

---

# CARTA DEI SERVIZI

---

**SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI DOMICILIARI: MISURA RSA APERTA**

VALIDITÀ DAL 1 APRILE 2023 - REV. 03  
FONDAZIONE 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

Oggetto della presente carta dei servizi .....	1
I servizi di Fondazione Brescia Solidale Onlus .....	1
I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale ONLUS .....	1
I principi di fondo dei servizi della Fondazione.....	2
Valori di riferimento del servizio domiciliare .....	3
Destinatari dei servizi .....	3
Le prestazioni erogabili.....	3
Come accedere alla misura.....	4
Responsabilità e forme di ristoro.....	5
Reclami suggerimenti, gradimento del servizio.....	5
Rispetto della privacy .....	5
Come raggiungere lo sportello .....	6
Numero telefonici utili.....	6

### Oggetto della presente carta dei servizi

Il sistema integrato territoriale di sostegno alla domiciliarità si configura come un supporto alla persona ed alla sua famiglia e persegue gli obiettivi di tutelare il rispetto della persona, di promuoverne il benessere e prevenire, rimuovere o ridurre lo stato di bisogno e di disagio individuale e familiare derivante da condizioni personali e/o sociali, da situazioni di fragilità fisica e/o psicologica, da difficoltà economiche.

La presente carta dei servizi entra in vigore il 01.04.2023. La stessa è sottoposta a revisione, a cura della Direzione della Fondazione, a seguito di modifiche normative o dei servizi erogati.

La RSA Aperta è una Misura innovativa che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e socio-sanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale.

In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la Misura permette di accedere a un set di prestazioni in modalità flessibile.

### I servizi di 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 generale e sanitaria si trovano presso la RSA "Arici Sega" 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 Sega** sita in Brescia - Via Fiorentini n. 19/b, dotata di 120 posti letto di cui 40 in nucleo Alzheimer e 20 in nucleo dedicato a pazienti in stato vegetativo;
- ✓ 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 n. 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 Sega n. 7
- ✓ un **centro aperto per anziani** situato a Brescia in Via Indipendenza n. 12
- ✓ un **nucleo di 5 alloggi sociali** situati a Brescia in Via Indipendenza n. 12
- ✓ **12 alloggi sociali** nel complesso BIRD situato a Brescia in Via Monsignor Manziana
- ✓ **Un Alzheimer café** situato presso il complesso BIRD
- ✓ **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;
- ✓ **Sportello assistenti famigliari**, gestisce il Registro delle assistenti famigliari, eroga il bonus di sostegno ai costi per l'assunzione di assistente famigliare, facilita l'incontro tra domanda e offerta;
- ✓ **RSA Aperta** finanziato dal Servizio sanitario regionale, gratuito per il cittadino, offre prestazioni riabilitative e di supporto domiciliare a persone affette da demenze o non autosufficienti
- ✓ Dal novembre 2017 la Fondazione è accreditata presso il Comune di Brescia per l'erogazione del **servizio di assistenza domiciliare**.

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

L'ammissione ai servizi residenziali e semiresidenziali è disposta dalla Fondazione, d'intesa con il Servizio Sociale del Comune di Brescia e le Istituzioni preposte, 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 utenti 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 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 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 utenti e la promozione della partecipazione dei *volontari*, purché il loro intervento si integri nei programmi assistenziali ed accetti di uniformarsi agli obiettivi definiti dalla Fondazione.

### Valori di riferimento del servizio domiciliare

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono

- EGUAGLIANZA dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti;
- RISPETTO per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- IMPARZIALITA' degli Operatori nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti;
- CONTINUITA' dell'organizzazione che garantisce l'impegno a ridurre i disagi derivanti da eccessivo turn over degli operatori prestatori di cure alla persona
- DIRITTO DI SCELTA della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;
- EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- PARTECIPAZIONE alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

### Destinatari dei servizi

Con la DGR 2942 del 19.12.2014 Regione Lombardia ha attivato la misura domiciliare oggetto della presente Carta dei Servizi. Tale misura è stata successivamente confermata con la DGR 7769 del 17/01/2018 che disciplina la tipologia di servizio e gli aventi diritto.

