



FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS

ALLOGGI PER ANZIANI



Alloggi Centro storico



Alloggi Itala Bigi



Alloggio Maria Rosa Inzoli



Alloggi Q.re Violino

CARTA DEI SERVIZI ***MAGGIO 2024***

1. PREMESSA

2. CENNI STORICI

3. FINALITA' ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI

4. ALLOGGI PER ANZIANI

4.1. Caratteristiche strutturali

5. CRITERI E MODALITA' DI ACCOGLIENZA - DIMISSIONE

5.1. Destinatari del servizio

5.2. Modalità di accoglimento della domanda

5.3. Procedure di assegnazione

5.4. Parametri per la valutazione delle domande

5.5. L'accoglienza

5.6. Modalità di Dimissione

6. RETTE E SERVIZI OFFERTI

6.1. Rette di Ospitalità

6.2. Modalità di pagamento Rette

6.3. I Servizi offerti inclusi nella retta

6.4. Servizi esclusi dalla retta (a pagamento)

7. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

7.1. Reclami/Suggerimenti

7.2. Misura della soddisfazione

8. INFORMAZIONI UTILI

8.1. Norme di comportamento generali

8.2. Tutela della Privacy

8.3. Accesso agli Atti Amministrativi

8.4. Visita ai Mini Alloggi per Anziani

8.5. Fumo

9. RIFERIMENTI TELEFONICI

ALLEGATI

- 1) Tariffe ospitalità
- 2) La Carta dei Diritti dell'Anziano
- 3) Fac-simile Modulo di Reclamo o Suggerimento
- 4) Fac-simile Modulo per Richiesta Accesso ai Atti e Documenti
- 5) Informativa in materia di tutela della persona fragile con limitata capacità di agire
- 6) Fac-simile Questionario grado di soddisfazione
- 7) Organigramma

*“Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio.
Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona,
con amore, specialmente dei bambini, dei vecchi,
di coloro che sono più fragili
e che spesso sono nella periferia del nostro cuore”.*
(Papa Francesco)

1. PREMESSA

La Fondazione Casa di Dio Onlus, da sempre impegnata ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi rivolti alle persone della terza età, ha realizzato alloggi destinati ad anziani singoli o a coppie.

Gli Alloggi offrono una risposta ad un bisogno abitativo ad anziani con limitate fragilità che desiderano mantenere l'autonomia abitativa in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane ed opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente, ma in un ambiente controllato e protetto prevenendo così situazioni di emarginazione e disagio sociale.

La **“Carta dei Servizi”** ha lo scopo di far conoscere agli utenti i servizi offerti e di migliorarne continuamente la qualità attraverso appositi programmi.

Si tratta di un testo “aperto” perché nel tempo possano essere prodotti cambiamenti ed innovazioni atti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, in base alle preziose indicazioni degli utenti e degli operatori.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita agli utenti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con particolare riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli utenti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione del servizio, della partecipazione e dei reclami.

E' stata predisposta una apposita **“Carta dei Servizi”** relativa agli Alloggi per anziani gestiti dalla Fondazione Casa di Dio in Brescia.

Vi ringraziamo per la fiducia accordata alla nostra Fondazione.

IL CONSIGLIO GENERALE

2. CENNI STORICI

La Fondazione Casa di Dio Onlus affonda le sue origini in diversi istituti assistenziali nati a Brescia nel XVI secolo con lo scopo di sostenere le fasce più deboli della popolazione. Oltre agli enti ospedalieri, che già operavano in città da circa un secolo nacque l'esigenza di creare degli istituti specifici per arginare diverse situazioni di disagio sociale.

Le finalità perseguite della Fondazione si sono evolute nel corso dei secoli e degli anni (accoglienza delle fasce più a rischio della popolazione, l'educazione dei minori, assistenza agli anziani) fino a giungere alla "mission" contenuta nello Statuto vigente all'art.1:

"La Fondazione, che non ha scopo di lucro, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, in particolare nei settori della beneficenza, assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria, a favore delle persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari, in particolare a favore di anziani, minori e disabili, autosufficienti e non, in stato di bisogno o disagio sociale.

La Fondazione, inoltre, persegue la finalità di tutelare e valorizzare il proprio patrimonio storico artistico.

La Fondazione, in ragione della propria storia è impegnata ad operare principalmente a favore della città di Brescia e dei suoi cittadini, sviluppando una costante collaborazione con i soggetti pubblici e privati del non profit cittadino".

3. FINALITA' ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI

Gli Alloggi per Anziani sono di proprietà della Fondazione Casa di Dio Onlus, persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro, e sono direttamente gestiti dalla stessa Fondazione.

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

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, condizioni economiche e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;

- **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 nel caso di prestazioni inadeguate, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

In questo contesto, la Fondazione intende perseguire l'innalzamento costante della qualità dei servizi offerti, fondandolo su un rapporto di piena fiducia con il cittadino/utente, sulla professionalità dei suoi Operatori ed una corretta ed efficiente conduzione gestionale mediante:

- la continua informazione degli utenti circa i servizi offerti e le modalità di erogazione con strumenti chiari, comprensibili ed accessibili;
- l'assunzione di impegni sul controllo della qualità dei servizi attraverso la definizione di standard di qualità;
- la valutazione continua della qualità dei servizi e la ricerca dell'eccellenza attraverso relazione periodica;
- la tutela dei diritti dell'ospite/utente attraverso le procedure del reclamo.

La Fondazione con provvedimento in data 26/08/2010 n. 147 in attuazione del D. Lgs 231/2001 si è dotata di un Codice Etico, modificato con delibera n. 163 del 24/11/2011 e con delibera n. 172 del 13 dicembre 2012. Il Codice Etico è scaricabile dal sito Internet della Fondazione www.casadidio.eu. La Fondazione ha nominato l'Organismo di Vigilanza.

4. ALLOGGI PER ANZIANI

Gli Alloggi per Anziani sono da destinati ad anziani autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa "di bassa protezione": gli assegnatari potranno infatti fruire di alcuni servizi di carattere alberghiero, in risposta ai diversi bisogni espressi.

I soggetti destinatari dell'intervento presentano pertanto un profilo composito, nel quale possono combinarsi, con peso di volta in volta differente, problematiche di tipo sociale, abitativo, funzionale.

