



Carta del Servizio

Servizio Formazione Autonomia

Presentazione

La Carta del Servizio è un documento che ogni Servizio pubblico è tenuto a fornire ai propri cittadini utenti. Questa carta è il nostro impegno a promuovere un servizio e relazioni ispirate ai principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, trasparenza.

In essa sono descritti finalità, modi, criteri attraverso cui il Servizio viene attuato.

Vi si trovano anche diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di verifica che l'utente ha a sua disposizione.

È il nostro patto di qualità che consente a tutti di poter esercitare consapevolmente i propri diritti.

È infine uno strumento per valutare, nel tempo, il funzionamento del Centro Diurno Disabili e promuoverne di conseguenza le necessarie iniziative di miglioramento per renderlo sempre più a misura della persona disabile e della sua famiglia.

*Filippo Perrini, direttore generale di Fobap Onlus
(Fondazione bresciana assistenza psicodisabili)*

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
 - 6.1. **Fase di osservazione e presa in carico**
 - 6.2. **Dimissioni**
 7. Risorse umane
 8. I Servizi offerti
 - 8.1. **Modulo Formativo**
 - 8.2. **Modulo di Consolidamento**
 - 8.3. **Attività di programmazione**
 - 8.4. **Prestazioni Alberghiere**
 - 8.5. **Prestazioni e servizi aggiuntivi**
 9. Progetto educativo individualizzato dell'ospite
 10. Orario settimanale e giornata tipo dell'ospite
 11. Rapporto con le famiglie
 12. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori
 13. Diritti dei familiari
 14. Retta
 15. Reclami e disservizi
- Allegati

Data ultimo aggiornamento: 30.4.2021

1. Ente gestore

L'Ente Gestore è la Fondazione Bresciana Assistenza Psicodisabili (Fobap Onlus) a marchio ANFFAS, fondata nel 1984, che gestisce dal 2001 servizi a favore di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale.

Il consiglio di amministrazione di Fobap Onlus è composto da sette consiglieri:

- 5 eletti dai soci di ANFFAS Brescia
 - 2 nominati rispettivamente dalla Congrega della Carità Apostolica e dalla Curia della Diocesi di Brescia.
- Nello Statuto è precisato che “La Fondazione persegue esclusivamente finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale esercitando in via stabile e principale una o più attività di interesse generale, senza scopo di lucro, avendo come particolare riferimento della propria attività le persone svantaggiate, con priorità per quelle con disabilità intellettiva e del neurosviluppo”.

La Fondazione persegue le proprie finalità principalmente attraverso lo svolgimento delle attività di seguito indicate:

- interventi e servizi sociali;
- prestazioni socio-sanitarie;
- educazione, istruzione e formazione, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale;
- organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso.

I servizi che attualmente la Fondazione gestisce sono i seguenti:

- **Centro Diurno Disabili “Italo e Beatrice Gnutti” 1**, via Michelangelo n.405, Brescia
- **Centro Diurno Disabili “Italo e Beatrice Gnutti” 2**, via Michelangelo n.405, Brescia
- **Centro Diurno Disabili “Italo e Beatrice Gnutti” 3**, via Michelangelo n.405, Brescia
- **Centro Diurno Disabili “Italo e Beatrice Gnutti” 4**, via Michelangelo n.405, Brescia
- **Centro Diurno Disabili “Villa Dalla Rosa”**, via Roma n.61 Toscolano Maderno
- **Centro Socio Educativo**, via Divisione Acqui n.99, Brescia
- **Servizio Formazione all’Autonomia**, via Pulusella n.9a, Brescia
- **Centro abilitativo per minori “Francesco Faroni”**, viale Duca degli Abruzzi n.8/U, Brescia
- **IN&AUT Officina Autismo**, via Strada del Sasso n.16, Collebeato
- **Residenza Sanitaria Disabili Villa Zanardelli (R.S.D.)**, via Roma n.61, Toscolano Maderno
- **Comunità Socio Sanitaria “Casa Famiglia Boninsegna”**, via Strada del Sasso n.22, Collebeato
- **Comunità Socio Sanitaria “Irene Avanzini”**, via Vigole, Loc. Maclino, Toscolano Maderno
- **Comunità Socio Sanitaria “Trobiolo”**, Frazione Trobiolo, Roè Volciano
- **Comunità Socio Sanitaria “Marco e Paolo Dioni”**, via Sale n.4, Gussago
- **Comunità Socio Sanitaria “Cavaliere Michele Salerno”**, via Sale n.4, Gussago
- **SAT (Servizio di Accoglienza Temporanea)**, via Sale n.4, Gussago

