

---

# CARTA DEI SERVIZI

---

ALLOGGI SOCIALI – BRESCIA VIA ZAPPA 22

1 APRILE 2022

FFONDAZIONE BRESCIA SOLIDALE ONLUS  
VIA LUCIO FIORENTINI 19/B – 25134 BRESCIA

Sito web: [www.fondazionebssolidale.it](http://www.fondazionebssolidale.it)

e mail: [segreteria@fondazionebssolidale.it](mailto:segreteria@fondazionebssolidale.it)

C.F. 98133500177 P. IVA 02912960982

Tel. 030 8847200 fax 0302403160

## Sommario

<b>Premessa</b> .....	1
<b>Fondazione Brescia Solidale Onlus</b> .....	2
<b>I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale ONLUS</b> .....	2
<b>I principi di fondo dei servizi della Fondazione</b> .....	3
<b>Caratteristiche degli alloggi di Via Zappa, 22 – Brescia</b> .....	3
<b>Tipologia utenza</b> .....	3
<b>Accesso al servizio</b> .....	3
<b>Graduatoria di attesa in lista</b> .....	4
<b>Servizi garantiti</b> .....	4
<b>Retta mensile e compartecipazione anno 2019</b> .....	4
<b>Rilascio dell'alloggio</b> .....	5
<b>Uso dell'alloggio</b> .....	5
<b>Ulteriori servizi</b> .....	6
<b>Risorse umane</b> .....	6
<b>Reclami suggerimenti</b> .....	6
<b>Rispetto della privacy</b> .....	6
<b>Misura della soddisfazione</b> .....	7
<b>Informazioni utili</b> .....	7
<b>Come raggiungere gli alloggi</b> .....	7
<b>Numero telefonici utili</b> .....	7

## Premessa

Gli alloggi sociali assistiti costituiscono un servizio residenziale comunitario composto da unità abitative autonome con lo scopo di:

- garantire la domiciliarità nel rispetto del bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale;
- migliorare la qualità della vita dei soggetti fruitori del servizio, sollecitando azioni quotidiane di gestione di sé allo scopo di limitare la dipendenza da altri e di scoraggiare atteggiamenti passivi e di delega;
- prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti interpersonali e relazioni affettive, mutuo aiuto e collaborazione tra gli ospiti;
- evitare o ritardare il ricovero definitivo in Casa Residenza Assistita (C.R.A.) o in residenza sanitario assistenziale (R.S.A.) garantendo alla persona la permanenza nel proprio territorio ed ambiente di vita, anche se in edificio differente dalla propria originale abitazione, con il supporto di un'assistenza qualificata ed integrata con altri servizi e con le risorse del territorio;
- supportare e favorire il mantenimento delle autonomie funzionali e cognitive;
- garantire relazioni affettive di tipo familiare e parentale, contrastandone la frammentazione.

Ulteriori informazioni possono essere richieste direttamente agli uffici amministrativi di Fondazione Brescia Solidale Onlus presso la sede della RSA Arici Sega in Via Lucio Fiorentini 19/b (Brescia).

Gli alloggi sociali a bassa protezione "Arvedi" sono in gestione a Fondazione Brescia Solidale Onlus in virtù del contratto di servizio di cui alla Delibera del Consiglio Comunale di Brescia nr. 61 del 25/07/2017.

### Fondazione Brescia Solidale Onlus

La Fondazione Brescia Solidale ONLUS è un ente di diritto privato, senza scopo di lucro, istituito dal Consiglio Comunale di Brescia nel dicembre del 2006 con il compito di gestire le RSA e altri servizi per gli anziani del Comune di Brescia.

E' retta da un Consiglio Direttivo di 5 membri nominati dal Sindaco.

La Fondazione Brescia solidale ONLUS ha iniziato ad operare dall'1 settembre 2007.

La sede legale della Fondazione e la Direzione Sanitaria ed Amministrativa si trovano presso la RSA "Arici Segà" a Brescia, in Via Fiorentini 19/b (tel. 030/8847200; fax 030 2403160; e-mail [segreteria@fondazionebssolidale.it](mailto:segreteria@fondazionebssolidale.it)).

