Fondazione
Brescia
Solidale Onlus

COMUNITA' PER ANZIANI
"ACHILLE PAPA"

Carta dei Servizi

Via del Santellone, 2
25132 Brescia

01.01.2024

Sommario

La Comunità “Achille Papa” nella rete dei servizi. 3
Tipologia di ospiti 3
Spazi ed ambienti 4
L’ammissione alla Comunità Achille Papa 4
L’organizzazione della Comunità e le figure di riferimento. 4
L’accoglienza in Comunità 6
Gli orari della giornata 6
Le visite dei parenti. 7
Come ottenere le informazioni. 7
Le prestazioni offerte dalla Comunità Achille Papa. 7
I principi di fondo dell’assistenza erogata dalla Comunità. 7
I servizi offerti 8
L’alimentazione 8
L’assistenza sanitaria. 9
Le attività di animazione 9
L’assistenza religiosa. 9
I volontari. 9
Il costo giornaliero 10
Alcuni aspetti particolari della vita in Comunità 10
Il vestiario. 10
Gli oggetti personali. 10
Le uscite dalla Comunità. 10
La tutela della privacy. 11
Le dimissioni/trasferimenti. 12
Fumo. 12
La soddisfazione del servizio e la gestione dei reclami 12
Contatti 13
Come raggiungere la struttura 13

La Comunità "Achille Papa" nella rete dei servizi.

La Comunità "Achille Papa" nasce per volontà dell'Amministrazione Comunale di Brescia che, valorizzando un edificio scolastico dismesso, ne cambia la destinazione d'uso realizzando all'interno dello stesso:

- un centro diurno integrato per anziani
- una Comunità residenziale per anziani
- 5 alloggi sociali per anziani

La Comunità è disciplinata dalla DGR 7776 DEL 17.01.2018.
Trattasi di una soluzione residenziale rivolta a persone anziane con grado di compromissione lieve non più in grado di vivere nella propria abitazione per problemi di varia tipologia e si inserisce nella rete dei servizi come nuova soluzione fra il domicilio e i servizi residenziali a maggiore complessità.
La Comunità persegue le seguenti finalità:

- permettere all'anziano di vivere in un contesto "sicuro" e tutelante, dove le criticità legate all'invecchiamento o ad esiti di patologie dell'invecchiamento siano ridotte grazie alla presenza di personale dedicato in grado di rispondere ai bisogni primari e di effettuare interventi di prevenzione;
- supportare la famiglia nella cura del proprio congiunto
- Offrire servizi che permettano
    - mantenere le competenze e le capacità in particolare legate alle autonomie
    - contenere e ridurre, dove e se possibile, i comportamenti inadeguati, con particolare riguardo per i comportamenti di tipo rinunciatario
    - contribuire a sollecitare atteggiamenti positivi verso la vita di gruppo, verso la socialità e la conservazione delle relazioni amicali personali
    - favorire le relazioni con il contesto famigliare
    - sollecitare le autonomie e la sicurezza personale
    - favorire un generale benessere psico fisico

La comunità è gestita in collaborazione con l'Associazione Anteas.

Tipologia di ospiti

Destinatari della Comunità Achille Papa sono prioritariamente persone anziane, autosufficienti o lievemente compromesse nell'autonomia, con quadro clinico stabilizzato e bisogni di varia natura, di ordine non solo abitativo, ma anche psicologico, relazionale, assistenziale, sanitario e sociale in assenza di significativi segni di decadimento cognitivo e di disturbi comportamentali.
Trattasi quindi di persone prevalentemente di età superiore ai 65 anni in condizioni di vulnerabilità sociale che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale. Ospiti di età inferiore possono essere accolti qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- richiesta da parte di un servizio sociale
- disponibilità di posti ed assenza di domande in lista d'attesa

Non sono ammissibili in Comunità le persone che presentano un grado di compromissione che comporta interventi ad alta intensità assistenziale.
Sono inoltre escluse le persone che necessitano di cure sanitarie o socio sanitarie di carattere continuativo con particolare riferimento a problemi psichiatrici attivi, grave instabilità o malattie che richiedono monitoraggio medico o infermieristico continuo; demenza sintomatica non compatibile con la vita comunitaria.

