



COMUNE DI BRESCIA

# CARTA DEI SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA



Alla realizzazione della Carta dei Servizi hanno partecipato gli operatori amministrativi dei Servizi Sociali e del Servizio Amministrativo e innovazione sociale del Comune di Brescia.



# CARTA DEI SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Brescia in questi anni è cambiata e con essa sono cambiati i Servizi sociali e le modalità di erogazione dei servizi.

Il cambiamento dell'assetto della Città voluto da questa amministrazione, seguendo il dettato dell'articolo 118 della nostra Costituzione, ha fatto sì che fosse ridefinito il rapporto tra il Comune e i soggetti che producono welfare in città: il principio di sussidiarietà, cardine dell'articolo 118, implica che le istituzioni debbano creare le condizioni necessarie per permettere alla persona e alle aggregazioni sociali di agire liberamente nello svolgimento della loro attività.

Il Comune di Brescia attraverso il sistema di qualificazione ed accreditamento ha creato le situazioni di incontro tra le esigenze dei cittadini e l'offerta dei soggetti erogatori di welfare del Terzo settore.

Questa *Carta dei Servizi sociali alla persona e alla famiglia* nasce dall'intenzione di illustrare ai cittadini l'offerta dei servizi alla persona presenti sul territorio cittadino, le modalità di accesso e di ammissione, le prestazioni minime garantite, la determinazione del costo del servizio e l'eventuale compartecipazione o contribuzione per il cittadino. Non meno importante è l'opportunità del cittadino di esprimere una sua opinione sui servizi, suggerendo miglioramenti o segnalando disservizi.

La Carta dei servizi è suddivisa in aree di intervento.

Un'area generale valida per tutte le tipologie di cittadini nella quale sono presentate la sede amministrativa dei Servizi sociali del Comune di Brescia di piazzale della Repubblica, le cinque sedi territoriali dei Servizi sociali che si trovano in ognuna delle zone in cui è suddivisa la città e i *Punti comunità* distribuiti nei quartieri come primo punto di contatto informativo.

Quattro aree tematiche riuniscono i servizi per target di intervento: la famiglia con la presenza di figli minorenni, le persone con disabilità, il disagio adulto e le persone anziane.

Ogni area tematica è suddivisa per *schede servizio* in modo da rendere la lettura pratica e immediata rispetto alle esigenze del cittadino.

L'Assessore alle Politiche  
per la Famiglia, la  
Persona e la Sanità  
Felice Scalvini

La Dirigente del settore  
Servizi Sociali per la  
Famiglia, la Persona e la  
comunità  
Silvia Bonizzoni

Il Dirigente del settore  
Amministrativo  
e innovazione sociale  
Massimo Molgora



## Sommario

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI .....	5
DOVE È IL SETTORE SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI BRESCIA .....	7
SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE .....	8
PUNTI COMUNITÀ .....	12
CARTA DEI SERVIZI E GARANZIE PER I CITTADINI .....	14
CARTA DEI SERVIZI E CONTROLLO DELLA QUALITÀ .....	16
CARTA DEI SERVIZI E IL REGOLAMENTO RELATIVO ALL'EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA.....	18
COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI.....	20
SERVIZI ED INTERVENTI PER LA FAMIGLIA E I MINORI.....	21
SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE CON MINORI MEDIANTE INTERVENTI EDUCATIVI INTEGRATI CON LE FASI VALUTATIVE MULTIDIMENSIONALI .....	22
ALLOGGI A PROGETTO SOCIALE PER NUCLEI CON MINORI.....	23
CASE D'ACCOGLIENZA PER MADRI CON BAMBINI .....	24
CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE .....	25
CENTRI DI PRONTO INTERVENTO .....	26
COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI .....	27
REDDITO DI INCLUSIONE (ReI).....	28
PROGETTO DI INTEGRAZIONE LAVORATIVA DI MINORI IN CONDIZIONI DI SVANTAGGIO FAMILIARE.....	31
SERVIZIO DI AFFIDO FAMILIARE .....	33
CENTRO DIURNO PER MINORI.....	35
SERVIZIO RESIDENZIALE PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI .....	37
SPAZIO INCONTRO GENITORI FIGLI.....	39
VIVI IL QUARTIERE .....	40
SERVIZI E INTERVENTI PER PERSONE CON DISABILITÀ .....	41
BUONO PER TRASPORTO DI PERSONE NON VEDENTI .....	42
BUONO SOCIALE PER PERSONE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI O DISABILI .....	43
INTEGRAZIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI DISABILI.....	44
RESIDENZIALITÀ AUTONOMA O SEMIAUTONOMA PER PERSONE DISABILI.....	46
RICOVERI DI SOLLIEVO .....	47
SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA) .....	48
RESIDENZA SANITARIA DISABILI (RSD) .....	50
GRUPPO DI LAVORO ORIENTAMENTO AI SERVIZI (GLOS) .....	52
COMUNITÀ SOCIO SANITARIA (CSS) .....	53
CENTRO SOCIO EDUCATIVO (CSE).....	55

CENTRO DIURNO DISABILI (CDD) .....	56
ALLOGGI A PROTEZIONE SOCIALE .....	57
SERVIZIO DISABILI PER L'INTEGRAZIONE .....	58
SERVIZIO DI TRASPORTO DEDICATO ADULTI CON DISABILITÀ MOTORIA - ACCABUS .....	61
SERVIZIO SPERIMENTALE DI TRASPORTO TERAPIE/RIABILITAZIONE PER MINORI DISABILI .....	63
SERVIZI E INTERVENTI PER IL DISAGIO ADULTO .....	65
ALLOGGI PER ADULTI IN CONDIZIONI DI MARGINALITÀ .....	66
ALLOGGI E CONVIVENZE PROTETTE PER ADULTI .....	68
ASSISTENZA DOMICILIARE PER IL DISAGIO ADULTO .....	69
BUONO A SOSTEGNO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE PER ADULTI .....	70
CENTRI DI ACCOGLIENZA DIURNA .....	71
CENTRO DIURNO PER ADULTI .....	72
COMUNITÀ ALLOGGIO PER ADULTI .....	73
CONVIVENZE PROTETTE .....	74
DORMITORIO .....	75
ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI E A RILEVANZA SOCIALE .....	76
DOTE PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO .....	78
SERVIZIO DOCCE .....	80
INTERVENTI A FAVORE DI PERSONE IN SITUAZIONE DI GRAVE MARGINALITÀ DURANTE LA STAGIONE INVERNALE (PIANO FREDDO) .....	81
SERVIZI E INTERVENTI PER LE PERSONE ANZIANE .....	83
SISTEMA INTEGRATO SERVIZI DOMICILIARI .....	84
BUONO SOCIALE PER PERSONE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI O DISABILI .....	85
BUONI A SOSTEGNO DELLA NON AUTOSUFFICIENZA PER ANZIANI, DISABILI GRAVI E MINORI DISABILI .....	86
HOME CARE PREMIUM .....	87
CENTRO APERTO .....	88
CENTRO DIURNO .....	90
CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI) .....	91
LAVANDERIA A DOMICILIO .....	93
SPORTELLI ASSISTENTI FAMILIARI .....	94
ALLOGGI SOCIALI PER ANZIANI .....	95
ALLOGGI PROTETTI .....	96
ALLOGGI IN CONVIVENZA .....	97
COMUNITÀ FAMIGLIA PER PERSONE ANZIANE .....	99
COMUNITÀ RESIDENZIALI PER PERSONE ANZIANE .....	100



RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI.....	101
COMUNITÀ FAMIGLIA .....	102
COMUNITÀ RESIDENZIALI .....	103
SERVIZIO PASTO A DOMICILIO .....	104
SOGGIORNI CLIMATICI.....	105
TELESOCCORSO .....	106
TRASPORTI SOCIALI .....	107
INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO .....	109
RIFERIMENTI NORMATIVI .....	113
ALLEGATO 1.....SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI, ENCOMIO E RINGRAZIAMENTO .....	117
ALLEGATO 2...RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.....	119
INFORMATIVA PRIVACY.....	121



# CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Brescia, approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 65 del 6.2.2018, costituisce un patto tra l'Amministrazione Comunale e i cittadini attraverso il quale il Comune si impegna nell'erogazione di servizi e prestazioni a favore delle persone nel rispetto dell'universalità del servizio pubblico. La Carta dei Servizi vuole essere, allo stesso tempo, uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai diritti di cittadinanza ed un accordo di collaborazione tra l'ente pubblico e i cittadini per il miglioramento continuo della qualità dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Brescia individua gli interventi e i servizi sociali offerti, i destinatari, le informazioni relative alle prestazioni e alle attività minime garantite, le modalità ed i requisiti di accesso agli interventi e ai servizi, l'eventuale compartecipazione alla spesa da parte del cittadino, gli standard di qualità e gli strumenti di valutazione e controllo dell'efficacia.

Attraverso la Carta dei Servizi Sociali, il Comune di Brescia promuove la diffusione delle informazioni sugli interventi sociali attivati dalla rete dell'offerta privata accreditata/convenzionata presente sul territorio comunale. Esercitando la sua funzione di governo della rete dei servizi sociali, in un'ottica sempre più tesa alla compartecipazione dell'erogazione dei servizi, il Comune di Brescia assicura che ogni unità di offerta sociale accreditata presente sul suo territorio sia dotata di una propria carta dei servizi.

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Brescia si ispira ai principi di eguaglianza ed equità, universalità, centralità della persona e della famiglia, riservatezza e rispetto della persona, integrazione dei servizi, territorialità, sussidiarietà, diritto di informazione e di scelta, partecipazione, trasparenza e imparzialità, continuità, efficacia ed efficienza.

L'accesso all'erogazione dei servizi può essere preceduto dall'elaborazione di un progetto di intervento, concordato con il cittadino fruitore, al fine di superare il bisogno e rispondere alle sue istanze.

La Carta ha validità pluriennale: qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento è periodicamente riesaminato ed aggiornato dall'Amministrazione Comunale al fine di assicurare la costante corrispondenza fra lo stesso e la realtà degli interventi e dei servizi offerti dal Comune di Brescia.

# DOVE È IL SETTORE SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI BRESCIA

Settore Servizi Sociali per la persona, la famiglia e la comunità  
Responsabile dott.ssa Silvia Bonizzoni

Settore Amministrativo ed innovazione sociale  
Responsabile dott. Massimo Molgora

Sede centrale  
struttura priva di barriere architettoniche

Piazzale della Repubblica, 1

Orario  
dal lunedì al giovedì dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 15,45  
il venerdì dalle 9,30 alle 12,30 alle 15,30

Telefono centralino  
030 2978966

Fax  
030 2977675

E-mail  
[servizisociali@comune.brescia.it](mailto:servizisociali@comune.brescia.it)

Indirizzo di posta elettronica certificata  
[servizisociali@pec.comune.brescia.it](mailto:servizisociali@pec.comune.brescia.it)

Sito web  
<http://www.comune.brescia.it/servizi/servizisociali/Pagine/default.aspx>

# SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE

## **Finalità**

L'attuale organizzazione dei Servizi Sociali per la persona, la famiglia e la comunità ripensa e riorganizza il modo di fare welfare nella città di Brescia ponendo come presupposto fondamentale la dimensione territoriale. Seguendo lo schema della città sono stati creati cinque Servizi Sociali Territoriali dotati di un responsabile di Servizio, di assistenti sociali, di personale tecnico ed amministrativo, garantendo:

- la massima prossimità;
- la celerità nella risposta ai bisogni e alle richieste dei cittadini;
- il raccordo con le risorse territoriali e il coordinamento delle attività sociali nei quartieri di riferimento, con l'obiettivo di promuovere responsabilità diffuse e di costruire e sviluppare reti di partenariato sociale.

## **Destinatari**

Tutti i cittadini bisognosi d'informazioni, servizi ed aiuti economici, che possano aiutare a gestire situazioni di bisogno sociale. Per facilitare la risposta alla domanda del cittadino, il servizio sociale è suddiviso in quattro aree di intervento seguite da assistenti sociali specializzati: famiglia e minori, persone con disabilità, disagio adulto e persone anziane.

