20.30	Cena e riordino	19-20.30	Cena e riordino
20.30/21	tv	20.30/21	tv
21-23	Tempo libero	21-23	Tempo libero

### **Visite e comunicazioni telefoniche**

Le visite sono definite in modo personalizzato per ciascun ospite, congiuntamente alla famiglia e ai servizi territoriali di riferimento.

Le visite occasionali in giorni e orari diversi, rispetto a quelli definiti nel modulo di accordo, sono possibili previo accordo telefonico, compatibilmente con la di-

sponibilità della famiglia, gli impegni dell'ospite e la programmazione del servizio.

Le ospiti possono ricevere o fare telefonate (salvo diversi accordi sottoscritti con i servizi di riferimento). Coloro che non possiedono un cellulare hanno a disposizione il telefono della struttura.

## **RETTE**

---

Per le ospiti è prevista una retta giornaliera.

Per l'anno 2024 la quota a carico dei Comuni e/o famiglia dell'ospite, è differenziata rispetto:

- alla frequenza a tempo pieno dei servizi diurni esterni,
- all'appartenenza o meno, nell'ambito distrettuale Bassa Bresciana Orientale.

Le rette in corso sono le seguenti:

<b>CSS BETFAGE- Calcinato</b>	<b>Retta piena 2024</b>
utenti residenti ambito che frequentano CDD o lavoro a tempo pieno	67€
utenti residenti ambito che non frequentano o frequentano servizi diurni o lavoro part-time	75€
utenti residenti fuori ambito, ma nell'ATS di Bs, che frequentano CDD o lavoro a tempo pieno	67€
utenti residenti fuori ambito, ma nell'ATS di Bs, che frequentano servizi diurni o lavoro part-time	75€
utenti residenti fuori ATS di Bs, che frequentano servizi diurni o lavoro part-time	75€

- Le assenze non costituiscono riduzione di retta.
- La comunità non sta fornendo prestazioni specifiche pertanto non sono attivi costi aggiuntivi alle rette nè sono attualmente presenti depositi cauzionali.

Per gli ospiti che hanno compiuto 65 anni entro il 31.12.23 la retta è aumentata della riduzione del fondo sanitario.

Per gli ospiti che compiono i 65 anni dal 2024, come previsto dalle regole di sistema, non ci sarà riduzione del fondo sanitario.



## **Contributo sul fondo sanitario**

La CSS, per ciascun ospite, riceve dall'ATS di Brescia un contributo sul fondo sanitario (voucher), determinato dalla Regione Lombardia in relazione al carico assistenziale e calcolato sulla classificazione rilevata dalla compilazione della scheda Sidi.

Per gli anni successivi la retta verrà stabilita in sede di Ufficio di Piano del Distretto 10-Bassa Bresciana Orientale.

Per informazioni aggiornate sulle rette è possibile telefonare alla sede amministrativa di Clusane d'Iseo (BS) tel. 030/9829239 in orari d'ufficio.

## **Dichiarazioni per fini fiscali**

La modalità di rilascio delle dichiarazioni previste ai fini fiscali è la seguente:

- il familiare e/o l'AdS/Tutore deve contattare la sede amministrativa di Clusane, in orari d'ufficio e richiedere la documentazione/dichiarazione
- la sede amministrativa entro 10 giorni invierà alla famiglia e/o AdS/Tutore la documentazione/dichiarazione richiesta o via posta o mediante l'invio della stessa alla CSS la quale la consegnerà di persona all'interessato.

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

Le prestazioni di base comprese nella retta sono le seguenti:

- servizio alberghiero completo;
- servizio di lavanderia, fatta eccezione degli indumenti che richiedono lavaggio a secco;
- servizio di sanificazione dell'ambiente: consiste nella pulizia e sanificazione quotidiana di tutti gli spazi comunitari. Periodicamente sono programmati anche interventi di pulizia e sanificazione straordinaria.

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore 7 alle 10 a cura del personale addetto e/o dall'operatore in servizio. Da dopo pranzo, la pulizia e la sanificazione degli spazi avviene in ragione dei bisogni e nel rispetto delle indicazioni operative in essere per la gestione dell'attuale situazione pandemica;

- servizio di igiene e cura della persona;
- interventi tutelari e di cura: servizio di assistenza vicariante, integrativa o sostitutiva personalizzata per ciascun ospite e riferita all'igiene e cura della persona, ai trasferimenti e all'assistenza in genere;
- interventi educativi, socializzanti, di integrazione con il territorio e di mantenimento di significativi rapporti con la famiglia;
- gite programmate con l'uso di mezzi di trasporto della CSS o con mezzi pubblici;
- assistenza nell'auto assunzione dei farmaci;
- assistenza e accompagnamento presso i presidi sanitari esterni;

- accompagnamento esterno per usufruire di tutte le prestazioni previste nel progetto e/o concordate con la famiglia;
- consegna di copia della documentazione inserita nel FaSas qualora la famiglia e/o l'Ads lo richieda attraverso l'apposito modulo esposto all'ingresso della CSS. 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.

