

# ***COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE PER ANZIANI (C.A.S.A.)***



***CARTA DEI SERVIZI***  
***FEBBRAIO 2026***

## **1. PREMESSA**

## **2. CENNI STORICI**

## **3. FINALITA' ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI**

## **4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

- 4.1. Comunità Alloggio Sociale Anziani (C.A.S.A.)
- 4.2. Caratteristiche strutturali di ogni C.A.S.A.
- 4.3. Caratteristiche gestionali

## **5. CRITERI E MODALITA' DI ACCOGLIENZA**

- 5.1. Destinatari del servizio
- 5.2. Modalità di accoglimento della domanda
- 5.3. Criteri di accesso e gestione lista d'attesa
- 5.4. L'accoglienza
- 5.5. Dimissioni e trasferimenti
- 5.6. Accesso agli Atti Amministrativi

## **6. RETTE E SERVIZI OFFERTI**

- 6.1. Rette e modalità di pagamento
- 6.2. Servizi offerti compresi nella retta
- 6.3. Servizi esclusi dalla retta (a pagamento)
- 6.4. Gestione emergenze sanitarie
- 6.5. Assistenza Socio-Sanitaria
- 6.6. Servizio di vitto e alloggio

## **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. Visita alla Comunità e orario di accesso

## **9. CONTATTI**

## **ALLEGATI**

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

*“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, da sempre impegnata ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi rivolti alle persone della terza età, ha realizzato la Comunità Alloggio Sociale per Anziani (C.A.S.A.) destinata ad anziani singoli o a coppie.

La C.A.S.A. offre una risposta ad un bisogno abitativo ad anziani fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione, 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.

È stata predisposta un'unica **“Carta dei Servizi”** per le Comunità Alloggio Sociale per gestite dalla Fondazione: C.A.S.A. Anziani al Centro, C.A.S.A. Prof. Federico Balestrieri, C.A.S.A. Dr.ssa Maria Rosa Inzoli, C.A.S.A. Mons. Renato Monolo, C.A.S.A. Santa Maria della Fonte e C.A.S.A. Maria Zanoni Cavallaro.

Vi ringraziamo per la fiducia accordata alla nostra Fondazione.

**IL PRESIDENTE**  
**Paolo Lombardi**

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**Stefania Mosconi**

## 2. CENNI STORICI

La Fondazione Casa di Dio 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, accentuate da guerre, carestie e povertà.

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

Le Comunità Alloggio Sociale Anziani (C.A.S.A.) "Anziani al Centro", "Prof. Federico Balestrieri", "Dr.ssa Maria Rosa Inzoli", "Mons. Renato Monolo", "Santa Maria della Fonte" e "Maria Zanoni Cavallaro" sono gestite direttamente dalla Fondazione, persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro.

### 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.casaididio.eu](http://www.casaididio.eu).

La Fondazione ha nominato l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs 231/2001.

La Fondazione ha inoltre recepito la normativa "Whistleblowing" di cui al D.Lgs 24/2023.

## **4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.1. COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.)**

La Fondazione attraverso questo servizio, ha ulteriormente arricchito e completato la rete dei servizi per gli anziani gestita direttamente essendo Ente accreditato per i Servizi Domiciliari del Comune di Brescia e Misura 4 "RSA Aperta" di ATS di Brescia, gestore di n. 15 Alloggi per anziani nel centro storico, n. 7 Alloggi per anziani nel quartiere di Mompiano e n. 7 alloggi nel Q.re Violino, di un Centro Diurno Integrato con capacità ricettiva di 22 utenti, di 4 Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA Casa di Dio, RSA La Residenza, RSA Alessandro Luzzago, RSA Livia Feroldi) per complessivi n. 460 posti letto, di cui n. 20 per persone affette dalla malattia di Alzheimer.

Con le Comunità Alloggio Sociale per Anziani (C.A.S.A.), soluzione alloggiativa in coabitazione per anziani con un discreto livello di autosufficienza ed una richiesta di supporto "a bassa protezione", abbiamo inteso offrire alle persone anziane con un buon livello di autonomie residue la possibilità di rimanere al centro della propria vita nella consapevolezza che le abilità ed autonomie residue di un anziano non debbano essere "contenute", come troppo spesso accade, bensì valorizzate ed alimentate.

#### **4.2. CARATTERISTICHE STRUTTURALI**

Gli ambienti delle Comunità Alloggio Sociale per Anziani, con assenza di barriere architettoniche sia all'interno dell'abitazione (presenza di ascensore) sia nei percorsi esterni, garantiscono la massima sicurezza nei movimenti delle persone anziane che, pur autosufficienti, possono godere di spazi dove muoversi con facilità ed in libertà, favorendone allo stesso tempo l'autonomia fisica e psicologica. A tutto ciò si aggiunga la precisa finalità di garantire ai locali le caratteristiche tipiche di una casa, con una tipologia di arredo domestico.

Tutte le Comunità Alloggio sono dotate delle seguenti caratteristiche strutturali:

- impianti elettrici, termici e di cottura a norma;
- un sistema di chiamata collegato ai locali di stazionamento del personale;
- sanitari allocati nei bagni idonei a persone con mobilità ridotta (es.: spazi di manovra adeguati, rialzi per sanitari, maniglioni di appoggio vicino a wc e doccia, dispositivi antiscivolo);
- porte ampie che permettono il passaggio con eventuali ausili;
- camere da letto, singole e doppie, dotate di letti ad altezza regolabile, armadi e comodini. L'arredo è gradevole e si presta a personalizzazioni che favoriscono il sentirsi a casa e l'aver con sé oggetti e ricordi della propria vita (suppellettili, quadri, ecc.), previa richiesta, ed assenso, presentata al Referente della C.A.S.A. che, al momento dell'ingresso, redigerà un inventario sottoscritto dall'utente;
- ampi spazi per la socializzazione e per il momento dei pasti.

#### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "ANZIANI AL CENTRO"**

L'immobile di proprietà della Fondazione è posto in pieno centro storico, all'inizio di via Moretto al civico n. 6, ed in prossimità dell'edificio che ospita la RSA "Casa di Dio", il Centro Diurno Integrato "San Carlo Borromeo" ed Alloggi per anziani.

Inserito in un contesto soggetto a vincolo monumentale si sviluppa su più piani:

- **piano terra:** ingresso, un ufficio, locale lavanderia/guardaroba e un servizio igienico
- **primo piano:** locale cucina e ampia sala pranzo (circa 55mq), un servizio igienico
- **secondo piano:** n. 2 camere singole e n. 4 camere doppie, servizi igienici
- **terzo piano:** n. 2 camere singole, servizio igienico, un ampio locale soggiorno (circa 60mq) ed una terrazza fruibile nella bella stagione.