## **Famiglia e minori**

Il Servizio sociale Territoriale, in sinergia con l'ASST di Brescia e con l'Autorità Giudiziaria, concorre a tutelare i diritti dell'infanzia, contrastando l'isolamento, l'emarginazione, lo sfruttamento, la violenza e le situazioni sociali che non rispettino la dignità, i bisogni e la sensibilità dei bambini. Compresa nell'area dedicata ai minori, vi è uno specifico Servizio di Prevenzione che mira a contrastare le situazioni critiche che nel corso della vita possono interessare un nucleo familiare. L'assistenza ai minori in condizione di bisogno esplica una funzione di prevenzione del disagio sociale, favorendo

la crescita del minore in ambiente familiare idoneo al suo sviluppo psico-fisico. Attraverso il Servizio Tutela Minori è garantita la presa in carico di situazioni particolarmente problematiche su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

### **Persone con disabilità**

Gli interventi ed i servizi sociali rivolti alle persone con disabilità si propongono quali strumenti di aiuto ad integrazione delle capacità personali e come ausilio alle famiglie impegnate nell'attività di cura ed assistenza: garantiscono una rete di sostegno alla famiglia della persona con disabilità al fine di favorirne la permanenza presso il proprio domicilio, anche attraverso la collaborazione con il volontariato; favoriscono l'inserimento nella scuola, nella formazione professionale e nel mondo del lavoro.

### **Disagio adulto**

L'area del disagio adulto comprende tutte quelle situazioni di soggetti adulti in difficoltà; persone che, per una o più cause, vivono in uno stato di indigenza e povertà, ovvero in una condizione di elevata fragilità sociale ovvero persone senza fissa dimora. Gli interventi previsti a favore di questa tipologia di persone hanno carattere di ordine economico, assistenziale, educativo, alloggiativo, emergenziale, di tutela, aiuto e sostegno nel percorso di reinserimento sociale.

### **Persone anziane**

Il Servizio Sociale Territoriale offre servizi che mirano a mantenere la persona anziana il più a lungo possibile nel proprio contesto di vita, evitando l'isolamento e l'emarginazione sociale. Questi servizi si suddividono in:

- servizi domiciliari: la presenza di soggetti gestori accreditati è in grado di garantire alla persona anziana una gamma di servizi che rispondono in modo diversificato alle esigenze della persona;
- servizi diurni: attività ricreative e socializzanti e culturali messe in campo anche con la collaborazione e la solidarietà delle associazioni di volontariato presso strutture dedicate.

Al manifestarsi di non auto-sufficienza, il Servizio Sociale Territoriale promuove l'ospitalità presso strutture residenziali (R.S.A.) che offrono una protezione e un'assistenza adeguata alle necessità della persona.

### **Modalità di accesso**

Il servizio di Segretariato Sociale è attivo in ognuno dei cinque Servizi Sociali Territoriali e vi si accede nelle giornate indicate nella tabella che segue. Qualora i bisogni emersi dal primo accesso richiedessero un maggior approfondimento rispetto a quanto previsto dal Segretariato Sociale, l'assistente sociale di riferimento proporrà al cittadino di avviare una presa in carico nella quale verrà approfondita la situazione e costruito un progetto di aiuto.

#### **Ammissione**

La presa in carico consiste in un processo in cui l'assistente sociale, a fronte di una domanda o sulla base di un mandato istituzionale, progetta uno o più interventi rivolti a una persona o a un nucleo familiare, mantenendo con i soggetti interessati un rapporto continuativo.

Il progetto di presa in carico potrà essere aggiornato anche sulla base di eventuali mutamenti intervenuti.

I Servizi sociali attivano d'ufficio la presa in carico nei casi di:

- adempimento di provvedimenti giudiziari di affidamento ai servizi per la tutela di minori, incapaci, vittime di violenza, ecc.;
- presenza di minori privi di adulti di riferimento;
- situazioni di emergenza che richiedano la tutela immediata e indifferibile dell'incolumità, della salute e dignità personale, compresa l'eventuale attivazione di forme di protezione giuridica;
- invio da parte di ospedali e strutture sanitarie e sociosanitarie, finalizzati a garantire la continuità assistenziale di pazienti/ospiti in dimissione, qualora privi di rete familiare adeguata.

### **Prestazioni**

Le prestazioni del Servizio Sociale Territoriale sono diversificate seguendo i criteri di trasparenza ed economicità; dove è prevista la compartecipazione del cittadino alla spesa, questa è calcolata in



base all'I.S.E.E., come da Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona adottato con delibera di Consiglio comunale n. 79 del 28/07/2016.

## Recapiti Servizi

Servizio Sociale Territoriale	Segretariato sociale
<b>NORD</b>	Appuntamento Tutti i giorni, tranne il martedì, dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,45 alle 15,30
Via Gadola, 16	
Fax 030 2978025 - Tel. 030 2978019	
<a href="mailto:serviziosocialefamiglianord@comune.brescia.it">serviziosocialefamiglianord@comune.brescia.it</a>	
<b>OVEST</b>	Appuntamento Il martedì dalle 9,00 alle 12,00, il giovedì dalle 14,00 alle 16,00
Via Paganini, 1	
Fax 030 3732705 - Tel. 030 3732230	
<a href="mailto:serviziosocialefamigliaovest@comune.brescia.it">serviziosocialefamigliaovest@comune.brescia.it</a>	
<b>CENTRO</b>	Appuntamento Il martedì dalle 14,00 alle 15,45, il giovedì dalle 9,00 alle 12,30
Via della Rocca, 16/a	
Fax 030 2977455 - Tel. 030 2977439/442	
<a href="mailto:serviziosocialefamigliacentro@comune.brescia.it">serviziosocialefamigliacentro@comune.brescia.it</a>	
<b>SUD</b>	Appuntamento Il lunedì dalle 14,00 alle 16,00, il mercoledì dalle 9,00 alle 13,00
Via Micheli, 8	
Fax 030.2978089 - Tel. 030 2978066	
<a href="mailto:serviziosocialefamigliasud@comune.brescia.it">serviziosocialefamigliasud@comune.brescia.it</a>	
<b>EST</b>	Appuntamento Il lunedì e il mercoledì dalle 9,00 alle 12,15 dalle 14,00 alle 15,30, il giovedì dalle 14,00 alle 15,30 e il venerdì dalle 9,00 alle 12,15
Corso Bazoli, 7	
Fax. 030.2978009 - Tel. 030 2977089	
<a href="mailto:serviziosocialefamigliaest@comune.brescia.it">serviziosocialefamigliaest@comune.brescia.it</a>	

# PUNTI COMUNITÀ

Per valorizzare le risorse della comunità, l'Amministrazione Comunale ha attivato i Punti Comunità, espressione di cittadinanza attiva. Il Punto Comunità è un'organizzazione a dimensione locale che si propone di promuovere e coordinare le risorse aggregative e di aiuto informale della comunità territoriale e di garantire accoglienza, ascolto, informazione ed orientamento ai cittadini del territorio di riferimento, operando di concerto con la rete dei servizi territoriali.

I Punti Comunità hanno lo scopo di valorizzare le risorse comunitarie e di promuovere stabili forme di collaborazioni con la rete dei servizi sociali, socio-sanitari territoriali e con le rappresentanze di quartiere, coniugando la funzione di aiuto e sostegno dei cittadini, a quella di aggregatore delle risorse del territorio e promotore di sviluppo e coesione sociale. Il Punto Comunità realizza un servizio concreto attraverso l'apertura di uno sportello impegnato a tessere una rete di sostegno a favore delle persone fragili e ad operare come punto di riferimento per i cittadini residenti e le realtà aggregative che vogliono assumere un ruolo attivo in ambito sociale.

Ogni Punto Comunità sviluppa le proprie azioni secondo le caratteristiche del territorio, le risorse attivabili e l'individuazione dei bisogni emergenti.

Ente Gestore	Nome struttura	Località
ASSOCIAZIONE ANTEAS	Punto Comunità "Badia"	Via del Santellone n. 2 - 25132 Brescia
ASSOCIAZIONE AUUSER RETE TERRITORIALE	Punto Comunità "Chiusure"	Via Farfengo n. 69 - 25127 Brescia
ASSOCIAZIONE AUUSER RETE TERRITORIALE	Punto Comunità "Sanpolino"	Corso Bazoli n. 79 - 25124 Brescia
ASSOCIAZIONE "I SEMI DEL VILLAGGIO"	Punto Comunità "Violino"	Q.re la Famiglia - Piazza Don Teotti n. 5 - 25126 Brescia
ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "IL BAULE DELLA SOLIDARIETA' "	Punto Comunità "Lamarmora"	Piazzale Tredici Giacinto n. 16 - 25124 Brescia
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE M.C.L. - MOVIMENTO CRISTIANO LAVORATORI UNIONE TERRITORIALE BRESCIA-MANTOVA	Punto Comunità "Quartiere Centro Storico Nord"	Corso Garibaldi n. 29/B - 25122 Brescia
CIRCOLO ACLI "S. POLO"	Punto Comunità " S. Polo Cimabue"	Via Cimabue n. 271 - 25124 Brescia
CIRCOLO ACLI "PREALPINO"	Punto Comunità "Prealpino"	Via Brolo n. 71 - 25136 Brescia
CIRCOLO ACLI "LUGI FERRARI"	Punto Comunità " Folzano"	Via della Palla n. 13 - 25124 Brescia
CIRCOLO ACLI "CIRCOLO CRISTO RE"	Punto Comunità "Borgo Trento"	Via Trento n. 64 - 25128 Brescia
PARROCCHIA DI SAN FILIPPO NERI	Punto Comunità "Quartiere Villaggio Sereno"	Villaggio Sereno - Traversa XII n. 152 - 25125 Brescia
CIRCOLO ACLI "DON ANGELO FILIPPINI"	Punto Comunità "Quartiere Caionvico"	Via Rodone n. 17 - 2512 Brescia
ASSOCIAZIONE AMICI DEGLI ELEFANTI VOLANTI	Punto Comunità " San Polo Parco"	Via E. Ferri 101 - 25124 Brescia
ASSOCIAZIONE RISORSA FAMIGLIA	Punto Comunità "Chiesanuova"	Via Creta n. 52 - 25124 Brescia

# CARTA DEI SERVIZI E GARANZIE PER I CITTADINI

Il Comune di Brescia ritiene sostanziale la centralità dei cittadini e le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei loro bisogni ed al mantenimento del loro benessere.

Particolare attenzione ed interventi prioritari devono essere posti in essere a favore dei cittadini più deboli, a coloro cioè che vivono situazioni di difficoltà personale e di svantaggio sociale. I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

## **Eguaglianza e imparzialità**

L'accesso e la fruizione dei servizi sono garantiti con equità di trattamento e di valutazione del bisogno nei confronti di tutti i cittadini del Comune di Brescia, senza distinzione di provenienza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione.

## **Equità, efficacia ed efficienza**

L'organizzazione dei servizi sociali e la loro erogazione è ispirata a criteri di economicità, efficacia ed efficienza, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche idonee.

## **Trasparenza e informazione**

È garantita ai cittadini un'informazione preventiva, chiara e diffusa, sulle modalità di funzionamento dei servizi sociali (criteri di accesso) attraverso il sito del Comune di Brescia.

## **Continuità del servizio**

Salvo cause di forza maggiore, ai cittadini è garantita la continuità e la regolarità dell'erogazione dei servizi.

## **Partecipazione**

Ciascun utente può partecipare al miglioramento dei servizi presentando suggerimenti, segnalazioni o reclami nei modi e nei

tempi previsti dalla normativa vigente. A tal fine, l'amministrazione comunale ha attivato una serie di procedure, dai controlli di verifica interna alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza (*Customer satisfaction*), che consentono di mettere in luce la percezione del servizio usufruito per definire gli obiettivi di miglioramento dell'intero processo.

### **Il cittadino:**

- ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste;
- è tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili. (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196). Il Responsabile del trattamento è il Responsabile dei servizi sociali del Comune di Brescia, dottoressa Silvia Bonizzoni.

# CARTA DEI SERVIZI E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Brescia assegna un ruolo importante ai cittadini al fine di migliorare la qualità dei servizi pubblici in ragione della compartecipazione amministrazione comunale -cittadini alla costruzione del servizio sociale.

La Carta dei servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti dei cittadini, in quanto attribuisce loro poteri di controllo diretto sulla qualità degli interventi e dei servizi erogati.

Il cittadino può accedere agli atti che lo riguardano (Legge 07.08.1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”), può presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”) e ha il diritto di esprimere il proprio grado di soddisfazione attraverso lo strumento del Questionario di soddisfazione (*Customer satisfaction*).

In particolare il Comune di Brescia:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto;
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti.

## **Fattori di qualità**

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte del cittadino che fa l'esperienza concreta di quel servizio: ad esempio l'apertura al pubblico di un determinato ufficio, l'accessibilità a quell'ufficio o la possibilità di avere un colloquio con un operatore del servizio coinvolto.

