

CARTA DEI SERVIZI

SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITA'  
A FAVORE DELLE PERSONE ANZIANE E DISABILI

ZONA  
BRESCIA OVEST



**Casa di Industria**  
Fondazione Onlus



**ILGABBIANO**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

# Carta dei Servizi

Aggiornata al 1 Novembre 2017

---


Sostegno alla domiciliarità a favore delle persone anziane e disabili.

# Indice

---

Fondazione <b>“Casa di Industria” Onlus</b>	7
<b>ILGABBIANO</b>	8
Il Sistema integrato di Servizi Domiciliari	8
A chi ci rivolgiamo	9
Cosa facciamo	10
I Voucher	11
Modalità di accesso ai servizi	12
Contatti	14
Info Point	14





## Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa, dove Lei potrà usufruire delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

Desideriamo informarLa che il nostro assistito è l'intera Sua famiglia; confidiamo quindi nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi, richiesti.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete e rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano il Servizio di Assistenza Domiciliare.

Fondazione **"Casa di Industria"** Onlus in collaborazione con **ILGABBIANO**, attraverso la Carta dei Servizi, vuole informare tutte le Persone circa gli obiettivi generali e specifici che essa si è prefissata di raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- costruzione di un rapporto privilegiato con l'Anziano e la sua Famiglia;
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali comunali, le associazioni di volontariato e gli enti istituzionali interessati al Servizio;
- partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.



## Fondazione “Casa di Industria” Onlus

---

La Fondazione da 200 anni rappresenta un punto di riferimento nei servizi resi alle persone.

Grazie all'esperienza maturata è in grado di proporre e realizzare sul territorio una rete di servizi che rispondano all'obiettivo di favorire e sostenere il più possibile l'autonomia dell'anziano, al fine di mantenerlo inserito nel proprio ambiente.

I nostri servizi:

- la **Residenza Sanitaria Assitenziale (R.S.A.)** è una struttura nella quale in forma residenziale sono erogati servizi socio-sanitari integrati. Risponde alla domanda d'assistenza per anziani non autosufficienti, non curabili al domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche. L'RSA dispone di 130 posti letto accreditati con la Regione Lombardia, con un Nucleo Alzheimer dedicato.
- il **Centro Diurno Integrato (C.D.I.)** è un servizio semi-residenziale che si colloca nella rete dei servizi socio sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. E' un servizio di supporto e sostegno alle famiglie, accoglie persone anziane, trasportabili, che presentano riduzione dell'autonomia e rischio di isolamento sociale con necessità di aiuto nella gestione delle attività di vita quotidiana.
- il servizio di **RSA Aperta** offre un intervento domiciliare flessibile e personalizzato. Le prestazioni sono articolabili secondo le esigenze del singolo in relazione alla valutazione dell'UCAM. La formulazione del PAI, che può coinvolgere tutte le figure professionali presenti nell'organizzazione, è condivisa con la persona e la famiglia e comunicato al Medico di Medicina Generale.
- l'**Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)** è un "sistema" di interventi e servizi sanitari e socio-sanitari offerti al domicilio e si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, legate alla natura ed ai bisogni della persona a cui si rivolge.

## IL GABBIANO

---

IL **GABBIANO** è una Cooperativa Sociale di tipo A, con sede a Pontevedo, costituita nel 1988 per sensibilità di alcuni cittadini, fra cui l'attuale Presidente, nei confronti dei bisogni della popolazione fragile. La Cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

È oggi presente, con i suoi servizi, su 6 province e conta circa 1400 dipendenti; ha un Catalogo con Aree di intervento che si caratterizzano, in parte, per lo sviluppo di filiere locali di servizi integrati e altre che si sono sviluppate su scala più vasta proponendo modelli replicabili e quindi trasferibili anche su altri territori.

Dal 2011, la Cooperativa gestisce i servizi di assistenza domiciliare per il Comune di Brescia.