La residenza può accogliere sino a 12 persone, di entrambi i sessi e funziona 365 giorni l'anno.

Spazi ed ambienti

La residenza è collocata al secondo e terzo piano dell'edificio situato a Brescia in Via del Santellone 2 ed è servita da ascensore con ambienti luminosi ed accoglienti.
Gli spazi sono così destinati

- numero 4 camere singole
- numero 4 camere doppie
- numero 5 bagni per gli ospiti
- numero 1 bagni per il personale e i volontari
- un'ampia sala da pranzo
- una ampia e luminosa zona soggiorno
- una cucina per la preparazione dei pasti
- un ampio giardino fruibile da tutti gli ospiti
- numero 2 locali dedicati al personale residente presso la Comunità

L'ammissione alla Comunità Achille Papa

La domanda di accesso alla Comunità può essere presentata direttamente presso gli uffici amministrativi della Fondazione, utilizzando la modulistica presente sul sito web dell'ente o ritirandone copia cartacea anche presso la Comunità stessa.
È possibile presentare domanda d'ammissione anche per il tramite dei servizi sociali del Comune di Brescia.
A seguito della formulazione di richiesta di ammissione verrà effettuata una valutazione multidimensionale pre ingresso, a cura del responsabile sanitario della Fondazione o suo sostituto, al fine di verificare la rispondenza del servizio al bisogno della persona.
Annualmente, e comunque ogni volta sia necessario, verrà effettuata una rivalutazione dei bisogni per permettere, in caso di aggravamento delle condizioni dell'utente, l'individuazione di soluzioni alternative e dimissioni pianificate.
Prima dell'ammissione l'interessato ed i suoi familiari possono visitare la Comunità, prendendo direttamente accordi con il referente della Comunità.

L'organizzazione della Comunità e le figure di riferimento.

La responsabilità della gestione quotidiana della Comunità Achille Papa è affidata ad un coordinatore che organizza la vita comunitaria tenuto conto dei bisogni degli ospiti accolti.
Il coordinatore è presente in Comunità 15 ore la settimana e riceve su appuntamento.
Si occupa dell'organizzazione del personale e fornisce supporto agli ospiti per le loro esigenze di vita e per l'espletamento di alcune pratiche burocratiche. Segue inoltre l'organizzazione dei servizi generali (cucina, guardaroba, trasporti, ecc.), gli approvvigionamenti, le manutenzioni e tutti gli aspetti amministrativi legati alla vita della Comunità. Programma e coordina le attività di socializzazione e integrazione territoriale promosse dal gruppo di volontari operanti all'interno della Comunità.
Mantiene i rapporti con i referenti della Fondazione e del Comune di provenienza dell'ospite, con i medici di base, con le strutture sanitarie ecc. per quanto riguarda sia il buon funzionamento della Comunità che le problematiche dei singoli ospiti. Cura, se

necessario in collaborazione con l'assistente sociale, i rapporti con i familiari degli ospiti.
Il servizio assistenziale di base è garantito dalla presenza di "assistenti famigliari" opportunamente formate che risiedono presso la Comunità stessa rendendosi reperibili in orario notturno qualora chiamate dagli ospiti; è altresì presente quotidianamente un operatore socio sanitario.
Le assistenti garantiscono a tutti gli ospiti, in rapporto alle loro condizioni di autonomia, la supervisione, l'aiuto nelle attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell'ambiente).
L'entità, i tempi e le modalità dell'intervento assistenziale offerto ad ogni ospite sono definiti dal gruppo di lavoro, nell'ambito del Piano Assistenziale Individuale, in rapporto alle capacità funzionali della persona e alle sue esigenze personali.
In particolare le assistenti provvedono:

- alla supervisione ed all'aiuto all'ospite nell'igiene e nella cura della persona;
- all'esecuzione del bagno o della doccia con cadenza settimanale e/o al bisogno se necessario;
- all'aiuto e alla supervisione agli ospiti nel riordino delle stanze e degli oggetti personali;
- all'accompagnamento per visite mediche, interventi riabilitativi, commissioni varie;
- alla collaborazione alle attività di animazione.
- alla preparazione dei pasti
- alla pulizia ordinaria e periodica degli ambienti

Oltre alla prestazioni già citate, la Comunità garantisce agli:

- interventi programmati di animazione e socializzazione;
- le prestazioni del barbiere/parrucchiere (taglio ogni due mesi);
- il servizio di chiropodia (al bisogno) ;
- il servizio di guardaroba (il lavaggio e la stiratura della biancheria piana e degli indumenti personali);
- il servizio trasporti

Le prestazioni mediche e riabilitative vengono garantite dal Servizio Sanitario Regionale anche attraverso l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI)
Un gruppo di **volontari** affianca le assistenti famigliari per le attività di animazione, di accompagnamento, di trasporto, di cucina, di guardaroba e si occupano della piccola manutenzione ordinaria.
Tutte le prestazioni offerte dalla struttura sono comprese nella retta di degenza.
Restano a carico dell'ospite (salvo situazioni particolari, che vengono valutate con il servizio sociale territoriale) il servizio di lavaggio a secco degli indumenti ed i ticket per l'acquisto dei farmaci nonché eventuali trasporti per i quali si renda necessario ricorrere a associazioni o enti esterni alla Fondazione.

Fondazione Brescia Solidale garantisce la supervisione della propria Direzione Sanitaria, e può collaborare grazie alla propria dietista alla soluzioni di particolari problematiche alimentari.

L'accoglienza in Comunità.

L'ingresso del nuovo ospite, preceduto dalla valutazione multidimensionale (clinica, funzionale, socio-assistenziale e cognitiva) e dall'invio della relativa documentazione al Coordinatore, viene concordato con l'ufficio amministrativo, così che al momento dell'inserimento siano presenti il referente della Comunità e se necessario l'assistente sociale del Comune.
L'ospite, eventualmente accompagnato dai familiari, dovrà avere con sé al momento del ricovero:

- la carta d'identità;
- il codice fiscale, o la sua fotocopia;
- la tessera sanitaria;
- eventuale tessera di esenzione dal pagamento del ticket;
- la fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità
- l'impegnativa all'integrazione della retta, da parte del servizio sociale qualora a carico dello stesso

E' importante inoltre che l'ospite abbia con sé:

- tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio, ecc.);
- gli occhiali ed altre eventuali protesi (protesi acustiche, calzature ortopediche, ecc.) o ausili (tripodi, ecc.) già utilizzati a domicilio.

Il primo incontro tra il nuovo ospite e l'equipe della Comunità rappresenterà l'occasione per condividere tanto le informazioni sulla struttura e sulle modalità organizzative della convivenza quanto tutte le notizie (sui bisogni della persona, sulle sue abitudini, i suoi gradimenti alimentari, i suoi interessi, ecc.) che possono consentire agli operatori un assistenza personalizzata.
Il gruppo di lavoro definisce, con la collaborazione dell'interessato, dei suoi familiari e dell'assistente sociale – un *piano di assistenza individuale*, che viene verificato periodicamente nelle riunioni d'equipe alle quali partecipano tutti gli operatori coinvolti.
La verifica della compatibilità dell'ospite con la vita comunitaria avverrà entro il mese successivo al suo ingresso. Dopo tale periodo verrà confermata l'accoglienza e ntro tre mesi dalla data d'ingresso il referente della Comunità provvederà al trasferimento della residenza anagrafica dell'ospite senza inviare ulteriori comunicazioni all'interessato o ai suoi parenti.