Ogni camera singola ha un'ampiezza di circa 13 mq, ogni camera doppia ha una superficie di circa 20 mq. I servizi igienici sono, nella maggior parte dei casi, condivisi. I piani sono fra loro collegati da un ascensore interno.

#### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "PROF. FEDERICO BALESTRIERI"**

La C.A.S.A. "Prof. Federico Balestrieri", situata in Via Moretto n. 55, è stata aperta nel 2004 dall'Associazione Federico Balestrieri – Anziani in linea all'interno dei locali dell'Oratorio della Parrocchia di San Lorenzo, proprietaria dell'immobile, ed accoglie fino ad un massimo di 10 persone.

Dal 1° ottobre 2022 la gestione è stata trasferita alla Fondazione.

La C.A.S.A. sita al secondo e ultimo piano dell'edificio comprende:

- ingresso, ampia sala da pranzo e salotto per la socializzazione.
- n. 4 camere singole, n. 3 camere doppie e n. 6 servizi igienici.
- locale lavanderia, guardaroba, dispensa, cucina dove vengono preparati i pasti e bagno di servizio.

All'esterno dell'edificio vi è un cortile con giardino condiviso con il Centro Socio-Culturale gestito dall'Associazione Federico Balestrieri – Anziani in linea.

I piani sono fra loro collegati da un ascensore interno.

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "DR.SSA MARIA ROSA INZOLI"**

La C.A.S.A. "Dr.ssa MARIA ROSA INZOLI", situata in Via Moretto n. 43, è stata aperta dall'Associazione Federico Balestrieri – Anziani in linea nel 2017 all'interno dei locali del "Centro Bosetti" della Parrocchia di Sant'Alessandro, proprietaria dell'immobile, ed accoglie fino ad un massimo di 12 persone.

Dal 1° ottobre 2022 la gestione è stata trasferita alla Fondazione.

La C.A.S.A. sita al terzo piano dell'immobile comprende:

- ingresso, ampio spazio per la socializzazione utilizzato come sala da pranzo e salotto, locale cucina dove vengono preparati i pasti, locale lavanderia, un ufficio, n. 2 servizi igienici.
- n. 6 camere singole con servizio igienico esclusivo e n. 3 camere doppie con servizi igienici dedicati per gli ospiti

La C.A.S.A. è servita da un ascensore che permette di raggiungere il 3° piano senza difficoltà.

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "MONS. RENATO MONOLO"**

La C.A.S.A. "Mons. RENATO MONOLO", situata in Via della Rocca n. 16, è stata aperta dall'Associazione Federico Balestrieri – Anziani in linea nel 2003 all'interno dei locali dell'Oratorio della Parrocchia dei Santi Faustino e Giovita, proprietaria dell'immobile, ed accoglie fino ad un massimo di 12 persone.

Dal 1° ottobre 2022 la gestione è stata trasferita alla Fondazione.

La C.A.S.A. si sviluppa su due piani:

- **primo piano:** ingresso, soggiorno dedicato alle attività di animazione, sala da pranzo con un'ampia terrazza con vista Castello, locale cucina ed un ufficio. Vi sono, inoltre, n. 2 camere singole e n. 1 camera doppia con annessi servizi igienici esclusivi e n. 2 bagni di servizio.
- **secondo piano:** soggiorno, n. 4 camere singole e n. 2 camere doppie con relativi servizi igienici dedicati

I piani sono fra loro collegati da un ascensore interno.

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "SANTA MARIA DELLA FONTE"**

L'immobile, in locazione dall'Istituto Diocesano per il Sostentamento del Clero, è posto nel quartiere di Mompiano, ai piedi del colle San Giuseppe, in Via della Lama n. 61.

La C.A.S.A., inserita nel complesso denominato Villa Santa Maria della Fonte ed aperta a marzo 2020, si sviluppa su tre piani:

- **piano interrato:** parcheggio, locali dispensa, scantinato
- **piano terra:** ingresso, locale cucina e sala pranzo, soggiorno, uffici ed ampio giardino
- **primo piano:** n. 12 camere singole con servizi igienici dedicati

I piani sono fra loro collegati da un ascensore interno.

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "MARIA ZANONI CAVALLARO"**

La C.A.S.A. "Maria Zanoni Cavallaro", situata nel Q.re Violino, Via Violino di Sopra n. 115, è di recentissima costruzione (apertura giugno 2024) ed accoglie fino ad un massimo di 12 persone. È adiacente alla Chiesa nel cuore del quartiere Violino.

La C.A.S.A. sita al primo piano del complesso "Maria Zanoni Cavallaro" comprende:

- ingresso, ampio spazio per la socializzazione utilizzato come sala da pranzo e salotto, locale cucina dove vengono preparati i pasti, locale lavanderia, depositi, un ufficio, servizi igienici per gli esterni.
- n. 11 camere di cui 10 singole ed una doppia con servizio igienico esclusivo

La C.A.S.A. è servita da un ascensore che permette di raggiungere il 1° piano senza difficoltà. È circondata da un giardino fruibile dagli ospiti, dotata di parcheggio e adiacente al centro aperto per anziani ed al punto prelievi presenti nel medesimo complesso.

### **4.3. CARATTERISTICHE GESTIONALI**

Il modello gestionale elaborato per questo servizio attinge alla normativa di riferimento emanata da Regione Lombardia con deliberazione n. X/7776 del 17/01/2018, mettendo in connessione ed integrando fra loro le esperienze e le abilità acquisite in tanti anni di gestione di servizi a favore della popolazione anziana.

La gestione di tutte e sei le Comunità è effettuata direttamente dal personale della Fondazione finalizzata a raggiungere una pluralità di obiettivi:

- contenere i costi e consentire l'applicazione di rette di importo medio-basso
- garantire al servizio e a quanti vi abitano una effettiva integrazione ed apertura al territorio
- offrire agli abitanti la concreta possibilità di contribuire e partecipare, con le proprie abilità ed autonomie, alla gestione domestica della casa
- offrire alle persone che si rivolgono alla Fondazione per la formulazione di domande di inserimenti inappropriati in RSA, una soluzione alternativa e più rispettosa degli effettivi bisogni e desideri dell'anziano
- inserire la Fondazione nella rete territoriale non solo come erogatore di servizi sociosanitari, ma anche come risorsa per il territorio mettendo a disposizione competenze, progettualità, risorse umane, strumentali ed economiche.