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

La Comunità eroga le seguenti prestazioni, regolamentate in conformità al progetto educativo individuale, al piano assistenziale individualizzato o all'accordo con la famiglia e i servizi territoriali, definiti per ciascun ospite:

- effettuare telefonate con il telefono della comunità,
- uscite e gite con mezzi di trasporto,
- prenotazioni, accompagnamento e assistenza a consulenze specialistiche esterne e/o day hospital,
- collaborazione con la famiglia nell'assistenza dell'ospite in caso di ricovero, fino alla copertura degli 800 minuti settimanali definiti nel patto di accreditamento con l'ATS di Brescia, pari a circa 2 ore giornaliere.

### **Prestazioni erogate, se richieste dalla famiglia, ed escluse dalla retta (a carico della famiglia o dell'ospite)**

- parrucchiere,
- consumazioni presso locali pubblici esterni,
- biglietto di ingresso al cinema o ad altri spettacoli,
- biglietto per l'uso di mezzi di trasporto pubblici, se l'ospite non è esente,
- acquisto indumenti personali,
- acquisto oggetti vari e prodotti di consumo personali,
- protesi non prescrivibili dall'ATS,
- cure e protesi odontoiatriche non mutuabili,
- spese sanitarie (farmaci, ticket per visite specialistiche,..),
- soggiorni di vacanza o viaggi non organizzati dalla CSS.

Per le prestazioni non comprese nella retta, la famiglia assegna all'ospite un contributo mensile. Tale contributo non viene affidato direttamente all'ospite ma gestito con gli educatori, i quali esercitano una funzione di orientamento e supervisione. Tutti gli acquisti vengono registrati e documentati dalle stesse ospiti con l'ausilio dell'operatore. Copia della registrazione delle spese personali è a disposizione della famiglia e/o dell'Ads qualora lo richieda (senza richiesta di alcun contributo).

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

---

La valutazione è un processo complesso che si costruisce, con la famiglia e con le istituzioni coinvolte, a partire dalla presa in carico dell'ospite. La valutazione di ciò che viene erogato dalla CSS avviene a più livelli:

1. *al proprio interno*

con la definizione di procedure e protocolli, conformi agli standard determinati dalla Regione e dalle scelte organizzative e valoriali della Fondazione;

2. *con la famiglia e con i servizi psico-sociali di riferimento*

Le verifiche con i servizi territoriali coinvolti nel progetto e con la famiglia sono semestrali e sono finalizzate ad una valutazione congiunta relativamente all'andamento dell'inserimento.

3. *con le Istituzioni pubbliche preposte al controllo*

Secondo modalità definite dalla normativa, in attuazione all'assolvimento del debito informativo con l'ATS territoriale.

### **Monitoraggio del livello di soddisfazione ospiti/familiari/operatori**

La valutazione della soddisfazione delle ospiti e dei familiari viene rilevata attraverso:

- *verifiche individuali*

Nel primo anno di inserimento dell'ospite in struttura sono previsti più incontri di verifica. A questi partecipano i familiari e o AdS/Tutore, i servizi territoriali referenti, la responsabile della Comunità e l'educatore di riferimento della stessa. Successivamente una volta all'anno con tutti i soggetti sopra indicati e semestralmente con la famiglia e/o AdS/Tutore.

- *questionario di soddisfazione* (allegati 1, 2 e 3)

Proposto annualmente alle operatrici, alle ospiti e al familiare referente (o in assenza di riferimenti familiari all'AdS/tutore/curatore). Gli esiti dei questionari sono affissi sulla bacheca all'ingresso della CSS per poter essere consultati da chi fosse interessato.

La CSS si impegna ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento del servizio erogato.

### **Responsabile delle relazioni con il pubblico**

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

Essi possono:

- chiedere informazioni sui servizi erogati e sulla retta;

- 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 presentandosi di persona presso la sede della Comunità, Via don Pierino Ferrari, n. 1 a Clusane d’Iseo, oppure inviando lettera indirizzata al Responsabile dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) di Fondazione Mamrè Onlus”.