### **Indicatori di qualità**

Gli indicatori di qualità sono variabili e danno valore allo svolgersi dei servizi: ad esempio, il numero di giorni di apertura al pubblico e di quelli di apertura solo su appuntamento, i tempi di attesa per un colloquio o il tempo minimo da dedicare al colloquio, la presenza di ascensori o della vicinanza di fermate di mezzi pubblici.

### **Standard di qualità**

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore: ad esempio l'orario di apertura suddiviso tra sede centrale e sedi territoriali, i tempi minimi e massimi di attesa per un colloquio o l'assenza di barriere architettoniche.

# **CARTA DEI SERVIZI E IL REGOLAMENTO RELATIVO ALL'EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA**

Il Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona disciplina i principi e le modalità degli interventi, delle prestazioni e dei servizi sociali alla persona del Comune di Brescia. Nel Regolamento non sono contemplati i servizi a favore della Prima infanzia ed i Servizi educativi e scolastici già disciplinati dai rispettivi regolamenti.

Il sistema integrato dei servizi sociali alla persona è l'insieme di tutte le attività relative alla predisposizione e all'erogazione di servizi gratuiti e/o a pagamento, o di prestazioni professionali destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno, di fragilità e di difficoltà, che le persone residenti nel territorio comunale incontrano nel corso della propria vita, escluse quelle attività già assicurate dal sistema previdenziale, da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione di giustizia.

Sulla base degli indirizzi regionali accedono prioritariamente alla rete delle unità di offerta sociale:

- le persone che si trovano in condizione di povertà o con reddito insufficiente;
- le persone totalmente o parzialmente incapaci di provvedere a se stesse;
- le persone esposte a rischio di emarginazione.

L'accesso ai servizi avviene su istanza diretta della persona interessata o d'ufficio, ad esempio nei casi di segnalazione delle forze dell'ordine, di medici, di associazioni di volontariato, di istituzioni scolastiche.



All'istanza di domanda o alla procedura d'ufficio può seguire una istruttoria finalizzata a definire il profilo del bisogno e le attività che devono essere impiegate per il suo superamento. In caso di esito positivo dell'istruttoria segue la sottoscrizione congiunta, amministrazione-cittadino, del contratto sociale (art. 24). Nel Regolamento sono altresì indicati i parametri che costruiscono gli importi totali e parziali, o gli esoneri, che il cittadino deve corrispondere per la compartecipazione al costo del servizio.

Il Comune di Brescia opera per il governo condiviso della rete delle unità d'offerta sociale, intesa quale insieme integrato di prestazioni di sostegno economico, strutture, servizi alla persona, unità d'offerta territoriali, domiciliari, diurne e residenziali, tenendo conto dei bisogni rilevati e della domanda di servizi e prestazioni da parte delle famiglie, sulla base della programmazione zonale e comunale.

Le politiche per la persona e la famiglia perseguono inoltre obiettivi e interventi specifici individuati nel Piano Sociale di Zona, nonché gli obiettivi annualmente fissati dalla programmazione comunale sulla base di una costante analisi dei bisogni, articolati in azioni definite sulla base delle risorse disponibili.

## COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è suddivisa in aree di intervento, all'interno delle quali sono riportati tutti gli interventi e i servizi che il Comune di Brescia è in grado di offrire ai propri cittadini.

Per ogni intervento e servizio è presente una scheda che descrive, in maniera sintetica:

- Finalità
- Destinatari
- Modalità di accesso
- Ammissione
- Prestazioni
- Determinazione del costo
- Compartecipazione o contribuzione

I cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente al Servizio Sociale Territoriale di riferimento, facendo riferimento alla tabella sopra riportata.

**SERVIZI  
ED  
INTERVENTI  
PER  
LA  
FAMIGLIA  
E  
I  
MINORI**

# **SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE CON MINORI MEDIANTE INTERVENTI EDUCATIVI INTEGRATI CON LE FASI VALUTATIVE MULTIDIMENSIONALI**

## **Finalità**

- Garantire ai minori il diritto ad avere relazioni affettive e di cura, prioritariamente nell'ambito della propria famiglia di origine;
- Sostenere i genitori nell'esercizio delle loro responsabilità di ruolo, con particolare attenzione alle famiglie monogenitoriali;
- Favorire la costruzione di legami relazionali significativi nella famiglia allargata;
- Promuovere e supportare la costruzione di relazioni significative nel contesto socioculturale e lavorativo del territorio nel quale la famiglia ed il minore vivono;
- Promuovere e valorizzare le reti sociali presenti sul territorio in un'ottica di welfare di comunità funzionale alla promozione di benessere e della coesione sociale.

## **Destinatari**

Famiglie con minori

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza della famiglia interessata o di un provvedimento dell'autorità giudiziaria al Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

## **Compartecipazione**

La quota/percentuale di compartecipazione viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare in relazione alla situazione economica del nucleo familiare, come determinato ai fini I.S.E.E.

# ALLOGGI A PROGETTO SOCIALE PER NUCLEI CON MINORI

## **Finalità**

Offrire la possibilità alla famiglia in difficoltà di emanciparsi da una condizione di bisogno attraverso un percorso condiviso con il Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

## **Destinatari**

Nuclei familiari con minori che abbiano almeno uno dei seguenti requisiti, associato ad un bisogno abitativo:

- famiglie monogenitoriali;
- presenza di persone con problemi di tossicodipendenza, alcolismo o disagio mentale che siano in trattamento;
- decreto della magistratura (es. la necessità da parte del servizio di sperimentare le capacità genitoriali in un contesto abitativo autonomo);
- presenza di persone con gravi e documentati problemi sanitari, non compatibili con la loro sistemazione abitativa.

## **Ammissione**

Su proposta del Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

## **Prestazioni**

Dimora temporanea caratterizzata da un progetto di vita.

# CASE D'ACCOGLIENZA PER MADRI CON BAMBINI

## **Finalità**

Alloggio e accompagnamento educativo a mamme sole con bambini o donne in stato di gravidanza, in carico al Servizio Sociale Territoriale. Gli interventi sono temporanei (massimo 12 mesi).

## **Destinatari**

Mamme sole con bambini o donne in stato di gravidanza che abbiano già in corso un progetto di autonomia e necessitino di un sostegno e un accompagnamento temporaneo.

## **Ammissione**

Su proposta del Servizio Sociale Territoriale di riferimento che predisporrà il progetto di intervento acquisendo la domanda dell'utente e la disponibilità dell'associazione coinvolta.

## **Compartecipazione**

È definita con valutazione sociale che tiene conto della situazione economica dell'interessato e dei familiari, dei bisogni di cura e delle capacità di gestione del denaro nonché del progetto di intervento concordato.

# CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE

## **Finalità**

Servizio pubblico a carattere aggregativo, educativo e territoriale gestito da educatori professionali, dedicati alle specifiche fasce d'età, coordinati da un responsabile di servizio.

Opera in un'ottica di integrazione sociale sulla base della costruzione di relazioni educative significative, basandosi sul valore dell'unicità della persona.

Rappresenta per le famiglie un supporto concreto ed efficace che le accompagna nell'esercizio del loro ruolo educativo e, più in generale, della quotidianità familiare.

## **Destinatari**

Bambini, adolescenti e giovani.

## **Ammissione**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Prestazioni**

Spazio compiti; attività ludiche, aggregative, espressive, manipolative, teatrali, sportive.

Collaborano con le realtà del territorio (scuola, associazioni sportive, oratori, centri diurni) promuovendo anche attività e laboratori.

# CENTRI DI PRONTO INTERVENTO

## **Finalità**

Rispondere a situazioni d'emergenza in cui si renda necessaria una temporanea ospitalità e protezione.

## **Destinatari**

Minori soli o madri con bambini.

## **Ammissione**

Ad opera dei Servizi Sociali Territoriali o dell'AST o su segnalazione delle forze dell'ordine.

## **Compartecipazione**

È definita con valutazione sociale che tiene conto della situazione economica dell'interessato e dei familiari, dei bisogni di cura e delle capacità di gestione del denaro nonché del progetto di intervento concordato.



# COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

## **Finalità**

Garantire l'accoglienza di minori che, per situazione di pregiudizio, non possono vivere all'interno del proprio nucleo familiare. La comunità viene utilizzata anche per rispondere alle situazioni di emergenza dei minori stranieri non accompagnati.

## **Destinatari**

Minori che per motivi diversi non possono permanere all'interno del proprio nucleo familiare per un periodo definito.

## **Prestazioni**

Offrire un ambiente accogliente ai minori allontanati dalla propria famiglia; soddisfare i bisogni di relazione; sostenere attraverso l'intervento di operatori qualificati percorsi di formazione e di recupero sociale.

## **Ammissione**

Predisposta direttamente dal Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

# REDDITO DI INCLUSIONE (ReI)

## Finalità

Il Reddito di Inclusione (ReI) è una nuova misura nazionale di contrasto alla povertà a carattere universale che prevede un beneficio economico alle famiglie economicamente svantaggiate. Il ReI si compone di due parti:

- un beneficio economico erogato mensilmente attraverso una carta di pagamento elettronica per acquisti di prima necessità, farmaci, pagamenti di utenze e prelievi entro il limite della metà del contributo previsto;
- un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa, volto al superamento delle condizioni di povertà.

Il beneficio economico dura diciotto mesi. L'importo dipende dalla numerosità della famiglia e dal cosiddetto "reddito disponibile" e può arrivare sino ad un massimo di circa € 485,00 mensili, elevabile a circa € 534,00 mensile a seguito della legge di bilancio 2018.

Il progetto personalizzato: il sussidio è subordinato ad un progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa predisposto dai servizi sociali del Comune, in rete con i servizi per l'impiego, i servizi sanitari, le scuole, soggetti privati ed enti no profit. Il progetto coinvolge tutti i componenti del nucleo familiare e prevede specifici impegni per adulti e minori sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni. Dal progetto derivano reciproche responsabilità.

## Destinatari

Possono accedere al ReI i nuclei familiari al cui interno sia presente al momento della presentazione della domanda e per l'intera durata dell'erogazione del beneficio una delle seguenti condizioni:

- presenza di un componente di età minore di anni 18;

- presenza di una persona con disabilità e di almeno un genitore o di un tutore;
- presenza di una donna in stato di gravidanza accertata;
- presenza di un componente, di età superiore ad anni 55, con specifici requisiti di disoccupazione.

### **Ammissione**

Il richiedente deve essere in possesso dei seguenti requisiti generali al momento della presentazione della domanda e per tutta la durata della erogazione del beneficio:

- essere cittadino italiano o comunitario;
- familiare di cittadino italiano o comunitario titolare del diritto di soggiorno o del diritto;
- di soggiorno permanente;
- cittadino straniero in possesso del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo;
- essere residente in Italia da almeno due anni;
- I.S.E.E. in corso di validità inferiore o pari ad €. 6.000,00;
- I.S.R.E. inferiore o pari ad €. 3.000,00;
- un valore del patrimonio immobiliare, diverso dalla casa di abitazione, non superiore ad €. 20.000,00;
- un valore del patrimonio mobiliare non superiore ad €. 10.000,00 (ridotti ad €. 8.000,00 per un nucleo di due componenti e ad €. 6.000,00 per la persona sola);
- nessun componente il nucleo deve risultare titolare di prestazioni di assicurazione sociale per l'impiego (NASPI) o altro ammortizzatore sociale di sostegno al reddito per disoccupazione involontaria.

Inoltre il nucleo non deve risultare in possesso al momento della presentazione della domanda e per tutta la durata della erogazione del beneficio di:

- autoveicoli e/o motoveicoli immatricolati la prima volta nei ventiquattro mesi antecedenti la richiesta, fatti salvi gli autoveicoli e i motoveicoli per cui è prevista una agevolazione fiscale in favore delle persone con disabilità; navi o imbarcazioni da diporto.

### **Modalità di accesso**

A seguito di istanza della famiglia interessata. La domanda deve essere presentata al proprio Comune di appartenenza, a partire dalla data del 1<sup>a</sup> dicembre 2017, su un modello predisposto dall'I.N.P.S.

Alla domanda, debitamente compilata, dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- Fotocopia di documento di identità in corso di validità;
- Attestazione I.S.E.E. in corso di validità, completa di D.S.U.;
- Fotocopia permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo ovvero permesso di soggiorno per asilo politico o per motivi di protezione sussidiaria;
- Fotocopia Dichiarazione di Immediata Disponibilità ai fini dello stato di disoccupazione, qualora ricorra il caso.