Il personale, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa, si fa carico della conduzione domestica della Comunità ovvero: supporto nella quotidianità e cura della persona, preparazione dei pasti, pulizia degli ambienti, gestione del guardaroba, lavanderia, vita di socializzazione con particolare riferimento all'integrazione e all'apertura al territorio.

Tutto il personale operante presso la C.A.S.A. è facilmente riconoscibile perché provvisto di tesserino di riconoscimento ben visibile. Nella vita della C.A.S.A. saranno coinvolti anche volontari con il compito di stimolare la socialità e la partecipazione degli ospiti alle attività promosse sul territorio, anche nell'ambito di altri progetti, sostenendoli nel potenziamento delle loro autonomie.

Il referente sanitario rimane, per gli ospiti della C.A.S.A. il Medico di Medicina Generale. A questo proposito si ritiene opportuno proporre, non in modo vincolante, a tutti gli ospiti la scelta di un unico Medico di medicina generale.

La **Fondazione** cura anche la parte amministrativa (gestione delle domande di ingresso, sottoscrizione contratti, emissione fatture) e la gestione di ogni immobile.

Il modello gestionale vede altresì un'integrazione con i servizi sociali di zona, gestiti dal Comune e dall'ATS, oltre che con le Parrocchie e con i Medici di Medicina generale.

Il Responsabile del Servizio è il dott. Manuel Andreoli.

### **Formazione del personale**

Le persone che a qualsiasi titolo, dipendenti o volontari, collaborano all'interno della C.A.S.A. devono partecipare ai corsi di formazione organizzati dalla Fondazione.

La formazione riguarda i seguenti aspetti:

- gestione delle emergenze: con particolare riferimento al primo soccorso, antincendio ed evento sismico;
- corso relazione d'aiuto base;
- aggiornamenti sulle particolari patologie degli ospiti (per esempio diabete).

La formazione del personale dipendente, messo a disposizione dalla Fondazione, sarà dalla stessa assolta nel rispetto degli obblighi normativi vigenti.

## **5. CRITERI DI ACCOGLIENZA**

### **5.1. DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Il servizio è rivolto alle persone anziane (popolazione con età uguale o superiore ai 65 anni d'età) in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale (come previsto dal DM 308/2001) e desiderano vivere con altre persone per contrastare la solitudine e avere un supporto per lo svolgimento delle attività quotidiane, ovvero persone che:

- sommano problemi abitativi ad una limitata autonomia di ordine fisico e sociale;
- hanno bisogno di un ambiente per il mantenimento delle abilità residue onde evitare l'ingresso prematuro in RSA.

Concretamente si accoglieranno anziani che:

1. presentino situazioni di *compromissione dell'autonomia lieve/moderata*, in particolare delle capacità di accudire ai bisogni primari della vita, con quadro clinico stabilizzato, senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa

2. presentino una *condizione sociale e familiare precaria* e soffrono di situazioni di solitudine e isolamento sociale;
3. *vivano in situazioni abitative precarie* (abitazione inidonea), quando detti elementi rischiano di compromettere l'autonomia della persona (per es. mancanza di ascensore);

**Non possono** essere accolte persone che necessitano di cure sanitarie e sociosanitarie di carattere continuativo e/o un grado di compromissione che comporta interventi ad alta intensità assistenziale, con particolare riferimento a:

- problemi psichiatrici attivi, comportamenti asociali preesistenti o gravi dipendenze da tossici esogeni non compatibili con la vita di comunità
- grave instabilità clinica o malattie che richiedano monitoraggio medico/infermieristico continuo
- demenza sintomatica non compatibile con la vita di comunità (aggressività, vocalizzazione impropria o incessante, deliri)
- patologie, definite sulla scala CIRS, come disabilitanti per le quali la cura è urgente e necessita di prestazioni di natura sociosanitaria
- richiedono di essere imboccati per alimentarsi
- siano incapaci totalmente di gestire autonomamente o con il minimo aiuto i trasferimenti letto-sedia
- siano incapaci di cambiare autonomamente posizione nel letto
- necessitino di assistenza totale e sostitutiva nella gestione dell'igiene.

## **5.2. MODALITA' DI ACCOGLIMENTO DELLA DOMANDA**

L'accesso alla C.A.S.A. avviene 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 di ammissione è composta dalla seguente documentazione redatta su apposita modulistica:

- domanda di inserimento in lista d'attesa
- certificato medico su modulo predisposto dalla Fondazione con indicazione del ciclo vaccinale
- 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 recente documentazione clinico - sanitaria inerente a visite specialistiche, ricoveri ospedalieri ed altro che possa essere ritenuto utile presentare per completare il più possibile lo stato di salute dell'ospite e le eventuali terapie in essere

La modulistica relativa alla domanda di ammissione può essere richiesta contattando il Servizio Affari generali della Fondazione (tel. 030 4099380).

La modulistica può inoltre essere scaricata dal sito della Fondazione: [www.casadidio.eu](http://www.casadidio.eu) → Presenta la domanda di ingresso → Comunità Alloggio Sociale Anziani

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

Nel caso non sia possibile l'invio tramite mail è necessario fissare un appuntamento telefonando al Servizio Affari generali dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 (tel. 030 4099304).

### **5.3. CRITERI DI PRIORITA' D'ACCESSO E GESTIONE LISTA D'ATTESA**

Per accedere al servizio è data priorità alle persone anziane prive di alloggio proprio e residenti nella città di Brescia, per ogni Comunità avranno diritto di precedenza le persone che abitano nella stessa zona in cui sono situate le stesse.

Le domande saranno inoltre valutate in base ai seguenti criteri:

#### ***Livello di autonomia funzionale e cognitiva:***

- modesta compromissione dell'autonomia (parziale capacità di provvedere alla cura della persona e dell'ambiente di vita)
- parziale inabilità legata al processo di invecchiamento
- decadimento cognitivo lieve/moderato

#### ***Condizione sociale:***

- persona sola senza parenti
- rete familiare fragile o non significativa
- presenza di conflittualità familiari

#### ***Situazione alloggiativa:***

- inadeguatezza dell'alloggio (es. barriere o carenze strutturali gravi quali mancanza di servizi igienici)
- perdita dell'alloggio (es. sfratto)

#### ***Aspetti relazionali:***

- necessità di essere supportati nella gestione delle relazioni sociali;
- rischio di solitudine/isolamento sociale

#### ***Situazione economica:***

- pensione sociale
- pensione minima
- non proprietario di beni immobili.

Le domande in possesso dei requisiti, ma non accolte in sede di primo accesso, rimangono in graduatoria per eventuali subentri.