Responsabile dell’Urp è la vicepresidente della Fondazione Mamrè Onlus, 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 contattato via mail al suo indirizzo di posta elettronica: [urp@mamre.it](mailto:urp@mamre.it), oppure al seguente recapito telefonico:; 3456673374. Riceve dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, concordando la sede. Il Responsabile Urp è impegnato ad attivarsi con celerità, e comunque entro i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi a lui sottoposti.

Per garantire un’adeguata attenzione alla centralità della persona e alla soddisfazione dei suoi bisogni, si ritiene importante evidenziare alcune istanze, che si richiamano a In allegato il modulo per segnalare reclami (allegato 4).

## **DIRITTI-DOVERI DELLA PERSONA DISABILE E DELLA FAMIGLIA**

---

Per garantire un’adeguata attenzione alla centralità della persona e alla soddisfazione dei suoi bisogni, riteniamo importante evidenziare alcune istanze che si richiamano ai valori testimoniati attraverso il lavoro ed i servizi erogati dalla CSS. Si tratta di aspetti certo non esaustivi, ma emblematici della visione e dell’approccio che intendiamo possa trasparire nella quotidiana gestione delle risorse messe a disposizione delle ospiti.

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

- d’essere accolta e valorizzata nella sua individualità;
- di conservare e sviluppare la propria autonomia;
- di conservare le proprie abitudini di vita se non lesive per la propria persona e per gli altri e se compatibili con l’organizzazione della residenza;
- di essere messa nella condizione di godere e conservare dignità e valore, anche in assenza o con la perdita parziale o totale della autonomia e delle proprie competenze;
- di conservare e vedere rispettate le sue credenze, opinioni e sentimenti;
- di vivere in un luogo ordinato e pulito;
- al rispetto della sua persona da parte di tutto il personale della struttura;

- di esprimersi con modalità proprie e di essere ascoltato, fino a comprendere e/o interpretare il più correttamente possibile i propri bisogni espressi e non espressi;
- all'assistenza, all'educazione e alla cura in modo personalizzato e rispondente ai propri bisogni;
- di ricevere tutte le opportunità socio-educative e terapeutiche, finalizzate a migliorare ogni aspetto della propria vita;
- di essere messa nelle condizioni di esprimere le attitudini personali, l'originalità e la creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica, psicologica e morale;
- all'integrazione con le ospiti della comunità e alla socializzazione con il territorio, secondo tempi e modi definiti a livello personalizzato, nel rispetto dei bisogni e dei problemi propri e altrui;
- di ricevere stimolazioni e proposte idonee a migliorare le competenze personali e interpersonali e a vivere meglio i momenti di gruppo;
- di praticare il culto, nel rispetto del proprio credo, e di aver garantita l'assistenza religiosa. Qualora l'ospite fosse praticante di una religione diversa da quella cattolica potrà fornire alla responsabile le indicazioni per reperire il ministro del culto richiesto;
- di non essere assoggettato ad alcun tipo di sperimentazione terapeutica, se non giustificata da necessità ed espressamente discussa e autorizzata dal tutore/genitore o parente referente.

### **Strumenti e modalità di tutela**

La Fondazione Mamrè Onlus garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori (famiglia, AdS/tutore, servizi referenti al caso) possono:

- richiedere informazioni sull'aggiornamento annuale della retta
- chiedere chiarimenti e/o specificazioni
- segnalare disservizi e/o disagi
- dare suggerimenti e indicazioni
- ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e segnalazioni
- richiedere informazioni sui servizi erogati

### **Richiesta documentazione sanitaria**

Chiunque abbia interesse diretto, concreto ed attuale e sia indicato nel modulo di accordo sulla privacy, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, può avere accesso alla documentazione socio sanitaria e averne il rilascio di copia entro 7

giorni, previa compilazione del modulo apposito (da richiedere alla CSS), senza alcun costo aggiuntivo.

### **Il tutore/curatore/AdS/genitore o parente referente ha diritto:**

- di essere informato in modo completo, con parole semplici e chiare, sullo stato di salute del proprio familiare, compresa l'informazione di un eventuale cambio di terapia farmacologica e degli esiti di eventuali esami o visite specialistiche;
- di essere informato con sollecitudine in caso di ricovero ospedaliero urgente del proprio familiare e di essere informato preventivamente in caso di ricovero ospedaliero programmato;
- di essere informato sul progetto educativo individualizzato e sulle attività proposte al proprio familiare;
- alla garanzia che i dati personali e i dati relativi alla condizione psico-fisica o ad ogni altra condizione del proprio familiare rimangano segreti;
- di chiedere alla comunità che non vengano date informazioni sul proprio familiare a persone specificatamente indicate;
- di chiedere al centro di non lasciare uscire il proprio familiare con persone specificatamente indicate;
- che non vengano somministrati al proprio familiare alimenti o bevande espressamente controindicati in forma documentale;
- di chiedere la revisione del modulo di accordo sottoscritto all'ammissione del proprio familiare;
- di chiedere alla Responsabile della Comunità verifiche ulteriori, rispetto a quelle programmate con la famiglia e i servizi psico-sociali territoriali coinvolti nell'inserimento;
- di chiedere anche telefonicamente informazioni sullo stato di salute e sull'andamento dell'inserimento del proprio congiunto, agli operatori preposti, negli orari e nei giorni in cui sono presenti.