2. Informazioni generali sulla struttura

Il Servizio è aperto dalle 8:30 alle 16:00 da lunedì a giovedì e il venerdì dalle 8:30 alle 13:30; il martedì mercoledì e giovedì è prevista la sperimentazione di ampliamento dell’orario del servizio fino alle ore 21:00.

I periodi di chiusura previsti sono indicativamente due settimane nel mese di agosto e una decina di giorni, in coincidenza delle festività natalizie, rispettando un calendario di 230 giorni.

3. Ubicazione e accessibilità

Il Servizio Formazione Autonomia è sito in via Camillo Pulusella n° 9/A a Brescia e i laboratori occupazionali sul territorio sono facilmente raggiungibili da diverse reti dei mezzi pubblici.

Lo S.F.A. fa riferimento all’ambito territoriale della A.S.S.T. della Provincia di Brescia.

4. Normativa di riferimento

I Servizi Formazione all’Autonomia e i Centri Socio Educativi sono regolati in base alla deliberazione della Regione Lombardia del 13 giugno 2008, 7433 “Determinazione in ordine all’ individuazione di unità di offerta sociale” e del Dgr 16 febbraio 2005, numero 20763 “requisiti minimi di esercizio”.

5. Destinatari e caratteristiche del servizio

Lo S.F.A. FOBAP è un servizio diurno a cui afferiscono giovani persone con disabilità di lieve e media gravità, con adeguata autonomia personale e di norma con età compresa tra i 16 e i 35 anni.

Non possono accedere allo S.F.A. persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazioni di dipendenze da sostanze. Il Servizio si articola come offerta formativa volta a sviluppare nuove abilità individuali e capacità socio-lavorative e come opportunità di mantenimento e potenziamento delle capacità acquisite e di integrazione sociale, tenendo conto delle risorse e dei bisogni degli utenti e degli obiettivi dei progetti individualizzati, elaborati ogni anno dall'equipe educativa in accordo con le famiglie. Il Servizio di Formazione all'Autonomia è basato sui percorsi individualizzati, pertanto l'organizzazione richiesta risponde a requisiti di flessibilità che consentano ad ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

L'organizzazione del servizio garantirà la partecipazione attiva della persona e, se del caso, della sua famiglia, al percorso educativo stabilito nel progetto individualizzato. Le attività connesse al percorso formativo sono da realizzarsi prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona. La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato che pertanto deve prevedere momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.

6. Criteri e modalità di accoglienza

È prevista la possibilità di accesso con progetti individualizzati, condivisi con l'ospite e la sua famiglia e il servizio territoriale inviante.

La modalità di frequenza può essere a tempo pieno (35 ore settimanali) e a part time.

La richiesta di inserimento è formulata dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno del disabile attraverso la mediazione dei servizi territoriali: servizio sociale del Comune ed Equipe territoriale dell'A.S.S. T. (GLOS).

I servizi territoriali valutano la situazione clinica e sociale della persona e inviano la richiesta di inserimento a FOBAP onlus.

Il responsabile del servizio può essere invitato all'interno del GLOS con tutti gli operatori territoriali coinvolti e il Comune di Brescia decide la data di ingresso presso il servizio, verificando la lista d'attesa monitorata dal responsabile di settore del Comune stesso.

Per i residenti esterni al Distretto 1 l'equipe territoriale di competenza valuta la situazione clinica e sociale della persona ed invia la richiesta al servizio S.F.A. FOBAP con successivo incontro di presentazione presso il servizio.

Accertata la disponibilità di posto si richiede al Comune di residenza l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere della retta.