### I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale ONLUS

I servizi erogati Fondazione Brescia Solidale ONLUS sono:

- ✓ la **Residenza sanitario assistenziale Arici Segà** sita in Brescia - Via Fiorentini n. 19/b, dotata di 120 posti letto.
- ✓ la **Residenza sanitario assistenziale Villa Elisa** sita in Brescia – Via San Polo n. 2, dotata di 62 posti letto;
- ✓ il **CDI Primavera**, sito in Brescia, Via Lucio Fiorentini, 19/b, autorizzato per 30 utenti a frequenza giornaliera,
- ✓ il **CDI Achille Papa**, situato nell'omonimo complesso in Via del Santellone 2, autorizzato per 25 utenti a frequenza giornaliera;
- ✓ la **Comunità residenziale per anziani Arvedi**, situata a Brescia in Via Zappa 22 autorizzata per numero 24 utenti
- ✓ la **Comunità residenziale per anziani Villa De Asmundis**, situata a Rivoltella del Garda in Via Agello n. 33, in una incantevole posizione fronte lago, autorizzata per numero 19 utenti
- ✓ la Comunità assistenziale sociale per anziani **Casa Famiglia Achille Papa**, situata a Brescia in Via del Santellone n. 2, autorizzata per numero 12 utenti:
- ✓ un nucleo di alloggi sociali (4 alloggi) nel complesso Achille Papa a Brescia in Via del Santellone n. 2
- ✓ un nucleo di alloggi sociali (4 alloggi per 7 utenti) nel complesso Villa De Asmundis a Rivoltella del Garda in Via Agello n. 33
- ✓ un nucleo di 5 alloggi sociali a Brescia in Via Arici Segà n. 7
- ✓ un nucleo di alloggi sociali (4 alloggi per 8 utenti) nel complesso Arvedi a Brescia in Via Zappa 22
- ✓ un centro aperto per anziani situato a Brescia in Via Indipendenza 12

Dall'aprile 2008 la Fondazione ha inoltre attivato, presso la RSA Villa Elisa, un **Servizio di informazione e di consulenza per l'adattamento degli ambienti di Vita (SaV)**. Il suo obiettivo è aiutare le persone anziane, i disabili e le loro famiglie ad individuare le soluzioni in grado di migliorare la vivibilità dell'ambiente domestico e di favorire la partecipazione alla vita comunitaria.

Dal novembre 2017 la Fondazione è accreditata presso il Comune di Brescia per l'erogazione del **servizio di assistenza domiciliare** ed ha altresì attivo uno specifico **sportello per le assistenti familiari** volto a facilitare l'incontro domanda offerta.

Dal 2015 la Fondazione eroga il **servizio domiciliare di RSA Aperta**, finanziato dal Servizio Sanitario Regionale e quindi gratuito per i cittadini che ne beneficiano.

I servizi della Fondazione sono strettamente collegati con le altre articolazioni della rete territoriale .

L'ammissione ai servizi è disposta dalla Fondazione, d'intesa con il Servizio Sociale del Comune di Brescia, secondo una graduatoria determinata da un protocollo che disciplina l'accesso alla lista d'attesa.

La valutazione multidimensionale e il colloquio con l'assistente sociale della Fondazione permettono di individuare all'interno della rete dei servizi quello che maggiormente risponde al bisogno evidenziato.

## I principi di fondo dei servizi della Fondazione

L'organizzazione dei servizi della Fondazione Brescia solidale ONLUS si ispira alla *Carta dei diritti della persona anziana* elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana.

Tutti i servizi sono orientati verso un processo di miglioramento continuo della qualità degli interventi, per offrire un'assistenza adeguata ad ospiti in condizioni di salute e di autonomia sempre più precarie e garantire la soddisfazione degli anziani e dei loro familiari.

I principi di fondo che la Fondazione ha assunto come guida per questo percorso di qualificazione sono i seguenti:

**la tutela e la promozione dell'autonomia:** l'assistenza alle persone anziane, anche se gravemente non autosufficienti, 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.

## Caratteristiche degli alloggi di Via Zappa, 22 – Brescia

Gli alloggi sono situati al piano terra del complesso che accoglie la Comunità residenziale per anziani "Arvedi". Trattasi di quattro alloggi trilocali composti da disimpegno, due camere singole, un soggiorno, uno spazio per la cottura e un ampio bagno. Tutti gli alloggi affacciano sia sul giardino interno al complesso residenziale che sul giardino perimetrale.

Ubicati in una zona particolarmente tranquilla che gode di ampio spazio verde pubblico sono facilmente raggiungibili con servizi di trasporto pubblico.

