



# **CARTA DEL SERVIZIO**

**Comunità Socio Sanitaria  
|CSS|  
“Marco e Paolo Dioni”**

## Presentazione

La Carta del Servizio è un documento che ogni servizio pubblico è tenuto a fornire ai propri ospiti. Questa carta è il nostro impegno a promuovere un servizio e relazioni ispirate ai principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e trasparenza. In essa sono descritti finalità, modi e criteri attraverso cui il servizio è attuato, come pure vi si trovano diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di verifica a disposizione dell'ospite.

È il nostro patto di qualità, che consente a ciascuno di poter esercitare consapevolmente i propri diritti. È infine uno strumento per valutare, nel tempo, il funzionamento del servizio e promuoverne, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento per renderlo sempre più a misura della persona con disabilità e della sua famiglia.

*Il Presidente  
Giorgio Grazioli*

\*\*\*

## Indice

1. Ente Gestore
2. Informazioni generali sulla struttura
3. Ubicazione e accessibilità
4. Normativa di riferimento
5. Destinatari e caratteristiche del Servizio
6. Criteri e modalità di accoglienza
7. Risorse umane
8. I servizi offerti
9. Il fascicolo individuale dell'ospite
10. Orario settimanale e giornata tipo
11. Rapporto con le famiglie
12. Sistema di rilevazione della qualità percepita dai famigliari
13. Diritti dei famigliari e degli ospiti
14. Retta
15. Reclami e disservizi

Allegati

## 1. Ente Gestore

La Fondazione Bresciana Assistenza Psicodisabili (Fobap) Onlus a marchio Anffas è stata fondata nel 1984 e gestisce dal 2001 servizi a favore di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale. Il consiglio di amministrazione è composto da sette consiglieri: 5 eletti dai soci di Anffas Brescia e 2 nominati rispettivamente dalla Congrega della Carità Apostolica e dalla Diocesi di Brescia. Scopo e oggetto indicati nello Statuto sono: «assistere direttamente o indirettamente i disabili mentali residenti nella città e nella Provincia di Brescia, prestando anche aiuti morali e materiali alle relative famiglie»; «realizzare i propri scopi sociali attraverso la creazione e la gestione di servizi assistenziali, sanitari, sociosanitari educativi e formativi, orientati a fornire risposte ai bisogni dei disabili mentali, e creando servizi di supporto alle relative famiglie»; «gestire attività e servizi diurni in grado di erogare specifiche prestazioni di accoglienza, di riabilitazione, di formazione, di socializzazione, di assistenza sociosanitaria, sanitaria ed educativa sotto qualsiasi forma ritenuta utile»; gestire servizi residenziali in grado di erogare specifiche prestazioni di ricovero e cura ai soggetti disabili mentali impossibilitati a rimanere temporaneamente o definitivamente nel proprio nucleo familiare; presidi ambulatoriali; servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati tanto presso le famiglie quanto presso altre strutture esterne al nucleo familiare; attività di formazione e consulenza.

I servizi gestiti dalla Fondazione sono i seguenti:

- **Centro ABA del Garda**, via Molini 71/A, Lonato del Garda;
- **Centro abilitativo per minori "Francesco Faroni"**, viale Duca degli Abruzzi 8/U, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Italo e Beatrice Gnutti" 1**, via Michelangelo 405, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Italo e Beatrice Gnutti" 2**, via Michelangelo 405, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Italo e Beatrice Gnutti" 3**, via Michelangelo 405, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Italo e Beatrice Gnutti" 4**, via Michelangelo 405, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Villa Dalla Rosa"**, via Roma 61, Toscolano Maderno;
- **Centro Socio Educativo**, via Romiglia 6, Brescia;
- **Comunità Socio Sanitaria "Casa Famiglia Boninsegna"**, via Strada del Sasso 22, Collebeato;
- **Comunità Socio Sanitaria "Cavaliere Michele Salerno"**, via Sale 4, Gussago;
- **Comunità Socio Sanitaria "Irene Avanzini"**, via Vigole 27/B, Maclino di Toscolano Maderno;
- **Comunità Socio Sanitaria "Marco e Paolo Dioni"**, via Sale 4, Gussago;
- **Comunità Socio Sanitaria "Trobiolo"**, Frazione Trobiolo, Roè Volciano;
- **In&Aut**, via Strada del Sasso 22, Collebeato;
- **Residenza Sanitaria Disabili "Villa Zanardelli"**, via Roma 61, Toscolano Maderno;
- **SAT (Servizio di Accoglienza Temporanea)**, via Sale 4, Gussago;
- **Servizio Formazione all'Autonomia**, via Pulusella 9/A, Brescia.

## 2. Informazioni generali sulla struttura

La Comunità Socio Sanitaria (CSS) "Marco e Paolo Dioni" è una struttura residenziale con sede a Gussago. È aperta per 365 giorni all'anno e dispone di nr. 10 posti accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia. La frequenza è normalmente a tempo pieno: in casi eccezionali, è ammessa la frequenza a tempo parziale.

La Comunità persegue la finalità di offrire alle persone che vi risiedono la possibilità di realizzare un'esperienza di vita adulta, al di fuori dal contesto familiare e coerente con il ciclo di vita attraversato, in un ambiente comunitario dove sono favorite e sostenute le relazioni interpersonali e i contatti con il territorio circostante.

La struttura è ospitata in un immobile di proprietà della Fondazione, circondato dal verde in una bella zona pedecollinare. La CSS dispone di luoghi di vita spaziosi e dislocati tutti a piano terra, progettati e realizzati appositamente per essere funzionali ad ospitare persone con disabilità. La zona giorno è costituita da un ampio soggiorno e sala da pranzo, mentre la zona notte dispone di camere singole, doppie o triple tutte con bagno annesso. La struttura dispone inoltre di uno spazioso giardino esterno.

## 3. Ubicazione e accessibilità

La CSS ha sede in via Sale 4 a Gussago. Situata in prossimità delle scuole elementari e del Parco "Muccioli", è facilmente raggiungibile in automobile, provenendo da Cellatica oppure dalla Mandolossa, come pure in autobus, grazie alla linea 13 (fermata "Gussago Centro").

La struttura è aperta per visite guidate, previo accordo con il Responsabile di Servizio.

#### **4. Normativa di riferimento**

Le Comunità Socio Sanitarie (CSS) sono regolate in base alla deliberazione della Regione Lombardia VII/18333 del 23 luglio 2004: "Definizione della nuova unità di offerta Comunità Socio Sanitaria (CSS): requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento". Tale unità d'offerta rappresenta una soluzione di vita alternativa alla famiglia, in un ambiente strutturato e protetto dove vengono prese in considerazione la dimensione privata dell'ospite, l'accoglienza, l'amicizia, lo svago ed il riposo. Nello stesso tempo si possono ricevere gli stimoli per rafforzare l'autonomia e per sviluppare la socializzazione. La presenza del personale sia educativo che assistenziale favorisce la creazione di un ambiente confortevole, in un clima familiare.

#### **5. Destinatari e caratteristiche del Servizio**

La CSS accoglie persone adulte con disabilità intellettiva e relazionale. Le caratteristiche delle persone a cui è rivolto il servizio possono essere così sintetizzate:

- competenze di base che consentono di sostenere la vita comunitaria e la coabitazione;
- capacità di accettare la presenza di altre persone in condizione di convivenza e co-abitazione;
- competenze adattive tali da rendere possibile l'attivazione di percorsi di integrazione e partecipazione sociale;
- assenza di un quadro psicopatologico di rilievo (in termini di frequenza, durata, intensità dei comportamenti-problema) tale da rendere le caratteristiche della persona incompatibili con la dimensione comunitaria di convivenza;
- assenza di un quadro di bisogni sanitari tale da richiedere la presenza quotidiana di personale sanitario.

#### **6. Criteri e modalità di accoglienza**

Per quanto attiene a criteri e modalità di accoglienza nella unità di offerta, si rinvia all'All.7.

#### **7. Risorse umane**

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato, al fine di garantire all'ospite adeguati interventi personalizzati sia sotto il profilo educativo che assistenziale. Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento, è garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard di assistenza previsto dalle delibere regionali.

Le figure professionali operanti in struttura sono:

- educatori professionali socio-sanitari;
- educatori professionali socio-pedagogici;
- ASA e OSS;
- infermiere;
- fisioterapista
- psicologo.

Il personale operante nella struttura è individuato tramite un cartello posizionato all'ingresso della CSS, su cui sono affisse le fotografie del personale e sono indicati i relativi nomi, cognomi e titoli di studio.