# PROGETTO DI INTEGRAZIONE LAVORATIVA DI MINORI IN CONDIZIONI DI SVANTAGGIO FAMILIARE

## **Finalità**

Educare l'adolescente a conoscere ed imparare i prerequisiti necessari per inserirsi nel mondo del lavoro (il rispetto degli orari, l'apprendimento delle capacità manuali, il rispetto e l'osservanza delle regole, la relazione con i colleghi e gli adulti, etc.)

## **Destinatari**

Minori e neomaggiorenni residenti sul territorio cittadino che abbiano le seguenti caratteristiche: minori che frequentano il corso di licenza media o di alta alfabetizzazione presso i Servizi Sociali Territoriali; minori tra i sedici e i diciotto anni, che abbiano assolto all'obbligo scolastico e che siano a rischio di emarginazione, i quali intendano raggiungere l'obbligo formativo tramite lo strumento dell'apprendistato; neomaggiorenni, tra i diciotto ed i venti anni, che necessitino di un accompagnamento educativo per entrare nel mondo del lavoro.

La collaborazione con la famiglia di riferimento è un aspetto importante all'interno del progetto di integrazione lavorativa del minore, per questo motivo la famiglia sottoscrive il patto formativo e partecipa agli incontri di verifica, rispettando le indicazioni del progetto personalizzato.

## **Ammissione**

È predisposta dal Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

## **Prestazioni**

Attività formative in aula e nei laboratori per la realizzazione di obiettivi educativi definiti nel progetto personalizzato:

- svolgimento di attività quotidiane in laboratori di cartotecnica e di assemblaggio sotto la supervisione degli educatori;
- attività formative d'aula volte al recupero di nozioni di base di lingua e di matematica; attività formative d'aula rispetto alla conoscenza del mondo del lavoro, educazione alla salute e al tempo libero;
- individuazione di percorsi ludico/formativi sul territorio per favorire l'integrazione nella propria area di appartenenza;
- sostegno individuale attraverso il colloquio da parte di un educatore qualificato rispetto al percorso svolto o di sostegno in momenti di difficoltà;
- stesura di un bilancio di competenze individualizzato;
- verifiche periodiche del progetto individualizzato con il soggetto interessato, la famiglia ed il Servizio Sociale Territoriale di riferimento; verifica e monitoraggio alla frequenza del percorso scolastico intrapreso in collaborazione con gli insegnanti della scuola.

Attività di formazione in situazioni di lavoro esterne ( tirocini formativi e di orientamento ai sensi del D.M. 142/98 e art. 18 Legge 196/97) attraverso l'attivazione di tirocini aziendali con finalità lavorative e formative:

- ricerca e monitoraggio delle aziende per l'individuazione di postazioni lavorative adatte alla realizzazione di tirocini formativi e di orientamento;
- incontro con l'interessato, la famiglia ed il Servizio Sociale referente per spiegare, condividere gli obiettivi e il metodo dell'esperienza di tirocinio formativo c/o l'azienda;
- attivazione, monitoraggio, e verifiche dei tirocini formativi in collaborazione con i referenti aziendali;
- incontri individuali con il tirocinante per riflettere e rielaborare l'esperienza formativa in azienda.

# SERVIZIO DI AFFIDO FAMILIARE

## **Finalità**

Offrire ai minori una collocazione serena fino a quando sia venuta meno la situazione di difficoltà temporanea del proprio nucleo familiare d'origine. Sostenere la famiglia d'origine momentaneamente in difficoltà aiutandola a riacquistare competenze e capacità affettive ed educative, proprie dei genitori, per la quale è previsto da parte dell'autorità giudiziaria o dal servizio sociale l'allontanamento del minore e il suo inserimento presso la famiglia affidataria.

## **Destinatari**

Le famiglie affidatarie che accolgono minori i cui genitori siano residenti a Brescia.

Durante il periodo di affidamento familiare i contatti con la famiglia d'origine sono mediati dal Servizio Sociale secondo quanto prescritto dall'autorità giudiziaria. Il Servizio Sociale è impegnato a sostenere con interventi specifici sia il nucleo d'origine che la famiglia affidataria.

## **Attività**

Sostenere le famiglie che si rendono disponibili ad accogliere minori che vivono in condizioni di criticità e sofferenza e per i quali l'autorità giudiziaria o il servizio sociale ha previsto l'allontanamento.

## **Ammissione**

È predisposta dal Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

## **Prestazioni**

Erogazione di un contributo economico mensile, salvo diversa valutazione del servizio sociale proponente e/o dell'autorità giudiziaria, mediante autorizzazione del Responsabile di Settore o suo delegato.

L'importo massimo erogabile viene determinato annualmente dalla Giunta Comunale ed è elevabile fino ad un massimo del 25% per le situazioni di grave compromissione sanitaria.

Nei confronti di minori in condizioni certificate di non autosufficienza, che necessitano di accompagnamento per grave disabilità e che non hanno diritto alla indennità di accompagnamento (per mancanza della carta di soggiorno o altro), l'importo del contributo può essere integrato con un contributo sostitutivo dell'indennità di accompagnamento, di pari importo, fino al momento in cui sarà riconosciuto il diritto all'indennità di accompagnamento.

Alle famiglie che accolgono bambini in affido il Settore Servizi Sociali per la Persona, la famiglia e la Comunità, in collaborazione con il Settore Diritto allo Studio, Sport, Rapporti con l'Università e Ristorazione Socio Scolastica, garantisce la gratuità dei servizi scolastici (per le famiglie residenti a Brescia) nonché un rimborso forfetario a fine anno scolastico per le famiglie che usufruiscono di tali servizi al di fuori della città.



# CENTRO DIURNO PER MINORI

## **Finalità**

Il Centro Diurno si caratterizza come servizio di sostegno alle famiglie in condizioni di fragilità che necessitano di un aiuto nel percorso educativo e di crescita dei propri figli, attraverso il sostegno allo studio pomeridiano per i minori, nonché attraverso attività di orientamento e di compagnamento delle famiglie nei rapporti con la scuola, con i servizi territoriali, con gli Enti pubblici e privati, facilitando la creazione di rapporti tra diversi soggetti che sinergicamente concorrono alla tutela dell'interesse del minore. È riservata particolare attenzione alla qualità delle relazioni che intercorrono tra i minori utenti, tra gli operatori e questi ultimi, tra gli operatori e le famiglie. Il servizio consiste nelle seguenti prestazioni, da erogare a cura di educatori professionali a gruppi di minori con età omogenea, per un minimo di 5 ore giornaliere per 5 giorni settimanali e un massimo di 8 ore giornaliere per 5 giorni settimanali:

- accoglienza diurna con somministrazione dei pasti ed eventuale trasporto a titolo di prestazione accessoria, con assolvimento di una funzione di filtro/reception nell'accesso alla struttura;
- interventi educativi atti a sostenere lo sviluppo ed il benessere psicofisico attraverso attività laboratoriali, ludiche, di animazione, di uscita sul territorio, sportive, etc.;
- interventi educativi di sostegno scolastico;
- interventi di aiuto e sostegno alla famiglia del minore finalizzati all'acquisizione delle competenze educative necessarie alla gestione dei propri figli;
- cura dei rapporti con le scuole e con la rete sociale di riferimento per facilitare la reale integrazione del bambino e del ragazzo;
- per gli adolescenti, interventi di supporto psicologico individuale e di gruppo (prestazione non sanitaria), mediante la figura professionale dello psicologo;

- per ogni minore inserito, progetto educativo individualizzato contenente obiettivi, modalità e tempi di realizzazione, predisposto dopo un periodo di osservazione della durata indicativa di due mesi.

### **Destinatari**

Sono destinatari del servizio minori in condizione di fragilità familiare con esigenza di supporto educativo, scolastico, relazionale e sociale, in carico al Servizio Sociale, anche in presenza di decreti dell'Autorità Giudiziaria, di età compresa fra i 6 e 17 anni.

### **Ammissione**

Su proposta del Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

### **Compartecipazione**

La quota/percentuale di compartecipazione viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare in relazione alla situazione economica del nucleo familiare, come determinato ai fini I.S.E.E.

# SERVIZIO RESIDENZIALE PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

## **Finalità**

Il servizio risponde alla necessità di accogliere minori stranieri privi di riferimenti adulti che vengono rintracciati sul territorio del Comune. Il servizio, erogato distintamente per maschi e femmine, è articolato in prestazioni essenziali, comprendenti vitto, alloggio, progetto educativo individualizzato, attività educativa finalizzata alla promozione dell'autonomia ed eventuali prestazioni educative aggiuntive.

## **Destinatari**

Sono destinatari del servizio minori stranieri non accompagnati di età compresa tra i 15 e i 18 anni.

## **Oggetto del Servizio**

Il progetto educativo individualizzato si articola nelle seguenti parti:

- storia personale e percorso migratorio;
- bilancio delle competenze;
- obiettivi (formazione, avviamento al lavoro, socializzazione e tempo libero, eventuale affido).

È definito entro un mese dal collocamento, aggiornato secondo le necessità, condiviso negli obiettivi con il Servizio Sociale e con il singolo ragazzo che lo sottoscrive.

L'attività educativa è fornita da educatori professionali, in un numero di ore 3 settimanali proporzionale al numero dei minori accolti:

- 20 ore settimanali in presenza di 3-4 minori;
- 24 ore settimanali in presenza di 5-6 minori;
- 38 ore settimanali in presenza di 7-8 minori;
- 52 ore settimanali in presenza di 9-12 minori;
- 56 ore settimanali in presenza di 13-15 minori.

Eventuali prestazioni educative aggiuntive sono volte ad offrire opportunità esterne alle strutture di accoglienza e sono funzionali ad una più efficace acquisizione delle autonomie in vista della maggiore età. Tali prestazioni aggiuntive consistono nelle seguenti attività:

- corsi di alfabetizzazione di base;
- attività laboratoriali diurne;
- inserimento in attività di volontariato, reperite in contesti esterni alla struttura, compatibili con il progetto educativo personalizzato;
- attività finalizzate all'acquisizione della capacità di accesso ai servizi territoriali di pubblica utilità (es. servizi sanitari, servizi amministrativi, etc.) e alla conoscenza delle procedure per la regolarizzazione dei documenti.

# SPAZIO INCONTRO GENITORI FIGLI

## **Finalità**

Il servizio garantisce, in apposito spazio gestito da operatori qualificati, il diritto di visita del minore allontanato dal proprio nucleo familiare.

## **Destinatari**

I minori e le loro famiglie per i quali un provvedimento dell'Autorità giudiziaria preveda modalità di visita protette; minori in affido eterofamiliare o inseriti in comunità consensualmente, per i quali il Servizio Sociale Territoriale responsabile del caso preveda modalità di incontro mediate da specifici operatori con la famiglia di origine.

## **Ammissione**

Su proposta del Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

## **Compartecipazione**

I Comuni nei quali risiede uno dei genitori del minore per il quale viene effettuato il servizio sono tenuti a corrispondere il 50% del costo di riferimento.

I Comuni che richiedono di utilizzare il servizio per minori residenti nel loro territorio sono tenuti a corrispondere al Comune di Brescia l'intero costo del servizio.

La quota/percentuale di compartecipazione viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare in relazione alla situazione economica del nucleo familiare, come determinato ai fini I.S.E.E.

# VIVI IL QUARTIERE

## **Finalità**

Il servizio offre una migliore distribuzione nelle diverse zone della città dei servizi postscolastici territoriali, con attenzione a livelli diversificati di protezione educativa, coinvolgimento delle famiglie nella gestione degli interventi e promozione del legame con il territorio. Il servizio sviluppa progetti educativi ed aggregativi per le famiglie con figli nella fascia di età 6-14 anni che assumono il compito di supporto alle famiglie nei compiti educativi e implementano l'offerta di opportunità di gioco e socializzazione per i bambini e ragazzi.

## **Destinatari**

Bambini e ragazzi di età compresa dai 6 ai 14 anni.

## **Modalità di accesso**

Libero.

## **Compartecipazione**

Gratuito.

**SERVIZI  
E  
INTERVENTI  
PER  
PERSONE  
CON  
DISABILITÀ**

# BUONO PER TRASPORTO DI PERSONE NON VEDENTI

## **Finalità**

Contributo alle spese di trasporto (non continuative) a favore di persone non vedenti, frutto di un accordo tra il Comune e la Sezione Bresciana Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (U.I.C.I.). Il servizio è reso attraverso la Cooperativa Radio Taxi.

## **Destinatari**

Persone tra i 18 e i 65 anni che ai sensi della L. 138/01 sono riconosciute cieche totali (art. 2) e alle persone riconosciute cieche parziali (art. 3).