Solamente dopo il formale impegno da parte del Comune si potrà procedere all'inserimento con una fase di osservazione della durata di tre mesi.

6.1. Fase di osservazione e presa in carico

La fase di osservazione e presa in carico prevede:

- incontri con i servizi invianti per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale
- incontri con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno per raccogliere informazioni per una migliore conoscenza della persona e per verificare le aspettative ed i desiderata della famiglia e/o della persona disabile
- informazioni circa la possibilità di accedere a contributi pubblici
- l'individuazione di operatori referenti del progetto
- la presentazione del Progetto Educativo Individualizzato alla persona con disabilità, alla famiglia e ai servizi territoriali

6.2. Dimissioni

Le eventuali richieste di dimissioni verranno valutate congiuntamente con i servizi invianti, con la persona con disabilità/famiglia/tutore/amministratore di sostegno, al fine di individuare le condizioni di continuità del progetto individuale.

7. Risorse umane

Le figure professionali che operano nello S.F.A. garantiscono all'ospite adeguati interventi personalizzati sia sotto il profilo educativo che socio-integrante e lavorativo. Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento è garantita la presenza di personale qualificato secondo la normativa DGR 13 giugno 2008, n 7433

Le figure professionali operanti sono:

- un educatore ogni 7 progetti attivi
- un coordinatore
- volontari (sono aperte convenzioni con l'Associazione "OVAS" e con Anffas Brescia Onlus).
-

8. I Servizi offerti

Le proposte educative e individualizzate dello S.F.A. si articolano in base ai seguenti moduli:

8.1 Modulo Formativo

Il modulo è della durata di 3 anni e si caratterizza per la realizzazione di interventi formativi finalizzati al consolidamento del ruolo adulto in preparazione ai contesti lavorativi e al potenziamento delle abilità necessarie al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto individualizzato in base alle attività qui di seguito elencate.

8.1.1. Esercitazioni all'Autonomia

Sono attività occupazionali presso aziende o luoghi di lavoro individuati sul territorio dagli operatori S.F.A. L'affiancamento educativo in sede lavorativa è previsto con intensità modulare in base al progetto individualizzato, fino al raggiungimento della completa autonomia per lo svolgimento del mansionario. Le sedi esterne sono individuate dall'équipe, sia per tirocini individuali che di gruppo.

Sono attività significativamente importanti per valutare le potenzialità e le competenze delle persone con disabilità al fine di un successivo inserimento lavorativo, in conclusione del percorso S.F.A.

8.1.2. Percorso formativo per la conoscenza di sé

Il percorso formativo prevede diverse proposte relative alla conoscenza delle proprie emozioni, al miglioramento delle abilità comunicative e all'acquisizione di informazioni per affrontare le diverse esperienze della vita (amicizie, conflittualità, educazione sessuale, riflessioni sulla crescita adolescenziale).

All'interno di questo percorso si sviluppano competenze per comunicare adeguatamente nel contesto dell'attività occupazionale, in una logica diritto-dovere.

Sono previsti altresì colloqui individuali per rielaborare le proprie esperienze per conoscere e controllare le proprie emozioni per riuscire ad instaurare rapporti sereni e comprensivi con gli altri.

8.1.3. Percorsi di rilassamento corporeo e controllo del comportamento

Il gruppo ospiti frequenta corsi esterni di tecniche di rilassamento e incontri interni su semplici tecniche di autoregolazione del comportamento (corso di Yoga)

8.1.4. Cittadinanza attiva

Con questo termine si intende offrire spazi interni formativi relativi alla conoscenza, applicazione e comprensione della Costituzione Italiana, affinché ciascuno si percepisca quale cittadino responsabile, destinatario di diritti-doveri, capace di dare il proprio apporto alla comunità dove vive. Si prevedono altresì incontri con soggetti istituzionali della città, per far conoscere i riferimenti sociali e politici più significativi.

Sono presentati i principali servizi del territorio a cui poter accedere in autonomia.