Nel servizio operano, in numero variabile nel corso dell'anno, volontari iscritti all'apposito registro e tirocinanti, provenienti da diverse scuole e università con le quali è stipulata convenzione.

Ogni anno la Fondazione misura la soddisfazione dei lavoratori dipendenti attraverso un questionario di *job satisfaction*.

#### **8. I servizi offerti**

Le attività offerte sono definite ed attuate per promuovere il benessere globale della persona con disabilità, tutelando il suo inalienabile diritto a vivere il progetto di vita individualizzato in una logica inclusiva e di qualità. Le principali attività svolte, oltre ad avere come criterio di riferimento la massima soddisfazione dell'ospite, puntano anche a favorire i gesti e il clima di vita che caratterizzano le realtà di tipo familiare, requisito fondamentale della vita comunitaria. In base all'osservazione dei bisogni e delle aspettative espresse, compatibilmente con le risorse gestionali previste dalla normativa vigente, potranno essere attivati gli interventi di seguito descritti.

- A. *Alimentazione, igiene personale, cura degli ambienti.* I servizi di base offerti dalla CSS riguardano:
1. **ALIMENTAZIONE:** preparazione e somministrazione di colazione (7.30-8.30); pranzo (12-13); merenda (16.15-17); cena (18.30-20). I pasti sono preparati dal personale in turno, seguendo un menù predisposto con la collaborazione di personale qualificato.
  2. **IGIENE PERSONALE:** gli operatori offrono tutto il sostegno necessario per un'adeguata e quotidiana igiene personale.
  3. **CURA DEGLI AMBIENTI DI VITA:** pulizia e sanificazione degli ambienti sono garantiti quotidianamente ad opera di personale preposto.
  4. **CURA DEL GUARDAROBA:** si offre agli ospiti la possibilità di avere adeguati spazi personali per riporre i propri indumenti (armadio personale, comodino, scarpiera).
  5. **LAVANDERIA:** ci si occupa inoltre delle operazioni di igienizzazione, lavanderia-stireria degli indumenti sporchi.
- B. *Esercizio, mantenimento, apprendimento delle abilità di base.* L'intervento in quest'area mira a favorire l'esercizio, il mantenimento e l'eventuale apprendimento di tutte quelle abilità di base utili alla persona per poter trascorrere la giornata con il minimo sostegno possibile. Ci si riferisce in particolare alle abilità legate al controllo sfinterico e vescicale, alle abilità di igiene personale (lavarsi le mani, il viso, i denti, farsi una doccia, etc.); alle abilità relative all'abbigliamento (vestirsi, svestirsi, scegliere indumenti adeguati, etc.); alle abilità legate all'alimentazione (utilizzare le posate adatte ai cibi; utilizzare coltello e forchetta per tagliare i cibi; mantenere un comportamento corretto a tavola, etc.). Il sostegno da parte degli operatori consentirà, anche in presenza di limitazioni nelle abilità, l'adeguato assolvimento di queste pratiche.
- C. *Partecipazione alla gestione della casa.* Si propone un insieme di attività che consentono il mantenimento e l'acquisizione di una maggiore autonomia nell'ambito domestico e rendono più familiare l'ambiente di vita quotidiana. Tali attività si possono raggruppare in:
1. **ATTIVITÀ LEGATE AL PASTO:** preparazione tavoli per i pasti, collaborazione nella realizzazione di semplici portate, collaborazione nell'asciugatura e nel riordino di stoviglie.
  2. **ATTIVITÀ LEGATE ALLA GESTIONE LAVANDERIA:** collaborazione nella sistemazione degli abiti puliti, collaborazione nella distribuzione dei capi lavati.
  3. **ATTIVITÀ LEGATE ALLA GESTIONE DEGLI SPAZI:** collaborazione nel riordino degli spazi di vita privati e comuni.
- D. *Comunità e territorio.* La vita in CSS offre la possibilità di trascorrere la giornata all'interno di un contesto ricco di relazione e confronto con altre persone (conviventi, operatori, parenti, volontari, amici, etc.). L'investimento in quest'ambito si articola nella direzione di: favorire momenti di socializzazione e confronto; favorire e sostenere l'esercizio, il mantenimento e l'apprendimento di comportamenti e atteggiamenti sociali e relazionali positivi; mediare e governare eventuali conflitti. È offerta la possibilità di partecipare alla vita del territorio e della comunità nella quale è inserita, nella convinzione che l'esercizio di questo diritto contribuisca in maniera determinante allo sviluppo della persona. Le proposte sono diversificate a seconda dei bisogni e delle inclinazioni dei destinatari.
- E. *Aspetti sanitari.* Particolare attenzione è riservata alla cura degli aspetti sanitari:
1. Per ogni ospite sono predisposti tutti i controlli sanitari prescritti dal MMG o dallo specialista. In caso di necessità, si collabora con la famiglia per l'accompagnamento ad ogni visita prescritta. Gli operatori sono altresì tenuti a segnalare ogni variazione dello stato di salute degli utenti al MMG e all'Amministratore di Sostegno/Tutore.
  2. In caso di malattia o infortunio, è fornita assistenza non specialistica, definendo con la famiglia e il MMG le cure e gli accorgimenti da tenere durante la convalescenza. Quando il MMG indichi la necessità di

assistenza sanitaria specifica, modalità ed eventuali oneri devono essere concordati.

3. In caso di ricovero ospedaliero, la CSS garantisce una presenza per le esigenze immediate del ricoverato fino ad un massimo di nr. 4 ore giornaliere, comprensive dei tempi di viaggio. Qualora la struttura ospedaliera, sia pur nell'obbligo della presa in carico, richiedesse assistenza continuativa, questa sarà a carico di familiari o rappresentanti legali.
- F. *Hobby, svago, tempo libero*. Offrendo tutti i sostegni necessari, vi è la possibilità di trascorrere piacevolmente il tempo non impegnato dalle attività quotidiane. L'intervento in questo ambito si concretizza in:
1. organizzare e attrezzare l'ambiente in modo tale da offrire possibilità di impiego del tempo libero in maniera autonoma (es. presenza di libri, giornali, giochi/passatempo ideati a partire dalle abilità espresse dalle singole persone; presenza di un PC con schermo tattile; radio e televisione accessibili; presenza di tavoli e panchine nel giardino della CSS per momenti di relax, etc.);
  2. organizzare uscite sul territorio, frequentando i luoghi della comunità (parrocchia, oratorio, parchi, luoghi di ristoro, etc.).

### **8.1. Prestazioni e servizi aggiuntivi**

I servizi aggiuntivi sono tutte quelle prestazioni e iniziative non previste dalla normativa vigente, ma che Fobap Onlus propone comunque alle persone con disabilità che frequentano i suoi servizi per migliorare la qualità dell'offerta educativa e per rispondere in maniera sempre più differenziata ai bisogni degli ospiti e delle loro famiglie:

- consulenza psichiatrica: la CSS si avvale della supervisione di un medico psichiatra a supporto dell'intervento messo in campo dall'équipe educativa. Il servizio, che potrà essere attivato esclusivamente dal Responsabile, è gratuito.
- servizio di trasporto: per gli ospiti che frequentano un servizio diurno e ne facciano richiesta, è organizzato il servizio trasporto da e per la CSS, che copre esclusivamente il territorio di Brescia e limitrofi. Il servizio, a pagamento, è effettuato nei limiti della disponibilità dei mezzi.
- progetti vacanze: la Comunità può organizzare soggiorni in località di villeggiatura. Si tratta di un servizio a valenza sociale reso a pagamento (il costo effettivo del progetto, di volta in volta definito, sarà addebitato alle famiglie). Il servizio è effettuato a condizione che vi sia un numero minimo di partecipanti e la disponibilità degli operatori. La valutazione dell'idoneità della persona al soggiorno è effettuata dal Responsabile del Servizio.
- servizio di segretariato sociale e consulenza per la famiglia: grazie alla collaborazione con Anffas Brescia Onlus è attivo un servizio di consulenza gratuito alle famiglie degli ospiti del Servizio su una serie di temi di particolare interesse (all.8).

### **9. Il Fasas**

L'équipe del Centro predispose, per ciascuna persona con disabilità, il fascicolo socio assistenziale e sanitario (Fasas), che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria dell'assistito. Il Fasas è composto, principalmente, da tre sezioni.

- Anamnesi, in cui sono raccolte le informazioni relative alla persona e alla sua famiglia, con particolare riguardo alla storia pregressa all'inserimento.
- Valutazione, comprendente le valutazioni cliniche, personali e funzionali effettuate dall'équipe e dai diversi professionisti che collaborano con il Servizio.
- Percorso dell'ospite, in cui si dà evidenza della progettazione, della pianificazione e dell'attuazione degli interventi messi in campo per la persona.