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza presso l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti -Sezione di Brescia Via Divisione Tridentina, 54; tel. 0302209416 ; Fax: 0302209410; e-mail: [uicbs@uiciechi.it](mailto:uicbs@uiciechi.it); sito internet: [www.uicbs.it](http://www.uicbs.it)

## **Prestazioni**

Trasporto taxi nell'ambito del territorio cittadino. All'atto del ritiro dei buoni il taxista si accerta di svolgere il servizio nei confronti di un soggetto legittimato anche mediante la verifica dell'identità attraverso un valido documento di riconoscimento.

## **Compartecipazione**

Buoni dell'importo di € 6,00 ciascuno emessi dall'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (U.I.C.I.) per conto del Comune che può essere utilizzato entro 60 giorni dalla data di emissione. L'U.I.C.I. si occupa di indicare sul buono il nominativo del beneficiario che non può riceverne più di 4 al mese. Il "buono" è nominale, non trasferibile, non cumulabile e non convertibile in valuta.

Nel caso non venga speso integralmente non è possibile richiedere la restituzione di denaro.



# **BUONO SOCIALE PER PERSONE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI O DISABILI**

Nel caso in cui il Comune sia assegnatario di risorse, da erogarsi sotto forma di titoli sociali (buoni e voucher), al fine di sostenere e supportare la persona e la sua famiglia per garantire una piena possibilità di permanenza della persona fragile al proprio domicilio e nel suo contesto di vita, i relativi bandi di assegnazione saranno conformati alle indicazioni ed alle regole previste dall'erogatore delle risorse.

L'ammontare dei titoli sociali è determinato sia dalla situazione economica, come determinata ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013, sia dalla normativa regionale di riferimento, sia dallo specifico progetto individuale, come redatto in collaborazione con il Servizio Sociale.

# INTEGRAZIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI DISABILI

L'Ufficio di Integrazione scolastica fa riferimento al Servizio Diritto allo Studio del Settore Diritto allo Studio, Sport, Rapporti con l'Università e Ristorazione Socio Scolastica del Comune di Brescia e si occupa della programmazione, erogazione, monitoraggio e verifica del servizio di assistenza e integrazione scolastica degli alunni disabili iscritti nelle scuole cittadine, dell'infanzia comunali, statali e convenzionate, primarie statali e parificate, secondarie di primo grado statali e convenzionate e secondarie di secondo grado. L'Ufficio di Integrazione accoglie le richieste trasmesse dalle scuole sulla base delle certificazioni stese dal servizio di neuropsichiatria infantile, dagli Specialisti dell'Azienda Ospedaliera e dell'AST e, valutata ogni singola situazione, predispone l'affiancamento degli alunni in difficoltà da parte di un operatore per l'integrazione degli alunni disabili.

Vengono considerate, al fine della quantificazione del servizio erogato, le seguenti variabili:

- indicazione dello specialista di riferimento;
- tipologia di handicap;
- frequenza settimanale e complessità organizzativa della scuola;
- grado di autonomia già raggiunto dall'alunno;
- presenza di progetti di particolare rilevanza.

L'ufficio accoglie, inoltre, le richieste di trasporto speciale e individualizzato, le esigenze di acquisto di particolari ausili e le indicazioni sulle priorità degli interventi di modifica strutturale degli edifici scolastici che si rendessero necessarie per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Per gli alunni non residenti iscritti alle scuole cittadine di competenza comunale, il Settore Diritto allo Studio, Sport, Rapporti con l'Università e Ristorazione Socio Scolastica offre ai Comuni di

residenza degli alunni in difficoltà, la disponibilità ad incontri finalizzati alla verifica della possibilità di stipula di convenzioni.

Il servizio di assistenza ed integrazione scolastica è erogato anche per gli alunni che pur risiedendo a Brescia frequentano scuole site in altri Comuni.

# RESIDENZIALITÀ AUTONOMA O SEMIAUTONOMA PER PERSONE DISABILI

## **Finalità**

Promuovere e sostenere la vita e la domiciliarità autonoma e/o semiautonoma di persone disabili adulte con adeguate capacità ed autonomie personali e sociali.

## **Destinatari**

Persone disabili di età compresa tra 18 e 64 anni, residenti a Brescia, in possesso di adeguate autonomie e capacità personali e sociali che intendano intraprendere un progetto di vita autonoma e/o semiautonoma.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Proposta del Servizio Sociale Territoriale che si avvale dei servizi di ASST per la definizione del progetto individualizzato.

## **Prestazioni**

Vengono individuate, sulla scorta del progetto individualizzato, tra le prestazioni sociali previste nel presente atto.

## **Compartecipazione**

La percentuale di contribuzione/compartecipazione al costo del servizio, viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare, come determinato ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013, fatta salva diversa valutazione di carattere sociale. Sulla base di specifica valutazione sociale e/o del progetto individuale potrà essere disposta la riduzione/esenzione dalla quota minima.

# RICOVERI DI SOLLIEVO

## **Finalità**

Garantire al *caregiver* familiare di persone adulte con disabilità periodi di sollievo anche mediante il ricovero del congiunto che richiede assistenza continuativa.

## **Destinatari**

Adulti con disabilità di età compresa tra 18 e 64 anni residenti a Brescia, normalmente assistiti a domicilio da *caregiver* familiare.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Predisposta dal Servizio Sociale Territoriale di riferimento previa valutazione della necessità/opportunità del periodo di sollievo.

## **Prestazioni**

Sono garantiti, nel corso dell'anno solare, un massimo di 22 giorni di ricovero temporaneo presso Servizi Residenziali per la disabilità.

## **Compartecipazione**

La percentuale di contribuzione/compartecipazione al costo del servizio viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare come determinato ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. fatta salva diversa valutazione di carattere sociale.

# SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA)

## **Finalità**

Il Servizio di formazione all'autonomia è una Unità di Offerta sociale normata dalla Regione Lombardia. È un servizio territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggior autonomia e spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. È caratterizzato dall'offerta di percorsi socio-educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

## **Destinatari**

Personi disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni e/o persone di età superiore ai 35 anni con esiti di traumi o da patologie invalidanti che necessitano di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali per la loro inclusione sociale.

## **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato o della sua famiglia al Servizio Sociale Territoriale di riferimento. Il Servizio Sociale Territoriale, in collaborazione con l'Unità Operativa Integrata Disabilità dell'ASST, definisce il progetto personalizzato, in accordo con la famiglia e l'ente gestore, e verifica periodicamente l'andamento del progetto di intervento. Qualora le domande fossero eccedenti al numero di posti disponibili, verrà stilata una lista di attesa, redatto dal GLOS (Gruppo Lavoro Orientamento Servizi Ambito) secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande, previa valutazione di idoneità.

## **Prestazioni**

Le attività connesse al percorso individualizzato sono realizzate con il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e

del contesto di vita delle persone. Il servizio è organizzato in moduli:

- il modulo formativo e di orientamento è finalizzato all'apprendimento e al consolidamento di abilità e di competenze relative alle autonomie personali e sociali della durata massima di 3 anni;
- il modulo consolidamento/propedeutico all'inserimento lavorativo è finalizzato alla graduale riduzione dell'intervento del servizio per la definizione di progetti a forte integrazione nel territorio e/o lavorativo della durata massima di 2 anni.

Lo SFA è aperto 47 settimane all'anno dal lunedì al venerdì, con un orario compatibile al progetto individualizzato.

### **Compartecipazione**

Il costo della retta è a carico dell'Amministrazione Comunale, i costi del pasto e del trasporto sono a carico della famiglia.

# RESIDENZA SANITARIA DISABILI (RSD)

## **Finalità**

La Residenza Sanitaria Disabili (RSD) è una Unità di offerta socio sanitaria normata dalla Regione Lombardia. È un servizio residenziale che garantisce interventi assistenziali, educativi e sanitari.

## **Destinatari**

Persone disabili con gravi e gravissime limitazioni nelle autonomie e che necessitano di interventi assistenziali e sanitari.

## **Prestazioni**

Il servizio garantisce un adeguato ambiente di vita a persone disabili in condizioni di gravità e sostituzione della famiglia, impossibilitata a fornire con continuità l'assistenza e la cura necessarie al benessere della persona disabile ospitata. Il servizio è garantito tutto l'anno.

## **Modalità di accesso**

Per accedere al servizio la famiglia deve presentare la richiesta all'assistente sociale dell'Unità Operativa Integrata Disabilità dell'ASST. La richiesta verrà valutata dal gruppo di lavoro orientamento ai servizi che ne valuterà l'appropriatezza. Qualora le domande fossero eccedenti al numero di posti disponibili, verrà stilata una lista d'attesa, da ASST, secondo l'ordine cronologico di valutazione delle domande, previa idoneità valutata dal Nucleo Servizi Handicap di ASST.

## **Compartecipazione**

Il costo del servizio è a carico del beneficiario diretto della prestazione. Il sostegno economico può essere erogato:



- attraverso l'erogazione di contributi il cui valore è correlato alla situazione economica familiare (I.S.E.E.) ed al costo del servizio;
- attraverso il pagamento della retta, rivalendosi sull'interessato e sui familiari, secondo quanto previsto dalla disciplina comunale.

# GRUPPO DI LAVORO ORIENTAMENTO AI SERVIZI (GLOS)

## **Finalità**

Il Glos è il gruppo che valuta le richieste provenienti dalla equipe psico-sociale referente della persona disabile. È composto dalla Responsabile del Servizio Disabilità, dagli operatori dell'Ufficio Disabilità e coinvolge gli operatori referenti del caso, Assistente Sociale del Comune/ ASST e Psicologa dell'ASST. Gli operatori referenti possono invitare altri servizi, pubblici o privati, ritenuti significativi e coinvolti nella gestione del progetto in atto.

## **Prestazioni**

Gli operatori referenti, presentano in forma scritta la situazione in carico e l'eventuale proposta di progetto. Il Glos valuta la disponibilità, l'appropriatezza e la congruità delle richieste, sia di ammissione ad un nuovo servizio, sia alla modifica del progetto in atto. Il Glos attiva le risorse necessarie per l'attuazione del progetto, dandone comunicazione ai servizi coinvolti e alla persona disabile e/o alla sua famiglia. Il Glos si riunisce in media una volta al mese. Per le situazioni di emergenza, si riunisce su richiesta urgente degli operatori di riferimento.

# COMUNITÀ SOCIO SANITARIA (CSS)

## **Finalità**

La Comunità Socio Sanitaria è un'Unità di Offerta socio sanitaria normata dalla Regione Lombardia. È un servizio residenziale in strutture di piccole dimensioni fortemente integrate nel contesto urbano e organizzate per riprodurre contesti di vita familiare. Le attività connesse al percorso individualizzato sono realizzate con il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita delle persone disabili ospitate. Vengono garantiti interventi assistenziali, educativi e sanitari.

Il servizio è funzionante tutto l'anno.

## **Destinatari**

Persone disabili con residue autonomie personali, che necessitano di protezione e di assistenza, ed impossibilitate a rimanere nel proprio nucleo familiare.

## **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato al Servizio Sociale Territoriale di riferimento o alla Unità Operativa Integrata Disabilità dell'ASST. La richiesta verrà sottoposta al gruppo di lavoro orientamento ai servizi che ne valuterà l'appropriatezza. Qualora le domande fossero eccedenti al numero di posti disponibili, verrà stilata una lista d'attesa da ASST secondo l'ordine cronologico di valutazione delle domande, previa idoneità valutata dal Nucleo Servizi Handicap di ASST.

## **Contribuzione**

Il costo del servizio è a carico del beneficiario diretto della prestazione, l'Amministrazione comunale può erogare un contributo economico:

- attraverso l'erogazione di contributi il cui valore è correlato alla situazione economica familiare ed al costo del servizio;

- attraverso il pagamento della retta, rivalendosi sull'interessato e sui familiari, secondo quanto previsto dalla disciplina comunale.

# CENTRO SOCIO EDUCATIVO (CSE)

## **Finalità**

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un'Unità di Offerta sociale normata dalla Regione Lombardia. È un servizio diurno rivolto a persone disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Gli interventi socio-educativi e socioanimativi sono finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale della persona.

## **Destinatari**

Il servizio è rivolto a persone disabili con ridotte autonomie che necessitano di interventi educativi e di sostegno all'integrazione sociale.

## **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato o della sua famiglia al Servizio Sociale Territoriale di riferimento. La richiesta verrà valutata dall'assistente sociale che coinvolgerà l'Unità Operativa Integrata Disabilità dell'ASST per la valutazione psicologica. Qualora le domande fossero eccedenti al numero di posti disponibili, verrà stilata una lista d'attesa redatta da GLOS (Gruppo Lavoro Orientamento Servizi Ambito 1) secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande, previa valutazione di idoneità.