Ogni alloggio è provvisto di impianto di climatizzazione, dispositivo di chiamata collegato alla attigua comunità residenziale.

## Tipologia utenza

Il servizio è rivolto a persone con età superiori ai 60 anni, autosufficienti o con lieve perdita delle autonomie, che presentano una o più delle seguenti caratteristiche:

- ✓ problemi di tipo abitativo e limitata autonomia di ordine fisico e/o sociale;
- ✓ situazioni a rischio di perdita dell'autonomia fisico-psichica; lieve/modesta compromissione delle capacità di accudire ai bisogni primari della vita;
- ✓ situazioni di solitudine e assenza della rete parentale.
- ✓ necessità di un ambiente protetto dove siano salvaguardate le caratteristiche della vita privata;
- ✓ che a seguito di un periodo di ricovero presso un istituto di lunga degenza possano essere dimesse al domicilio in ambiente con leggera/moderata protezione

## Accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene previa presentazione della domanda presso gli uffici amministrativi della Fondazione o rivolgendosi al servizio sociale territoriale.

L'assistente sociale provvede alla valutazione della richiesta attraverso:

- colloquio
- visita domiciliare
- raccolta documentazione sanitaria, assistenziale e se necessario economica
- se necessario richiesta di consulenza geriatrica o neurologica

In caso di richiesta da parte di persona ricoverata in struttura residenziale la domanda dovrà essere accompagnata dalla relazione medica di inquadramento corredata da eventuali scale di valutazione delle autonomie e della compromissione cognitiva nonché clinica.

Nel caso in cui l'utente necessitasse di un contributo comunale alla tariffa mensile/giornaliera, l'ammissione è subordinata al rilascio di autorizzazione da parte dei servizi sociali competenti.

### Graduatoria di attesa in lista

L'accettazione delle domande avverrà previa verifica dei requisiti di idoneità da parte dell'assistente sociale della Fondazione o in alternativa dai Servizi Sociali del Comune di Brescia.

La lista d'attesa avrà ordine cronologico di presentazione della domanda.

Per la valutazione si terrà conto dei seguenti indicatori:

Valutazione funzionale	Scala di Barthel	Uguale o superiore a 85
Valutazione autonomie strumentali	IADL	Uguale o superiore a 6
Valutazione cognitiv�	MMSE	Uguale o superiore a 24

Hanno priorit  all'ingresso:

- le persone segnalate dai servizi sociali del Comune di Brescia
- le persone con rete parentale rarefatta o assente

Non sono ammissibili in graduatoria persone con gravi compromissioni delle autonomie.

### Servizi garantiti

Il servizio   di natura prettamente sociale e si integra con la Comunit  residenziale attigua che attraverso la propria organizzazione e con personale dedicato garantisce i seguenti servizi:

#### Il servizio alberghiero

- ✓ ristorazione
- ✓ lavanderia indumenti personali e fornitura di biancheria piana da letto e da bagno
- ✓ pulizie dell'ambiente

#### Servizio assistenziale di tutela

- ✓ assistenza tutelare e sorveglianza delle condizioni igieniche del residente ivi compreso servizio di parruccheria e callista nella misura di una volta il mese
- ✓ rapporti con i medici di medicina generale
- ✓ programmazione di visite specialistiche e/o accertamenti richiesti dai medici
- ✓ accompagnamento per il disbrigo di pratiche amministrativo-burocratiche ed eventuale programmazione dei trasporti
- ✓ eventuali commissioni di supporto (acquisto farmaci, piccole commissioni)
- ✓ attivazione di misure di sostegno (RSA Aperta, ADI)
- ✓ coinvolgimento nelle attivit  promosse dalla Comunit  attigua (uscite programmate, rapporti con il territorio, attivit  occupazionali e ludico ricreative)
- ✓ supervisione infermieristica degli eventuali bisogni derivanti da problemi di natura clinica e sanitaria

### Servizi alloggiativi

L'alloggio viene dato in disponibilit :

- ✓ arredato comprensivo di letto articolato e zona cottura per eventuali piccole preparazioni autonome
- ✓ comprensivo del costo delle utenze inerenti energia, calore e acqua
- ✓ comprensivo delle imposte e tasse dovute per i rifiuti urbani
- ✓ comprensivo della manutenzione ordinaria

### Retta mensile e compartecipazione anno 2021

La retta giornaliera, determinata annualmente dal Consiglio direttivo,   fissata per l'anno 2022 in euro 52,00 (cinquantadue/00).