Il Piano Individuale dell'ospite è elaborato di comune accordo con i familiari/tutore/amministratore di sostegno ed équipe operativa dell'ASST territorialmente competente. Di norma si prevede almeno un incontro biennale di verifica con i referenti territoriali dell'ospite a annuale con i familiari o con chi esercita la tutela, relativamente alla salute e alle condizioni di bisogno. Altri incontri potranno essere

calendarizzati a partire da richieste provenienti da ciascuna delle parti (Servizio, ospite/famiglia/tutore, servizi pubblici territoriali).

### 10. Orario settimanale e giornata tipo

La CSS è aperta 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno, con la seguente programmazione giornaliera indicativa e differenziata per chi risiede a tempo pieno e chi a tempo parziale:

RESIDENTE A TEMPO PIENO	
08.30-09.30	risveglio e prima colazione
10.00-12.00	attività mattutina programmata
12.00-14.00	pranzo
14.00-16.00	tempo libero
16.00-18.00	attività pomeridiana programmata
18.00-19.00	igiene personale e cura della persona
19.00-20.00	cena
20.00-22.00	tempo libero

RESIDENTE A TEMPO PARZIALE (lun-ven)	
07.30-08.30	risveglio, prima colazione, partenza per i servizi diurni
16.00-17.00	rientro dai servizi diurni, igiene, merenda
17.00-19.00	tempo libero
19.00-20.00	cena
20.00-22.00	tempo libero

### 11. Rapporto con le famiglie

Fobap condivide con Anffas Brescia *vision e mission* e, pertanto, gli interventi a favore degli ospiti non possono prescindere da un attento coinvolgimento della famiglia, alla quale offriamo colloqui informativi e conoscitivi, libero accesso alla sede previo contatto con il responsabile, monitoraggio della soddisfazione generale, raccolta di reclami e suggerimenti.

La Fondazione in accordo con Anffas Brescia ha inoltre promosso all'interno del Servizio un "Gruppo di partecipazione", composto da rappresentanti dei familiari, degli operatori e dei volontari. Il gruppo si riunisce almeno due volte all'anno e ha la funzione di contribuire al governo del Servizio, proponendo attività, percorsi educativi, iniziative che vadano nella direzione di apportare miglioramenti all'offerta del Servizio.

### 12. Rilevazione della qualità percepita dai famigliari

Fobap ha implementato, da tempo, un sistema di raccolta dati relativo al grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) delle famiglie (o di chi ha la protezione giuridica), attraverso la somministrazione annuale di un questionario appositamente predisposto. I risultati sono diffusi nei Gruppi di partecipazione e pubblicati sinteticamente nel bilancio sociale. La Fondazione ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli ospiti.

### 13. Diritti dei famigliari e degli ospiti

Si recepisce quanto contenuto, in merito ai diritti delle persone con disabilità, nella convenzione ONU 2006. Con particolare riferimento all'art. 3, si riportano in via non esaustiva i diritti in esso contenuti:

- rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone; non discriminazione;
- piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;

- la parità tra uomini e donne.

In particolare, i diritti dei famigliari degli ospiti sono i seguenti:

- essere coinvolti nella stesura del Piano di intervento individualizzato (che comprende gli interventi sanitari, assistenziali ed educativi) e ad avere la possibilità di apportarvi propri contributi e proposte;
- designare propri rappresentanti all'interno del "Gruppo di partecipazione";
- essere periodicamente informati dell'andamento del proprio congiunto e/o a richiedere una verifica dell'inserimento;
- conoscere il Responsabile del Servizio e gli operatori di riferimento dell'ospite;
- possedere l'orario delle attività del proprio familiare;
- possedere il menù settimanale, se richiesto;
- essere garantiti circa la assoluta riservatezza dei dati, sanitari, clinici, educativi, del proprio familiare;
- esporre un reclamo secondo le modalità previste di seguito.

Tutti gli interessati hanno il diritto di prendere visione e di estrarre copia dei documenti amministrativi e socio-sanitari detenuti da Fobap concernenti attività di pubblico interesse. Per "interessati" si intendono tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso. L'accesso ai documenti di cui sopra è finalizzato a favorire la partecipazione e ad assicurare l'imparzialità e la trasparenza di Fobap. Il diritto di accesso è esercitabile fino a quando Fobap Onlus ha l'obbligo di detenere i documenti ai quali si chiede di accedere oppure li ha conservati in archivio. La richiesta va inoltrata al Responsabile del Servizio. La valutazione circa la congruità della domanda sarà effettuata dal Direttore Generale. La Fondazione si riserva comunque di fornire una risposta entro il termine di 30 giorni, salvo il caso in cui il documento necessiti di una ricerca in archivio di particolare complessità. Per l'accesso ai documenti non è previsto alcun costo a carico della famiglia.

#### **14. Retta**

Il costo del Servizio è sostenuto dal fondo sanitario regionale e, per la parte restante (retta socio-assistenziale), dal comune di residenza, che sulla base dell'ISEE (indicatore della situazione economica equivalente) e dei criteri definiti nel proprio regolamento stabilisce la quota di compartecipazione a carico del cittadino. Il cittadino ha diritto di chiedere al proprio comune copia del regolamento di cui sopra.

Per avere informazioni e consulenza in materia di compartecipazione al costo, ci si può rivolgere al SAI di Anffas Brescia Onlus, previo appuntamento telefonico.

La retta socio-assistenziale individuale a carico dei comuni è fatturata mensilmente e comprende le prestazioni previste dalle norme in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi socio-sanitari integrati di tipo semiresidenziale. In caso di assenza dell'ospite ad entrambi i pasti perincipali, la retta è decurtata della quota relativa al costo mensa.

Dalla retta sono esclusi i costi per i servizi aggiuntivi che non sono richiesti dalla normativa regionale.

##### **14.1. Certificazioni delle rette ai fini fiscali**

È la Regione Lombardia a determinare la percentuale di incidenza del costo sanitario sull'importo pagato dall'ospite: in questo modo, si ottiene la quota detraibile ai fini fiscali. Nei casi in cui la retta è pagata dal comune di residenza – che poi si rivale sulla famiglia dell'ospite – la percentuale di incidenza del costo sanitario è comunicata al comune stesso, che la applica a quanto incassato nel corso dell'anno a cui è riferita la dichiarazione. Spetta sempre al comune emettere la dichiarazione fiscale alla famiglia dell'ospite. Le dichiarazioni emesse da Fobap sono consegnate a mano ai familiari oppure sono spedite. Nella dichiarazione si precisa che l'assistenza specifica alle persone con disabilità intellettiva è prestata da personale qualificato e in possesso delle qualifiche regionali richieste.

#### **15. Reclami e disservizi**

È garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati dai famigliari. Ogni reclamo (modulo allegato) deve essere formulato al Responsabile, che deve rispondere per iscritto entro 20 giorni dal

ricevimento dello stesso mandandone copia al Direttore tecnico; in caso di mancata soddisfazione, i famigliari potranno rivolgersi direttamente al Direttore tecnico. La stessa procedura prevista per i famigliari è applicata a tutti i collaboratori di Fobap, i quali possono segnalare al proprio Responsabile eventuali disservizi relativi all'attività dell'ente. Il Direttore tecnico ha il compito di garantire, in apposito registro, raccolta e tracciabilità dei disservizi e di predisporre le relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

**Allegati**

1. Scheda informativa su Fobap Onlus
2. Codice etico
3. Informativa sull'amministratore di sostegno
4. Scheda per segnalazione reclami/apprezzamenti o disservizi
5. Retta e costi dei servizi aggiuntivi
6. Questionario di soddisfazione degli ospiti/famigliari
7. Regolamento lista d'attesa
8. Scheda informativa dei servizi di segretariato sociale e consulenza per le famiglie.

ALLEGATO N.1  
SCHEDA INFORMATIVA SU FOBAP ONLUS

Per ulteriori informazioni sul servizio:

**Responsabile del servizio CSS**

CSS "Dioni" | Matteo Pizzoli | e-mail: pizzolim@fobap.it | tel: 333.1361624

**Presidenza e Direzione**

Giorgio Grazioli, Presidente  
Paolo Zaninetta, Direttore Generale  
Simone Antonioli, Direttore Tecnico  
Roberto Baronio, Direttore Amministrativo

Via Michelangelo, 405 - Brescia 25124 Brescia  
Tel. 030/2319071 | e-mail: fobaponlus@fobap.it | web: www.fobap.it

È prevista la possibilità di visitare la sede del servizio da parte di ospiti potenziali e loro familiari, previo appuntamento con il Responsabile del Servizio. È possibile ricevere gratuitamente copia del Bilancio sociale di Fobap e di Anffas dietro semplice richiesta ad uno dei recapiti soprastanti.