## Il Sistema integrato di Servizi Domiciliari

---

Dal 1 Novembre 2017, Fondazione **“Casa di Industria”** Onlus in collaborazione con alcuni partner opera quale ente accreditato dal Comune nella **zona di Brescia Ovest** per offrire alla popolazione anziana e disabile servizi domiciliari di sostegno. Il sistema integrato pensato dal Comune di Brescia e condiviso dalla Fondazione intende promuovere e sostenere il valore della famiglia e rafforzare la funzione della comunità del contesto sociale e del volontariato attivo. L'obiettivo è di costituire una rete formale di soggetti attivi che per il tramite di una capofila formuli le risposte consone all'evoluzione del bisogno attivando tutte le diverse risorse presenti nella comunità di riferimento. La definizione della rete di sostegno territoriale sarà un percorso di condivisione e coinvolgimento che gradualmente andrà implementandosi di tutti quei soggetti che già oggi rappresentano una ricchezza per la nostra città.

Elenco degli attuali partner

- Associazione Auser
- ALER Brescia
- Congrega della Carità Apostolica
- Croce Bianca
- Cooperativa Nikolajewka





## A chi ci rivolgiamo

---

I servizi offerti si rivolgono a:

- anziani autosufficienti a rischio di emarginazione e solitudine per mancanza di una rete parentale amicale o per situazioni di povertà;
- anziani con lieve perdita dell'autonomia che necessitano di un sostegno nello svolgimento delle attività quotidiane a diversi livelli di intervento;
- anziani non autosufficienti con capacità cognitive conservate che necessitano di un supporto logistico per adempiere alle attività della quotidianità;
- anziani compromessi dal punto di vista sanitario che necessitano di un supporto ad integrazione delle attività sanitarie o socio sanitarie;
- persone adulte in situazione di fragilità, anche temporanea, con limitazioni dell'autonomia personale, le quali necessitano di interventi a domicilio;
- persone con disabilità.

## Cosa facciamo

---

In veste di ente accreditato, possiamo fornire i servizi qui di seguito indicati:

- supporto da parte dell'Assistente Sociale;
- servizi educativi professionali;
- valutazione e adattamento dell'ambiente di vita (SAV);
- rapporti con il MMG;
- telesoccorso;
- trasporto Sociale e accompagnamento;
- giornate di socializzazione e servizi aggregativi (centri aperti);
- servizi semi-residenziali sociali (centri diurni);
- servizi residenziali sociali (alloggi sociali);
- soggiorni climatici;
- fornitura e aiuto al Pasto;
- custode sociale o di condominio;
- care Manager leggero;
- spesa al domicilio;
- cura dell'igiene personale di stretta natura assistenziale;
- cura dell'igiene ambientale;
- badantato e supporto alle famiglia per assistenti familiari (compagnia, sostituzione del care giver principale, ecc.);
- addestramento del care giver;
- educazione alimentare;
- addestramento finanziario;
- disbrigo pratiche burocratiche.

## Prestazioni aggiuntive

È possibile inoltre richiedere ulteriori servizi a pagamento a carico dell'utente (l'elenco dei costi dei servizi è allegato):

- interventi di manutenzione dell'ambiente di vita e nello specifico:
  - » sgombero locali,
  - » riparazione oggetti ed impianti ad uso domestico,
  - » pulizia ordinaria e straordinaria dell'ambiente domestico anche con l'uso di macchinari,
  - » lavaggio e stiratura di indumenti non effettuabile a domicilio;
- interventi sulla persona
  - » podologo,
  - » parrucchiere/barbiere;
- interventi di sostegno domiciliare:
  - » sostegno personale in situazione di ricovero temporaneo,
  - » vigilanza passiva notturna;
- sostegno amministrativo burocratico:
  - » compilazione e consegna di documenti agli istituti previdenziali;
  - » assistenza fiscale.

## I Voucher

---

La Legge 328 del 2000 prevede che sia un diritto dei cittadini scegliere l'organizzazione che eroga il Servizio che meglio risponde ai propri bisogni di assistenza.