Le nuove domande sono inserite in graduatoria nella lista d'attesa in base al punteggio complessivo conseguito tenuto conto, in caso di parità, dei **criteri di priorità per l'accesso**, ovvero residenza

anagrafica in Brescia del richiedente e/o dei familiari di riferimento, livello di autonomia, condizione sociale, situazione alloggiativa, aspetti relazionali e situazione economica.

I nuovi ingressi sono valutati dal Responsabile delle Comunità Alloggio attraverso colloquio con l'interessato e suo familiare se presente. Periodicamente è valutato l'andamento della permanenza degli ospiti nella C.A.S.A., la possibilità di un trasferimento e l'eventuale accoglienza di nuovi ospiti.

I famigliari sono partecipi al progetto di inserimento del loro congiunto: prima dell'ingresso saranno organizzate visite preventive alla C.A.S.A., colloqui con i referenti del servizio, presentazione/illustrazione delle caratteristiche e dell'organizzazione degli spazi.

L'ammissione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, o da altri aventi titolo, dell'obbligazione al pagamento della retta di ospitalità nella C.A.S.A., mediante sottoscrizione di apposito Patto di Assistenza, in cui sia data garanzia di fornitura di adeguato supporto assistenziale, anche mediante l'affiancamento di una assistente privata, regolarmente pagato ed assicurato a proprie spese, al venir meno, anche temporaneo, delle condizioni di autosufficienza presenti al momento della presentazione ed accoglimento della domanda di ospitalità, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio. Detto supporto dovrà essere garantito fino al trasferimento in adeguato setting assistenziale od al cessare delle condizioni di disabilità incidente.

La Fondazione si riserva di negare o revocare il proprio benestare nel caso di persona che non goda di fiducia o sia di intralcio allo svolgimento dei servizi.

Al fine di favorire una pronta risposta all'utenza, qualora si verifichi una compromissione delle condizioni di autosufficienza tale da pregiudicarne la permanenza in sicurezza nella comunità, il nominativo dell'utente, all'atto dell'ingresso, sarà automaticamente inserito nella lista unica per l'accesso in R.S.A. per il suo eventuale trasferimento.

#### **5.4. L'ACCOGLIENZA**

La persona incaricata di accogliere il nuovo ospite è il Responsabile del Servizio unitamente all'operatore di riferimento di ogni singola C.A.S.A che insieme all'ospite e alla sua famiglia, studierà i tempi e i modi più consoni all'interessato.

È prevista anche la possibilità di un graduale avvicinamento al servizio programmando la partecipazione ad alcune attività specifiche (es, gite, feste, ginnastica dolce di gruppo) o a momenti della giornata quali il pranzo.

Per ogni ospite accolto è previsto **un periodo di prova di 30 giorni** per valutare l'effettiva idoneità alla permanenza nella Comunità.

L'ospite all'atto dell'ingresso deve disporre liberamente di un **corredo personale** (intimo e vestiario contrassegnato, a cura della famiglia, con il proprio nome e cognome) sufficiente alla permanenza presso l'alloggio. Si invitano i familiari a dotare di capi in quantità adeguata tenendo conto dei tempi necessari al lavaggio.

All'interno della C.A.S.A. vi è una stanza adibita a lavanderia a cura del personale della C.A.S.A. L'ospite potrà procedere personalmente, se lo desidera, al lavaggio dei propri capi. L'utilizzo andrà concordato con il Responsabile del Servizio e l'operatore di riferimento della C.A.S.A nei tempi e nei modi rispettosi delle necessità di tutti.

Nella prima fase di ingresso dell'Ospite, tutto il personale della Comunità avrà cura di accompagnarlo ad una nuova quotidianità, monitorando l'inserimento e vigilando affinché non emergano situazioni critiche per il benessere psico-fisico dell'anziano.

### **5.5. DIMISSIONI E TRASFERIMENTI**

La dimissione/trasferimento sarà concordata dal Responsabile del Servizio per i seguenti motivi:

- a) qualora durante il periodo transitorio di osservazione (periodo di prova della durata di 30 giorni) l'ospite risultasse inidoneo alla vita comunitaria, lo stesso verrà dimesso non oltre il decimo giorno dalla data di ricezione della comunicazione di dimissioni;
- b) a seguito del mancato pagamento della retta;
- c) sopravvenuta impossibilità da parte della C.A.S.A. di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- d) per la perdita dei requisiti di idoneità rispetto alle caratteristiche della C.A.S.A. (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 (rientro al domicilio per la fine del periodo concordato, trasferimento ad altra unità d'Offerta, ecc.) dandone comunicazione scritta con termine di preavviso scritto minimo di **10 (dieci)** giorni prima della dimissione, con l'utilizzo dell'apposito modulo richiedibile al Responsabile del Servizio o al Servizio Affari Generali della Fondazione presso la sede legale in Via Moretto n. 4 - Brescia. 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. Se necessario verrà attivata la procedura di "dimissione protetta" con il coinvolgimento di ASST e del Comune di provenienza dell'Ospite, garantendo alla persona priorità d'accesso alla rete dei servizi sociosanitari gestiti dalla Fondazione.

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.

## 5.6. 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 Comunità.

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](http://www.casadidio.eu) (sezione Trasparenza), oppure richiedibile direttamente al Responsabile del Servizio o al Servizio Affari Generali della Fondazione (tel. 0304099380) presso la sede legale in Via Moretto n. 4 - Brescia. Il servizio è gratuito ed è effettuato entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

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

## 6. RETTE E SERVIZI OFFERTI

### 6.1. RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Le rette di ospitalità sono determinate annualmente dal Consiglio generale della Fondazione e sono indicate nel prospetto allegato al presente documento come parte integrante.

Il pagamento della prima retta di ospitalità dovrà essere effettuato il giorno dell'ingresso nella C.A.S.A., mentre i pagamenti delle rette successive dovranno essere eseguiti mensilmente, in via **anticipata**, entro il **20° giorno data fattura**, o successivo se festivo, del mese di riferimento della fattura.

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

Le modalità di pagamento sono:

- ☐ l'importo relativo all'ospitalità del primo mese di inserimento nella C.A.S.A. dovrà essere pagato, **il giorno dell'ingresso nella C.A.S.A.**, con bonifico bancario sul conto corrente della Fondazione **cod IBAN IT32P0538711238000042716709 - ID Creditor IT250010000002467380982** presso BPER BANCA – Corso Martiri della Libertà n. 13 – e la ricevuta di questo pagamento dovrà essere trasmessa tramite e-mail [urp@casadidio.eu](mailto:urp@casadidio.eu). La fattura quietanzata relativa a tale versamento sarà inviata successivamente, preferibilmente via mail, alla persona indicata come riferimento nel Patto di Assistenza sottoscritto

successivamente il pagamento dovrà avvenire, in via **anticipata**, entro il **20° giorno data fattura**, o seguente se festivo, del mese di riferimento della fattura, mediante:

- ☐ addebito permanente in c/c (SEPA) previa compilazione e firma del modulo con indicazione delle coordinate bancarie
- ☐ bonifico bancario sul conto corrente della Fondazione **cod IBAN IT32P0538711238000042716709 - ID Creditor IT250010000002467380982** presso BPER BANCA – Corso Martiri della Libertà n. 13.