4.1. CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Fondazione Casa di Dio mette a disposizione alloggi per anziani situati in diversi quartieri della città di Brescia:

- **N. 15 alloggi**, completamente arredati, situati al 3° piano della struttura “Casa di Dio” in Brescia, con ingresso da Via Moretto n. 6, nel centro storico della città. Gli alloggi sono composti da un soggiorno con angolo cottura, camera da letto, bagno con doccia e disimpegno. Sono a disposizione ampi spazi verdi al pianoterra dell’immobile
- **N. 5 alloggi**, situati nel complesso S. Maria della Fonte, in Brescia, Via Lama n. 61 Q.re di Mompiano, ai piedi del colle S. Giuseppe. Immobile in locazione dall’Istituto Diocesano per il Sostentamento del Clero. Sono costituiti da n. 2 bilocali e n. 3 trilocali dotati di arredo completo (ad esclusione di pentole e stoviglie). I bilocali sono composti da cucina, camera da letto, bagno con doccia. I trilocali sono composti da cucina, soggiorno, camera da letto, bagno con doccia. Nel piano interrato sono a disposizione posto macchina e cantina. Gli utenti possono fruire anche del giardino del complesso in cui sono collocati gli alloggi.
- **N. 1 alloggio**, arredato, è collocato al 3° piano dell’immobile di Via Moretto n. 73/a in pieno centro storico di Brescia dove è presente anche una Comunità alloggio sociale per anziani. L’appartamento è composto da ampio locale soggiorno/cucina, due camere da letto ed un bagno.
- **N. 7 alloggi** situati nel complesso Maria Zanoni Cavallaro, Q.re Violino, Via Violino di Sopra n. 115. Sono composti da soggiorno con angolo cottura, camera singola per cinque alloggi e due alloggi con camera doppia. Bagno con disimpegno. Possibilità di fruire del giardino e dei parcheggi presenti nel complesso Maria Zanoni Cavallaro.

Gli ambienti garantiscono la massima sicurezza nei movimenti delle persone anziane che, pur autosufficienti, possono godere di spazi dove muoversi con facilità ed in libertà, favorendone nel contempo l’autonomia fisica e psicologica.

L’utente potrà personalizzare l’ambiente con oggetti propri, quali piccoli arredi, soprammobili, quadri ecc., previo assenso da parte del Responsabile del Servizio Tecnico della Fondazione, che, al momento dell’ingresso redigerà un inventario sottoscritto dall’utente.

Per ogni alloggio sono garantiti l’impianto di climatizzazione, acqua, illuminazione, prese elettriche, televisore (a richiesta), frigorifero, lavatrice, piastra e forno elettrici per la cottura dei cibi, telefono, dispositivo di chiamata per le emergenze.

5. CRITERI E MODALITA' DI ACCOGLIENZA - DIMISSIONE

5.1. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è destinato ad accogliere persone anziane di età superiore ai 65 anni, compiuti alla data di presentazione della domanda, prioritariamente con residenza nel Comune di Brescia, che presentino le seguenti caratteristiche:

- ✓ singoli o coppie, che conservino un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognino di un ambiente a “bassa protezione”;
- ✓ con fragilità sociale (es. reti familiari rarefatte e residuali),
- ✓ con lievi difficoltà, conservata capacità deambulatoria, anche con l'utilizzo di ausili;
- ✓ con assenza di disturbi comportamentali che conservino tuttavia un sufficiente grado di autonomia, pur se all'interno di un ambiente controllato e protetto (**Barthel superiore a 75-IADL di almeno 6/14**);
- ✓ che presentino patologie gestibili al domicilio con conservazione della capacità di assumere autonomamente la terapia, anche se preparata in anticipo.

Non possono essere accolte persone:

- non autosufficienti, necessitanti di assistenza sociosanitaria continua;
- con problematiche psichiatriche attive;
- in età giovane ed adulta con disabilità.

5.2. MODALITA' DI ACCOGLIMENTO DELLA DOMANDA

Le assegnazioni degli Alloggi per Anziani avvengono previa presentazione di specifica domanda da parte della persona interessata o, in caso di suo impedimento ed in sua sostituzione, da altri aventi titolo.

La domanda è composta della seguente documentazione redatta su apposita modulistica:

- Domanda di Assegnazione Alloggio per Anziani
- Certificato Medico redatto su modulo predisposto dalla Fondazione Casa di Dio Onlus (al verificarsi della disponibilità dell'alloggio, sarà richiesto un nuovo certificato medico aggiornato sulle condizioni dell'utente)
- Informazioni di carattere sociale (rete familiare di riferimento, situazione economica, problemi abitativi)

corredata dai seguenti documenti:

- fotocopia fronte retro della Carta d'Identità in corso di validità
- fotocopia fronte retro della Tessera Sanitaria ed eventuali Esenzioni Ticket, se in possesso
- fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità

- fotocopia dell'eventuale Decreto di Nomina dell'Amministratore di Sostegno

La modulistica relativa alla domanda di assegnazione può essere richiesta all'indirizzo mail: urp@casadidio.eu o essere scaricata dal sito della Fondazione: www.casadidio.eu → Presenta la domanda di ingresso → Alloggi per Anziani

La domanda, una volta predisposta, è da inoltrare via e-mail all'indirizzo: urp@casadidio.eu

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il Servizio Affari generali dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00 (tel. 030/4099380) o visionare il sito della Fondazione www.casadidio.eu

5.3. PROCEDURE DI ASSEGNAZIONE

Ai fini dell'assegnazione si è ritenuto opportuno prevedere requisiti per l'accesso in misura minima ed essenziale, così da non limitare a monte la possibilità di accesso al servizio.

E' prevista una selezione delle domande attraverso una griglia articolata di punteggi che consente di valutare i diversi aspetti dello stato di bisogno dei richiedenti.

Nel caso di mancanza di tale tipologia di utenza gli alloggi possono essere destinati ad altre persone versanti in stato di bisogno, previa autorizzazione del Comitato di gestione della Fondazione.

La valutazione dei requisiti d'assegnazione è affidata all'Assistente Sociale della Fondazione ed al Direttore Sanitario, ed avviene attraverso l'analisi della certificazione medica/sociale presentata e ad un colloquio con il richiedente ed il parente di riferimento, per verificare i requisiti e stabilire le priorità d'assegnazione in base all'urgenza riscontrata.

L'inserimento presso l'alloggio può essere condizionato per un periodo di osservazione massimo di **30 (trenta) giorni** prima di un giudizio definitivo.

Le domande in possesso dei requisiti, ma non accolte in sede di prima assegnazione, rimangono in graduatoria per eventuali subentri. Le nuove domande sono inserite nella graduatoria in base al punteggio complessivo conseguito, tenuto conto, in caso di parità, dei criteri di prevalenza di cui al precedente paragrafo.