### **La famiglia ha il dovere**

- di rispettare le linee guida della Comunità, sottoscritte all'ammissione del proprio familiare;
- di informare la Responsabile della Comunità di ogni cambiamento familiare significativo per l'ospite;
- di rispettare il lavoro degli operatori;

- di rispettare gli orari di entrata e uscita dal centro, precedentemente concordati, ovvero di informare preventivamente eventuali cambiamenti;
- di rispettare gli impegni assunti;
- di non somministrare alimenti o bevande controindicate alla salute o ad eventuali diete alimentari in atto e di segnalare episodi salienti, comportamentali/relativi alla salute, avvenuti durante i rientri in famiglia;
- di mantenere un comportamento contenuto e riservato durante le visite, rispettoso della privacy delle ospiti e del lavoro del personale.



**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLE PERSONE  
CHE ABITANO NELLA CSS/CASA .....**

Carissimo/a, per noi è importante conoscere il tuo parere sui diversi aspetti della tua vita in Comunità per poter migliorare il servizio offerto. Devi compilare questo questionario, da solo/a o aiutato/a da un'altra persona; dai una sola risposta ad ogni domanda, barrando la casella corrispondente.

**1. TI PIACE VIVERE IN QUESTA CASA?**

- molto
- abbastanza
- poco
- no

**2. TI SEMBRA DI AVERE SPAZIO PER TE E LE TUE COSE?**

- molto
- abbastanza
- poco
- no

**3. SEI CONTENTO/A DELLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI DELLA  
COMUNITA'?**

- molto
- abbastanza
- poco
- no

**4. SEI CONTENTO/A DEL SERVIZIO RISTORAZIONE? (colazione, pranzo,  
cena, spuntini.....)**

- molto
- abbastanza
- poco
- no



5. SEI CONTENTO/A DELLA CURA DEI TUOI INDUMENTI E BIANCHERIA? (come sono lavati, stirati, aggiustati.....)
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
6. SEI CONTENTO/A DEI COMPITI CHE SVOLGI PER PARTECIPARE ALLA VITA DI QUESTA CASA?
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
7. SEI CONTENTO DEL TEMPO CHE HAI DA DEDICARE AI TUOI HOBBY E INTERESSI PERSONALI?
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
8. IN QUESTA CASA TI SEMBRA DI AVERE LA POSSIBILITÀ PER FARE ALCUNE ATTIVITÀ UTILI PER TE?
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
9. TI SENTI AIUTATO/A DAGLI OPERATORI A VIVERE SERENAMENTE CON LE ALTRE PERSONE CHE VIVONO IN QUESTA CASA?
- molto
  - abbastanza
  - poco
  - no
10. SECONDO TE GLI OPERATORI IN QUESTA COMUNITÀ TI SANNO ASCOLTARE E AIUTARE QUANDO HAI BISOGNO?
- molto
  - abbastanza
  - poco

- no

11. SEI CONTENTO/A DELLA POSSIBILITA' CHE HAI DI PARTECIPARE ALLE FUNZIONI RELIGIOSE QUANDO LO DESIDERI?

- molto
- abbastanza
- poco
- no

12. SEI CONTENTO/A DELLA POSSIBILITA' CHE HAI DI PARTECIPARE AD ATTIVITÀ ESTERNE ALLA COMUNITÀ?

- molto
- abbastanza
- poco
- no

13. QUAL È IL MOMENTO PIÙ BELLO DELLA TUA GIORNATA?

.....

14. QUAL È IL MOMENTO MENO BELLO DELLA TUA GIORNATA?

.....

15. QUALI SUGGERIMENTI DARESTI

.....

CON CHI HAI COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO?

- Da solo       Con l'aiuto di un operatore       Altri (specificare).....