Fondazione Brescia Solidale Onlus ha aderito all'iniziativa definita "RSA Aperta" che prevede due tipi di servizi, finalizzati entrambi a sostenere la permanenza al domicilio della persona in condizioni di fragilità:

- L'accoglienza in regime semiresidenziale presso gli ambienti del Centro Diurno Integrato e/o della Residenza Sanitario Assistenziale
- Interventi e prestazioni di sostegno della persona/famiglia/care giver al compito di cura

La misura si rivolge a:

- Persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana

### Le prestazioni erogabili

La Misura, in base alle tipologie di beneficiari e ai bisogni rilevati, permette di accedere a prestazioni diverse, quali a titolo esemplificativo:

#### **PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZE (IN RELAZIONE AL GRADO DI GRAVITÀ CERTIFICATO):**

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di consulenza alla famiglia per gestione disturbi del comportamento;
- interventi di supporto psicologico al caregiver;
- ricoveri di sollievo;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;

- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi;
- interventi di riabilitazione motoria;
- nursing;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi.

**PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON INVALIDITÀ CIVILE AL 100% (IN CONDIZIONI DI DIPENDENZA TOTALE RILEVATA CON APPOSITA SCALA );**

- interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver;
- accoglienza in RSA per supporto al caregiver (solo in territori sprovvisti di Centri Diurni Integrati).

La Misura RSA Aperta risulta incompatibile con la fruizione contemporanea di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete socio sanitaria eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni di Cure domiciliari.

### Come accedere alla misura

La persona interessata può effettuare la richiesta direttamente a Fondazione Brescia Solidale Onlus presentando domanda con apposito modulo rinvenibile sul sito della Fondazione [www.fondazionebssolidale.it](http://www.fondazionebssolidale.it) nella sezione modulistica allegando la documentazione elencata.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, l'Assistente sociale della Fondazione provvede a programmare una visita domiciliare, assicurando se necessario il raccordo territoriale con il Medico di medicina generale o il servizio sociale territoriale.

La valutazione domiciliare viene effettuata generalmente anche in presenza del medico geriatra.

### Tempistica di attivazione

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione verrà effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta.

La valutazione multidimensionale al domicilio verrà effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

In caso di esito positivo della valutazione l'attivazione degli interventi avverrà di norma entro i 30 giorni successivi.

Gli interventi verranno attivati ferma restando la disponibilità di budget che la Regione ha assegnato alla struttura.

### Il personale impiegato

Per l'erogazione del servizio la Fondazione si avvale di personale qualificato e in possesso di adeguato titolo di abilitazione professionale. Le figure professionali impiegate nel servizio sono:

- Medico
- Fisioterapista
- Educatore professionale
- Operatore socio sanitario
- Ausiliario socio assistenziale
- Infermiere esclusivamente per attività di counseling

Per l'erogazione del servizio la Fondazione si avvale di personale alle proprie dipendenze e/o in contratto d'opera.

Per gli interventi di carattere assistenziale la Fondazione si avvale della collaborazione della Cooperativa "Il Gabbiano".

## Il Care manager

La Fondazione individuerà per ogni singolo utente, all'interno della propria organizzazione, un care manager il quale manterrà i contatti con la famiglia per informarla, indirizzarla fornendo indicazioni utili e con la rete sociale e socio sanitaria.

Il nominativo, che solitamente coincide con l'Assistente sociale, verrà comunicato alla famiglia all'atto della sottoscrizione del piano assistenziale individuale.

## Responsabilità e forme di ristoro

Alla persona beneficiaria e/o al familiare/tutore/amministratore di sostegno vengono fornite idonee spiegazioni in merito alle **responsabilità in materia di salute e sicurezza** riguardo a sé stessa ed al personale della Fondazione.

La persona beneficiaria, o chi ne ha la rappresentanza, è responsabile sia delle modalità di accesso del personale di assistenza all'abitazione sia dell'organizzazione del sistema di sicurezza a garanzia del personale della Fondazione.

La persona beneficiaria è responsabile per la manutenzione dei dispositivi o attrezzature occorrenti, assicurandone la disponibilità al personale della Fondazione.