L'interessato, quindi, sceglie all'interno di un elenco di fornitori quello che preferisce. Tutti i fornitori dell'elenco sono accreditati dal Comune, cioè garantiscono il rispetto di alcuni requisiti essenziali di qualità.

Il Comune di Brescia, sulla base del Regolamento per l'erogazione di interventi e servizi sociali alla persona, definisce le quote di contribuzione a favore del beneficiario sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), con erogazione al soggetto accreditato a seguito di contratto sottoscritto da parte del Beneficiario.

La parte del Voucher a carico del Beneficiario è richiesta direttamente dal soggetto accreditato al Beneficiario medesimo. In ogni caso, è possibile attivare il Servizio privatamente, ovvero senza il voucher del Comune.



## Modalità di accesso ai servizi

---

### 1. Presentazione della domanda

La domanda per essere ammessi al Servizio di Assistenza Domiciliare deve essere inoltrata ai Servizi Sociali del Comune di Brescia. Il Servizio Sociale provvede a valutare la natura del bisogno e a concordare con l'interessato e con la famiglia i termini della presa in carico della situazione.

Viene compilata una scheda di primo contatto (dati anagrafici dell'utente e del segnalante, bisogno espresso, eventuali fasce orarie per fissare il colloquio, numero di telefono del segnalante etc.).

Successivamente, l'Assistente Sociale contatta telefonicamente il segnalante e viene determinato il giorno del colloquio o della visita domiciliare.

## 2. Valutazione del bisogno

L'Assistente Sociale verifica con il familiare e con il diretto interessato, le condizioni di vita e di salute di quest'ultimo, al fine di valutare bisogni e strategie relativi al progetto di assistenza: disponibilità all'accoglienza dell'operatore, spazi abitativi, presenza di elementi che possano incidere sulla riuscita del progetto (necessità di ausili, presenza di altre risorse, ecc.).

Si provvede quindi all'analisi complessiva del bisogno del Beneficiario definendo il Piano Individualizzato, il profilo e il valore del Voucher.

## 3. Scelta dell'Ente da parte del Beneficiari

In seguito alla valutazione e all'analisi complessiva dei bisogni, l'Assistente Sociale presenterà al Beneficiario e/o ai familiari l'elenco degli enti accreditati, all'interno del quale sarà possibile scegliere il fornitore dei servizi richiesti.

## 4. Stesura progetto individualizzato

L'Ente accreditato scelto dall'utente, predispone, in accordo con il cittadino interessato e/o i familiari di riferimento, il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che tiene conto dei fattori sociali, assistenziali, relazionali e sanitari, garantendo la massima coerenza rispetto alle necessità globali di "assistenza" individuate in precedenza.

Nell'ambito di tale progetto devono essere esplicitati:

- i bisogni dell'utente;
- gli obiettivi da perseguire;
- la tipologia e la frequenza degli interventi che devono essere garantiti;
- le azioni attivabili dal processo di aiuto, con l'individuazione dei soggetti potenziali da coinvolgere (familiari, vicini, amici, assistenti privati, volontari, ecc.) e le modalità di partecipazione di tali soggetti;
- le strategie e gli indicatori di risultato atteso;
- i tempi e le modalità di verifica.

I tempi di attivazione del progetto variano da 24 ore a 3 giorni.

## Allegati alla presente Carta dei Servizi

---

Questionario di Soddisfazione per Utenti e famigliari

Scheda di segnalazione/reclamo

Tariffario prestazioni aggiuntive

## **Contatti**

---

**Fondazione "Casa di Industria" Onlus**

**Via Veronica Gambara 6 | Brescia**

**Tel. 030 3772713**

**lacuradomiciliare@fondazionecasaindustria.it**

**www.fondazionecasaindustria.it**

## **Orari Info Point (Brescia Ovest)**

---

**Presso Sportello Oltre la Strada**

**Via Milano 56/b Brescia**

**Martedì - Venerdì**

**Dalle 09.00 alle 14.00**

**Mob. 3456347124**

**lacuradomiciliare@fondazionecasaindustria.it**