5.4. PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLE DOMANDE

Tenuto conto di quanto premesso rispetto alle finalità dell'intervento, i parametri di valutazione e i relativi punteggi attribuiti a ciascun anziano richiedente sono definiti come segue:

A) RETE FAMILIARE E SOCIALE	Punti
Assenza di rete familiare e assenza supporto informale	5

Rete familiare residuale (nipoti, fratelli o sorelle) in assenza di supporto informale	4
Situazione di fragilità sociale parzialmente compensata dalla rete familiare o informale	3
Rete familiare (figli, nipoti, etc.) e/o supporto informale presente e stabile	1
B) CONDIZIONE ABITATIVA DI PROVENIENZA	Punti
Abitazione con barriere architettoniche (scale, riscaldamento, bagno)	5
Abitazione in affitto (importo elevato, sfratto)	5
Abitazione isolata o distante dai familiari	4
Assenza di abitazione propria, condizione di convivenza con altre persone	3
Abitazione di proprietà in assenza di barriere architettoniche	1
C) UTENTE DI ALTRI SERVIZI DELLA FONDAZIONE (RSA/CDI)	1
D) ANZIANITA' DI ISCRIZIONE IN GRADUATORIA	1
E) RESIDENZA NEL COMUNE DI BRESCIA	1

L'assegnazione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, o da terzi, dell'obbligazione al pagamento della retta di ospitalità nell'alloggio, mediante sottoscrizione di apposito contratto, in cui sia data garanzia di fornitura di adeguato supporto assistenziale, anche mediante l'affiancamento di una assistente privata, al venir meno, anche temporaneo, delle condizioni di autosufficienza presenti al momento dell'accoglimento dell'ingresso nell'alloggio. Detto supporto, a totale carico dell'utente, dovrà essere garantito fino al trasferimento in adeguato setting assistenziale, od al cessare delle condizioni di disabilità incidente.

Nel caso l'Utente perda i requisiti di idoneità alla permanenza presso il servizio per variazioni di salute (decadimento cognitivo grave, gravi agiti/comportamenti di autolesionismo o lesivi verso altre persone, depressione grave, grave non autosufficienza motoria, insorgenza di problematiche sanitarie complesse di carattere non temporaneo), sarà attivata la procedura di dimissione che dovrà prevedere l'attivazione da parte della famiglia di un supporto privato indispensabile per il proseguo della permanenza nell'Alloggio, fino al momento della dimissione.

Nei casi sopra citati, la Fondazione si riserva di negare o revocare il proprio benessere nel caso di persona che non goda di fiducia o adotti comportamenti non congrui.

La Fondazione, inoltre, supporterà l'Utente ed i suoi familiari, o persona giuridica di riferimento, nella ricerca di una tipologia di servizio più idonea.

Al fine di favorire una pronta risposta all'utenza, qualora si verifichi una compromissione delle condizioni di autosufficienza tale da pregiudicare la permanenza in sicurezza nell'alloggio, il

nominativo dell'utente, all'atto dell'ingresso, verrà automaticamente inserito nella lista unica per l'accesso in R.S.A. per il suo eventuale trasferimento.

5.5. L'ACCOGLIENZA

La persona incaricata ad accogliere il nuovo Utente ed illustrare allo stesso il servizio offerto è l'Assistente Sociale della Fondazione (per gli alloggi in Via Moretto n. 6) o il Responsabile delle Unità d'offerta sociale per gli altri alloggi.

All'atto dell'assegnazione dell'alloggio sarà redatto e sottoscritto un inventario degli arredi predisposto a cura del personale del Servizio Tecnico della Fondazione.

Per ogni Utente accolto è previsto un periodo di prova di **30 giorni** per valutare l'effettiva idoneità alla permanenza nello stesso.

Semestralmente, o al bisogno, è predisposta una valutazione sulla situazione degli Utenti ai fini della conferma dell'idoneità a permanere nell'alloggio. La valutazione è effettuata da Direttore Sanitario supportato dall'Assistente Sociale della Fondazione o dal Responsabile delle unità d'offerta sociali a secondo dell'alloggio assegnato.

5.6. MODALITA' DI DIMISSIONE

Il recesso dall'assegnazione dell'Alloggio per Anziani potrà avvenire per i seguenti motivi:

- a)** Mancato superamento del periodo di prova (30 giorni). Nel caso l'Utente risultasse inadatto a permanere nell'alloggio, lo stesso verrà dimesso non oltre il decimo giorno dalla data di ricezione della comunicazione di non idoneità;
- b)** a seguito del mancato pagamento della retta;
- c)** sopravvenuta impossibilità da parte della Fondazione ad erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- d)** per la perdita dei requisiti di idoneità rispetto alle caratteristiche del servizio (decadimento cognitivo grave, gravi agiti/comportamenti di autolesionismo o lesivi verso altre persone, depressione grave, grave non autosufficienza motoria, insorgenza di problematiche sanitarie complesse di carattere non temporaneo);
- e)** per assenza protratta oltre i tre mesi consecutivi;
- f)** dimissioni volontarie dell'Utente (rientro al domicilio, trasferimento ad altra unità d'Offerta, ecc.) dandone comunicazione scritta con termine di preavviso scritto minimo di **30 (trenta) giorni** prima della dimissione, con l'utilizzo dell'apposito modulo richiedibile al Servizio Affari Generali della Fondazione presso la sede legale in Brescia, Via Moretto n. 4 (tel. 0304099380) – e-mail: urp@casadidio.eu.

Nel caso non sia rispettato tale termine in sede di chiusura di partita contabile **sarà trattenuto l'importo della retta vigente per ogni giorno di preavviso non rispettato.**

Nei casi sopra citati (ad eccezione dei punti “e” ed “f”) sarà cura della Fondazione informare preventivamente la famiglia, e/o la persona giuridica di riferimento, al fine di permettere il rientro al domicilio dell'ospite o la collocazione dello stesso presso altra struttura idonea.

L'avvio della procedura per le motivazioni di cui al punto “d” comporta automaticamente l'attivazione, a cura della famiglia, di un supporto adeguato fino alla dimissione dell'ospite che dovrà avvenire entro **60gg** dalla comunicazione di non idoneità al servizio.

Dopo la redazione del verbale di riconsegna dell'alloggio, in presenza di eventuali danni arrecati agli arredi ed alle attrezzature dati in uso, l'importo per la riparazione e/o sostituzione degli stessi **sarà addebitato all'Utente nella fattura di chiusura del rapporto.**

6. RETTE E SERVIZI OFFERTI

6.1. RETTE DI OSPITALITA'

Le rette di ospitalità sono determinate annualmente dal Consiglio generale della Fondazione Casa di Dio Onlus, e sono indicate **nell'allegato n. 1 del presente documento.** Sono previste tre tipologie di contratto:

■ CONTRATTO “A” – Retta Base

Prestazioni comprese:

- energia elettrica;
- impianto di climatizzazione;
- consumo acqua;
- apparecchio TV (a richiesta);
- telefono;
- dispositivo di chiamata d'emergenza “Beghelli” (in caso di rottura/smarrimento/furto del dispositivo, all'utente sarà addebitato il costo sostenuto per la riparazione/sostituzione)
- ascensore;
- pulizie alloggio: n.2 interventi settimanali;
- pulizia spazi comuni;
- fornitura settimanale a rabbocco della biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato;
- partecipazione attività di animazione organizzate dalla Fondazione Casa di Dio nei servizi vicini agli alloggi;
- utilizzo degli spazi comuni (cappella interna, bar, giardino, parcheggio) ove presenti;

- servizio di emergenza sanitaria sulle 24 ore;

■ **CONTRATTO “B”**

Prestazioni comprese: tutte le prestazioni di base di cui al contratto “A” e 1 pasto al giorno (pranzo)

■ **CONTRATTO “C” – Retta Base Integrata**

Prestazioni comprese: tutte le prestazioni di base di cui al contratto “A” e pranzo e cena

E' possibile per gli Utenti della tipologia di **CONTRATTO “A”** acquistare dei blocchetti di n. 10 buoni pasto, da utilizzarsi per la fruizione sporadica dei pasti in caso di bisogno, al costo di € 50,00 più I.V.A. che verrà addebitato nella successiva fattura utile. I blocchetti sono da richiedere presso gli uffici amministrativi di riferimento per i singoli alloggi.