**In caso di assenza dell'Ospite dalla C.A.S.A., per qualunque motivo si verifichi, non sono previste riduzioni della retta. I conguagli in caso di cessazione del rapporto di ospitalità sono effettuati il mese successivo. La fattura sarà in ogni caso intestata all'ospite (quale beneficiario della prestazione).**

Nel caso in cui la qualità del servizio erogato dovesse essere ritenuta non congrua dall'Ospite 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.

## **6.2. SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA**

- Presenza diurna e notturna di personale dedicato all'assistenza con eventuale supporto nello svolgimento delle attività quotidiane
- supporto al familiare nella gestione dei rapporti con il Medico di Medicina Generale compreso il supporto nella pianificazione di eventuali controlli di varia tipologia, fra cui prestazioni mediche, terapie farmacologiche, prestazioni protesiche e specialistiche
- servizio di cucina che tiene conto delle abitudini alimentari degli ospiti e monitorata per garantire una dieta equilibrata e adatta sia all'età, che ad eventuali patologie
- servizio di pulizia degli ambienti
- forniture e lavaggio biancheria piana da letto e da bagno
- servizio di lavanderia interna, salvo capi particolari che saranno portati in lavanderia a spese dell'ospite
- servizio di guardaroba incluso il cambio stagionale degli armadi
- servizio di animazione sia in relazione ad attività promosse all'interno della C.A.S.A. sia attraverso la partecipazione ad altre iniziative promosse sul territorio e/o presso altri servizi gestiti dalla Fondazione
- nel salone comune sono a disposizione di tutti: un televisore, libri e riviste, giochi in scatola e giochi delle carte. È consentito l'uso del cellulare personale che dovrà essere spento nei momenti dedicati al riposo
- monitoraggio della situazione sanitaria dell'ospite ed eventuale attivazione di altri servizi/prestazioni che possano permettere di continuare la permanenza in Comunità (es. servizio A.D.I.)
- supporto nella ricerca di una tipologia di servizio più idonea per l'ospite nel caso perdita dei requisiti per la permanenza in Comunità
- all'ingresso per ogni ospite è creato un fascicolo e redatto il Progetto di Vita Individuale orientato alla salvaguardia delle autonomie, ma anche alla soddisfazione dell'anziano, regolarmente aggiornato. L'equipe della Comunità è tenuta al rispetto dei protocolli assistenziali e delle linee guida redatti nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigenti.

## **6.3. SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA (A PAGAMENTO)**

- spese per medicinali individuali e per farmaci non contemplati dal sistema sanitario nazionale;
- spese per visite mediche specialistiche;
- spese di trasporto, ad esempio il servizio ambulanza o del taxi.

**Tutto quello che non è previsto nei servizi compresi nella retta, anche se non espressamente sopra 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.

#### **6.4. GESTIONE EMERGENZE SANITARIE**

Il personale di assistenza tutelare è stato formato ed istruito a gestire le emergenze.

Nel caso in cui un ospite non stia bene, il personale di assistenza tutelare presente nella Comunità contatta il Medico di Medicina Generale per una visita di valutazione.

Se l'evento è traumatico (caduta) o la situazione appare particolarmente grave, si chiama il servizio 112, consegnando al personale di soccorso la scheda presente nel fascicolo personale in cui sono segnalate patologie e terapie in corso, e si avvisano i famigliari.

#### **6.5. ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA**

Le persone accolte sono in condizione di autosufficienza o lieve compromissione di autonomia. L'assistenza sanitaria è in capo al Medico di Medicina Generale e di continuità assistenziale e dalla rete dei servizi previsti a livello territoriale. Le prescrizioni sanitarie per terapie, interventi e visite specialistiche sono richieste dal Medico di Medicina Generale e i costi sono a carico dell'ospite.

I famigliari, o chi per essi, si impegnano a fornire al Responsabile del Servizio ed all'operatore di riferimento di ogni C.A.S.A. le informazioni e gli aggiornamenti sullo stato di salute e su eventuali cambi di terapia effettuati a seguito di visite specialistiche ed a garantire l'approvvigionamento dei farmaci garantendone adeguata scorta.

In caso di momentaneo aggravamento delle condizioni per eventi acuti o scompenso del quadro clinico, il familiare, o persona giuridica di riferimento dell'ospite, è chiamato a garantire adeguato supporto, anche attraverso personale di assistenza privata, regolarmente pagato ed assicurato a proprie spese, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio, collaborando con il personale della comunità nella gestione dell'evento fino al suo superamento ed al ripristino della condizione richiesta per la permanenza nella C.A.S.A..

In caso di ricovero ospedaliero il personale non è titolato a svolgere assistenza al di fuori dell'alloggio; saranno mantenuti i contatti con l'ospite ed eventualmente con i famigliari, o persona giuridica di riferimento dell'ospite, per essere aggiornati sullo stato di salute.

Nel caso l'ospite perda i requisiti di idoneità alla vita nella C.A.S.A. 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 potrà prevedere l'attivazione da parte della famiglia di un supporto privato indispensabile per il proseguo della permanenza in Comunità fino al momento della dimissione. La Fondazione, in accordo con l'ospite ed i

suoi familiari o persona giuridica di riferimento, attiverà la ricerca di una tipologia di servizio più idonea o predisporre il rientro al domicilio.

## **6.6. SERVIZI DI VITTO E ALLOGGIO**

I menù sono predisposti tenendo in considerazione la stagione, le eventuali indicazioni del Medico di Medicina Generale per diete specifiche e i gusti degli ospiti.

Durante le festività sono proposti menù speciali (S. Natale, S. Stefano, Capodanno, Pasqua, Pasquetta, S. Faustino Patrono di Brescia, Ferragosto).

Il menù dei due pasti principali è composto da primo, secondo, contorno, frutta e/o dolce, mentre la colazione e la merenda sono a scelta tra thè, caffè, latte e biscotti, yogurt.

L'acqua (naturale e con aggiunta di gas) sarà fornita regolarmente ai pasti e sarà disponibile in ogni orario della giornata.