Gli orari della giornata

La giornata è scandita da alcune attività specifiche durante le quali l'ospite, nel rispetto della sua volontà, viene supportato nelle attività, in particolare:

dalle ore 7.30 alle ore 9.00	igiene mattutina e bagni settimanali programmati
dalle ore 8.30 alle 9.30	colazione e aiuto nell'assunzione della terapia
dalle ore 11.45 alle ore 12.45	preparazione tavoli, pranzo e aiuto nell'assunzione della terapia
dalle ore 15.30 alle ore 16.00	merenda e aiuto nell'assunzione della terapia
dalle ore 18.00 alle ore 20.00	preparazione tavoli, cena e aiuto nell'assunzione della terapia

dalle ore 21 alle 22.00 attività di preparazione alla notte
Durante la giornata l'ospite viene stimolato attraverso la proposta di varie attività (lettura, attività cognitive, laboratori, ginnastica, ecc..) al fine di permettere un trascorrere sereno del tempo all'interno della Comunità.
L'obbiettivo durante la giornata è stimolare l'ospite alla cura del sé, alla cura del proprio ambiente di vita e alla relazione comunitaria e sociale.
Gli orari delle attività sono del tutto orientativi, e possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi della Comunità ed alle esigenze individuali degli ospiti.

Le visite dei parenti.

Per i familiari e gli amici l'accesso alla Comunità è consentito dalle ore 8 alle ore 20.
Tutti i visitatori sono comunque pregati di rispettare la privacy degli ospiti, il momento dell'assunzione dei pasti, ed il loro riposo pomeridiano.
Qualche limitazione alla libertà di movimento dei visitatori potrà venire dall'organizzazione delle attività di assistenza e di igiene degli ambienti: la reciproca comprensione ridurrà al minimo i relativi inconvenienti.
La collaborazione tra il gruppo di lavoro ed i familiari rappresenta una condizione indispensabile per garantire il benessere degli ospiti residenti; per questo anche la Comunità Achille Papa intende favorire la loro presenza e la loro partecipazione alla vita comunitaria coinvolgendoli nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto e promuovendo incontri periodici con tutti i familiari.

Come ottenere le informazioni.

Per avere informazioni o segnalare problemi, i familiari possono rivolgersi in qualsiasi momento al coordinatore della Comunità.
Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere presentate direttamente al Direttore generale della Fondazione anche per il tramite di comunicazione mail al seguente indirizzo: segreteria@fondazionebssolidale.it

Le prestazioni offerte dalla Comunità Achille Papa.

I principi di fondo dell'assistenza erogata dalla Comunità.

Le politiche per gli anziani del Comune di Brescia e della Fondazione Brescia Solidale si riconoscono nella *Carta dei diritti della persona anziana* elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999).

I principi di fondo che gli Istituti comunali hanno assunto come guida per questo percorso di riqualificazione sono i seguenti:

- **la tutela e la promozione dell'autonomia**: l'assistenza alle persone anziane deve tendere a conservare le capacità funzionali (fisiche, psichiche e sociali) ancora presenti e a recuperare quelle compromesse;
- **il rispetto della persona**, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali; la disponibilità all'ascolto, al sostegno psicologico, alla vicinanza affettiva;

- **l'attenzione alla comunicazione**, anche quando la capacità di comunicare dell'ospite sia ridotta da limitazioni dell'udito, del linguaggio, della vista, delle capacità mentali superiori;
- **la personalizzazione dell'assistenza,** che cerchi di garantire risposte diversificate a persone con bisogni assistenziali e sanitari, aspettative, capacità funzionali residue, abitudini ed interessi personali differenti;
- **il lavoro di gruppo**, che metta tutti gli operatori addetti all'assistenza in grado di condividere il progetto assistenziale e di concorrere - ciascuno con la sua professionalità - alla sua realizzazione;
- **lo sviluppo della professionalità** di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento - nelle riunioni dell'équipe - delle principali problematiche assistenziali;
- **il coinvolgimento dei familiari,** non solo destinatari del servizio ma risorsa indispensabile per garantire il benessere agli anziani ricoverati; e la promozione della partecipazione dei *volontari*, purché il loro intervento si integri nei programmi assistenziali ed accetti di uniformarsi agli obiettivi definiti dalla struttura.