6.2. MODALITA' DI PAGAMENTO RETTE

Il pagamento della retta di ospitalità deve essere fatto mensilmente, **in via posticipata entro 20 dalla data della relativa fattura e comunque entro il 30 del mese.**

La fattura sarà in ogni caso intestata all'Utente (quale beneficiario della prestazione) ed inviata al recapito indicato dai firmatari, individuato come riferimento per gli obblighi contenuti nel presente contratto.

In caso di ritardo nel pagamento della fattura saranno applicati gli interessi di mora in vigore per ogni giorno di ritardo.

Le condizioni di pagamento sono:

- addebito permanente in c/c (SEPA) – con spese a carico della Fondazione – previa compilazione del relativo modulo con l'indicazione delle coordinate bancarie e relativa sottoscrizione. La prima fattura dovrà essere pagata con bonifico bancario sul c/c della Fondazione - **cod. IBAN IT32P0538711238000042716709 – ID Creditor IT250010000002467380982** - presso BPER di Brescia in Corso Martiri della Libertà n. 13 - **l'addebito automatico sul c/c decorrerà dalla fattura successiva;**
- bonifico bancario sul c/c della Fondazione - **cod. IBAN IT32P0538711238000042716709 – ID Creditor IT250010000002467380982** - presso BPER di Brescia in Corso Martiri della Libertà n. 13.

In caso di assenza continuativa superiore ai cinque giorni (per vacanza o ricovero ospedaliero), sarà applicata una riduzione, per ogni tipologia di contratto, pari al 30% della retta giornaliera, per ogni giorno di assenza, a decorrere dal sesto giorno.

L'eventuale assenza deve essere comunicata all'Ufficio amministrativo di riferimento.

Nel caso in cui la qualità del servizio erogato dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utente, o dai firmatari del contratto, la stessa, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

6.3. I SERVIZI OFFERTI INCLUSI NELLA RETTA

Gli Alloggi per Anziani della Fondazione Casa di Dio offrono una risposta ad un bisogno abitativo di persone anziane, in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane, in particolare:

- **Servizi di supporto domestico/alberghiero:**
 - un passaggio settimanale di sanificazione dell'alloggio da parte di personale incaricato della Fondazione (spolveratura, scopatura, lavaggio pavimenti, sanificazione piano cucina e servizi igienici)
 - una fornitura settimanale a rabbocco della biancheria piana in dotazione (biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato)
- **Servizio di ristorazione:** il servizio di ristorazione è erogato agli utenti che lo abbiano previsto dal contratto in essere o in possesso di buoni pasto. La gestione della produzione degli alimenti, che avviene nel centro unico di cottura situato presso la RSA Luzzago a Mompiano per gli alloggi di Via Moretto n. 6 e dal personale delle Comunità alloggio adiacenti agli altri alloggi, è controllata secondo la normativa di autocontrollo (HACCP) vigente.
- **Servizio di animazione e socializzazione:** interventi volti al recupero e al mantenimento delle capacità cognitive e relazionali al fine di rallentare il decadimento psico-fisico ed evitare l'isolamento sociale, ed attività di animazione promosse dai Servizi della Fondazione
- **Servizio di segretariato sociale e supporto al contesto familiare:** attività di segretariato sociale (Assistente Sociale e Responsabile Unità d'offerta Sociali); informazione ed educazione all'utilizzo di presidi ed ausili in grado di rendere sicuro l'ambiente domiciliare; informazione relativa alla rete di interventi e servizi presenti nel contesto territoriale d'appartenenza.
- **Servizio di manutenzione:** le manutenzioni ordinarie e straordinarie sono garantite dalla Fondazione ed avvengono mediante segnalazione interna al personale amministrativo di riferimento. Nel caso il guasto/riparazione/intervento sia da imputare al fruitore del servizio lo stesso sarà addebitato sulla prima fattura utile previa comunicazione scritta da parte della Fondazione.

Tutto quello che non è previsto nei servizi compresi nella retta, anche se non espressamente indicato, è da intendersi escluso.

La Fondazione è coperta da polizza assicurativa per la Responsabilità Civile. L'assicurazione risponde anche per i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. Nessuna franchigia è prevista a carico di terzi.

7. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

7.1. RECLAMI/SUGGERIMENTI

Il Servizio di Staff alla Direzione è preposto alla supervisione e alla gestione dei Reclami/Suggerimenti provenienti dagli Utenti dei servizi gestiti dalla Fondazione (Utenti e Parenti degli Utenti).

I reclami si dividono in due tipologie:

- reclami informali (segnalazioni verbali di disagi e disservizi)
- reclami formali

Reclami/Suggerimenti informali

Il personale amministrativo di riferimento è l'interlocutore principale a cui ogni Utente può rivolgere le proprie segnalazioni verbali in merito ad ogni aspetto riconducibile alla vita quotidiana nei servizi erogati.

Una volta raccolta la segnalazione, previa verifica con i Responsabili dei servizi interessati se non direttamente afferenti, deve essere data opportuna risposta verbale all'Utente, o al Parente che ha inoltrato il reclamo, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto. L'attività svolta deve essere comunicata al Servizio di Staff della Direzione tramite una mail anche con cadenza mensile.

In ogni caso le azioni promosse per la risoluzione dell'anomalia segnalata non devono produrre un cambiamento organizzativo. Se per la risoluzione dell'anomalia segnalata si rendesse necessario attuare modifiche all'organizzazione, la segnalazione deve essere trasmessa formalmente alla Direzione Generale, per la valutazione delle azioni da intraprendere.

Reclami/Suggerimenti formali

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme:

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo disponibile negli appositi raccoglitori presenti negli spazi comuni, oppure anche tramite fax (0304099350) o e-mail (urp@casadidio.eu)
- direttamente al Servizio di Staff della Direzione Generale, presso la sede legale della Fondazione in Brescia, Via Moretto n. 4.

In tutti i casi, il reclamo deve essere formalizzato (a cura della persona interessata o del Servizio) utilizzando il modulo “Mod8.1.1.01 Verbale di Reclamo o Suggestimento”.

Analisi del reclamo

Sulla base del contenuto del modulo Mod 8.1.1.01, il Servizio di Staff della Direzione Generale, provvede ad analizzare il reclamo pervenuto, verificando con i referenti del Servizio coinvolto la fondatezza e le possibili cause che hanno generato il reclamo, ed a fornire una risposta al reclamante; la risposta scritta, o il colloquio con l’interessato, devono essere effettuati entro 30 giorni dalla data di presa in carico del reclamo.