Non è consentito tenere cibo nelle camere da letto, ma è possibile conservare, nella dispensa comune, alimenti portati in dono da amici e parenti.

## **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 (Ospiti e Parenti degli Ospiti).

I reclami si dividono in due tipologie:

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

#### **Reclami/Suggerimenti informali**

Il Responsabile del Servizio 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'Ospite 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.

#### **Reclami/Suggerimenti formali**

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

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo da consegnare al Responsabile del Servizio, oppure anche tramite e-mail [urp@casadidio.eu](mailto:urp@casadidio.eu)
- direttamente al Servizio di Staff della Direzione presso la sede legale della Fondazione

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 Suggerimento".

### **Analisi del reclamo**

Sulla base del contenuto del modulo Mod 8.1.1.01, il Servizio di Staff della Direzione, 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 della Direzione è preposto all'organizzazione ed all'espletazione di tutte le attività necessarie alla rilevazione ed all'analisi della soddisfazione dell'Ospite e dei Parenti dell'Ospite. La rilevazione è effettuata almeno una volta l'anno.

Per quanto concerne il personale dipendente la rilevazione annuale e le attività collegate sono svolte dal Servizio Area di Staff della Direzione.

I questionari (Mod8.1.1.03 Questionario ospiti) possono essere distribuiti ai parenti in forma cartacea, oppure somministrati tramite interviste telefoniche, affidate a personale esterno. Per la somministrazione dei questionari agli ospiti (in grado di rispondere in base al MMSE redatto dal medico) potranno essere individuati degli incaricati esterni alla Fondazione, oppure altri operatori interni non direttamente coinvolti nell'assistenza agli ospiti.

I questionari (Mod8.1.1.07 Questionario dipendenti) sono distribuiti ai dipendenti di norma mediante invio con le buste paga con la possibilità di compilazione on-line.

Gli esiti della rilevazione sono diffusi sia all'interno dei servizi, mediante la pubblicazione nel Bilancio Sociale, nonché oggetto di riunioni dell'équipe 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 ospiti impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti improntati a regole di civile rispetto e comprensione della sensibilità di ciascuno.

Gli ospiti sono tenuti ad avere un comportamento rispettoso nei confronti degli spazi, dei dipendenti, dei volontari e degli altri residenti della C.A.S.A., in particolare devono evitare rumori molesti, toni di voce elevati e tenere il volume del televisore non troppo alto.

#### **È vietato:**

- tenere cibo nelle camere da letto
- 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. Ogni malfunzionamento o anomalia agli impianti o agli arredi deve essere segnalato tempestivamente al personale incaricato
- fumare in tutti gli ambienti della comunità
- 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 della C.A.S.A.. Si richiamano a tal proposito le condizioni minime per l'accesso degli animali di cui all'art. 23 del succitato 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.

Il riferimento per le richieste di interventi di manutenzione, o altre necessità generiche, è il personale referente della C.A.S.A.. Per provvedere all'assistenza ed alla manutenzione il personale incaricato dalla Fondazione potrà accedere alla camera dell'ospite previo avviso di cortesia.

La Fondazione promuove e favorisce i rapporti sociali degli ospiti:

- + i familiari, o persona giuridica di riferimento dell'ospite, possono accedere liberamente alla C.A.S.A., nel rispetto della privacy degli ospiti, del loro riposo e delle esigenze lavorative che verranno segnalate di volta in volta
- + gli ospiti possono uscire liberamente dalla struttura dalle 8.00 alle 23.00 (salvo eccezioni, per esempio, per partecipare a spettacoli teatrali o concerti) previo accordo con il personale della comunità
- + gli ospiti possono trascorrere giornate di vacanza in luoghi di villeggiatura, previo avviso al Responsabile del Servizio e, se previsto e necessario, con l'assenso dei familiari o persona giuridica di riferimento
- + i gruppi di volontariato territoriale possono accedere e svolgere attività di animazione e supporto alla routine quotidiana della Comunità concordando tempi e modi con il Responsabile del Servizio.

I familiari, o persona giuridica di riferimento dell'ospite, sono tenuti con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'anagrafica dell'Ospite 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 al Responsabile del Servizio e all'indirizzo [urp@casadidio.eu](mailto:urp@casadidio.eu).

Se sono presenti più figure familiari di riferimento, in accordo con l'ospite, 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 nella C.A.S.A. 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, l'accesso agli ambienti potrà esser limitato.

## 8.2. TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro familiari 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. È stato nominato dalla Fondazione un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO) come previsto dalla normativa vigente, raggiungibile all'indirizzo [dpo-privacy@casadidio.eu](mailto: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 nella C.A.S.A. è richiesto, all'ospite o alla persona giuridica di riferimento, il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari per la prestazione delle cure e l'erogazione dei servizi in Fondazione.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed 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. VISITA ALLA COMUNITA' E ORARI DI ACCESSO

E' possibile una visita guidata alla C.A.S.A. da parte dei richiedenti l'ammissione rivolgendosi, **previo appuntamento**, al Responsabile del Servizio dott. Manuel Andreoli (tel. 3888697330).

Familiari ed amici possono accedere liberamente alla C.A.S.A. durante giorno, nel rispetto della privacy degli ospiti, del loro riposo e delle esigenze lavorative. È opportuno che i visitatori si presentino al personale della C.A.S.A. prima di accedere nelle stanze dei loro congiunti.

## 8.4. FUMO

In tutta la C.A.S.A., in ottemperanza alle disposizioni di legge, è **VIETATO FUMARE**.

## 9. CONTATTI

### **SERVIZIO UNITA' D'OFFERTA SOCIALI** (a cui fanno capo le Comunità Alloggio)

Responsabile del Servizio: **Manuel Andreoli**

Tel. 3888697330 – e-mail: [manuel.andreoli@casadidio.eu](mailto:manuel.andreoli@casadidio.eu) Riceve solo su appuntamento

Addetto amministrativo del servizio: **Annachiara Rota**

Tel. 3666677861 – e-mail: [annachiara.rota@casadidio.eu](mailto:annachiara.rota@casadidio.eu)

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "ANZIANI AL CENTRO"**

Via Moretto n. 6 – 25122 Brescia – Tel. 0304099395 – e-mail: [anzianialcentro@casadidio.eu](mailto:anzianialcentro@casadidio.eu)

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "PROF. FEDERICO BALESTRIERI"**

Via Moretto n. 55 – 25122 Brescia – Tel. 0302942478 – e-mail: [balestrieri@casadidio.eu](mailto:balestrieri@casadidio.eu)

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "DR.SSA MARIA ROSA INZOLI"**