## ALLEGATO N.2 CODICE ETICO

### **1. PREMESSA**

Il Codice Etico (o di Comportamento) rappresenta uno degli elementi chiave del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. L'adozione di principi etici rilevanti ai fini della prevenzione dei reati identificati, costituisce un elemento di grande importanza del sistema di controllo preventivo. I codici etici, infatti, sono documenti ufficiali dell'ente, contenenti l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della società e dei suoi esponenti.

Un codice etico è finalizzato a raccomandare, promuovere o vietare determinate condotte, indipendentemente da quanto previsto a livello normativo. La violazione del codice etico può ledere il rapporto di fiducia instauratosi, a tutti i livelli, tra i soggetti in posizione apicale, i lavoratori subordinati, i lavoratori autonomi e altri soggetti terzi con la Fondazione.

La scelta di adottare un Codice Etico è riconducibile all'esigenza di indirizzare l'intera compagine verso comportamenti eticamente corretti ancorati a principi di partecipazione, trasparenza, indipendenza, reciprocità e responsabilità sociale. Il Codice Etico coinvolge tutti coloro che, a vario titolo, collaborano con Fobap Onlus per il perseguimento degli scopi sociali. In particolare, verte sulla trasparenza e sull'eticità che deve caratterizzare i comportamenti dei singoli soggetti, all'interno e all'esterno delle singole unità operative, nella vita di ogni giorno e ai vari livelli e nelle varie articolazioni. In tale ottica, assume particolare rilievo la gestione di interventi destinati a persone con disabilità e alle loro famiglie e il campo del fundraising e della gestione di risorse economiche destinate al mantenimento dell'organizzazione. Altrettanta attenzione va posta all'utilizzo delle risorse pubbliche della fiscalità generale destinate ai piani europei, nazionali e territoriali nonché ai rimborsi per prestazioni e servizi erogati in regime di convenzione e/o accreditamento. In maniera analoga, l'eticità dell'utilizzo delle risorse rilevanti da quote sociali, donazioni o liberalità di imprese o persone fisiche, è ricondotta al concetto di Responsabilità Sociale recepito come il complesso di atti volontari che ridefiniscono le relazioni tra un'istituzione economica e i propri portatori di interessi, perseguendo la prospettiva di coesione sociale e partecipazione. Una scelta di tale natura implica un impegno responsabile privo di connotati di mera formalità.

In quest'ottica, il Codice Etico induce ad affrontare un processo di implementazione articolato in tre momenti fondamentali:

- Presa di coscienza e chiara esplicitazione dei riferimenti valoriali sui quali deve fondarsi Fobap affinché sia percepito con immediatezza il pensiero Anffas.
- Assimilazione dei contenuti di valore individuati come orizzonte etico condiviso che si traduca in una prassi con essi coerente.
- Valutazione delle prassi in una prospettiva di sviluppo dei riferimenti valoriali essenziali. In tale ottica, il riferimento valoriale su cui si fonda la vita associativa a tutti i livelli è rappresentato dalla difesa della dignità umana delle persone con disabilità e dal riconoscimento dei loro diritti civili e umani, agendo per il miglioramento della qualità di vita delle stesse e dei loro familiari.

### **2. IDENTITÀ**

La Fondazione Bresciana Assistenza Psicodisabili Onlus (Fobap) si è costituita nel 1984 su iniziativa dell'Anffas di Brescia e pertanto ha come riferimento il Codice Etico approvato dall'assemblea di Anffas Lombardia Onlus del 26 settembre 2009.

Fobap Onlus gestisce i servizi diurni, residenziali e i progetti innovativi che costituiscono l'odierno sistema dei servizi promossi da Anffas Brescia Onlus. La finalità di Fobap è contribuire allo sviluppo di processi di inclusione sociale delle persone con disabilità, organizzando servizi e attività nell'ambito della legislazione nazionale e regionale e progettando e sperimentando, laddove possibile, servizi e attività innovativi.

Il Codice Etico contiene riferimenti e principi guida che devono orientare le condotte attese, in continuità e coerenza con la missione della Fondazione e i suoi valori fondamentali riconosciuti dalla Convenzione ONU e dal marchio Anffas. In modo particolare, Fobap si impegna a:

- Prendersi cura e carico delle persone con disabilità e dei loro familiari, nel rispetto della loro dignità e diritti civili e umani.
- Garantire la partecipazione, auto-rappresentanza e auto-determinazione diretta delle persone con disabilità nei modi e nelle forme più appropriate per ciascuna di loro.
- Garantire il diritto delle persone con disabilità alla proprietà, a ereditarla e a non esserne arbitrariamente private, analogamente all'utilizzo delle risorse economiche di cui dispongono, attraverso adeguati supporti e idonei strumenti previsti dalla vigente normativa.
- Garantire l'utilizzo di agevolazioni normative e fiscali da parte esclusivamente di chi ne abbia effettivo diritto.

- Non praticare e/o contrastare forme di discriminazione, diretta o indiretta, basate sulla disabilità, su genere, orientamenti sessuali, razza o religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- Rispettare le differenze di genere nella nomina dei livelli direttivi promuovendo le pari opportunità.
- Svolgere le attività in appropriate sedi proprie o affittate, ovvero acquisite in regime di comodato o concessione o comunque in forza di altro diritto, reale o non, nonché, in via residuale, presso ambienti pubblici o privati esterni.
- Non promuovere attività legate a partiti politici.
- Rendere pubblico il bilancio, dichiarando la provenienza e l'impiego dei propri fondi in modo chiaro e trasparente, e praticare il bilancio sociale.

Con il Codice Etico s'intende stimolare comportamenti e processi virtuosi per coniugare al meglio la strategia della Fondazione con le aspettative e gli interessi di tutti coloro che si riconoscono in Anffas e nei principi che rappresenta.

### **3. ETICA**

L'etica esprime l'insieme delle norme di condotta sia pubblica che privata seguite da una persona o da un gruppo di persone. È una parola usata in moltissimi contesti e indica una riflessione su regole e principi da seguire nella vita quotidiana. Il raggio d'azione dell'etica, quindi, pur rinviando ad un universo fatto di principi e valori, è tutt'altro che teorico, proprio perché riguarda l'orientamento del nostro comportamento nelle singole situazioni della nostra esistenza. Usando le parole del filosofo Immanuel Kant, si può definire etico il comportamento di colui che opera, guidato non da timori di punizione o speranze di ricompensa opportunistici, ma dalla propria ragione "in modo di trattare l'umanità, così nella sua persona come in quella di ogni altro, sempre insieme come un fine e mai semplicemente come un mezzo".

Quando la riflessione sull'etica si sposta dall'agire individuale ad un più ampio ambito organizzativo, il concetto di responsabilità e consapevolezza individuale si lega inevitabilmente a quello di responsabilità sociale d'impresa. Diventa quindi essenziale l'assunzione e l'osservanza di un Codice Etico, una carta dei diritti e doveri morali che definisca la responsabilità etico-sociale e professionale di chi opera in Fobap. L'obiettivo primario di un Codice Etico è rendere palese, comune e diffuso, a tutti i livelli, l'insieme dei valori in cui la Fondazione si riconosce.

#### **Linee di condotta**

Dal riferimento a principi antropologici, che considerano la centralità e l'unicità della persona e il suo inalienabile diritto a vivere un'esistenza con libertà e dignità, emergono la Vision e la Mission da cui il Codice Etico trae le proprie linee guida.

La VISION indica lo scenario che rispecchia la tensione ideale, i valori culturali, le aspirazioni di un ente e sostiene l'azione organizzativa e progettuale. La VISION in Fobap Onlus è la seguente: "Ogni persona con disabilità ha il diritto di vivere liberamente e degnamente la propria vita".