7.2. MISURA DELLA SODDISFAZIONE

La Fondazione adempie alla rilevazione della Misura della Soddisfazione dei fruitori dei propri servizi e dei propri dipendenti. Effettua valutazione degli esiti della rilevazione al fine di garantire e migliorare la propria capacità di soddisfare i loro bisogni e le loro aspettative attuali e, laddove possibile, di anticipare quelli futuri.

Il Servizio di staff alla Direzione Generale è preposto all’organizzazione ed all’espletazione di tutte le attività necessarie alla rilevazione ed all’analisi della soddisfazione dell’Utente, dei Parenti dell’Utente.

La rilevazione è effettuata almeno una volta l’anno.

I questionari (Mod8.1.1.03 Questionario ospiti) possono essere distribuiti in forma cartacea mediante invio via mail, unitamente alle fatture, o distribuzione presso gli Alloggi, oppure somministrati tramite interviste, telefoniche o personali, affidate a personale esterno. Per la somministrazione dei questionari agli Utenti potranno essere individuati degli incaricati esterni alla Fondazione, oppure altri operatori interni non direttamente coinvolti nell’assistenza agli Utenti.

Gli esiti della rilevazione sono diffusi sia all’interno dei servizi, mediante la pubblicazione nel Bilancio Sociale, nonché oggetto di riunioni dell’equipè per la valutazione degli stessi ed incontri con i familiari degli Ospiti per la restituzione degli esiti. Ove possibile sono attivate azioni di miglioramento.

8. INFORMAZIONI UTILI

8.1. NORME DI COMPORTAMENTO GENERALI

La necessità di comunanza di vita con gli altri Utenti 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.

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. È tuttavia ammesso, in conformità al Regolamento regionale del 28 dicembre 2016 in materia di tutela degli animali di affezione e prevenzione del randagismo, l'accesso di animali d'affezione negli spazi di vita comune. Si richiamano a tal proposito le condizioni minime per l'accesso degli animali di cui all'art. 23 del suddetto Regolamento, ovvero:
 - per i cani la conduzione al guinzaglio della lunghezza massima di 1,5 metri e avere al seguito la museruola
 - per gatti e conigli l'alloggiamento nell'apposito trasportino.

Le condizioni minime per poter accedere sono richiamate nell'informativa affissa in struttura.

Il riferimento per le richieste di interventi di manutenzione, o altre necessità generiche, è il personale amministrativo di riferimento.

Le visite agli Utenti sono consentite dalle ore 7.00 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.

E' vietato ospitare nell'alloggio in via continuativa altre persone, se non previa motivata richiesta scritta e relativa autorizzazione da parte del Direttore Sanitario e del Direttore generale della Fondazione.

I familiari, o persona giuridica di riferimento dell'Utente, sono tenuti con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'anagrafica dell'Utente che i propri dati (residenza, recapiti telefonici, riferimenti bancari); in caso di ritardi od omissioni graveranno sui medesimi le spese e gli eventuali danni. La comunicazione deve essere fatta all'Assistente Sociale della Fondazione o al Responsabile delle unità d'offerta sociale o all'indirizzo mail urp@casadidio.eu.

Se sono presenti più figure familiari di riferimento, in accordo con l'Utente, si individuerà una figura principale di riferimento che dovrà essere la prima interpellata per qualsiasi decisione.

Gli stessi saranno coinvolti il più possibile nella vita dell'ospite, sollecitando la frequentazione e perseguendo una politica inclusiva al fine di aumentare la socialità anche con gli altri utenti, per favorire il benessere del proprio congiunto durante la permanenza nell'Alloggio e si impegnano, altresì, a:

- mantenere rapporti costanti con l'ospite a sostegno della rete sociale ed affettiva di provenienza;
- mantenere i rapporti con le figure assistenziali, il Medico di Medicina Generale, i reparti ospedalieri in caso di ricovero;
- garantire adeguata assistenza e collaborare per il reperimento di una soluzione adeguata in caso di aggravamento delle condizioni dell'ospite.

In presenza di disposizioni emanate dalle Autorità competenti che limitino la possibilità di circolazione delle persone o in presenza di provvedimenti assunti dal Direttore Sanitario a tutela della salute e della sicurezza degli ospiti e dei lavoratori, le modalità di accesso agli alloggi possono essere modificate.

8.2. TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro famigliari o da persona giuridica di riferimento, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Fondazione, sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (REG.UE 2016/679 e s.m.i.).

Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione Casa di Dio Onlus. E' stato nominato dalla Fondazione un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO) come previsto dalla normativa vigente, raggiungibile all'indirizzo dpo-privacy@casadidio.eu.

Oltre ai dati anagrafici e sociali sono 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 dell'ospite.

Al momento dell'ingresso è richiesto, all'Utente o alla persona giuridica di riferimento, il consenso al trattamento dei dati personali necessari per l'erogazione dei servizi in Fondazione.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali esclusivamente al fine di garantire gli interventi assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.

Maggior dettaglio sull'utilizzo dei dati è presente nell'informativa che viene consegnata al momento dell'ingresso.

8.3. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

La Fondazione riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere per presa visione o per rilascio di copia dei documenti conservati presso la stessa.

Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando l'apposito modulo predisposto dalla Fondazione e scaricabile dal sito web www.casadidio.eu (sezione Trasparenza), oppure richiedibile direttamente al Servizio Affari Generali della Fondazione in Via Moretto n. 4 - Brescia. Il servizio di norma è effettuato entro 15gg dal ricevimento della richiesta, le eventuali tariffe sono indicate nel modulo di richiesta.

L'accesso agli atti amministrativi è un diritto per gli utenti previsto anche dal Reg. UE 2016/679.

8.4. VISITA AGLI ALLOGGI PER ANZIANI

E' possibile una visita guidata da parte dei richiedenti l'assegnazione rivolgendosi, **previo appuntamento**, all'Assistente Sociale della Fondazione (tel. 0304099408) per gli alloggi di Via Moretto n. 6 e al Responsabile delle unità d'offerta sociale (3888697330) per gli altri alloggi.

8.5. FUMO

Negli spazi comuni e negli Alloggi per Anziani, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è **VIETATO FUMARE**.