La Fondazione non assume alcuna responsabilità per qualsiasi danno accidentale e/o rotture a beni o cose di proprietà della persona beneficiaria non evidentemente imputabili ai propri operatori.

Diversamente, in caso di accertata e documentata responsabilità a carico della Fondazione, la stessa provvederà agli adempimenti conseguenti.

La Fondazione si impegna altresì a risolvere con la maggiore soddisfazione possibile dell'utente eventuali controversie derivanti dal mancato rispetto dello svolgimento della prestazione qualora la stessa, con documentata motivazione, non rispondesse alle esigenze dell'utente. Il disservizio in tale senso è da intendersi riferito a condizioni normali di esercizio escludendo perciò situazioni straordinarie ed eccezionali non direttamente imputabili alla Fondazione ma dipendenti da cause terze.

La Fondazione ha sottoscritto specifica polizza assicurativa per la copertura della responsabilità civile.

## Reclami suggerimenti, gradimento del servizio

*La collaborazione tra il gruppo di lavoro ed i familiari rappresenta una condizione indispensabile per garantire il benessere degli utenti assistiti al domicilio per questo s'intende favorire il loro coinvolgimento nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto e garantendo una comunicazione costante.*

Per rilevare il parere dei familiari e degli utenti è stato predisposto un questionario di valutazione della soddisfazione che viene proposto con periodicità annuale. I risultati sono divulgati sul sito web della Fondazione.

**Eventuali osservazioni o lamentele** possono essere presentate, in ogni momento, utilizzando l'apposito modulo, disponibile on line sul sito web della Fondazione.

È possibile richiedere i moduli per la rilevazione della soddisfazione e/o per la segnalazione di un reclamo inviando una mail a [domicilio@fondazionebsolidale.it](mailto:domicilio@fondazionebsolidale.it) o presentandosi ad uno degli sportelli dedicati.

Compete al care manager la valutazione e il monitoraggio della qualità del servizio erogato anche per il tramite di interviste telefoniche. In caso di segnalazione di difformità sarà cura del care manager attivarsi con visita domiciliare al fine di effettuare intervento correttivo se ritenuto necessario.

Delle segnalazioni, osservazioni, lamentele deve essere tenuto apposito registro con identificazione degli interventi effettuati.

## Rispetto della privacy

I dati personali forniti dagli utenti, o dai loro familiari, o altrimenti acquisiti dalla Fondazione sono tutelati dalla legge sulla sicurezza 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 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.

Il titolare del trattamento è Fondazione Brescia Solidale Onlus, il Responsabile per la protezione dei dati è contattabile al seguente indirizzo [dpo@ivanpasotti.it](mailto:dpo@ivanpasotti.it)

### Come raggiungere lo sportello

Presso **RSA ARICI SEGA** a Brescia in Via Lucio Fiorentini 19/b

Con il bus numero 16 e 9

Con la Metro fermata Sanpolino



### 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

#### Servizi sociali territoriali

Informazioni: <https://www.comune.brescia.it/amministrazione/uffici/area-servizi-alla-persona-e-istruzione/settore-servizi-sociali/informazioni-settore-servizi-sociali>

<b>Zona</b>	<b>Telefono</b>	<b>Mail</b>
NORD	0302978093	<a href="mailto:sstnord@comune.brescia.it">sstnord@comune.brescia.it</a>
SUD	0302978066	<a href="mailto:sstsud@comune.brescia.it">sstsud@comune.brescia.it</a>
CENTRO	0302977445	<a href="mailto:sstcentro@comune.brescia.it">sstcentro@comune.brescia.it</a>
OVEST	0302977032	<a href="mailto:sstovest@comune.brescia.it">sstovest@comune.brescia.it</a>
EST	0302977068	<a href="mailto:sstest@comune.brescia.it">sstest@comune.brescia.it</a>

*Per informazioni e dettagli è possibile fissare un appuntamento con il responsabile del servizio telefonando presso gli uffici amministrativi della Fondazione*

*È possibile effettuare segnalazioni, suggerimenti e reclami utilizzando l'apposito modulo che verrà consegnato con il questionario di gradimento del servizio all'atto della sottoscrizione del piano assistenziale individuale.*

Allegati:

modulo questionario gradimento del servizio

modulo segnalazioni /reclami