Via Moretto n. 73 – 25122 Brescia – Tel. 03043305 – e-mail: [inzoli@casadidio.eu](mailto:inzoli@casadidio.eu)

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "MONS. RENATO MONOLO"**

Via della Rocca n. 16 – 25122 Brescia – Tel. 03047060 – e-mail: [monolo@casadidio.eu](mailto:monolo@casadidio.eu)

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "SANTA MARIA DELLA FONTE"**

Via della Lama n. 61 – 25133 Brescia – Tel. 0302053184 – e-mail: [smariadellafonte@casadidio.eu](mailto:smariadellafonte@casadidio.eu)

### **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.) "MARIA ZANONI CAVALLARO"**

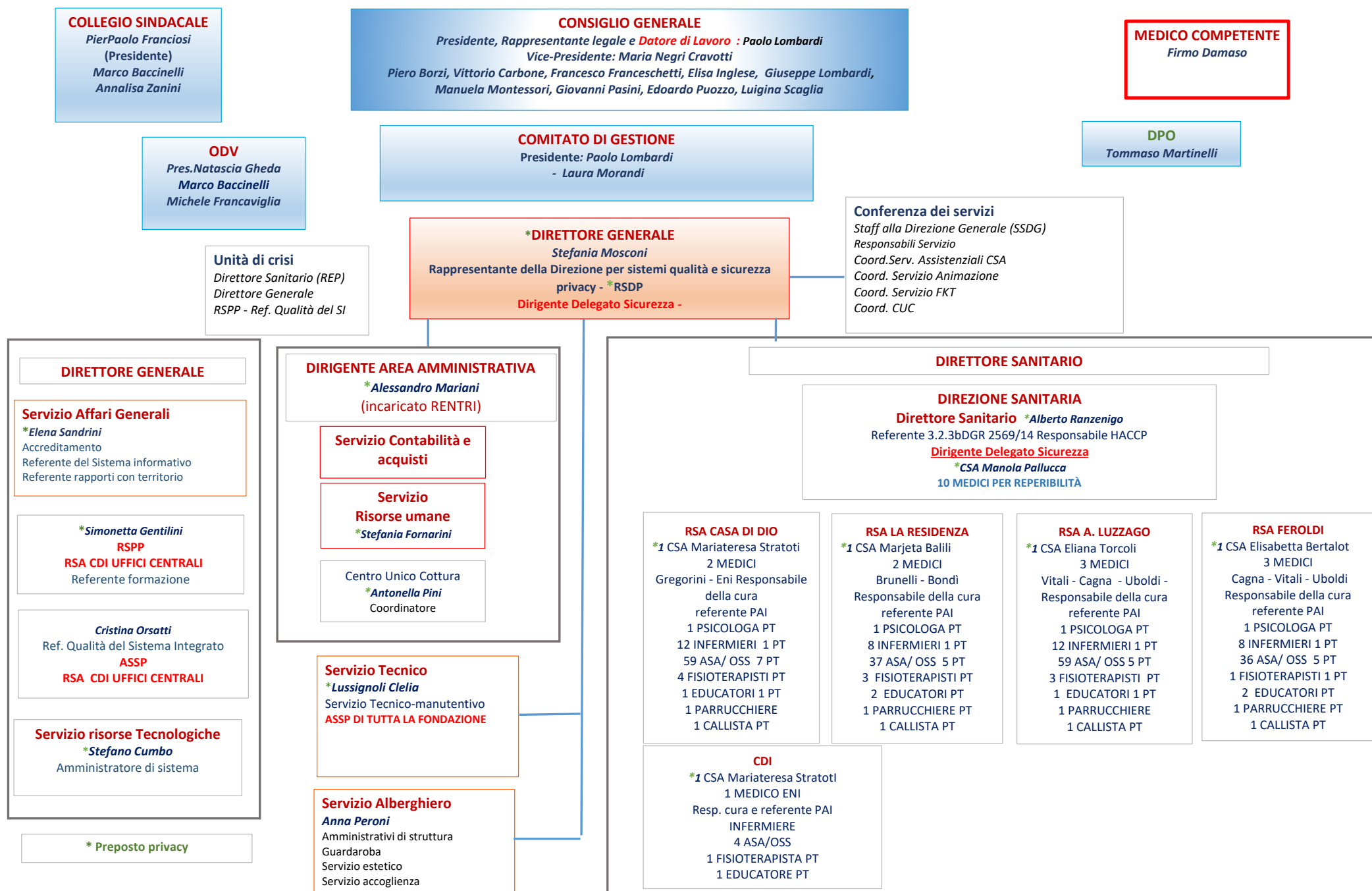
Via Violino di Sopra n. 115 – 25133 Brescia – Tel. 0307778199 - e-mail: [violino@casadidio.eu](mailto:violino@casadidio.eu)

### **UFFICIO RETTE FONDAZIONE**

Via Moretto n. 4 – 25122 Brescia – Tel. 0304099323

#### **Orario ricevimento pubblico:**

il martedì e il giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 11.00 **previo appuntamento telefonico**



## **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<br>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.<br>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                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                     |                                                                                                                     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <p>FONDAZIONE<br/><b>CASA DI DIO</b><br/>ONLUS</p> | <p style="text-align: center;"><b>RETTE</b><br/><b>COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI</b><br/><b>(C.A.S.A.)</b></p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| C.A.S.A.                | TIPOLOGIA STANZA                     | RETTA GIORNALIERA |
|-------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| Anziani al Centro       | Camera singola (con bagno esclusivo) | € 57,00           |
| Anziani al Centro       | Camera singola                       | € 49,00           |
| Anziani al Centro       | Camera 2 posti letto                 | € 45,50           |
|                         |                                      |                   |
| Federico Balestrieri    | Camera singola (con bagno esclusivo) | € 52,00           |
| Federico Balestrieri    | Camera singola (con bagno condiviso) | € 49,50           |
| Federico Balestrieri    | Camera 2 posti letto                 | € 45,50           |
|                         |                                      |                   |
| Maria Rosa Inzoli       | Camera singola                       | € 57,50           |
| Maria Rosa Inzoli       | Camera 2 posti letto                 | € 52,00           |
|                         |                                      |                   |
| Renato Monolo           | Camera singola (con bagno esclusivo) | € 52,00           |
| Renato Monolo           | Camera singola (con bagno condiviso) | € 49,00           |
| Renato Monolo           | Camera 2 posti letto                 | € 45,50           |
|                         |                                      |                   |
| Maria Zanoni Cavallaro  | Camera singola                       | € 57,50           |
| Maria Zanoni Cavallaro  | Camera 2 posti letto                 | € 52,00           |
|                         |                                      |                   |
| Santa Maria della Fonte | Camera singola                       | € 57,50           |
|                         |                                      |                   |