9. RIFERIMENTI TELEFONICI

DIRETTORE GENERALE

Dott.ssa Stefania Mosconi - sede: Via Moretto n. 4 – 25122 Brescia

Tel. 0304099380 – e-mail: urp@casadidio.eu. **Riceve previo appuntamento telefonico.**

SERVIZIO AMMISSIONI E SEGRETARIATO SOCIALE

Assistente Sociale: Maurizia Ghidinelli – Tel. 0304099408 – e-mail: urp@casadidio.eu. **Riceve previo appuntamento telefonico**

UFFICIO AMMINISTRATIVO

Per le richieste di interventi manutentivi o riguardanti i servizi alberghieri contattare:

Alloggi di Via Moretto n. 6: ufficio Amministrativo della RSA Casa di Dio – Tel. 0304099405

Alloggio di Via Moretto n. 73/a: ufficio amministrativo comunità alloggio – Tel. 3666677861 o Responsabile Unità d'offerta sociali – tel. 3888697330

Alloggi di Via Lama n. 61: ufficio amministrativo comunità alloggio – Tel. 3666677861 o Responsabile Unità d'offerta sociali – tel. 3888697330

Alloggi Q.re Violino: ufficio amministrativo comunità alloggio – Tel. 3666677861 o Responsabile Unità d'offerta sociali – tel. 3888697330

UFFICIO RETTE

Ogni chiarimento necessario relativo alla fatturazione/pagamenti può essere richiesto al Servizio Amministrativo – Ufficio Rette – Tel. 0304099323 – e-mail: ufficio.rette@casadidio.eu

Orario ricevimento pubblico: il martedì e il giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 11.00 **previo appuntamento telefonico.**

TARIFE ALLOGGI PER ANZIANI CENTRO STORICO – VIA MORETTO N. 6

CONTRATTO "A" (retta base)

Utenze domestiche (energia elettrica, acqua, impianto di climatizzazione)

Apparecchio TV e canone TV

Telefono

Pulizie ordinarie alloggio: n. 1 intervento settimanale

Fornitura settimanale a rabbocco di biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato in uso

Partecipazione attività di animazione organizzate dal Servizio Animazione della R.S.A. "Casa di Dio" e/o del Centro Diurno Integrato

Utilizzo degli spazi comuni della R.S.A. "Casa di Dio" (cappella interna, bar e giardino)

Servizio di emergenza su chiamata tramite dispositivo "Beghelli"

Servizio di emergenza sanitaria sulle 24 ore

1 persona € 950,00 mensili - 2 persone € 1.300,00 mensili
Se trattasi del monolocale la tariffa è di € 500,00 mensili

CONTRATTO "B" (retta base integrata)

Tutte le prestazioni di base di cui al Contratto "A" + 1 Pasto al giorno

1 persona € 1.100,00 mensili - 2 persone € 1.600,00 mensili – monolocale € 650,00 mensili

CONTRATTO "C" (retta base integrata)

Tutte le prestazioni di base di cui al Contratto "A" + 2 pasti al giorno (pranzo e cena)

1 persona € 1.220,00 mensili - 2 persone € 1.840,00 mensili – monolocale € 770,00 mensili

E' possibile per gli utenti della tipologia di CONTRATTO "A" di acquistare dei blocchetti di **n. 10** buoni pasto, da utilizzarsi per la fruizione sporadica dei pasti in caso di bisogno, al costo di € **50,00 Più I.V.A.** che verrà addebitato nella prima fattura utile.

TARIFE ALLOGGI PER ANZIANI "ITALA BIGI" A MOMPIANO – VIA LAMA N. 61

CONTRATTO "A" (retta base)

UtENZE domestiche (energia elettrica, acqua, impianto di climatizzazione)

Apparecchio TV e canone TV

Telefono

Pulizie ordinarie alloggio: n. 1 intervento settimanale

Fornitura settimanale a rabbocco di biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato in uso

Partecipazione attività di socializzazione dell'adiacente CA.S.A. S.Maria della Fonte

Utilizzo del giardino e parcheggio dell'immobile Villa S.Maria

Servizio di emergenza su chiamata tramite dispositivo "Beghelli"

Servizio di emergenza sanitaria sulle 24 ore

Bilocale 1 persona € 750,00 mensili

Trilocale 1 persona € 900,00 mensili - 2 persone € 1.100,00 mensili

CONTRATTO "B" (retta base integrata)

Tutte le prestazioni di base di cui al Contratto "A" + 1 pasto al giorno (pranzo)

Bilocale 1 persona € 900,00 mensili

Trilocale 1 persona € 1.050,00 mensili - 2 persone € 1.400,00 mensili

CONTRATTO "C" (retta base integrata)

Tutte le prestazioni di base di cui al Contratto "A" + 2 pasti al giorno (pranzo e cena)

Bilocale 1 persona € 1.020,00 mensili

Trilocale 1 persona € 1.170,00 mensili - 2 persone € 1.640,00 mensili

E' possibile per gli utenti della tipologia di CONTRATTO "A" di acquistare dei blocchetti di n. 10 buoni pasto, da utilizzarsi per la fruizione sporadica dei pasti in caso di bisogno, al costo di € 50,00 Più I.V.A. che verrà addebitato nella prima fattura utile.

TARIFE ALLOGGI PER ANZIANI MARIA ZANONI CAVALLARO Q.RE VIOLINO
(da giugno 2024)

CONTRATTO "A" (retta base)

Utenze domestiche (energia elettrica, acqua, impianto di climatizzazione)

Telefono

Pulizie ordinarie alloggio: n. 1 intervento settimanale

Fornitura settimanale a rabbocco di biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato in uso

Partecipazione attività di animazione organizzate dal Centro aperto e nella Comunità alloggio presenti nello stesso immobile

Utilizzo degli spazi comuni (giardino e parcheggio) del complesso Maria Zanoni Cavallaro

Servizio di emergenza su chiamata tramite dispositivo "Beghelli"

Servizio di emergenza sanitaria sulle 24 ore

1 persona € 1.000,00 mensili - 2 persone € 1.350,00 mensili

CONTRATTO "B" (retta base integrata)

Tutte le prestazioni di base di cui al Contratto "A" + 1 Pasto al giorno

1 persona € 1.150,00 mensili - 2 persone € 1.650,00 mensili

CONTRATTO "C" (retta base integrata)

Tutte le prestazioni di base di cui al Contratto "A" + 2 pasti al giorno (pranzo e cena)

1 persona € 1.270,00 mensili - 2 persone € 1.890,00 mensili

E' possibile per gli utenti della tipologia di CONTRATTO "A" di acquistare dei blocchetti di **n. 10** buoni pasto, da utilizzarsi per la fruizione sporadica dei pasti in caso di bisogno, al costo di € **50,00 Più I.V.A.** che verrà addebitato nella prima fattura utile.