8.1.5. Consolidamento, apprendimento, generalizzazione competenze cognitive

Sono previste attività settimanali per mantenere abilità di tipo scolastico e funzionali alla vita quotidiana e al mondo del lavoro.

8.2. Modulo di Consolidamento

Il modulo biennale è previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato.

Il modulo prevede una graduale riduzione dell'affiancamento educativo dello S.F.A., con frequenza a tempo pieno, fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e lavorativa (con eventuale e successiva attivazione di altri servizi per l'inserimento lavorativo), oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale.

Le attività e gli interventi del Progetto Educativo Individualizzato potenziano quanto previsto nel modulo formativo e il mantenimento dell'esperienza in appartamento, grazie al "progetto 16-21" e a eventuali training per la Vita Indipendente.

8.3. Attività di programmazione

Il confronto tra operatori è costante; sono previsti lo studio e la formazione permanenti, in particolare per la verifica dei modelli culturali di riferimento assunti dall'Ente (XI Sistema, costruito Qualità della Vita, Scale Intensità Sostegno) per la progettualità individualizzata.

8.4. Prestazioni Alberghiere

I pasti sono consumati presso ristoranti o punti di ristoro del territorio.

8.5. Prestazioni e servizi aggiuntivi

I servizi aggiuntivi sono tutte quelle prestazioni e iniziative non previste dalla normativa vigente, ma che Fobap 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.

I servizi aggiuntivi sono facoltativi.

I servizi aggiuntivi sono:

Consulenza psichiatrica: il Centro si avvale della supervisione di un medico psichiatra a supporto dell'intervento messo in campo dall'equipe educativa. Il servizio, che non potrà essere attivato direttamente dalla famiglia ma solo dal Responsabile, è gratuito.

Servizio di segretariato sociale e consulenza per la famiglia: grazie alla collaborazione con ANFFAS Brescia è attivo un servizio di consulenza gratuito alle famiglie degli ospiti del Servizio su una serie di temi di particolare interesse (nello specifico vedi allegato 7).

9. Progetto educativo individualizzato dell'ospite

La cartella educativa (FASAS) prevede le seguenti partizioni e i seguenti documenti:

- 1- scheda informativa generale e scheda anagrafica;
- 2- batterie di valutazione funzionale (accompagnate da una relazione);
- 3- Progetto Educativo Individualizzato (PEI): bilancio e definizione delle mete educative; a questo livello vengono registrati gli ambiti di competenza specifica e gli obiettivi educativi con particolare attenzione alle abilità lavorative, in co-redazione con l'ospite;
- 4- schema settimanale delle attività;
- 5- verbale degli incontri con la persona con disabilità/familiari/tutore/amministratore di sostegno e referenti A.S.T., referenti territoriali;
- 6- eventuale altra documentazione pregressa proveniente da altri servizi.

Il Progetto Individualizzato viene elaborato di comune accordo con l'ospite, con i familiari/tutore/amministratore di sostegno ed équipe territoriali. Di norma si prevede almeno un incontro annuale di verifica con i familiari o con chi esercita la tutela, unitamente ai referenti territoriali dell'ospite, 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 dell'ospite

Lo S.F.A. è aperto da lunedì a giovedì dalle ore 8:30 alle ore 16:00 e il venerdì dalle 8:30 alle 13:30 per consentire l'équipe settimanale degli operatori, con possibile flessibilità oraria in base ai progetti individualizzati.

08:30-12:00 Esercitazioni all'Autonomia e interventi educativi individualizzati e/o di gruppo.

12:00-14:00 Pranzo con utilizzo mense esterne.

14:00-16:00 Esercitazioni all'Autonomia e interventi educativi individualizzati e/o di gruppo.

16:00-21:00 Progetto appartamento (martedì-mercoledì-giovedì).

11. Rapporto con le famiglie

Fobap Onlus è un ente a marchio ANFFAS, condivide con ANFFAS Brescia Onlus vision e mission e pertanto gli interventi a favore degli ospiti non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia, alla quale offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi
- incontri di verifica, monitoraggio e definizione del progetto personale
- libero accesso alla struttura, secondo modalità concordate con il Responsabile del Servizio
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di customer satisfaction)
- raccolta di reclami e suggerimenti.