La MISSION è lo scopo ultimo di un ente, di un organismo, e rappresenta la giustificazione della sua esistenza e del suo operato; determina il riconoscimento di una realtà rispetto a un'altra. Sul fronte specifico della gestione dei servizi/attività, la MISSION della Fondazione è "Proporre e migliorare la qualità dei servizi e dei progetti per e con le persone con disabilità". Essa si articola nel modo seguente:

- Creare e gestire servizi educativi e formativi, assistenziali e sociosanitari, orientati a fornire risposte ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale, e servizi di supporto alle loro famiglie.
- Mantenere attivo il controllo della qualità dei servizi/attività, attraverso un pensiero culturale e pedagogico in grado di coniugare competenze professionali, intenzionalità etica alla cura dell'altro, capacità di innovazione progettuale flessibile e in raccordo con altri settori delle scienze umane.
- Garantire coerenza e trasparenza dei processi organizzativi, definendo con chiarezza i livelli decisionali, le responsabilità tecniche, l'utilizzo delle risorse, i piani per il miglioramento della qualità, gli strumenti e i criteri per la gestione delle risorse umane, i criteri per la verifica del raggiungimento dei risultati/obiettivi.
- Dare vita e sostegno a progetti di ricerca e di studio per migliorare la qualità dei servizi offerti, sperimentare nuove esperienze educative e confrontarsi con altre, alimentare la motivazione professionale, consolidare l'appartenenza al "Sistema Anffas".
- Valorizzare, migliorare le offerte dei servizi in termini di qualità alla luce dei seguenti riferimenti valoriali:
  - DIRITTI UMANI:**
    - Agire affinché la cultura della tutela e della promozione dei diritti umani sia diffusa all'interno della comunità.
    - Agire affinché siano rispettati i diritti umani all'interno dei servizi.

#### **INCLUSIONE SOCIALE**

- Agire affinché si attivino processi di autodeterminazione e autorealizzazione della persona con disabilità nella comunità, in alleanza con tutte le realtà culturali e politiche impegnate su questo versante.

**PRESA IN CARICO GLOBALE** della persona con disabilità e di chi la rappresenta.

- Assumere la responsabilità di una progettualità esistenziale che accompagni e prefiguri benessere, bisogni e autorealizzazione.

Il Codice Etico definisce un sistema di valori, comportamenti e regole, esplicitando una sorta di contratto sociale tra la Fondazione e i suoi stakeholder. Definendo il campo di attività, il ruolo, le scelte ed i comportamenti, può contribuire a costruire un generale clima di fiducia, di coinvolgimento partecipativo e di condivisione con gli interlocutori interni ed esterni. L'efficacia di un Codice Etico dipende, quindi, dalla qualità del processo della sua elaborazione come dal suo uso. Sono e saranno cruciali il grado di condivisione, la trasparenza e la coerenza dei comportamenti alla luce dei principi enunciati:

- Eguaglianza, equità e imparzialità, parità di trattamento.
- Continuità nell'erogazione del servizio.
- Correttezza, onestà, trasparenza, integrità.
- Riservatezza.
- Efficienza ed efficacia.
- Rispetto e tutela, valorizzazione della persona (strategie di empowerment e processi di inclusione e di cittadinanza a favore dei cittadini/ospiti).
- Diritto di scelta.
- Partecipazione.
- Non discriminazione, pari opportunità, sussidiarietà per tutti.
- Personalizzazione, umanizzazione degli interventi.
- Promozione della qualità totale e dell'eccellenza.
- Sviluppo dell'innovazione partecipata e condivisa.
- Protagonismo delle famiglie e coinvolgimento degli stakeholder.
- Corresponsabilizzazione del personale.
- Capacità di lavorare in rete.

Nello specifico s'individuano alcune linee di condotta che declinano ed inverano i valori succitati.

Le informazioni riguardanti i dipendenti, fornitori, amministratori, associati, sono trattate da Fobap Onlus con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

#### **Relazioni con gli ospiti**

I diritti, i bisogni, le aspettative, le aspirazioni e il patrimonio relazionale e sociale della persona con disabilità che usufruisce dei servizi gestiti dalla Fondazione costituiscono l'elemento ispiratore delle attività e dell'agire quotidiano delle risorse professionali e di volontariato attive nei servizi.

I rapporti che intercorrono con gli ospiti sono alimentati, culturalmente e professionalmente da quanto stabilito nell'art. 3 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (13/12/06, ratificata dal Parlamento Italiano con la Legge n. 18 del 3 marzo 2009):

- il rispetto per la dignità umana, l'autonomia e l'indipendenza,
- la non discriminazione,
- la piena partecipazione ed inclusione nella società,
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa,
- l'accessibilità,
- la pari opportunità.

Nell'osservanza dei principi di pari opportunità, di uguaglianza e di trasparenza, Fobap Onlus mantiene un comportamento imparziale verso tutti gli ospiti.

Per quanto riguarda le comunicazioni agli ospiti, Fobap si impegna a garantire, mediante apposita Carta dei Servizi, la libera circolazione delle informazioni riguardanti i diritti dell'utenza, le modalità inerenti l'erogazione delle varie unità di offerta e tutto quanto costituisce possibile materiale divulgativo, fermo restando il rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Le comunicazioni devono essere chiare, semplici ed espresse con un linguaggio appropriato all'interlocutore; devono, inoltre, essere esaustive e prive di intenti elusivi, mendaci o scorretti.

Fobap si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti dalle normative di settore ed a monitorare periodicamente la qualità dei servizi erogati.

#### **Relazioni con i familiari e con chi esercita la protezione giuridica**

Fobap Onlus si impegna a creare, sviluppare e mantenere rapporti di fiducia, collaborazione e di soddisfazione reciproca i familiari delle persone con disabilità che fruiscono dei servizi della Fondazione. Fobap inoltre si impegna a monitorare periodicamente la soddisfazione dei familiari mediante apposite indagini e attraverso la gestione dei reclami quale stimolo al miglioramento dei servizi. A tali fini la Fondazione, in accordo con Anffas Brescia Onlus, ha costituito dei "gruppi di partecipazione" (uno per ciascuno servizio) a cui partecipano, su base elettiva, i familiari degli ospiti.

Per quanto riguarda le comunicazioni ai familiari, Fobap intende garantire, mediante apposita Carta dei Servizi, la libera circolazione delle informazioni riguardanti i diritti dell'utenza, le modalità inerenti l'erogazione delle

varie unità di offerta e tutto quanto costituisce possibile materiale divulgativo, fermo restando il rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Le comunicazioni devono essere chiare, semplici ed espresse con un linguaggio appropriato all'interlocutore; devono, inoltre, essere esaustive e prive di intenti elusivi, mendaci o scorretti.

La Fondazione si impegna a rispettare i seguenti diritti dei familiari:

1. ad essere coinvolti nella stesura del Piano di intervento individualizzato (che comprende gli interventi sanitari, assistenziali ed educativi) e ad avere la possibilità di apportarvi propri contributi e proposte;
2. a designare propri rappresentanti all'interno del "Gruppo di partecipazione";
3. ad essere periodicamente informati dell'andamento del proprio familiare e a richiedere una verifica dell'inserimento;
4. a conoscere il Responsabile del Servizio e gli operatori di riferimento dell'ospite;
5. a possedere l'orario delle attività del proprio familiare;
6. a possedere il menù settimanale;
7. ad essere garantiti circa la assoluta riservatezza dei dati sanitari, clinici, educativi del proprio familiare.
8. di poter esporre un reclamo. Ogni reclamo deve essere formulato al Responsabile del Servizio; nel caso di mancata soddisfazione del reclamo stesso, al Direttore Tecnico di Fobap.

#### **Relazioni con le risorse umane**

Fobap Onlus s'impegna a garantire condizioni e ambienti di lavoro sicuri, salubri e soddisfacenti, in cui i dipendenti siano trattati in modo equo e con rispetto. È favorito un clima di lavoro positivo, che valorizzi sia le individualità sia i rapporti interpersonali e che possa favorire la nascita del senso d'appartenenza e la condivisione degli obiettivi associativi. È ricercata, inoltre, in un'ottica di flessibilità nella gestione delle risorse umane, la massima conciliabilità tra gli obiettivi e le esigenze di Fobap Onlus e le necessità personali e familiari dei dipendenti.

Fobap Onlus ritiene che il dialogo con i propri dipendenti sia alla base di relazioni che generano fiducia. Promuove, pertanto, il ruolo strategico della comunicazione interna per consentire alle persone di partecipare al meglio e più consapevolmente alla vita della Fondazione. Tale comunicazione è improntata su criteri di correttezza, completezza, semplicità e trasparenza.

Non è tollerata alcuna forma di discriminazione e vessazione.

Fobap Onlus si impegna a rispettare le differenze di genere nella nomina dei livelli direttivi promuovendo le pari opportunità.

#### **Relazioni con i fornitori**

Fobap Onlus sviluppa con i propri fornitori rapporti improntati alla correttezza e alla trasparenza. La selezione dei fornitori avviene sulla base del merito, della solidità organizzativa e del migliore rapporto qualità/prezzo.