TARIFE ALLOGGIO PER ANZIANI INZOLI – VIA MORETTO N. 73/A

CONTRATTO "A" (retta base)

Utenze domestiche (energia elettrica, acqua, impianto di climatizzazione)

Telefono

Pulizie ordinarie alloggio: n. 1 intervento settimanale

Fornitura settimanale a rabbocco di biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato in uso

Partecipazione attività di animazione organizzate nella vicina Comunità alloggio

Servizio di emergenza su chiamata tramite dispositivo "Beghelli"

Servizio di emergenza sanitaria sulle 24 ore

1 persona € 950,00 mensili - 2 persone € 1.200,00 mensili

CONTRATTO "B" (retta base integrata)

Tutte le prestazioni di base di cui al Contratto "A" + 1 Pasto al giorno

1 persona € 1.100,00 mensili - 2 persone € 1.500,00 mensili

CONTRATTO "C" (retta base integrata)

Tutte le prestazioni di base di cui al Contratto "A" + 2 pasti al giorno (pranzo e cena)

1 persona € 1.220,00 mensili - 2 persone € 1.740,00 mensili

E' possibile per gli utenti della tipologia di CONTRATTO "A" di acquistare dei blocchetti di **n. 10** buoni pasto, da utilizzarsi per la fruizione sporadica dei pasti in caso di bisogno, al costo di € **50,00 Più I.V.A.** che verrà addebitato nella prima fattura utile.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001)

Non vi è contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini del nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

MODULO RECLAMO/SEGNALAZIONE/APPREZZAMENTO

Il presente documento non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali

Nome e Cognome segnalante: _____

Recapito telefonico _____ e-mail _____

PER CHI SEGNA: per se stesso per conto di: _____
(nome e cognome)

Relazione di parentela o altro: _____

RSA Casa di Dio RSA La Residenza RSA Alessandro Luzzago RSA Livia Feroldi

Nucleo / Servizio: _____

Centro Diurno Integrato San Carlo Borromeo Altro _____

TIPOLOGIA: Reclamo Segnalazione Suggerimento Apprezzamento

OGGETTO DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE/APPREZZAMENTO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

FAC - SIMILE

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo c/o segnalazione ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679.

Data _____ Firma del segnalante _____

*Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di **imbucarlo nella cassetta presente nell'atrio di ingresso della Struttura o inviarlo al seguente indirizzo mail urp@casadidio.eu** Grazie!*

Spazio riservato all' Ufficio (non compilare lo spazio sottostante)

Data di ricezione del documento: _____ - N° attribuito _____

Classificazione: Reclamo - Segnalazione - Suggerimento - Apprezzamento

Risposta scritta con lettera/e-mail in data _____ prot.n. _____ allegata in copia

Effettuato incontro in data _____ alla presenza di _____


con il seguente risultato per il mittente del presente documento

Soddisfatto - Non soddisfatto - Altro _____

Firma del segnalante _____

Indicare quali correttivi sono stati attuati e se sono state aperte Azioni di miglioramento

Verifica efficacia tramite contatto ospite/parente in data _____ con esito _____

 FONDAZIONE CASA DI DIO ONLUS	<i>FONDAZIONE CASA DI DIO- ONLUS</i>	
	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI ex Legge 241/1990 e art. 15 L.R. 1/2012	MOD5.5.1.09 Rev04

**Spett.le
Fondazione Casa di Dio Onlus
Via Moretto, 4
25122 - Brescia**

Il/la sottoscritto/a
nato/a a il
residente a Via/Piazza n.....CAP.....
telefono e-mail.....
documento di identificazione n.
rilasciato da in data
codice fiscale.....

(i dati sopra indicati servono anche per la predisposizione della fattura, ove prevista, per cui è necessario compilare tutti i campi)

CHIEDE

ai sensi della Legge 241/90 e del D.P.R. 184/2006 oltre che della L.R. 1/2012 in qualità di (indicare la propria posizione rispetto all'atto)

- di prendere visione
- il rilascio di copia semplice con/senza allegati

dei seguenti atti (descrivere in sintesi il documento)


- copia della cartella clinica del/la sig./ra

ospite presso (indicare la struttura)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> R.S.A. Casa di Dio | <input type="checkbox"/> R.S.A. Alessandro Luzzago |
| <input type="checkbox"/> R.S.A. La Residenza | <input type="checkbox"/> R.S.A. Livia Feroldi |
| <input type="checkbox"/> Centro Diurno Integrato | <input type="checkbox"/> Altro |

DICHIARA

(dichiarare l'interesse correlato ai contenuti dell'atto richiesto ai sensi dell'art. 2 del D.P.R. 184/2006)

 FONDAZIONE CASA DI DIO ONLUS	<i>FONDAZIONE CASA DI DIO- ONLUS</i>	
	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI ex Legge 241/1990 e art. 15 L.R. 1/2012	MOD5.5.1.09 Rev04

.....

Dichiara altresì di essere consapevole degli adempimenti richiesti dell'art. 3 del D.P.R. 184/2006 nell'ipotesi in cui vi siano soggetti controinteressati al rilascio della documentazione richiesta e di essere informato che il trattamento dei dati personali, di cui al Reg. UE 2016/679, avverrà solo per fini istituzionali e nei limiti di legge.

Per il solo rilascio di copia della cartella clinica il richiedente si impegna a pagare anticipatamente il corrispettivo di € 50 più IVA di legge (€ 61) come segue:

- in contanti presso il servizio amministrativo della struttura
- bonifico sul conto corrente della Fondazione – IBAN IT32P0538711238000042716709 indicando come causale “pagamento per rilascio cartella clinica” .

La fattura intestata con i dati indicati dal richiedente sarà emessa successivamente all'avvenuto pagamento.

Data, _____ (firma)

Richiedo che la documentazione indicata sia recapitata :

- al seguente indirizzo:
- al seguente indirizzo e-mail:
- presso il Servizio Amministrativo della R.S.A.
- presso il Servizio Affari Generali della Fondazione Casa di Dio Onlus – Via Moretto n. 4

Si precisa che per quanto concerne la consegna di copia della cartella clinica la stessa potrà essere consegnata solo a mano al richiedente della stessa.

Data, _____ (firma)

.....
 (Spazio riservato alla Fondazione)

Documentazione consegnata in data

 (firma dell'addetto)

 Firma del ricevente

Ai sensi del Reg. UE 2016/679 si comunica che i dati personali verranno trattati esclusivamente per fini istituzionali. Il titolare del trattamento è la Fondazione Casa di Dio Onlus, nei confronti della quale l'interessato potrà far valere i diritti previsti dall'art. 7 del suddetto Reg. UE.

Nel nostro ordinamento giuridico la tutela delle situazioni di fragilità, dopo il raggiungimento della maggiore età, può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica:

- **Interdizione:** presuppone una condizione di infermità assoluta ed abituale e comporta la nomina di un Tutore, con la conseguenza che ogni atto compiuto dall'interdetto, tanto di ordinaria che di straordinaria amministrazione, va considerato annullabile. L'interdetto ha quindi un'incapacità legale assoluta.
- **Inabilitazione:** presuppone una condizione di infermità parziale o situazioni sociali tali da mettere a rischio gli interessi della persona e comporta la nomina di un curatore per il compimento di atti di straordinaria amministrazione. L'inabilitato ha quindi una incapacità legale relativa.
- **Amministratore di Sostegno** (introdotta nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004): presuppone una situazione di fragilità e permette di dare una risposta adeguata alle esigenze di protezione di ciascun soggetto, consentendo di dare al beneficiario una protezione giuridica mirata alla sua fragilità (es. esprimere il consenso per le cure sanitarie e per interventi sociali, firmare documenti, scegliere la collocazione abitativa, amministrare il proprio patrimonio...).