I servizi offerti

I servizi che la Comunità fornisce sono

- servizi di carattere alberghiero (compresi i servizi di lavanderia e stireria degli effetti personali degli ospiti)
- attività di vita comunitaria rispettose della libertà individuale, iniziative di coinvolgimento, anche insieme a parenti e amici.
- servizio mensa
- servizio di assistenza alla persona
- servizi sanitari e socio sanitari mediante il collegamento agli erogatori ADI già operanti sul territorio
- raccordo con il medico di medicina generale e supporto per la prenotazione di visite specialistiche o accertamenti diagnostici
- assistenza infermieristica di base volta al monitoraggio dello stato di salute e a promuovere azioni di prevenzione del benessere
- supporto per l'espletamento delle pratiche inerenti farmaceutica, protesica, assistenza di base ed interventi comunali

L'alimentazione

Il pasto è preparato direttamente in Comunità con il coinvolgimento, ove possibile, degli ospiti. Il menù si caratterizza in base alla stagione ed è strutturato su 4 settimane. Sono previste diete speciali laddove prescritte.

Il menù tiene conto anche dei gusti e delle preferenze degli ospiti, oltre che degli eventuali problemi di masticazione.

Gli ospiti, ed i loro parenti, sono pregati di segnalare eventuali ulteriori necessità o intolleranze.

Eventuali alimenti introdotti dall'esterno è bene siano concordati con il referente della Comunità soprattutto se di produzione domestica.

L'assistenza sanitaria.
Gli ospiti mantengono, con l'ammissione alla Comunità, il proprio medico di medicina generale.
La struttura offre tuttavia

- supporto nell'assunzione dei farmaci (gli ospiti sono aiutati ad assumere in modo regolare e nel rispetto degli orari i farmaci prescritti dal MMG)
- segnalazione all'esaurirsi della scorta farmaci

I famigliari sono tenuti a mantenere costanti contatti con i MMG affinché non vengano a mancare con l'ammissione in Comunità adeguate cure e sorveglianza sullo stato di salute del loro congiunto. Il coordinatore e gli operatori della struttura possono, se necessario facilitare tali rapporti collaborando con i famigliari o sostituendosi ad essi in assenza di rete parentale.
Nei casi di urgenza è attivato il servizio di continuità assistenziale; qualora insorgano problemi rilevanti l'ospite viene inviato in Pronto Soccorso.
I familiari in caso di urgenze vengono informati dell'evenienza dall'operatore in turno.
Per ogni ospite viene compilato un fascicolo socio sanitario che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati ed il "diario" delle visite e degli altri interventi sanitari eseguiti.
Il trasporto dell'ospite per gli esami radiologici o altre visite specialistiche è organizzato direttamente dalla Comunità con costo a carico dell'utente qualora ci si debba avvalere di servizio specifico esterno all'organizzazione. Sono altresì a carico dell'ospite eventuali ticket previsti dal servizio sanitario.

Le attività di animazione
Il servizio animazione è garantito dal gruppo di volontari che organizza a favore degli ospiti attività di natura ricreativa e culturale, individuali e di gruppo, con l'obiettivo di mantenere vivi i loro interessi e di contribuire alla promozione ed al mantenimento della loro autonomia personale. Tali attività vengono svolte sia all'interno della struttura sia all'esterno per favorire l'integrazione degli ospiti con il territorio allo scopo di evitare l'isolamento.

L'assistenza religiosa.
L'assistenza religiosa di rito cattolico è assicurata da un sacerdote volontario con la celebrazione della Messa mensile e l'assistenza religiosa individuale. Si garantisce il rispetto di tutte le professioni religiose.

I volontari.
La Comunità si avvale della collaborazione di volontari che collaborano nelle attività quotidiane.
Tutti i volontari sono coperti da polizza infortuni e responsabilità civile.
La presenza dei parenti è senz'altro gradita e finalizzata alla migliore coesione del gruppo e della vita di Comunità.