Nei rapporti con i fornitori viene assicurata correttezza e integrità, evitando qualsiasi rischio di conflitto d'interessi, ispirandosi esclusivamente a criteri di professionalità e competenza. I fornitori sono scelti sulla base di una selezione oggettiva e trasparente.

Fobap Onlus assicura pari opportunità nella valutazione dei fornitori e degli eventuali partner, tenendo conto della loro compatibilità e adeguatezza alle esigenze della Fondazione.

Un atteggiamento chiaro e trasparente contribuisce a mantenere stabili e duraturi nel tempo i rapporti con i fornitori. I contratti stipulati da Fobap Onlus sono improntati all'equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi.

I fornitori sono sensibilizzati a svolgere l'attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico. In particolare devono assicurare il rispetto dei diritti dei propri lavoratori e gestire in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali. Devono adeguarsi agli obblighi vigenti in materia di disciplina del lavoro, con particolare riguardo alle disposizioni in materia di salute e sicurezza dei lavoratori e all'assolvimento dei previsti obblighi retributivi, previdenziali ed assicurativi.

#### **Relazioni con donatori e sostenitori**

Fobap Onlus garantisce la massima trasparenza e correttezza nei confronti del donatore o sostenitore in relazione al proprio operato e adotta i principi di trasparenza e correttezza nella gestione delle donazioni, liberalità e contributi. In rapporto a tali obblighi, Fobap Onlus conferma il diritto del donatore a essere informato sulla natura, sulle caratteristiche della mission e sulle finalità della Fondazione.

Al donatore è riconosciuta la possibilità di conoscere le modalità di utilizzo delle risorse donate o comunque assegnate alla Fondazione, anche riguardo ad eventuali vincoli o oneri apposti alla liberalità o erogazioni vincolate. Fobap Onlus s'impegna a comunicare i risultati ottenuti grazie alle donazioni, liberalità e contributi ricevuti mantenendo, se richiesto, il rispetto dell'anonimato del donatore.

Le risorse ricevute devono essere utilizzate secondo criteri di efficacia, pertinenza ed efficienza.

#### **Relazioni con le organizzazioni esterne**

Fobap Onlus intrattiene rapporti costruttivi, continuativi e trasparenti con tutti i soggetti che con essa si relazionano, con particolare riguardo alle pubbliche amministrazioni, organizzazioni non profit, donatori,

destinatari delle attività, risorse umane coinvolte nelle attività istituzionali, media, organizzazioni di settore e della società civile.

Consapevole che parte significativa delle risorse derivano da fonte pubblica, la Fondazione s'impegna ad adottare criteri gestionali improntati alla qualità dei servizi nell'interesse degli ospiti ed ad osservare criteri contabili rigorosi e pienamente trasparenti. Fobap Onlus considera la condotta delle organizzazioni con cui si relaziona sotto il profilo della serietà e dell'affidabilità, ponendo attenzione alla loro eventuale implicazione in attività illecite, lesive dei diritti umani, dannose per la salute e sicurezza dell'uomo e della natura.

Con le Istituzioni, la Magistratura e le Autorità di Pubblica Sicurezza deve essere assicurata sempre massima correttezza e collaborazione. L'eventuale partecipazione, a titolo personale, dei destinatari del Codice ad organizzazioni politiche avviene senza alcun collegamento con la funzione svolta in Fondazione.

Attività quali la pubblicazione di documenti, la concessione di interviste, l'effettuazione di presentazioni pubbliche relative a Fobap Onlus sono consentite previa autorizzazione.

#### **4. DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO**

Una copia del Codice Etico sarà consegnata a tutti i dipendenti, collaboratori, partner e fornitori della Fondazione. Tutti i dipendenti saranno preventivamente informati dell'esistenza del Codice Etico attraverso un'adeguata corrispondenza nonché tramite l'affissione negli uffici e negli spazi comuni dell'ente.

Il Codice Etico sarà di libera consultazione e posto a disposizione del personale, dei collaboratori esterni, dei fornitori presso gli uffici del personale e consultabile on-line nell'apposita sezione dedicata del sito [www.fobap.it](http://www.fobap.it).

ALLEGATO N.3  
INFORMATIVA SULL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

**TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITÀ DI AGIRE**

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.
- **Amministrazione 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...).

Di seguito si forniscono alcune informazioni sull'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. e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, nell'ultimo anno 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 18 a Brescia, tel. 030/41503).

**Contenuti del ricorso**

Il ricorso per l'AdS deve indicare:

- le generalità del ricorrente e del beneficiario;
- le ragioni per cui si chiede la nomina dell'AdS;
- l'eventuale nominativo della persona proposta come AdS;
- il nominativo e il domicilio - se conosciuti - del coniuge, dei discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- le azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'AdS.

Al ricorso è necessario allegare la seguente documentazione:

- Stato di famiglia della persona beneficiaria per la quale si richiede la nomina dell'AdS
- Marca da bollo (attualmente € 27,00)
- Certificato medico o copia di documentazione clinica/ medico legale della persona beneficiaria
- Copia verbale di invalidità
- Copia libretto/i di pensione, busta paga e altre eventuali rendite mensili della persona beneficiaria
- Estratti conto bancari della persona beneficiaria
- Copia dei rogiti notarili o dei contratti di locazione riguardanti le consistenze immobiliari della persona beneficiaria
- Copia ultima dichiarazione dei redditi della persona beneficiaria
- Fotocopia di un documento di identità del ricorrente e della persona beneficiaria e della persona individuata come Ads, se diversa dal ricorrente
- Dichiarazione medica dell'eventuale impossibilità della persona beneficiaria a presenziare all'udienza neppure in ambulanza.

### **Procedimento (scelta - nomina- revoca)**

Il Giudice Tutelare competente per territorio, cioè il magistrato del luogo dove il beneficiario ha la sua residenza o domicilio (art. 404 C.C.), ricevuto il ricorso, fissa - con decreto - il giorno e l'ora dell'udienza in cui devono comparire davanti a lui il ricorrente, il beneficiario, la persona proposta come AdS (se diversa dal ricorrente) e le persone indicate nel ricorso dalle quali ritenga utile acquisire informazioni. Con decreto motivato, immediatamente esecutivo, il Giudice Tutelare provvede alla nomina dell'AdS (nei casi urgenti è possibile anche la nomina di un AdS provvisorio); tale nomina su richiesta motivata delle persone previste dalla legge, può, con decreto motivato anche essere revocata. Nel decreto di nomina, che riporta le generalità della persona beneficiaria e dell'AdS, viene definito quanto segue:

- la durata dell'incarico (a tempo determinato o indeterminato ma comunque non oltre i dieci anni, a meno che sia coniuge, convivente, ascendente o discendente del beneficiario);
- gli atti che l'AdS ha il potere di compiere in nome e per conto del beneficiario;
- gli atti che il beneficiario può compiere solo con l'assistenza dell'AdS
- i limiti anche periodici delle spese che l'AdS può sostenere con l'utilizzo delle somme di cui il beneficiario ha o può avere disponibilità;
- la periodicità con cui l'AdS deve riferire al giudice circa l'attività svolta e le condizioni di vita personale e sociale del beneficiario.

### **Compiti e doveri dell'AdS**

L'AdS ha il dovere di agire nell'interesse della persona che rappresenta, amministrandone diligentemente il patrimonio ed assumendo le opportune decisioni relative alla cura ed all'assistenza in collaborazione, ove possibile, con i servizi di cura e supporto. Nello svolgimento dei suoi compiti l'amministratore di sostegno deve tener conto dei bisogni, delle aspirazioni e delle volontà espressi dalla persona beneficiaria. Dovrà annualmente fornire una relazione al Giudice tutelare circa le attività svolte ed il patrimonio amministrato e dovrà chiedere autorizzazione al giudice ogni qual volta debba compiere un atto straordinario.

#### Per informazioni è possibile contattare:

- L'Ufficio Protezione Giuridica dell'ATS Brescia "Struttura per la Tutela" - tel. 030/383-8075/-9035; e-mail: [strutturatutela@ats-brescia.it](mailto:strutturatutela@ats-brescia.it) - Sito: [www.ats-brescia.it](http://www.ats-brescia.it) nel MENU della pagina dedicata ai CITTADINI sezione Ufficio Protezione Giuridica (dove sono reperibili anche i modelli 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.

**ALLEGATO N.4**  
**SCHEDA PER SEGNALAZIONE RECLAMI/APPREZZAMENTI O DISSERVIZI**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

in qualità di

- familiare
- tutore
- curatore
- amministratore di sostegno

dell'ospite \_\_\_\_\_ del servizio \_\_\_\_\_ gestito da Fobap Onlus  
desidero esprimere alcune opinioni sulla gestione dei servizi.