**Quando l'hai compilato mettilo nell'apposita busta, chiudila e mettilo nell'apposita scatola.**

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

*DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi GDPR e successive modifiche, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte sono anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata. Non sarà quindi possibile in alcun modo ricostruire opinioni individuali. Si dichiara inoltre che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso.*

*DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi della legge 196/03, e successivo regolamento europeo, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte sono anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata. Non sarà quindi possibile in alcun modo ricostruire opinioni individuali. Si dichiara inoltre che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso.*

## All. N° 2

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

CSS ..... ANNO .....

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

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

#### Informazioni sull'ospite

Sesso:  M  F

Età: \_\_\_\_

Anno di inserimento: \_\_\_\_\_

#### Informazioni sul familiare/tutore- AdS dell'ospite

Sesso:  M  F

Età: \_\_\_\_

Rapporto di parentela: \_\_\_\_\_

Misura di protezione giuridica (se attiva):  Tutore  Curatore  Amministratore di sostegno

Gentile familiare/AdS/tutore,

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

Le chiediamo pertanto la disponibilità alla compilazione del presente questionario.

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

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

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

<b>Le chiediamo di esprimere una valutazione per:</b>	<b>per nulla soddisfatto</b>	<b>poco soddisfatto</b>	<b>soddisfatto</b>	<b>molto soddisfatto</b>
Servizio Ristorazione?				
Lavanderia?				
Pulizie ambienti?				
Il grado di igiene e di cura della persona?				
Attenzione ai bisogni specifici dell'ospite?				
Cortesìa e disponibilità degli operatori?				
Cortesìa, disponibilità, efficacia del/la responsabile?				
Cortesìa ed efficienza del personale amministrativo?				
Il livello di informazione circa il Progetto Individuale dal suo familiare?				
Le attività educative realizzate all'interno e all'esterno della Comunità?				
L'integrazione del Servizio con il territorio (Parrocchia, biblioteca...uscite, )?				
La riservatezza garantita a Lei e al Suo familiare?				
Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato?				

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

SI NO

Per quali motivi?.....

.....

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

.....

**I QUESTIONARI COMPILATI DEVONO ESSERE IMBUCATI NELL'APPOSITA CASSETTA**

Grazie per la collaborazione.

*DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: ai sensi del GDPR e successive modifiche, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte sono anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata. Non sarà quindi possibile in alcun modo ricostruire opinioni individuali. Si dichiara inoltre che il trattamento dei dati è finalizzato unicamente a scopi di valutazione del servizio reso.*

**Questionario di soddisfazione degli operatori della CSS Betfage**

Fondazione Mamre Onlus



**LA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

1 = per niente 2=poco 3=abbastanza 4 = soddisfatto/a 5 = molto

Quanto si considera soddisfatto/a per:

- |   |                            |                            |                            |                            |                            |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1. La pulizia presso la Comunità? .....   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 2. L'ordine presso la Comunità?.....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 3. La collaborazione nel gruppo di lavoro della Comunità? .....   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 4. Il tempo che gli altri operatori Le dedicano nello spiegare quanto è utile al suo lavoro? .....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 5. Le spiegazioni e le informazioni che riceve a proposito delle difficoltà che esprime nell'eseguire il suo lavoro? .....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 6. La possibilità che le viene concessa di fare ciò che per Lei è effettivamente importante? .....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 7. La possibilità di parlare con il/la responsabile quando lo desidera? .....   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 8. Come viene rispettato/a dai colleghi? .....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 9. Come viene trattato/a dal/la responsabile? .....   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 10. Il tipo di attività (diretta o indiretta) che svolge a vantaggio degli ospiti? .....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 11. Il tipo di attività che riesce a far svolgere agli ospiti, compatibilmente alle loro caratteristiche personali? .....   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 12. Il tipo di relazioni sociali che ha instaurato con i colleghi? .....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 13. Il tipo di spazio decisionale che Le viene concesso? .....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 14. La possibilità di stabilire rapporti con altri professionisti sia all'interno che all'esterno della struttura in cui opera? (es. psicologa, FKT, E.P. servizi diurni, rapporti con il medico .... ) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 15. La possibilità di partecipare ad attività formative? .....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 16. La Sua realizzazione personale? .....   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 17. La qualità della Sua vita? .....  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

**All 4 alla carta dei servizi:**

**Scheda per esprimere segnalazioni/lamentele e miglioramenti per i servizi erogati alle ospiti della CSS 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 dei servizi o reso, nell'ottica di un continuo miglioramento.
--



**Comunità socio-sanitaria Betfage**  
**Calcinato, via Baratello 28/P**

**tel. 030.9981250**

**e-mail [betfage@mamre.it](mailto:betfage@mamre.it)**

stampato in proprio

**Edizione 2024**

**1° rev 1 agosto 2024**