Il costo giornaliero

La retta giornaliera è definita annualmente dal Consiglio Direttivo della Fondazione.
Per l'anno 2024 la retta è pari ad euro 52,00/die fatto salvo eventuali integrazioni di cui può beneficiare l'ospite in funzione della valutazione economica effettuata dai Servizi Sociali.
La retta è comprensiva di tutti i servizi offerti dalla Comunità (servizi alberghieri, mensa, trasporto organizzato dagli operatori, attività educative e assistenziali) fatto salvo:

- spese aggiuntive in caso di gita e/o escursione (entrata in musei, centri ricreativi, teatri, piscine, biglietti di bus o treni, pasti se consumati al di fuori della Comunità, ecc…)
- le spese per l'abbigliamento personale
- le spese per rammendo e sartoria
- le spese per generi destinati all'igiene personale (profumi, deodoranti, saponi particolari, ecc…)
- servizio di lavaggio a secco degli indumenti
- trasporti organizzati con mezzi non di proprietà della Fondazione o dell'Associazione Anteas
- acquisto di medicinali
- ticket sanitari
- eventuali attività di parruccheria o di estetica aggiuntive

Per le assenze superiori a 7 giorni e con decorrenza dall'ottavo giorno è previsto il rimborso di euro sette/die.

Alcuni aspetti particolari della vita in Comunità

Il vestiario.
La Comunità fornisce tutta la biancheria piana necessaria (lenzuola, federe, salviette, tovaglie, tovaglioli, ecc.).
Sono a carico degli ospiti e dei relativi familiari tutti gli indumenti personali.
Il servizio di lavanderia è compreso nella retta giornaliera.
Non è compreso nella retta giornaliera il servizio di rammendo e sartoria.

Gli oggetti personali.
Si consiglia di non lasciare oggetti di valore o grosse somme di denaro nei comodini e negli armadi, poiché non è possibile garantire una sorveglianza sufficiente ad evitare i furti.
E' anche possibile, ai familiari di persone non in grado di gestirsi autonomamente, lasciare al referente della Comunità piccole somme di denaro per soddisfare i bisogni quotidiani (caffè, bibite, ecc.) dei loro congiunti.

Le uscite dalla Comunità.
Gli ospiti della Comunità possono uscire da soli o con i familiari sia per uscite brevi, senza pernottamento esterno, sia per periodi più lunghi (fine settimana, periodi legati a festività natalizie o pasquali, vacanze, ecc.).

E' importante comunque concordare tutte le uscite con il referente della Comunità, per motivi amministrativi e di responsabilità della struttura, ma anche perché si possa provvedere in tempo alla preparazione di eventuali bagagli e di tutto necessario alla permanenza esterna.
In caso di necessità di controlli specialistici da effettuare al di fuori della Comunità, o di ricovero ospedaliero, il coordinatore si premurerà di avvisare i familiari chiedendo loro la disponibilità all'accompagnamento.

La tutela della privacy.

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Comunità., sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali, meglio nota come legge sulla privacy (legge 31 dicembre 1996, n.675 e succ. modifiche).
Oltre ai dati anagrafici e sociali vengono raccolti altri dati cosiddetti sensibili relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nel fascicolo socio sanitario e nel piano di assistenza individualizzato.
Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale formato sugli aspetti di tutela dei dati personali esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo modalità che rendano minimo il disagio della persona proprio in relazione ai dati raccolti.
Il conferimento dei dati è facoltativo, ma il mancato conferimento non consentirà l'adeguata cura della persona ospite della comunità.
I dati potranno essere comunicati, nel rispetto delle normative vigenti, a:

- soggetti pubblici quali A.T.S., Regione ecc. per adempiere a richieste previste dalle normative, limitatamente ai soli dati necessari per soddisfare le esigenze informative previste, e trasmessi secondo modalità che tutelino la sicurezza;;
- altri soggetti che, in forza di disposizioni di legge, ne abbiano la facoltà;
- soggetti che li utilizzino per scopi esclusivi di ricerca scientifica e statistica in forma anonima, e nel rispetto del codice di deontologia e buona condotta approvato dal Garante per la tutela dei dati personali.