RECLAMO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

APPREZZAMENTO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DISSERVIZIO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo e data  
\_\_\_\_\_

Firma  
\_\_\_\_\_

**ALLEGATO N.5**  
**RETTE E SERVIZI AGGIUNTIVI**

Il costo del servizio è coperto mediante due componenti: la remunerazione sanitaria giornaliera, che è corrisposta a Fobap da parte del Servizio Sanitario Regionale, e la retta giornaliera, che è comprensiva del vitto ed è così determinata:

<b>RETTE GIORNALIERE ANNO 2024</b>	
FREQUENZA A TEMPO PIENO - PRESENZA	€ 106,00
FREQUENZA A TEMPO PIENO - ASSENZA	€ 99,00
FREQUENZA A TEMPO PARZIALE - PRESENZA	€ 88,00
FREQUENZA A TEMPO PARZIALE - ASSENZA	€ 81,00

La retta prevista per "ASSENZA" è applicata nel caso in cui l'ospite non sia presente in struttura dalle ore 10 alle ore 20.

La retta è fatturata con cadenza mensile.

**Servizi aggiuntivi**

<b>SERVIZIO</b>	<b>COSTO</b>
Servizio trasporto	a preventivo
Progetti vacanza	a preventivo
Segretariato sociale	gratuito
Servizio protezione giuridica	informazione e consulenza gratuite

## ALLEGATO N.6

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMIGLIARI

Esprima per ogni item il suo punto di vista, considerando che il valore 1 equivale a «completamente in disaccordo» con l'affermazione riportata e il valore 10 «completamente d'accordo».

#### **Organizzazione del servizio e ambienti**

1. È soddisfatto dell'organizzazione del servizio in cui è accolto il suo familiare (gruppi, orari).
2. È soddisfatto degli ambienti e dei locali del servizio in cui è accolto il suo familiare.
3. I luoghi di vita sono puliti e in ordine.
4. L'organizzazione del personale, il numero e la tipologia di operatori offrono adeguate risposte alle esigenze del suo familiare.
5. Il personale è professionale, competente, capace, empatico e si impegna nello svolgimento del suo lavoro.
6. Il personale è cortese, disponibile, rispettoso nei suoi confronti.
7. Quando c'è un problema, gli operatori/il coordinatore se ne fanno carico e cercano di trovare delle soluzioni.
8. Si fida della gestione del suo familiare nel servizio.

#### **Progetto personalizzato, attività proposte**

9. È soddisfatto del Progetto personalizzato e delle attività svolte dal suo familiare.
10. È soddisfatto dalla attività che il suo familiare svolge nel territorio.
11. È soddisfatto dell'assistenza quotidianamente erogata (attenzione ai bisogni, cura dell'igiene personale, ecc).
12. È soddisfatto dell'assistenza relativamente agli aspetti sanitari di competenza del servizio.
13. È soddisfatto del servizio mensa
14. È soddisfatto della cura degli effetti personali (indumenti, oggetti, ecc).

#### **Comunicazioni, informazioni, presa in carico familiare**

15. Riceve informazioni puntuali, precise e comprensibili.
16. È facile contattare operatori/coordinatore e venire ascoltato.
17. Si sente coinvolto, di avere voce in capitolo, nella definizione del progetto personalizzato e nelle decisioni da prendere.
18. Si sente sostenuto nella presa in carico del suo familiare, anche per questioni che non riguardano prettamente la frequenza del servizio.

#### **Direzione, amministrazione, segreteria, servizi integrativi**

19. È soddisfatto della gestione generale dell'ente da parte della Dirigenza.
20. È soddisfatto di come Fobap gestisce le questioni amministrative che la riguardano.
21. La persona in segreteria e amministrazione è cortese, disponibile, rispettoso nei suoi confronti.
22. In generale, è soddisfatto della sua esperienza in Fobap.
23. Le sue aspettative sono state soddisfatte.
24. Consiglierebbe Fobap ad altre persone con condizioni/esigenze simili alle sue.

## ALLEGATO N.7

### REGOLAMENTO LISTA D'ATTESA

#### INDICE

1. Introduzione
2. Matrice di responsabilità
3. Lista d'attesa
  - 3.1. Inserimento in lista d'attesa
  - 3.2. Aggiornamento lista d'attesa
  - 3.3. Attribuzione del posto/rinuncia
  - 3.4. Servizi in cui sono compresenti posti a contratto e posti solo accreditati/autorizzati
  - 3.5. Trasferimenti di utenti in carico a Fobap tra servizi della stessa tipologia
4. Procedure d'ingresso
  - 4.1. Prima dell'ingresso
  - 4.2. I primi giorni d'inserimento
5. Presa in carico e dimissioni

#### 1. INTRODUZIONE

Il presente documento regola il processo di presa in carico degli utenti nei servizi socio sanitari della Fondazione e, in particolare, gli aspetti riguardanti la gestione e il funzionamento della lista d'attesa.

#### 2. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

- **Servizio sociale SAI:** gestisce il processo d'inserimento in lista d'attesa e l'aggiornamento delle graduatorie di tutti i servizi.
- **Responsabile di servizio:** gestisce, con l'aiuto dei suoi collaboratori, il processo di presa in carico dell'utente, a partire dall'inserimento della persona nel servizio, fino alle sue dimissioni.
- **Direttore tecnico:** è il responsabile dell'intero processo: coordina e verifica le azioni del responsabile di servizio e del SAI, assicura l'assoluta trasparenza e uguaglianza di trattamento degli utenti.
- **Direttore generale:** sottoscrive il contratto d'ingresso.

#### 3. LISTA D'ATTESA

##### 3.1 Inserimento nella lista d'attesa

Per accedere ai servizi socio sanitari (Centro diurno per disabili - CDD, Comunità socio sanitaria - CSS, Residenza sanitaria disabili - RSD) gestiti da Fobap Onlus, è necessaria una richiesta d'inserimento scritta da parte dell'ASST di riferimento della persona con disabilità o dell'unità d'offerta in cui la persona risulti già inserita.

La segreteria della Fondazione, non appena riceve la domanda d'inserimento, la invia al servizio SAI e, per conoscenza, al Direttore tecnico e al Responsabile del servizio a cui fa riferimento la domanda.

**Il servizio SAI dà avvio al processo d'inserimento in lista d'attesa:**

- A. **Contatta, entro una settimana, il servizio sociale di riferimento** dell'utente per raccogliere le prime informazioni e per inviare l'elenco completo dei documenti necessari per l'inserimento in lista d'attesa.
- B. **Programma, entro una settimana**, dopo aver verificato con il Direttore tecnico in quale lista d'attesa va inserita la persona, **un incontro con la famiglia/rappresentante legale**, al fine di: compilare la "Scheda informativa per l'inserimento in lista d'attesa", consegnare la carta del servizio, informare circa la retta, i rapporti con gli enti pubblici, l'amministratore di sostegno.
- C. **Verifica, con il Responsabile del servizio e il Direttore tecnico, l'adeguatezza dell'Unità d'offerta** ad accogliere la persona con disabilità.  
Laddove, dall'analisi dei documenti inviati, emergessero dei dubbi, il Responsabile di servizio chiede alla famiglia/amministratore di sostegno un incontro di conoscenza e approfondimento della persona con disabilità, coinvolgendo, laddove necessario, l'infermiere o il medico. In accordo con il Direttore tecnico, comunica l'esito di tale approfondimento al SAI.
- D. **Compila il modulo "Valutazione e punteggio graduatoria lista d'attesa"** e la tabella "graduatoria lista d'attesa".

- A. **Invia esito della valutazione** ed eventuale posizione in graduatoria a: persona con disabilità/ rappresentante legale, EOH (Equipe operativa handicap) di riferimento, NSD (Nucleo Servizi disabilità) dell'ASST di riferimento della persona disabile, Comune di residenza.

### 3.2 Aggiornamento della lista d'attesa

La graduatoria si aggiorna automaticamente, con l'attribuzione di un punto per ogni mese di presenza in lista.

La graduatoria viene modificata nelle seguenti circostanze:

- nuova richiesta d'inserimento in lista d'attesa;
- richiesta scritta da parte della persona con disabilità/rappresentante legale o dell'NSD di riferimento, di essere cancellati dalla lista d'attesa;
- richiesta da parte della persona con disabilità/rappresentante legale/familiare o dell'EOH, di rivalutare il soggetto a causa di un cambiamento nelle condizioni personali e/o famigliari o dell'iscrizione a socio di Anffas Brescia;
- inserimento di una persona nel servizio.