## **Compartecipazione**

La percentuale di contribuzione/compartecipazione al costo del servizio viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare come determinato ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. fatta salva diversa valutazione di carattere sociale.

# CENTRO DIURNO DISABILI (CDD)

## **Finalità**

Il Centro Diurno Disabili è un'Unità di Offerta socio sanitaria normata dalla Regione Lombardia. È un servizio diurno di tipo socio sanitario che accoglie persone con gravi disabilità. Il servizio garantisce prestazioni assistenziali, educative, riabilitative e sociosanitarie, favorisce lo sviluppo e il mantenimento delle autonomie personali a sostegno anche del nucleo familiare.

## **Destinatari**

Persone con disabilità gravi, la cui autonomia e capacità di relazione sono gravemente compromesse e di età compresa di massima tra i 18 ed i 64 anni.

## **Modalità di accesso**

Per accedere al servizio la famiglia deve presentare la richiesta all'assistente sociale dell'Unità Operativa Integrata Disabilità dell'ASST. La richiesta verrà valutata dal gruppo di lavoro orientamento ai servizi che ne valuterà l'appropriatezza.

Qualora le domande fossero eccedenti al numero di posti disponibili, verrà stilata una lista d'attesa da ASST secondo l'ordine cronologico di valutazione delle domande, previa idoneità valutata dal Nucleo Servizio Handicap di ASST.

## **Compartecipazione**

È prevista una compartecipazione alla retta del servizio, proporzionata alla situazione economica del diretto beneficiario della prestazione (I.S.E.E.).

# ALLOGGI A PROTEZIONE SOCIALE

## **Finalità**

È un servizio di residenzialità temporaneo con finalità di sostegno e di accompagnamento alla gestione della propria autonomia abitativa per persone disabili in possesso di sufficienti capacità ed autonomie.

## **Destinatari**

Persone disabili di età compresa tra i 18 e i 65 anni con difficoltà relazionali e compromissione delle autonomie sociali, che necessitano di un adeguato supporto per la gestione della propria autonomia abitativa e/o con ridotte capacità motorie.

## **Modalità di accesso**

Su istanza della persona o della sua famiglia alla Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

Qualora le domande fossero eccedenti al numero di posti disponibili, verrà stilata una lista di attesa redatta da GLOS (Gruppo Lavoro Orientamento Servizi Ambito 1) secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande, previa valutazione di idoneità.

## **Compartecipazione**

I costi relativi al valore d'uso dell'appartamento ed utenze sono a carico dell'interessato/a, in misura percentuale delle sue capacità economiche.

# SERVIZIO DISABILI PER L'INTEGRAZIONE

## **Finalità**

Supporto, mediante affiancamento educativo/animativo, alla realizzazione del progetto individualizzato mediante la promozione delle autonomie personali e sociali nei diversi contesti di vita.

## **Destinatari**

Persone con disabilità di età inferiore ad anni 65, residenti a Brescia i cui bisogni e caratteristiche non trovano adeguata risposta nei Servizi Diurni standardizzati da Regione Lombardia. È richiesto il possesso di discrete autonomie sociali e personali spendibili nel contesto di vita.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato, qualora le domande fossero eccedenti al numero di posti disponibili, verrà stilata una lista di attesa redatta da GLOS (Gruppo di lavoro Orientamento Servizi Ambito 1) secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande, previa valutazione di idoneità.

## **Ammissione**

Attraverso il servizio referente che si avvale dei servizi della A.S.S.T. per la valutazione dei bisogni e per la definizione del progetto di intervento.

## **Prestazioni**

Interventi educativi/animativi individualizzati, ovvero, attività per gruppi di utenti.

## **Moduli individuali**

Le aree di intervento del modulo individuale sono relative alle caratteristiche, ai bisogni, alle potenzialità della singola persona con disabilità e vanno concordate con la équipe multiprofessionale di riferimento in base al progetto individualizzato.

Le aree di intervento possono includere:



- attività di osservazione e valutazione;
- attività di sostegno domiciliare;
- attività per favorire la vita indipendente e l'autonomia abitativa;
- attività di integrazione ed inclusione sociale;
- attività di raccordo con l'esperienza scolastica;
- attività di esercitazione all'autonomia di mantenimento delle competenze acquisite.

Le aree di intervento possono variare in relazione alla evoluzione personale e sociale della singola persona con disabilità.

In base alle caratteristiche, ai bisogni, alle potenzialità della singola persona con disabilità, il modulo individuale può articolarsi con un impegno educativo di bassa, media, alta intensità.

### **Moduli di gruppo**

Modulo di gruppo di mantenimento e consolidamento: è previsto per coloro che, a seguito di un significativo e duraturo percorso di apprendimento in altri servizi, necessitano di un intervento educativo finalizzato al mantenimento/consolidamento delle abilità e delle autonomie personali e sociali acquisite nel tempo, al fine di evitare l'impovertimento delle stesse. Può prevedere la partecipazione ad iniziative ed esperienze nel territorio con una costante supervisione degli operatori del servizio.

Modulo di gruppo di promozione all'autonomia: è previsto per coloro che, a seguito di un significativo e duraturo percorso di apprendimento in altri servizi, necessitano di un intervento educativo finalizzato alla promozione di ulteriori ambiti di autonomia. Può prevedere la partecipazione ad iniziative ed esperienze nel territorio con una costante supervisione degli operatori del servizio.

Modulo di Gruppo di sostegno alla domiciliarità autonoma o semiautonoma: previsto per coloro che avendone le caratteristiche e capacità necessarie già sperimentate e consolidate in altri servizi sperimentino convivenze autonome o semiautonome. L'articolazione dell'intervento e l'intensità dell'affiancamento educativo sono definite nell'ambito del progetto individualizzato.

### **Compartecipazione**

La percentuale di contribuzione/compartecipazione al costo del servizio, differenziando il costo con trasporto ed il costo senza trasporto, viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare, come determinato ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013, fatta salva diversa valutazione di carattere sociale.

Sulla base di specifica valutazione sociale e/o del progetto individuale potrà essere disposta la riduzione/esenzione dalla quota minima.

# SERVIZIO DI TRASPORTO DEDICATO ADULTI CON DISABILITÀ MOTORIA - ACCABUS

## **Finalità**

Integrare il servizio di trasporto pubblico urbano al fine di garantire il diritto alla mobilità alle persone con disabilità motoria.

## **Destinatari**

Persone con disabilità motoria con capacità di scelta autonoma e di autodeterminazione, residenti a Brescia e di età compresa tra 18 e 65 anni per i quali ASST Spedali Civili presidio Brescia Centro abbia certificato l'impossibilità di utilizzare i mezzi pubblici.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Prestazioni**

Il servizio è erogato nei giorni da lunedì a domenica dalle ore 07.00 alle ore 24.00 su tratta urbana e, solo per trasporti occasionali, il servizio viene esteso alla zona 2 nei Comuni di Borgosatollo, Bovezzo, Botticino, Caino, Castelmella, Cellatica, Collebeato, Concesio, Flero, Gussago, Nave, Poncarale, Rezzato e Roncadelle.

Se necessario il servizio viene garantito mediante l'impiego di mezzo attrezzato. Il servizio viene erogato generalmente in modo individualizzato, ma può essere erogato in modalità combinata (presenza contemporanea di più utenti) se orari e tragitto richiesti sono compatibili.

L'Ufficio Trasporti Sociali può richiedere all'utente la variazione dell'orario richiesto al fine di garantire la soddisfazione del maggior numero di utenti possibili. L'utente, in sede di prenotazione, potrà

chiedere la presenza di massimo 2 familiari e/o conoscenti adulti quali accompagnatori.

Gli eventuali accompagnatori sono tenuti all'assistenza dell'utente nelle operazioni di salita e discesa dal mezzo.

L'utente genitore di figli minori può chiedere la presenza di detti figli solo in caso di trasporti occasionali.

Il servizio non prevede la presenza di personale con funzione di accompagnatore assistente pertanto l'utente deve garantire un comportamento consono alla natura e sicurezza del servizio.

Il servizio può essere erogato mediante autobus, minibus, autovettura: la scelta del mezzo da impiegarsi viene effettuata dall'Ufficio Trasporti Sociali nell'ambito della programmazione complessiva del servizio.

# SERVIZIO SPERIMENTALE DI TRASPORTO TERAPIE/RIABILITAZIONE PER MINORI DISABILI

## **Finalità**

Il servizio è finalizzato al sostegno del caregiver familiare nell'accompagnamento del minore disabile per sedute di terapia, riabilitazione o per visite mediche specialistiche. Il servizio non dispone di mezzi attrezzati per il trasporto di sedia a ruote rigida e/o elettronica e viene effettuato in collaborazione con Associazioni di Volontariato convenzionate.

## **Destinatari**

Minori con disabilità grave (art. 3 commi 1 e 3 L.104/92) di età compresa tra 0 e 14 anni appartenenti a nuclei con ISEE uguale o inferiore a euro 15.000 residenti nel Comune di Brescia, per i quali sia prescritta terapia riabilitativa da parte del Servizio Sanitario o richiesta visita medica specialistica.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Proposta dal Servizio Sociale Territoriale di riferimento o di ASST Spedali Civili presidio Brescia Centro.

## **Prestazioni**

Il servizio si svolge esclusivamente all'interno del territorio urbano, nella fascia oraria compresa tra le ore 8.30 e le ore 15.00, con tragitti dal domicilio oppure dalla scuola frequentata dal minore alla sede della terapia/visita. Il servizio viene effettuato solo in presenza di accompagnatore adulto, che è tenuto ad assistere il minore disabile durante la salita e la discesa dal mezzo di trasporto, a provvedere alla fornitura e al posizionamento dei sistemi di sicurezza previsti per il minore (poltroncina auto, rialzo seduta) ed a

caricare /scaricare dal mezzo di trasporto eventuali ausili per la mobilità (passeggini, sedie a ruote, bastoni tripodi, ecc.).  
Per ogni ammesso sono realizzabili massimo 30 corse nell'anno solare.

### **Compartecipazione**

Gratuito.

**SERVIZI  
E  
INTERVENTI  
PER  
IL  
DISAGIO  
ADULTO**

# ALLOGGI PER ADULTI IN CONDIZIONI DI MARGINALITÀ

## **Finalità**

Offrire a persone in condizione di marginalità un servizio alloggiativo temporaneo, che mediante interventi di sostegno e accompagnamento, permetta alla persona di sperimentarsi in un progetto di emancipazione per l'autonomia.

## **Destinatari**

Persone senza dimora o temporaneamente alloggiate nei dormitori o in strutture comunitarie, non in grado di gestire una propria autonomia abitativa, seguite dai servizi sociali comunali o specialistici.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Su segnalazione del servizio sociale competente.

## **Prestazioni**

Il servizio offre, oltre all'alloggio, interventi di sostegno, di accompagnamento e di controllo all'interno di un progetto sottoscritto dall'ospite e periodicamente verificato.

## **Determinazione del costo**

Il costo del servizio è quantificato sommando il valore d'uso dell'alloggio e le spese per le utenze domestiche.

## **Compartecipazione**

Viene definita sia sulla base di progetto sociale e sia delle entrate rilevate al momento dell'erogazione del servizio, riferita al nucleo familiare cui appartiene il destinatario diretto della prestazione.

La titolarità del diritto di proprietà, o di altro diritto reale su una abitazione da parte del destinatario diretto della prestazione,



implica la necessità di una particolare e dettagliata motivazione dell'ammissione al servizio.

Le utenze e le manutenzioni ordinarie sono di norma a carico dell'ospite, salvo diversa valutazione sociale.

# ALLOGGI E CONVIVENZE PROTETTE PER ADULTI

## **Finalità**

Il servizio integra un percorso di emancipazione dal bisogno attraverso la messa a disposizione di una convivenza temporanea.

## **Destinatari**

Persone senza dimora in condizioni di difficoltà, in carico al servizio sociale comunale.

## **Ammissione**

Servizio Sociale Territoriale competente, previa predisposizione di progetto concordato con l'utente ed approvato dal Responsabile di Servizio.

## **Prestazioni**

Accoglienza residenziale, integrata con altre risorse e prestazioni, anche educative, finalizzate ad un accompagnamento verso l'autonomia.

## **Compartecipazione**

È definita con valutazione sociale che tiene conto della situazione economica dell'interessato e dei familiari, dei bisogni di cura e delle capacità di gestione del denaro nonché del progetto di intervento concordato.