La Fondazione in accordo con ANFFAS Brescia Onlus ha inoltre promosso all'interno del Servizio un "Gruppo di partecipazione", composto da alcuni rappresentanti dei familiari degli ospiti, degli operatori e dei volontari. Il gruppo si riunisce almeno 2 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. Sistema di rilevazione della qualità percepita dai famigliari

Fobap Onlus 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

Il Centro 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 del Centro sono i seguenti:

- 1) 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) designare propri rappresentanti all'interno del "Gruppo di partecipazione"
- 3) essere periodicamente informati dell'andamento del proprio congiunto e/o a richiedere una verifica dell'inserimento
- 4) conoscere il Responsabile del Servizio e gli operatori di riferimento dell'ospite
- 5) possedere l'orario delle attività del proprio familiare
- 6) possedere il menù settimanale, se richiesto
- 7) essere garantiti circa la assoluta riservatezza dei dati, sanitari, clinici, educativi, del proprio familiare
- 8) esporre un reclamo secondo le modalità previste al punto 15
- 9) tutti gli interessati hanno il diritto di prendere visione e di estrarre copia dei documenti amministrativi e socio-sanitari detenuti da Fobap Onlus 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 della Fondazione. 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

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. In caso di assenza dell'ospite 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 Strumenti gestionali finalizzati al rilascio delle certificazioni delle rette ai fini fiscali

Ogni anno, entro fine febbraio, previa stesura del bilancio consuntivo (suscettibile comunque di rettifiche in sede finale), vengono redatti i bilanci dei vari servizi. Viene utilizzato il programma di contabilità in partita doppia che consente anche l'estrapolazione dei dati in formato Excel.

Detti bilanci per centri di costo consentono la predisposizione delle dichiarazioni da rilasciare agli utenti per le detrazioni ai fini fiscali ai sensi della delibera Regione Lombardia n. 26316 del 21.3.1997.

Di fatto viene redatta una dichiarazione dove è quantificato il costo giornaliero del servizio frequentato dall'utente al netto di costi di trasporto, carburante, rimborsi Km e spese soggiorni; il costo è ripartito in sanitario (personale, medicinali) e non sanitario (tutti gli altri costi con aggiunta del personale amministrativo e addetto alle pulizie); da questi costi vengono detratti i contributi regionali sia sociali che sanitari.

A questo punto viene determinata la percentuale di incidenza del costo sanitario rispetto al totale del costo. Detta percentuale viene applicata a quanto pagato dall'utente nel corso dell'anno di competenza ed è così determinata la cifra detraibile ai fini fiscali. Qualora la retta venga pagata dal comune di residenza (che poi si rivale sulla famiglia dell'utente), la percentuale del costo sanitario viene comunicata al comune di residenza, che applica detta percentuale a quanto incassato nel corso dell'anno a cui si deve riferire la dichiarazione. Sarà poi il comune a fare la dichiarazione fiscale ultima alla famiglia dell'utente.

Le dichiarazioni emesse da Fobap Onlus vengono consegnate a mano ai familiari oppure sono spedite.

Nella dichiarazione si precisa che l'assistenza specifica ai disabili intellettivi è prestata da personale qualificato e in possesso delle qualifiche regionali richieste per l'assistenza dei portatori di handicap.

15. Reclami e disservizi

Fobap Onlus garantisce la raccolta, la tracciabilità e la gestione dei reclami e dei disservizi rilevati dai famigliari.

Ogni reclamo/disservizio deve essere formulato al Responsabile del Servizio (tramite l'apposito modulo allegato "scheda per esprimere reclami/apprezzamenti o denunciare disservizi), il quale deve rispondere in forma scritta entro 20 giorni dal ricevimento dello stesso mandandone copia al Direttore Tecnico; nel caso di mancata soddisfazione, i famigliari potranno rivolgersi al Direttore Tecnico della Fondazione. Il Direttore Tecnico ha il compito di garantire, in apposito registro, la raccolta e la tracciabilità dei reclami e 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. Informativa sull'amministratore di sostegno
3. Scheda per esprimere reclami/apprezzamenti o denunciare disservizi
4. Retta e costi dei servizi aggiuntivi
5. Questionario di soddisfazione degli ospiti/famigliari
6. Regolamento lista d'attesa
7. 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:

Dott.ssa Livia De Carli
Responsabile del Servizio
Cell.:3383805592
Email: decarlil@fobap.it

Dott. Simone Antonioli, Direttore Tecnico della Fondazione
Dott. Filippo Perrini, Direttore Generale FoBAP Onlus
Sig. Giorgio Grazioli, Presidente FoBAP Onlus

Via Michelangelo, 405 - Brescia 25124 Brescia
Tel. 030/2319071
Fax 030/2312717
e-mail: fobaponlus@fobap.it
Sito internet: www.fobap.it

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari, previo appuntamento con il Responsabile del Servizio.

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brescia

INFORMATIVA (15 dicembre 2016)

TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' 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 n. 18 - 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 - Sito: 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 A.S.S.T. 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.3

SCHEDA PER ESPRIMERE RECLAMI/APPREZZAMENTI O DENUNCIARE DISSERVIZI

Il/la sottoscritto/a _____
in qualità di

- familiare
- tutore
- curatore
- amministratore di sostegno

dell'ospite _____ del servizio _____

esprime i seguenti:

- RECLAMI _____

- APPREZZAMENTI _____

- DISSERVIZI _____

Firma

ALLEGATO N.4

RETTE E COSTI DEI SERVIZI AGGIUNTIVI

Il costo del servizio è coperto mediante:

- a) la retta giornaliera
- b) la quota di fondo sociale regionale (FSR).

La retta è giornaliera, comprensiva di Iva e di eventuale Fondo Sociale / voucher o sovvenzione regionale, è di 38,50 euro.

Dalla retta è escluso il corso del pasto che è pari a € 6.00.

In caso di assenza sarà decurtato solo il costo del pasto.

Ogni modifica successiva verrà comunicata tramite l'invio del nuovo allegato n.4 alla Carta del Servizio.

Per gli ospiti del Distretto 1 si fa riferimento alla deliberazione Giunta Comunale di Brescia n. 581 del 03.10.2017 e successivi provvedimenti in materia, che prevede un modulo formativo e un modulo di consolidamento.

La retta viene fatturata con cadenza mensile.

Costi dei Servizi aggiuntivi

SERVIZIO	COSTO
Consulenza psichiatrica	Gratuito
Segretariato sociale	Gratuito
Servizio protezione giuridica	informazione e consulenza gratuite

ALLEGATO N.5

Questionario di soddisfazione degli ospiti/famigliari

Esprima un giudizio sulle caratteristiche elencate

1 = Per niente d'accordo; 10 = Completamente d'accordo

Organizzazione del servizio e ambienti										
È soddisfatto dell'organizzazione del servizio in cui è accolto il suo familiare (gruppi, orari)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
È soddisfatto degli ambienti e dei locali del servizio in cui è accolto il suo familiare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I luoghi di vita sono puliti e in ordine	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Personale										
L'organizzazione del personale, il numero e la tipologia di operatori offrono adeguate risposte alle esigenze del suo familiare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Il personale è professionale, competente, capace, empatico e si impegna nello svolgimento del suo lavoro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Il personale è cortese, disponibile, rispettoso nei suoi confronti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quando c'è un problema, gli operatori/il coordinatore se ne fanno carico e cercano di trovare delle soluzioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Si fida della gestione del suo familiare nel servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Progetto personalizzato, attività proposte										
È soddisfatto del Progetto personalizzato e delle attività svolte dal suo familiare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
È soddisfatto della attività che il suo familiare svolge nel territorio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
È soddisfatto dell'assistenza quotidianamente erogata (attenzione ai bisogni, cura dell'igiene personale, ecc)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
È soddisfatto dell'assistenza relativamente agli aspetti sanitari di competenza del servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
È soddisfatto del servizio mensa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
È soddisfatto della cura degli effetti personali (indumenti, oggetti, ecc)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comunicazioni, informazioni, presa in carico familiare										
Riceve informazioni puntuali, precise e comprensibili	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
È facile contattare operatori/coordinatore e viene ascoltato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Si sente coinvolto, di avere voce in capitolo, nella definizione del progetto personalizzato e nelle decisioni da prendere	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Si sente sostenuto nella presa in carico del suo familiare, anche per questioni che non riguardano prettamente la frequenza del servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Direzione, amministrazione, segreteria, servizi integrativi										
E' soddisfatto della gestione generale dell'ente da parte della Dirigenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
È soddisfatto di come Fobap gestisce le questioni amministrative che la riguardano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Il personale in segreteria e amministrazione è cortese, disponibile, rispettoso nei suoi confronti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Conclusioni										
In generale, è soddisfatto della sua esperienza in Fobap	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Le sue aspettative sono state soddisfatte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Consiglierebbe Fobap ad altre persone con condizioni/esigenze simili alle sue	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Altre note finali di commento										