L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

I beneficiari

In base all'art. 404 del Codice Civile. *“la persona che per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio”.*

La nomina dell'Amministratore di sostegno (AdS) può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall'art. 404 c.c. (ad esempio con invalidità civile riconosciuta) e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, qualche mese prima del compimento dei 18 anni.

Chi può presentare il ricorso per la nomina dell'Amministratore di sostegno

Il ricorso può essere presentato dai soggetti sotto elencati (artt. 406 - 417 C.C.):

- l'interessato;
- i parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario;
- il tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- i responsabili dei servizi socio-sanitari direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona;
- il Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Nel procedimento per la nomina dell'AdS non vi è l'obbligo di farsi assistere da un legale, tranne nel caso in cui sussistano importanti conflitti familiari o nel caso in cui è necessario gestire ingenti patrimoni (per informazioni relative all'eventuale patrocinio gratuito a spese dello Stato rivolgersi all'Ordine degli Avvocati - Via San Martino della Battaglia n. 18 - tel. 030/41503).

Per approfondire l'argomento ed avere informazioni è possibile contattare:

- l'Ufficio di Protezione Giuridica dell'ATS di Brescia – Viale Duca degli Abruzzi n. 15 - presso Edificio 4 dal Lunedì al Venerdì - tel. 030/3838075 – 030/3839034
e-mail: StrutturaTutela@ats-brescia.it
sito www.ats-brescia.it nel menù della pagina dedicata ai Cittadini - sezione Ufficio Protezione Giuridica (<http://www.ats-brescia.it/bin/index.php?id=652>) dove sono reperibili anche il modello di ricorso e la guida operativa
- gli operatori delle ASST che hanno in carico la persona
- il Servizio Sociale del Comune
- la rete degli sportelli di protezione giuridica i cui recapiti sono pubblicati sul sito dell'ATS di Brescia – sezione Ufficio Protezione Giuridica
- il Servizio Sociale della Fondazione Casa di Dio Onlus previo appuntamento tramite e-mail urp@casadidio.eu o tel. 0304099304



minialloggi

Domande Risposte

Sezione 1 di 7

QUESTIONARIO OSPITI E PARENTI



scala : 0 molto scarsa 10 ottimo NV non valutabile

Indirizzo email *

Indirizzo email valido

Questo modulo raccoglie gli indirizzi email. [Modifica impostazioni](#)

1) Come valuta la fase precedente l'assegnazione dell'alloggio (informazioni ricevute, accoglienza) solo per chi è stato inserito nell'anno in corso

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dopo la sezione 1 Continua alla sezione successiva



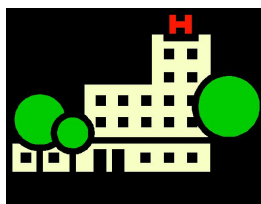
Sezione 2 di 7

CONFORT ABITATIVO E PROTEZIONE



Descrizione (facoltativa)

Titolo immagine



2) Come valuta complessivamente il confort abitativo dell'alloggio (adeguatezza dei locali, degli arredi e delle attrezzature?)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) Considerando le sue esigenze, nell'alloggio si sente adeguatamente protetto rispetto ad un'abitazione normale?



○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

4) Ritieni adeguata la protezione alberghiera (vitto, sanificazione, cambio settimanale biancheria)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

5) Ritieni adeguata la protezione assistenziale medico ed infermieristica in caso di emergenza e/o di malore?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

6) Ritieni soddisfacenti le relazioni interpersonali stabilite con altre persone durante la permanenza negli alloggi? (vicini di casa, operatori, altri) cortesia

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Dopo la sezione 2 Continua alla sezione successiva



Sezione 3 di 7

ATTIVITÀ E SERVIZI PROPOSTI DALLA FONDAZIONE



Descrizione (facoltativa)

Titolo immagine



7) Come valuta le Attività ricreative (feste, svago,...)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



8) Come valuta il servizio di Assistenza spirituale e/o religioso?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) Come valuta, in generale, l'attenzione verso le necessità personali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) Come valuta il servizio bar?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Come valuta la sicurezza personale?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12) Come valuta la tutela della privacy all'interno della Fondazione?

Opzione 1

Dopo la sezione 3 Continua alla sezione successiva

Sezione 4 di 7

PERSONALE

Descrizione (facoltativa)

Titolo immagine



13) Come valuta complessivamente il personale incaricato per le pulizie presso gli alloggi



<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

in caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?

Testo risposta lunga

14) Come valuta complessivamente il personale INFERMIERISTICO chiamato ad intervenire in emergenza:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

in caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?

Testo risposta lunga

15) Come valuta complessivamente l'AMMINISTRATIVO DI STRUTTURA

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

in caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?

Testo risposta lunga

16) Come valuta complessivamente la CSA (coordinatore dei servizi assistenziale)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

in caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?

Testo risposta lunga

17) Come valuta complessivamente il MANUTENTORE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Testo risposta lunga

18) Come valuta complessivamente l'ASSISTENTE SOCIALE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

in caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?

Testo risposta lunga

Dopo la sezione 4 Continua alla sezione successiva

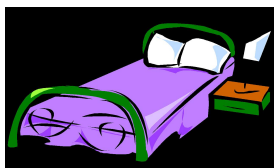
Sezione 5 di 7

LA STRUTTURA E GLI SPAZI



Descrizione (facoltativa)

Titolo immagine



19) Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi, ecc.)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20) Come valuta la pulizia dell'appartamento?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21) Come valuta il condizionamento (riscaldamento e climatizzazione estivo dei locali)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



22) Come valuta gli spazi esterni a sua disposizione (aree verdi, cortili, percorsi)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dopo la sezione 5 Continua alla sezione successiva



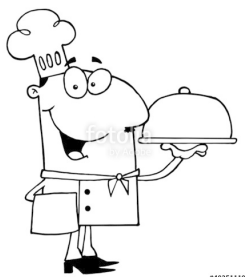
Sezione 6 di 7

SERVIZIO DI RISTORAZIONE



Descrizione (facoltativa)

Titolo immagine



23) Come valuta la QUALITÀ delle pietanze?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24) Come valuta la QUANTITÀ delle pietanze?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25) Come valuta le modalità di distribuzione dei pasti?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26) Come valuta, in termini di varietà, i menu stagionali proposti?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



27) Come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate, ecc?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28) Come valuta la pulizia dei locali in cui sono serviti i pasti?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

in caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?

Testo risposta lunga

in caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?

Testo risposta lunga

Dopo la sezione 6 Continua alla sezione successiva



Sezione 7 di 7

PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI



Descrizione (facoltativa)

Titolo immagine



29) Come valuta il servizio di callista?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indichi brevemente le situazioni su cui lei vorrebbe vedere un immediato cambiamento, o ci dia alcuni suoi suggerimenti:

Testo risposta lunga

GRAZIE

Testo risposta breve