# ASSISTENZA DOMICILIARE PER IL DISAGIO ADULTO

## **Finalità**

Sostenere la persona adulta in condizione di disagio e fragilità sociale al proprio domicilio e nelle attività di integrazione sociale.

## **Destinatari**

Persone sole in condizioni di fragilità sociale ed a rischio di emarginazione, non autosufficienti nella gestione dei propri bisogni in carico ai servizi sociali comunali o specialistici.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Il servizio viene attivato in seguito alla valutazione delle condizioni sociali, sanitarie e familiari su segnalazione del servizio sociale competente che predispone un progetto di intervento personalizzato.

## **Prestazioni**

L'attività di sostegno si sviluppa attraverso il lavoro di operatori socio-assistenziali e di educatori che operano secondo il progetto personalizzato al domicilio dell'utente e in attività volte all'integrazione.

## **Compartecipazione**

La contribuzione/compartecipazione al costo del servizio, differenziando il costo con trasporto ed il costo senza trasporto, viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale utilizzando il metodo della progressione lineare per i Centri aperti che offrono attività di sostegno domiciliare.

## **BUONO A SOSTEGNO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE PER ADULTI**

Nel caso in cui il Comune sia assegnatario di risorse, da erogarsi sotto forma di titoli sociali (buoni e voucher), al fine di sostenere e supportare la persona e la sua famiglia per garantire una piena possibilità di permanenza della persona fragile al proprio domicilio e nel suo contesto di vita, i relativi bandi di assegnazione saranno conformati alle indicazioni ed alle regole previste dall'erogatore delle risorse.

L'ammontare dei titoli sociali è determinato sia dalla situazione economica, come determinata ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013, sia dalla normativa regionale di riferimento, sia dallo specifico progetto individuale, come redatto in collaborazione con il Servizio Sociale.

# CENTRI DI ACCOGLIENZA DIURNA

## **Finalità**

Offrire accoglienza diurna e prestazioni a bassa soglia d'accesso a persone a forte rischio di esclusione sociale.

## **Destinatari**

Persone a forte rischio di esclusione sociale.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Diretta o tramite segnalazione dei servizi sociali comunali o specialistici o dei servizi di bassa soglia.

## **Prestazioni**

Interventi di prima accoglienza, sia per residenti che per non residenti, quali attività di segretariato sociale, utilizzo di docce, deposito bagagli, pasto ed attività animative; per i residenti e di concerto con il servizio sociale, attività di sostegno educativo a progetti individualizzati e proposta di attività occupazionali.

## **Compartecipazione**

All'utilizzatore è richiesta di norma una compartecipazione al costo della prestazione utilizzata il cui importo massimo è concordato con l'ente gestore.

# CENTRO DIURNO PER ADULTI

## **Finalità**

Il servizio integra un percorso di reinserimento sociale attraverso servizi di bassa soglia.

## **Destinatari**

Persone sole in condizioni di fragilità sociale ed a rischio di emarginazione.

## **Ammissione**

A seguito di istanza.

## **Prestazioni**

Offre accoglienza e prestazioni a bassa soglia d'accesso come il segretariato sociale, le Garantisce sostegno ed accompagnamento a percorsi di reinserimento sociale.

## **Compartecipazione**

Gratuito.

# COMUNITÀ ALLOGGIO PER ADULTI

## **Finalità**

Accoglienza di persone adulte in difficoltà per le quali la situazione di piccola convivenza e di strette relazioni sia congruente con i loro bisogni educativi e di assistenza.

## **Destinatari**

Persone adulte in difficoltà.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Su segnalazione del Servizio sociale competente.

## **Prestazioni**

Accoglienza residenziale, integrata con altre risorse e prestazioni, anche educative, finalizzate ad un accompagnamento verso l'autonomia.

## **Compartecipazione**

È definita in base alla retta applicata dal gestore e al "Regolamento per l'erogazione degli interventi e servizi sociali alla persona", con valutazione sociale che tiene conto della situazione economica dell'interessato e dei familiari, dei bisogni di cura e delle capacità di gestione del denaro, nonché del progetto di intervento concordato.

# CONVIVENZE PROTETTE

## **Finalità**

Il servizio integra un percorso di emancipazione dal bisogno di adulti in disagio attraverso la messa a disposizione di una convivenza temporanea.

## **Destinatari**

Persone senza dimora in condizioni di difficoltà, in carico ai servizi sociali comunali o specialistici.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Su segnalazione del Servizio Sociale competente che predispone un progetto di intervento personalizzato.

## **Prestazioni**

Accoglienza residenziale, integrata con altre risorse e prestazioni, anche educative, finalizzate ad un accompagnamento verso l'autonomia.

## **Determinazione del costo**

Il costo del servizio è quantificato sommando il valore d'uso dell'alloggio e le spese per le utenze domestiche diviso il numero di persone accolte.

## **Compartecipazione**

La quota di compartecipazione è soggetta a valutazione sociale che tiene conto della situazione economica dell'interessato e dei familiari, dei bisogni di cura e delle capacità di gestione del denaro nonché del progetto di intervento concordato.

La titolarità del diritto di proprietà, o di altro diritto reale su una abitazione da parte del destinatario diretto della prestazione, implica la necessità di una particolare e dettagliata motivazione dell'ammissione al servizio.



# DORMITORIO

## **Finalità**

Il servizio offre accoglienza notturna in struttura a uomini e donne senza fissa dimora.

## **Destinatari**

Uomini, italiani e stranieri con regolare permesso di soggiorno, maggiorenni, senza dimora.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Diretta o tramite segnalazione dei Servizi Sociali comunali o specialistici.

## **Prestazioni**

Accoglienza notturna, pasto serale, colazione, servizio di lavanderia e possibilità di sosta diurna agli ospiti per periodi di accoglienza preventivamente determinati.

## **Compartecipazione**

Proporzionale alla situazione economica dell'ospite e fissato dal Servizio Sociale Territoriale proponente, secondo il progetto individuale.

# ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI E A RILEVANZA SOCIALE

## **Finalità**

Attivazione di percorsi appropriati di inclusione ed integrazione per il contrasto alla povertà per persone con disabilità o per persone in una situazione di svantaggio sociale.

L'obiettivo degli interventi è realizzare percorsi individualizzati che:

- permettano un coinvolgimento attivo delle persone, beneficiarie di contributi economici, in attività di impegno sociale a favore della collettività, con l'obiettivo di superare la mera elargizione di supporti economici e favorire, ove possibile, meccanismi di scambio con attività e/o forme di impegno sociale;
- rendano progressivamente compatibili le esigenze delle persone con quelle del sistema produttivo, affinché le persone possano evolvere verso un impiego o, nei casi più complessi, permanere comunque in un contesto lavorativo che sappia offrire un soddisfacente grado di integrazione sociale e di mantenimento delle competenze.

Gli interventi si attuano attraverso percorsi di integrazione presso soggetti del Terzo Settore ed enti pubblici o soggetti privati operanti sul territorio.

L'attivazione dei percorsi si svolge nell'ambito di un progetto individualizzato di intervento ed è finalizzata al superamento di preesistenti condizioni di svantaggio, che condizionano l'autonomia della persona, con particolare riferimento all'acquisizione o al mantenimento di abilità socio – lavorative.

L'attivazione dei percorsi non costituisce vincolo di assunzione.

Al riscontrarsi di condizioni attitudinali e di mercato adeguate, la persona interessata può accedere ad un percorso di tirocinio (ex D.G.R. X/825 del 23 ottobre 2013) o a percorso dotale o a contratto lavorativo, finalizzato alla assunzione, come da norme vigenti, presso il contesto di inserimento o altrove.

## **Destinatari**

I percorsi di contrasto alla povertà e di inclusione sociale si rivolgono a persone in situazione di svantaggio e/o con disabilità, che si trovano nelle seguenti condizioni:

- residenza nel Comune di Brescia ovvero persone domiciliate nel Comune, che siano interessate a un progetto di autonomia, da attuarsi in accordo con il Comune di residenza;
- età lavorativa, sulla base delle normative vigenti (15 – 64 anni);
- stato di disoccupazione o inoccupazione attestato ovvero situazione di svantaggio attestata dal Servizio Sociale Territoriale.

## **Modalità di accesso**

Preso in carico del Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

## **Ammissione**

Progetto del Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

Svolgimento di attività presso soggetti qualificati inseriti in apposito albo.

Attivazione di eventuale tirocinio di inclusione sociale per le attività occupazionali.

## **Compartecipazione**

Gratuito.

# NOTE PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO

## **Finalità**

Il Servizio Note per l'inserimento lavorativo ha l'obiettivo di facilitare, attraverso percorsi personalizzati di accompagnamento e sostegno, l'inserimento lavorativo di persone in condizione di particolare debolezza nei confronti del mondo del lavoro per invalidità e/o svantaggio sociale.

## **Destinatari**

- persone in condizione di disabilità ai sensi della Legge 68/1999;
- persone in condizioni di svantaggio ai sensi dell'art. 4 della Legge 381/1991;
- persone in condizioni di svantaggio sociale di cui al Regolamento UE 2204/2002

seguite dai servizi sociali comunali che necessitano di accompagnamento per entrare o rientrare nel mondo del lavoro

## **Modalità di accesso**

Persone in possesso di attestazioni di svantaggio sociale attribuite, indicativamente, dai seguenti servizi:

- Servizio sociale territoriale;
- Servizi specialistici AST;
- Servizi azienda ospedaliera ASST;
- Servizi del Ministero della Giustizia.

## **Prestazioni**

Messa a disposizione di una dote di inserimento lavorativo per disoccupati che trovano occupazione in Cooperative Sociali di Tipo B.

La dote, dal punto di vista economico, varia rispetto la tipologia di contratto d'assunzione (se tempo pieno o tempo parziale, se a tempo determinato o a tempo indeterminato) e alla tipologia di svantaggio.

Le azioni finanziate dalla dote sono tutte quelle d'orientamento e d'accompagnamento al mantenimento del posto di lavoro, previste dal Piano di Intervento Personalizzato ed effettuate da tutor e responsabili sociali delle cooperative sociali di tipo B.

# SERVIZIO DOCCE

## **Finalità**

Il servizio offre accoglienza notturna in struttura a uomini e donne senza fissa dimora.

## **Destinatari**

Italiani e stranieri senza fissa dimora.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Diretta o tramite segnalazione dei Servizi Sociali comunali o specialistici.

## **Prestazioni**

Accoglienza notturna, pasto serale, colazione, servizio di lavanderia e possibilità di sosta diurna agli ospiti per periodi di accoglienza preventivamente determinati.

## **Compartecipazione**

Gratuito.

# **INTERVENTI A FAVORE DI PERSONE IN SITUAZIONE DI GRAVE MARGINALITÀ DURANTE LA STAGIONE INVERNALE (PIANO FREDDO)**

## **Finalità**

Contenere i disagi provocati dal freddo invernale e salvaguardare la salute delle persone senza fissa dimora.

## **Destinatari**

Persone senza dimora, uomini e donne, italiani e stranieri (anche senza documenti).

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Tramite i Centri d'invio individuati annualmente.

## **Prestazioni**

Ospitalità notturna per una settimana -eventualmente rinnovabile -in strutture comunali e non, la cui apertura generalmente avviene nei mesi invernali da novembre ad aprile.

## **Compartecipazione**

Gratuito.





**SERVIZI  
E  
INTERVENTI  
PER  
LE  
PERSONE  
ANZIANE**

# SISTEMA INTEGRATO SERVIZI DOMICILIARI

## **Finalità**

Sostenere la permanenza dell'anziano e del disabile presso la propria famiglia.

## **Destinatari**

Persone sole in condizioni di parziale autonomia socio-sanitaria o totalmente non autosufficienti, inserite in una famiglia che necessita di aiuto.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Disposta dal Responsabile del Servizio Sociale Territoriale su proposta dell'Assistente Sociale, compatibilmente con le risorse disponibili, tenendo conto delle seguenti priorità:

- condizione di solitudine e impossibilità di attivare le reti di sostegno familiari, parentali e di vicinato;
- gravità delle condizioni sanitarie e sociali;
- situazione economica.

## **Prestazioni**

L'attività di sostegno si sviluppa attraverso il lavoro di operatori che intervengono secondo il progetto personalizzato del Servizio Sociale Territoriale.

## **Compartecipazione**

Il cittadino stipula un contratto con il gestore accreditato a cui paga direttamente la propria quota stabilita sulla base dell'I.S.E.E., secondo il metodo della progressione lineare.

L'Amministrazione comunale integra la quota mancante direttamente all'ente erogatore tramite la forma del contributo al cittadino.