È dovuta in via anticipata entro il 20 del mese di emissione della fattura di servizio con pagamento tramite bonifico bancario o addebito diretto in conto corrente.

### Rilascio dell'alloggio

Il rilascio dell'alloggio può avvenire:

- ✓ per impossibilità a permanere nell'alloggio a seguito di aggravamento delle condizioni di fragilità che necessitano di un maggior grado di protezione e tutela
- ✓ a seguito di inadempienza contrattuale con preavviso di giorni quindici
- ✓ per recesso volontario da parte dell'utente con preavviso
- ✓ per recesso da parte di Fondazione Brescia Solidale Onlus in caso di gravi e comprovate inadempienze nell'utilizzo dell'alloggio con preavviso addebito dei danni subiti

Nel caso in cui la permanenza presso l'alloggio non sia più possibile a seguito di aggravamento delle condizioni di fragilità la Fondazione ne darà immediatamente comunicazione alla rete parentale di riferimento e all'assistente sociale competente per territorio.

L'alloggio dovrà essere rilasciato entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

### Uso dell'alloggio

Ogni alloggio è dotato di serratura individuale.

Una copia della chiave di accesso ad ogni singolo alloggio è custodita presso gli uffici amministrativi della Fondazione per consentire l'accesso al personale autorizzato in caso di necessità.

L'amministrazione non risponde dell'eventuale furto di oggetti preziosi e denaro avvenuto nell'appartamento.

È fatto obbligo:

- di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature di proprietà della Fondazione,
- segnalare prontamente al personale eventuali guasti agli impianti evitando la manomissione degli stessi;
- consentire l'ingresso nell'appartamento del personale addetto alla manutenzione e/o alle pulizie o comunque al personale autorizzato dalla Fondazione;
- nel caso in cui l'alloggio sia occupato da una sola persona è possibile in casi eccezionali di assistenza il pernottamento di un parente o persona incaricata previo avviso anticipato ed obbligatorio alla Fondazione;

Non è ammessa la convivenza con personale di servizio quali colf o badanti o assistenti famigliari.

La necessità di comunanza di vita con gli altri ospiti, impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti improntati a regole di civile rispetto e comprensione della sensibilità di ciascuno.

Gli utenti sono tenuti ad avere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri residenti nell'immobile, in particolare devono evitare rumori molesti, toni di voce elevati e tenere il volume del televisore non troppo alto.

Le visite agli utenti sono consentite dalle ore 8.00 alle ore 21.00. I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti nell'immobile ed in particolare a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli utenti e della civile convivenza.

Durante i servizi alberghieri di pulizia dell'alloggio e cambio della biancheria, per i quali saranno esposti al piano gli orari di effettuazione, l'utente deve essere necessariamente presente.

In caso contrario il servizio non sarà effettuato.

E' vietato:

- stendere i panni fuori dalle finestre;
  - lasciare aperto i rubinetti in modo continuo, accendere le luci di uso comune inutilmente;
  - gettare negli scarichi materiali come pannoloni, stracci ecc. che possono ostruire le tubazioni.
- La non osservanza comporterà l'addebito delle spese necessarie per la riparazione degli eventuali danni provocati. Ogni malfunzionamento o anomalia agli impianti o agli arredi deve essere segnalato tempestivamente al personale incaricato.
- avvalersi di tecnici o ditte esterne per la manutenzione o la riparazione degli arredi o delle attrezzature;

- depositare materiali che arrechino danno al decoro dell'immobile;
- depositare nei corridoi e spazi comuni materiali e oggetti di qualsiasi genere;
- entrare negli alloggi altrui in mancanza della persona a cui s'intende far visita;
- fumare negli alloggi e negli spazi comuni;
- tenere animali di qualsiasi specie.

Il riferimento per le richieste di interventi di manutenzione, o altre necessità generiche, è la persona responsabile della Comunità Arvedi.

### Ulteriori servizi

L'utente può richiedere l'attivazione di ulteriori servizi domiciliari a carattere sociale o sanitario, secondo quanto previsto dal Sistema Integrato dei Servizi Domiciliari del Comune di Brescia e dal sistema di accreditamento del Servizio sanitario regionale.