REGOLAMENTO LISTA D'ATTESA

1. FORMAZIONE LISTA D'ATTESA

1.1 Inserimento nella lista d'attesa

Per accedere è necessaria una **richiesta d'inserimento scritta da parte del Comune di residenza della persona con disabilità**.

Una volta ricevuta la richiesta d'inserimento, il Responsabile del Servizio organizza un **incontro con la famiglia/amministratore di sostegno/tutore insieme alla persona con disabilità**, finalizzato alla conoscenza reciproca e alla valutazione della compatibilità dell'inserimento con l'assetto gestionale e organizzativo del servizio. In quella sede, il responsabile:

- a. consegna la carta del servizio informando in particolar modo sugli aspetti legati alla protezione giuridica e alla retta; spiega i criteri per la formulazione della lista d'attesa;
- b. invita i famigliari, soprattutto nel caso in cui non sia stato ancora nominato un amministratore di sostegno, a fissare un appuntamento con Anffas Brescia.

Se il Responsabile del Servizio, in accordo con il Direttore tecnico, valuta l'ingresso della persona non compatibile con il servizio, viene inviata comunicazione scritta al rappresentante legale e al Comune di residenza, specificando le motivazioni che hanno portato alla decisione.

Se il Responsabile del Servizio, in accordo con il Direttore tecnico, valuta l'ingresso della persona compatibile con il servizio,

- a) se la persona è residente nel Comune di Brescia, entra direttamente nella lista d'attesa gestita dal Comune;
- b) se la persona non è residente nel Comune di Brescia, entra nella graduatoria della lista d'attesa del servizio, il cui unico criterio è di tipo cronologico.

1.2 Attribuzione del posto/rinuncia

Quando si libera un posto occupato da un utente residente nel Comune di Brescia, il responsabile contatta i referenti del Comune per verificare chi è la persona al primo posto in graduatoria e per attribuirgli il posto nel servizio, dopo aver sentito il suo rappresentante legale.

Quando si libera un posto occupato da un utente che non è residente nel Comune di Brescia, il responsabile contatta il Comune e il rappresentante legale della prima persona in lista d'attesa al fine di attribuirgli il posto nel servizio.

La rinuncia al posto, salvo che la famiglia o il Comune di residenza chiedano esplicitamente che la persona rimanga inserita in lista d'attesa, comporta l'esclusione dalla graduatoria.

2. PROCEDURE D'INGRESSO

Il Responsabile di Servizio contatta:

- ✓ **il Comune di residenza**. In particolare è necessario capire se il Comune intende contribuire e in quale misura al pagamento della retta e se è disposto a firmare il contratto d'ingresso. In ogni caso è necessario chiedere al Comune una lettera nella quale lo stesso prende atto dell'inserimento nel servizio della persona disabile. In mancanza di tale comunicazione ma comunque in presenza di un consenso espresso verbalmente, va inviata comunicazione formale da parte del Responsabile del Servizio al Comune. Nel caso del Comune di Brescia va ricordato che solitamente si rifiuta di sottoscrivere il contratto d'ingresso e che invia l'impegnativa di pagamento (che costituisce nei fatti anche una presa d'atto dell'inserimento).
- ✓ **L'assistente sociale di riferimento**, al fine di concordare il programma d'inserimento e/o di avvicinamento al servizio.