**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](mailto: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 \_\_\_\_\_

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

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

## Questionario ospiti per la qualità di vita nella Comunità Alloggio Sociale

### STRUTTURA

#### Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici

|                                                                                                                                                              |                                          |                                    |                                          |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Quando mi riposo c'è tranquillità?<br>(Il sonno non è disturbato, non ci sono rumori che mi svegliano)                                                    | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 2. Sono soddisfatto delle cure che ricevo qui.<br>(Il modo in cui vengo assistito è soddisfacente, sono curato bene, l'assistenza fornita è buona)           | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 3. Il cibo servito mi piace<br>(Il cibo è buono)                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 4. Il personale è attento a durante le cure.<br>(Gli operatori sono delicati nell'assistenza, mi movimentano con delicatezza, sono attenti alla mia persona) | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |

#### Soddisfazione ambientale

|                                                                                                                                                |                                          |                                    |                                          |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 5. Gli ambienti in cui vivo sono puliti e in ordine                                                                                            | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 6. Gli ambienti in cui vivo sono adeguati alle mie necessità.<br>(Gli ambienti sono grandi, spaziosi)                                          | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 7. Gli ambienti sono gradevoli<br>(Mi piace quello che vedo intorno a me, il modo in cui è arredato, l'ambiente è bello, questo posto è bello) | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |

|                                                                                                                                                          |                                          |                                    |                                          |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 8. La mia camera è confortevole.<br>(La mia camera è comoda, è arredata bene in modo da poter avere quello che mi serve, è adeguata alle mie necessità). | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                   |                                          |                                    |                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Rapporto con il personale di cura</b>                                                                                                                                          |                                          |                                    |                                          |                                     |
| 9. Sono trattato con rispetto dal personale.<br>(Le persone che lavorano qui mi rispettano, mi trattano bene)                                                                     | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 10. Il personale è sempre pronto nel fornire aiuto e assistenza.<br>(Posso chiedere aiuto al personale quando ne ho necessità, le persone mi danno subito aiuto se ne ho bisogno) | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 11. Quando chiedo aiuto il personale arriva subito.<br>(Non devo aspettare per ricevere aiuto, quando chiamo qualcuno o suono il campanello arrivano sempre).                     | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |

|                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                                    |                                          |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Attività</b>                                                                                                                                                                                                           |                                          |                                    |                                          |                                     |
| 12. Il personale mi coinvolge nelle attività della residenza.<br>(Vengo coinvolto nelle attività, mi fanno partecipare a giochi e altre cose con gli altri)                                                               | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 13. Si possono svolgere attività interessanti.<br>(Le attività proposte qui sono interessanti, mi piacciono)                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 14. Qui posso continuare a fare alcune cose che mi piaceva fare a casa.<br>(Posso continuare a dedicarmi alle cose che facevo a casa, posso mantenere gli stessi passatempi, posso fare le stesse cose che facevo a casa) | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |

|                                                                                                                                                                                            |                                          |                                    |                                          |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Privacy e autodeterminazione</b>                                                                                                                                                        |                                          |                                    |                                          |                                     |
| 15. Posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi.<br>(Posso chiedere un orario diverso per andare a letto o alzarmi, l'orario in cui vado a dormire e in cui mi alzo mi va bene) | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |

|                                                                                                                                                                                                                              |                                          |                                    |                                          |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 16. Il mio spazio viene rispettato dagli altri residenti.<br>(Nella mia camera non entra nessuno di non autorizzato)                                                                                                         | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 17. I miei oggetti personali sono rispettati.<br>(Le mie cose non vengono toccate o prese da altre persone, nessuno prende le mie cose senza autorizzazione, posso tenere le mie cose senza timore che le portino via)       | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 18. Mi vengono spiegati gli effetti delle cure.<br>(Il personale mi fa capire a cosa servono certe cure o certi farmaci, il personale mi spiega come funzionano le cure, mi hanno spiegato a cosa servono le cure che seguo) | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 19. Le modalità di contatto con i familiari (videochiamate, telefonate, visite protette, utilizzo di cellulare personale) mi garantiscono di mantenere i contatti con le persone significative in questo periodo?            | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 20. Posso arredare la mia stanza con oggetti personali.<br>(Posso portare oggetti personali come foto, quadri, piccoli mobili)                                                                                               | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |

| <b>Coesione sociale-senso di appartenenza</b>                                                                                                                                                                                               |                                          |                                    |                                          |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 21. Mi sento un membro di questa comunità.<br>(Stando qui mi sento come in una comunità, sento di far parte di una comunità di persone, qui mi sento come se vivessi in un paesino)                                                         | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 22. Qui sento di essere come a casa.<br>(Considero la residenza come casa mia, mi sento a mio agio come a casa, sto bene come a casa)                                                                                                       | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 23. Qui mi sento al sicuro.<br>(Qui mi sento protetto, penso che non possa accadermi nulla di brutto qui)                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 24. Ricevo sostegno dagli altri che vivono qui.<br>(Gli altri che vivono qui mi aiutano, gli altri che vivono qui mi danno una mano se ne ho bisogno)<br>N.B. Chiedere alla persona se gli altri sono fonte di aiuto sia fisico che emotivo | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |

|                                                                                                                                                                                               |                                          |                                    |                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 25. Ho costruito dei legami positivi con gli altri che vivono qui.<br>(Ho fatto amicizia con gli altri residenti, ho delle amicizie, ho delle persone che mi sono care qui con cui ho legato) | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 26. Mi sento vicino agli altri che vivono qui.<br>(Capisco come si sentono gli altri che vivono qui, sono in sintonia con gli altri che vivono qui)                                           | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |

| <b>Autorealizzazione/spiritualità</b>                                                                                               |                                          |                                    |                                          |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 27. Qui mi sento utile.                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 28. Sento che la mia vita ha un significato.                                                                                        | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 29. Quando lo desidero, posso partecipare ai riti religiosi organizzati dall'ente e/o incontrare le figure religiose di riferimento | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |
| 30. Qui mi sento sereno.                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 1<br>PER NIENTE | <input type="checkbox"/> 2<br>POCO | <input type="checkbox"/> 3<br>ABBASTANZA | <input type="checkbox"/> 4<br>MOLTO |

Note

---



---



---



---



---



---

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](mailto:StrutturaTutela@ats-brescia.it)  
sito [www.ats-brescia.it](http://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](mailto:urp@casadidio.eu) o tel. 0304099304