Può altresì richiedere servizi aggiuntivi quali:

- servizio parrucchiere superiore all'accesso mensile previsto nella retta giornaliera
- servizio callista superiore all'accesso mensile previsto nella retta giornaliera.

### Risorse umane

La Fondazione si avvale per la conduzione del servizio di personale alle proprie dipendenze.

Trattasi di personale qualificato in possesso dei requisiti previsti dalla norma per l'esercizio della professione assistenziale e/o sanitaria.

In particolare le figure professionali dedicate al servizio constano:

- educatore con funzioni di coordinamento degli alloggi sociali e della comunità residenziale attigua, e di organizzazione delle attività quotidiane
- operatore socio sanitario con funzione di supporto nelle attività a maggiore complessità
- infermiere con il compito di monitorare le necessità sanitarie e rapportarsi con il medico di medicina generale
- assistente sociale con la funzione di mantenere i rapporti con le istituzioni, la famiglia e i servizi territoriali
- personale addetto al servizio di pulizia ambiente e di lavanderia/guardaroba

### Reclami suggerimenti

È possibile presentare i propri suggerimenti e/o formulare reclami alla Direzione generale per il tramite di apposita modulistica messa a disposizione presso ogni alloggio.

Il responsabile del servizio è la prima interfaccia cui rivolgersi per presentare eventuali reclami e/o disservizi.

Una volta raccolta la segnalazione ed individuato la soluzione all'eventuale problema verrà dato riscontro scritto entro 15 giorni dal ricevimento dello stesso.

È possibile presentare la propria segnalazione

- per iscritto tramite l'apposito modulo o inviando mail a [segreteria@fondazionebssolidale.it](mailto:segreteria@fondazionebssolidale.it)
- direttamente al responsabile del servizio
- telefonicamente presso la sede della Fondazione a Brescia in Via Lucio Fiorentini 19/b chiamando la segreteria al numero telefonico 0308847200

### Rispetto della privacy

I dati personali forniti dagli utenti, o dai loro famigliari, o altrimenti acquisiti dalla Fondazione sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679)

Il consenso al trattamento dovrà essere sottoscritto unitamente al contratto di servizio.

Le informazioni sono trattate da personale qualificato e formato sugli aspetti legali di pertinenza esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona proprio in relazione ai dati raccolti.

I dati raccolti sono comunicati ad Enti esterni, per quanto di loro competenza, come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle ATS, alle Asst, Enti ospedalieri, Laboratori di Analisi cliniche ed alle ditte esterne che prestano attività di outsourcing alla Fondazione.

### Misura della soddisfazione

La Fondazione adempie alla rilevazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei propri servizi e dei propri dipendenti attraverso la somministrazione di apposito questionario con cadenza annuale.

Effettua la valutazione degli esiti del questionario al fine di garantire e migliorare la propria capacità di soddisfare i bisogni rilevati.

I risultati dei questionari vengono diffusi e pubblicizzati agli stakeholders con i mezzi ritenuti opportuni e sono oggetto di riunioni d'equipe per la valutazione degli stessi.

Ove possibile sono introdotte misure di miglioramento.

### Informazioni utili

#### Visite agli alloggi

È possibile prenotare una visita agli alloggi richiedendo un appuntamento all'assistente sociale della Fondazione chiamando il numero telefonico 0308847232

#### Informazioni amministrative

È possibile richiedere informazioni di tipo amministrativo e/o burocratico contattando telefonicamente l'ufficio ospiti al numero 0308847238 o scrivendo alla mail [segreteria@fondazionebssolidale.it](mailto:segreteria@fondazionebssolidale.it)

### Come raggiungere gli alloggi

Gli alloggi sono inseriti in un contesto ben servito, poco distanti dalla Residenza sanitario assistenziale Arici Sega e dal Centro Diurno Integrato Primavera.

Sono raggiungibili in auto tramite la tangenziale Ovest; è possibile utilizzare la Metropolitana con discesa alla fermata San Polino, oppure gli autobus delle linee 9 e 16.



### Numero telefonici utili

#### Fondazione Brescia Solidale Onlus

Segreteria, Ufficio Ospiti 0308847238

Assistente Sociale 0308847224 -0308847232

Direttore generale 0308847236

Direttore sanitario 0308847240

#### ATS di Brescia

Ufficio Pubblica Tutela 0303838255

Ufficio Protezione giuridica 0303838075

Centralino 03038381

#### Comune di Brescia

Servizi Sociali 0302977608

Centralino 03029771