Il trattamento avviene nel rispetto delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente. Il titolare del trattamento è Fondazione Brescia Solidale Onlus nella persona del Legale Rappresentante pro tempore ed il responsabile del trattamento è il Direttore Generale in carica.
E' inoltre possibile rivolgersi al titolare del trattamento per far valere i propri diritti così come previsti dall'articolo 13 della legge n. 675/96, scrivendo a:

- Garante per la protezione dei dati personali, Via della Chiesa Nuova, 8 - 00186 Roma. Tel. 06/6818861
- Fondazione Brescia Solidale Onlus – Brescia, Via Lucio Fiorenitni 19/b.
  E mail: cbenini@fondazionebssolidale.it
- Responsabile della protezione dei dati: Ivan Pasotti e mail dpo@ivanpasotti.it

Il coordinatore è comunque a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti o quesiti in merito.

Le dimissioni/trasferimenti.
Qualora le condizioni di salute dell'ospite subiscano un peggioramento tale da non poter garantire l'assistenza adeguata all'interno della Comunità, si provvederà ad una rivalutazione complessiva dei bisogni dell'ospite e lo stesso verrà inserito nella graduatoria della lista d'attesa per l'inserimento in una delle RSA in gestione a Fondazione Brescia Solidale Onlus.
È opportuno che i famigliari si attivino, in caso di aggravamento delle condizioni sanitarie e di autonomia del congiunto, ad effettuare richiesta di inserimento anche in altre RSA al fine di garantire la corretta presa in carico dei nuovi bisogni. Sarà altresì compito dei famigliari garantire il supporto assistenziale necessario per rispondere ai nuovi bisogni per il tramite di assistente personale anche chiedendo l'attivazione di servizi domiciliari da parte dell'amministrazione comunale.
La permanenza presso la Comunità, in caso di aggravamento, verrà garantita per un periodo non superiore ai 30 giorni.

Fumo.
Per il necessario rispetto della normativa, per la tutela della salute di tutti e per ragioni di sicurezza all'interno della Comunità è vietato fumare nell'ambiente comunitario.

La soddisfazione del servizio e la gestione dei reclami

Annualmente viene somministrato agli ospiti un questionario anonimo che permetta loro di esprimere il gradimento del servizio ricevuto e di segnalare eventuali suggerimenti utili al miglioramento dello stesso.
I reclami possono essere presentati in ogni momento sia in forma verbale che in forma scritta utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione in una cassetta dedicata e posta all'ingresso della Comunità.
I reclami vengono visionati dalla responsabile della Comunità e inviati agli uffici amministrativi per i provvedimenti conseguenti che si rendono necessari.
La Fondazione si impegna a dare risposta ai reclami entro 15 giorni dalla ricezione degli stessi.
Gli esiti dei questionari di gradimento del servizio e dei provvedimenti intrapresi a seguito di ricezione dei reclami vengono diffusi annualmente all'interno della Comunità tramite affissione in luogo visibile.

Contatti

Fondazione Brescia Solidale Onlus
Brescia – Via Lucio Fiorentini 19/b
Telefono 0308847200
Fax 0302403160
e mail: segreteria@fondazionebssolidale.it

Comunità Achille Papa
Via del Santellone, 2
25132 Brescia
Telefono 0303733861

Per segnalazioni/reclami
e mail: segreteria@fondazionebssolidale.it
e mail: cbenini@fondazionebssolidale.it

Segretariato sociale città di Brescia

Zona Nord	Via Gadola, 16	telefono	0302978011
Zona Ovest	Via Paganini,1	telefono	0303732230
Zona centro	Via della Rocca, 16/a	telefono	0302977445
Zona Sud	Via Micheli,8	telefono	0302978066
Zona Est	Corso L. Bazoli, 7	telefono	0302977093

Come raggiungere la struttura

Comunità Achille Papa è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici o in auto da Via Milano e/o dalle Tangenziali.