- ✓ **La famiglia/amministratore di sostegno/tutore.** Il Responsabile del Servizio si accorda per un incontro precedente all'inserimento, finalizzato alla definizione del programma e degli aspetti formali dell'inserimento. L'incontro dovrà prevedere necessariamente la raccolta dei dati per la compilazione della scheda anagrafica, la richiesta di consegna della documentazione prevista nel Fisas e tutto quanto previsto dal manuale del Fisas per una corretta presa in carico del soggetto. In particolare, va stipulato il **contratto d'ingresso**, rispettando la seguente procedura:
- Capire chi deve sottoscrivere il contratto: il rappresentante legale (amministratore di sostegno o tutore) o, nel caso che non sia nominato, la persona disabile e/o altra persona che si co-obbliga (genitori o famigliari). Proporre la firma anche al Comune di residenza della persona disabile e individuare il nominativo della persona che sottoscriverà il contratto.
 - Compilare in ogni sua parte il contratto d'ingresso utilizzando il fac-simile in Dropbox e inviarlo al direttore generale insieme a: modulo retta, modulo privacy, decreto di nomina dell'amministratore di sostegno.
 - Far sottoscrivere tante copie del contratto di ingresso quanti sono i firmatari: ogni pagina va siglata mentre la firma per esteso va inserita nell'ultima pagina del contratto, nel modulo retta e nel modulo privacy. Raccogliere le carte d'identità dei firmatari.
 - Inviare il tutto al direttore generale che provvederà a sottoscriverlo e a restituire i contratti al Responsabile del Servizio per la sottoscrizione e l'invio a tutte le altre parti firmatarie del contratto.
 - Conservare, a cura del Responsabile del Servizio, il contratto d'ingresso sottoscritto.
 - Attenzione: nel caso che la persona disabile non abbia un rappresentante legale, fissare quanto prima un appuntamento con Anffas Brescia per far conoscere ai famigliari la normativa e le opportunità della nomina di un amministratore di sostegno.

Infine, il Responsabile del Servizio invia **comunicazione scritta** al rappresentante legale della persona e al Comune di residenza con indicata la data definitiva d'inserimento.

3. PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

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

Le dimissioni sono regolate dal contratto d'ingresso e, per la parte progettuale, dal manuale del Fisas. 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 educativo/assistenziale.

ALLEGATO N.7

SERVIZIO SOCIALE

La Fondazione, in collaborazione con Anffas Brescia Onlus, garantisce un servizio sociale dedicato alle persone con disabilità che frequentano i servizi della Fondazione ed ai loro familiari per essere informati sui propri diritti e poterne rivendicare la piena esigibilità.

Le assistenti sociali del servizio svolgono funzioni di accoglienza, ascolto e accompagnamento per aiutare e sostenere le persone con disabilità, i loro rappresentanti legali ed i loro familiari nella funzione di protezione e di promozione dei diritti di cittadinanza, delle pari opportunità e della non discriminazione.

Il servizio eroga informazioni relative a:

- accertamenti medico-legali;
- agevolazioni fiscali e per la famiglia;
- compartecipazione al costo dei servizi;
- “durante e dopo di noi”;
- inclusione lavorativa;
- inclusione scolastica;
- mobilità;
- protezione giuridica (Amministratore di Sostegno/Tutore);
- rete dei servizi sociali e socio sanitari;
- misure ed interventi di sostegno.

Il servizio non si sostituisce ai servizi sociali e sociosanitari (Comuni, 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.

ORARI DI RICEVIMENTO (i colloqui avvengono di norma previo appuntamento telefonico)

LUNEDI' 9:00 - 13:00
GIOVEDI' 13:30 - 17:00
VENERDI' 9:00 - 13:00

Contatti:

AS Laura Pesce
AS Simona Rapicavoli

Tel. 0302319071 int. 5
Mail: laura.pesce@anffasbrescia.it
 simona.rapicavoli@anffasbrescia.it