La valutazione della persona e ogni modifica della lista d'attesa sono conservate all'interno di ciascun servizio. Ogni persona con disabilità/rappresentante legale/familiare rappresentante legale può richiedere in qualsiasi momento di conoscere il proprio posizionamento in graduatoria e i criteri di attribuzione del punteggio.

Il servizio SAI, con cadenza annuale, contatta le persone in lista d'attesa, al fine di: comunicare la posizione in graduatoria, verificare la volontà di rimanere in lista, effettuare un aggiornamento della situazione ed, eventualmente, un aggiornamento della "scheda informativa per l'inserimento in lista d'attesa", del punteggio e della graduatoria. Per le prime tre persone in graduatoria, l'aggiornamento deve anche prevedere un approfondimento circa la compartecipazione al costo della retta che coinvolge l'interessato e il Comune di residenza.

### 3.3 Attribuzione del posto/rinuncia

Quando si libera un posto nel servizio, si procede nel seguente modo.

1. Il responsabile del servizio comunica al SAI la disponibilità del posto
2. Il SAI:
  - a) contatta il servizio sociale di riferimento (EOH e Comune) delle prime tre persone in graduatoria, per comunicare l'avvio dell'iter di attribuzione del posto
  - b) contatta (anche tramite l'assistente sociale del territorio, se da lui richiesto) la persona con disabilità/rappresentante legale/familiare delle prime tre persone in graduatoria, chiedendo, **entro 3 giorni**, di confermare (in forma scritta) la disponibilità a entrare nel servizio;
3. Il responsabile di servizio:
  - c) incontra entro 5 giorni la persona con disabilità insieme al rappresentante legale/familiare che hanno risposto positivamente al punto b), coinvolgendo, laddove necessario, l'infermiere della Fondazione, al fine di verificare il mantenimento dei requisiti di ammissibilità al servizio (in particolare la compatibilità con la carta del servizio e con l'assetto relazionale e organizzativo)
  - d) attribuisce il posto a chi ha accettato e possiede i requisiti di cui sopra
  - e) concorda con la persona con disabilità/rappresentante legale/familiare, EOH e Comune, la data d'inserimento nel termine massimo di 20 giorni e trasmette i documenti necessari all'inserimento: contratto d'ingresso (preparato dall'amministrazione) insieme a: modulo retta, modulo privacy, liberatorie, autorizzazioni, ecc.
  - f) invia comunicazione scritta della data d'inserimento a: persona con disabilità/rappresentante legale/familiare, NSD inviante, EOH, Comune di residenza e per conoscenza al SAI

Nel caso in cui l'iter di cui sopra non porti all'attribuzione del posto, il procedimento riparte dal p.to 1.

NOTA BENE: in caso di parità di punteggio verrà data precedenza a chi non usufruisce già di un servizio della stessa tipologia (es. utente che richiede di essere inserito nella RSD di Toscolano ma è già accolto in un'altra RSD) e, in seconda battuta, a chi ha più anzianità di presenza in graduatoria.

**La rinuncia**, salvo che la famiglia o il NSD di riferimento chieda esplicitamente che la persona venga cancellata dalla lista d'attesa, non comporta l'esclusione dalla graduatoria bensì l'azzeramento del punteggio di anzianità e del punteggio della voce "residenza".

### **3.4 Servizi in cui sono compresenti posti a contratto e posti solo accreditati/autorizzati**

Nel caso in cui in un servizio ci sia la compresenza di posti a contratto e di posti autorizzati/accreditati ma non a contratto, si procede come segue:

- se si libera un posto a contratto si rispettano tutte le procedure descritte nei paragrafi precedenti;
- se si libera un posto non contrattualizzato si scorre la lista d'attesa fino a quando non si trova una persona disponibile a occupare tale posto. Tale persona potrà comunque rimanere inserita nella lista d'attesa (in modo da non perdere l'opportunità di essere inserito su posti a contratto), mantenendo i punti acquisiti fino a quel momento (più quelli della presenza in un servizio Fobap) e continuando ad accumulare quelli che maturerà per l'anzianità. La rinuncia all'inserimento sul posto non contrattualizzato non comporta alcuna decurtazione nel punteggio attribuito.

### **3.5 Trasferimenti di utenti in carico a Fobap tra servizi della stessa tipologia**

Nel caso in cui Fobap valuti, in accordo con la persona con disabilità/rappresentante legale/familiare e l'EOH, un trasferimento di una persona da un servizio a un altro della medesima tipologia (es. CDD – CDD o CSS – CSS), il soggetto ha la precedenza su tutti coloro che sono inseriti in lista d'attesa.

È necessario, prima del trasferimento, coinvolgere l'EOH e far sottoscrivere alla persona con disabilità/rappresentante legale/familiare la richiesta di trasferimento.

## **4. PROCEDURE D'INGRESSO**

### **4.1. Prima dell'inserimento**

Una volta definita e comunicata la data d'inserimento:

- A. il Responsabile di Servizio contatta EOH, NPIA (se l'utente è minore d'età), per confrontarsi in merito al programma d'inserimento
- B. l'amministrazione si prende cura di far sottoscrivere al rappresentante legale e al Direttore Generale il **contratto d'ingresso** e di raccogliere tutta la documentazione necessaria all'inserimento e di inviarne copia firmata al Comune
- C. il Responsabile del Servizio conserva il contratto d'ingresso sottoscritto.

### **4.2 I primi giorni d'inserimento.**

Contestualmente all'inserimento va compilata la scheda Si.d.i. e comunicata ad ATS e NSH dell'ASST di riferimento la classe di fragilità.

Nell'arco di 30 giorni va compilato il PI, il PAI/PEI e lo schema settimanale di attività.

NOTA BENE: per le CSS è necessario compilare il PAI/PEI al più presto, farlo sottoscrivere da parte degli operatori dell'EOH e inviarlo all'ATS in quanto il voucher socio sanitario decorre dalla data di sottoscrizione del PAI/PEI da parte dell'EOH.

## **5. PRESA IN CARICO E DIMISSIONI**

Durante la presa in carico è necessario attenersi a tutte le indicazioni presente nel manuale del Fasas.

**Le dimissioni sono regolate dal contratto d'ingresso** e, per la parte progettuale, dal manuale del Fasas. Si ricorda che, al fine di garantire la **continuità assistenziale**, in caso di dimissione o trasferimento dell'utente ad altro servizio (sia esso interno alla Fondazione o esterno) avviene il rilascio, all'utente e alla nuova équipe di cura, di una relazione di dimissione in cui vengono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

## ALLEGATO N.8



### SAI - SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Il **SAI?**, **Servizio Accoglienza Informazione**, è uno spazio dedicato alle persone con disabilità ed ai loro familiari per **essere informati sui propri diritti** e poterne rivendicare la piena esigibilità.

Ha lo scopo di organizzare attività e funzioni di accoglienza, ascolto e accompagnamento per le famiglie di persone con disabilità intellettiva e relazionale, per aiutarle e sostenerle nella loro funzione di protezione e di promozione dei **diritti di cittadinanza**, delle **pari opportunità** e della **non discriminazione**.

Il servizio si rivolge ai familiari e ai rappresentanti legali di persone disabili ed eroga informazioni relative a: accertamento della condizione di invalidità civile e di handicap; agevolazioni fiscali e lavorative per la persona con disabilità e la sua famiglia; rete dei servizi sanitari e socio sanitari; inclusione scolastica; inclusione lavorativa; mobilità; protezione giuridica.

Il servizio non si sostituisce ai servizi sociali e sociosanitari (Comuni, ATS, ASST, ecc.) presenti sul territorio, bensì fornisce alla famiglia le informazioni e le competenze necessarie per rivolgersi ad essi, in modo più informato e sicuro.

Il servizio si configura come **servizio pubblico**, non rivolto quindi in via esclusiva ai soci dell'Anffas o di altre associazioni, ma alla generalità delle famiglie con persone disabili.

Il SAI? rientra nei livelli minimi di qualità previsti dalla Carta dei Servizi di Anffas e che ogni struttura associativa Anffas è tenuta a garantire.

Il SAI? di Anffas Brescia è "Punto Famiglia" riconosciuto dal Comune di Brescia Assessorato alla Famiglia, alla persona ed ai Servizi Sociali.

<b>ORARI DI RICEVIMENTO</b>	
i colloqui avvengono previo appuntamento telefonico	
Lunedì	9-13
Giovedì	13.30-17
Venerdì	9-13