# **BUONO SOCIALE PER PERSONE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI O DISABILI**

Nel caso in cui il Comune sia assegnatario di risorse, da erogarsi sotto forma di titoli sociali (buoni e voucher), al fine di sostenere e supportare la persona e la sua famiglia per garantire una piena possibilità di permanenza della persona fragile al proprio domicilio e nel suo contesto di vita, i relativi bandi di assegnazione saranno conformati alle indicazioni ed alle regole previste dall'erogatore delle risorse.

L'ammontare dei titoli sociali è determinato sia dalla situazione economica, come determinata ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013, sia dalla normativa regionale di riferimento, sia dallo specifico progetto individuale, come redatto in collaborazione con il Servizio Sociale.

# **BUONI A SOSTEGNO DELLA NON AUTOSUFFICIENZA PER ANZIANI, DISABILI GRAVI E MINORI DISABILI**

## **Finalità**

Il Comune di Brescia, in applicazione della D.G.R. n. 5940 del 5/12/2016 relativa al programma operativo regionale in materia di gravi e gravissime disabilità di cui al Fondo Nazionale non autosufficienze anno 2016 ha previsto l'erogazione di buoni a sostegno della non autosufficienza e di interventi a favore di persone con disabilità grave, secondo le seguenti tipologie:

- Sostegno della non autosufficienza per progetti di vita indipendente;
- Sostegno della non autosufficienza per l'assistenza e cura delle persone disabili adulte;
- Sostegno della non autosufficienza per l'assistenza e cura ad anziani con assistente personale (badante);
- Sostegno della non autosufficienza: Care Giver familiare per minori disabili.

Il Fondo Nazionale è confermato annualmente.

## **Destinatari**

Tutti i cittadini che rientrano nelle specifiche del bando regionale.

## **Modalità di accesso**

Presentando il modulo scaricabile dal sito del comune di Brescia; tramite raccomandata a/r ai Servizi Sociali del Comune di Brescia; attraverso la posta elettronica certificata in copia formato PDF, o con firma elettronica certificata, all'indirizzo PEC [servizisociali@pec.comune.brescia.it](mailto:servizisociali@pec.comune.brescia.it)

# HOME CARE PREMIUM

## **Finalità**

Il Progetto Home Care Premium promuove interventi a sostegno di soggetti non autosufficienti, anche con riguardo ad azioni di prevenzione della non autosufficienza e del decadimento cognitivo.

## **Destinatari**

Gli interventi sono riservati a dipendenti o pensionati pubblici e loro familiari sino al primo grado.

## **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato mediante presentazione di apposito modulo.

Il Comune di Brescia aderisce al progetto annualmente attivando uno sportello di informazione presso gli uffici del Settore Servizi Sociali in Piazzale Repubblica n. 1 durante il periodo in cui è possibile presentare le domande per L'Home Care Premium.

# CENTRO APERTO

## **Finalità**

Il centro aperto si colloca nella rete dei servizi per anziani con funzione preventiva, in quanto si rivolge a persone autosufficienti, creando occasioni di incontro attraverso un calendario di iniziative in grado di potenziare interessi ed hobby.

In alcuni centri aperti vengono offerti interventi di supporto alle attività del servizio di assistenza domiciliare mediante l'erogazione di servizi quali il servizio bagni protetti ed il servizio mensa.

## **Destinatari**

Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti e a rischio di emarginazione.

## **Modalità di accesso**

Per le attività di relazione e socializzazione l'accesso è libero. Per i Centri aperti che offrono attività di sostegno (pasto e bagno assistito) l'accesso è subordinato alla valutazione dell'assistente sociale del Servizio sociale Territoriale di riferimento.

## **Prestazioni**

I Centri aperti si differenziano per nella tipologia di prestazioni offerte in quanto alcuni hanno un indirizzo ludico ricreativo mentre altri si qualificano per interventi di aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana: somministrazione pasti; attività preventive per rallentare il decadimento fisico e mentale; attività riabilitativo-occupazionali per recuperare condizioni di autosufficienza psico-fisica; servizio di sostegno ai familiari secondo programmi di educazione ed informazione. Il servizio comprende l'eventuale trasporto da e per l'abitazione.

## **Compartecipazione**

La compartecipazione al costo del servizio, differenziando il costo con trasporto ed il costo senza trasporto, viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale utilizzando il metodo della

progressione lineare per i Centri aperti che offrono attività di sostegno domiciliare.

# CENTRO DIURNO

## **Finalità**

Il centro diurno si colloca nella rete dei servizi per anziani con una duplice funzione:

- preventiva, in quanto si rivolge a persone autosufficienti creando occasioni di incontro attraverso un calendario di iniziative in grado di potenziare interessi ed hobby;
- di supporto alle attività del servizio di assistenza domiciliare mediante l'erogazione di servizi quali il servizio bagni protetti ed il servizio mensa.

## **Destinatari**

Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti e a rischio di emarginazione.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Predisposta dal Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

## **Prestazioni**

Aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana; somministrazione pasti; attività preventive per rallentare il decadimento fisico e mentale; attività riabilitativo-occupazionali per recuperare condizioni di autosufficienza psico-fisica; servizio di sostegno ai familiari secondo programmi di educazione ed informazione. Il servizio comprende l'eventuale trasporto da e per l'abitazione.

## **Compartecipazione**

La percentuale di compartecipazione al costo del servizio, differenziando il costo con trasporto ed il costo senza trasporto, viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale utilizzando il metodo della progressione lineare.



# CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI)

## **Finalità**

Offrire in regime diurno tutte le prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative previste per le strutture residenziali per farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e continuità degli interventi; garantire alle famiglie un sostegno reale e momenti di tutela e sollievo.

## **Destinatari**

Sono, di norma, destinatarie del (CDI) persone di età superiore ai 65 anni:

- con compromissione parziale o totale delle autonomie fisiche o psichiche, ma non così grave da richiedere il ricovero definitivo in RSA;
- con compromissione dell'autosufficienza, inseriti in famiglie non in grado di assolvere in forma continuativa il carico assistenziale;
- soggetti affetti da demenza ma senza gravi disturbi del comportamento;
- persone sole con un discreto livello di autonomia, ma a grave rischio di emarginazione per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente e non hanno a livello territoriale un servizio diurno di riferimento.

Non sono ammesse persone con problematiche psichiatriche attive, con handicap, in età giovane o adulta. Le persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento accedono a un Centro diurno integrato specifico.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Predisposta dal servizio sociale competente che si avvale per la definizione del progetto di intervento dell'unità di valutazione multidimensionale e geriatrica.

Il servizio comprende l'eventuale trasporto da e per l'abitazione.

### **Contribuzione/Compartecipazione**

La percentuale di contribuzione/compartecipazione al costo del servizio, differenziando il costo con trasporto ed il costo senza trasporto, viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare, come determinato ai sensi dell'art. 6 del DPCM 159/2013.

# LAVANDERIA A DOMICILIO

## **Finalità**

Garantire alla persona anziana un supporto per il lavaggio della biancheria e dei capi di abbigliamento, ovvero integrare il servizio di assistenza domiciliare.

## **Destinatari**

Anziani con reti di sostegno familiari o informali assenti o carenti, non in grado di assolvere alle necessità personali e in precarie condizioni igieniche.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Prestazioni**

Ritiro e consegna settimanale degli indumenti al domicilio dell'utente.

## **Contribuzione/Compartecipazione**

Il servizio è erogato gratuitamente, sulla base di specifica valutazione sociale e prevedendo limiti di accesso sulla base dell'I.S.E.E. L'eventuale compartecipazione al costo del servizio viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare, come determinato ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013.

# SPORTELLI ASSISTENTI FAMILIARI

## **Finalità**

Permettere alle famiglie di persone anziane di consultare il registro regionale degli assistenti familiari (in possesso dei requisiti previsti dalla normativa) al fine di individuare l'assistente più corrispondente alle esigenze dell'anziano. Permettere agli assistenti familiari di usufruire di corsi di qualificazione.

## **Destinatari**

Il servizio è destinato ai familiari di persone anziane che hanno necessità di reperire un assistente familiare e agli assistenti familiari che vogliono iscriversi nell'apposito registro.

## **Modalità di accesso**

Libero e gratuito presso le sedi degli sportelli; l'elenco è reperibile presso le sedi dei Servizi Sociali Territoriali di riferimento e sul sito del Comune di Brescia.

# ALLOGGI SOCIALI PER ANZIANI

## **Finalità**

Il servizio di alloggio sociale è rivolto a persone anziane che presentano lievi limiti dell'autonomia o che sono a rischio di marginalità sociale e necessitano di un monitoraggio costante da parte del Servizio sociale Territoriale di riferimento. Il bisogno di alloggio deve essere accompagnato da altre difficoltà generali.

## **Destinatari**

Persones che sommano problemi abitativi a quelli che derivano da una limitata autonomia di ordine fisico e sociale; persone che hanno bisogno di un ambiente protetto dove siano salvaguardati i benefici della vita privata; persone che presentino una modesta compromissione delle capacità di accudire ai bisogni primari della vita; persone che soffrano di situazioni di solitudine.

## **Modalità di accesso**

La richiesta di ammissione, presentata al Servizio Sociale Territoriale di riferimento, viene esaminata dall'assistente sociale congiuntamente con l'Unità di Valutazione Geriatrica che esprime parere di idoneità all'utilizzo del servizio. Viene poi predisposta una graduatoria in cui sono indicate le priorità di intervento.

## **Compartecipazione**

Il cittadino corrisponde all'amministrazione comunale una retta calcolata sulla base di progetto sociale.

# ALLOGGI PROTETTI

## **Finalità**

Il servizio di alloggio protetto è rivolto a persone anziane che presentano lievi limiti dell'autonomia o che sono a rischio di marginalità sociale e necessitano di un monitoraggio costante da parte del Servizio sociale Territoriale di riferimento. Il bisogno di alloggio deve essere accompagnato da altre difficoltà generali.

L'alloggio protetto ha due livelli di protezione, bassa e media, che assicurano un'intensità assistenziale diversificata in base alle necessità della persona.

## **Destinatari**

Persone superiori ai 65 anni, singoli o coppie che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto che sommano problemi abitativi a quelli che derivano da una limitata autonomia di ordine fisico e sociale; persone che hanno bisogno di un ambiente protetto dove siano salvaguardati i benefici della vita privata; persone che presentino una modesta compromissione delle capacità di accudire ai bisogni primari della vita; persone che soffrano di situazioni di solitudine.

La priorità di accesso è garantita alle persone con contribuzione retta da parte del Comune di Brescia.

## **Modalità di accesso**

La richiesta di ammissione, presentata al Servizio Sociale Territoriale di riferimento, viene esaminata dall'assistente sociale che attribuisce il livello di protezione.

## **Compartecipazione**

Il cittadino corrisponde all'amministrazione comunale una retta calcolata sulla base di progetto sociale.

# ALLOGGI IN CONVIVENZA

## **Finalità**

L'alloggio ha lo scopo di ospitare anziani soli che, trovandosi in situazione di modesta dipendenza socio-sanitaria e discreta autonomia personale, non sono più in grado di permanere nel proprio ambiente familiare, per situazioni di solitudine, di mancanza di alloggio, abbandono, indigenza o per difficoltà di gestione e auto-organizzazione. La finalità del servizio è quella di salvaguardare la persona da processi invalidanti psicologici e sociali, inserendola in una vera e propria casa dotata di servizi di sostegno e che le consentano di mantenere le proprie abitudini di vita, pur all'interno e nei limiti di una condizione di convivenza.

## **Destinatari**

Persone anziane che presentano le seguenti fragilità:

- fragilità dal punto di vista economico, poiché privi di reddito o incapaci di gestione economica;
- problemi di solitudine ed assenza di riferimenti (senza alcuna rete familiare e amicale);
- tendenza a trascurarsi dal punto di vista igienico e sanitario;
- presenza di una buona autonomia fisica, anche se subentrano problemi di salute correlati all'età;
- presenza pregressa di eventuali dipendenze;
- difficoltà a gestire un alloggio per mancanza della "cultura" della casa mancanza di alloggio poiché dimessi da strutture di accoglienza.

L'alloggio è destinato a uomini soli, è in previsione l'attivazione di un servizio analogo per donne sole.

## **Modalità di accesso**

La richiesta di ammissione, presentata al Servizio Sociale Territoriale di riferimento, viene

esaminata dall'assistente sociale.

### **Compartecipazione**

Il cittadino corrisponde all'amministrazione comunale una retta calcolata sulla base di progetto sociale.



# COMUNITÀ FAMIGLIA PER PERSONE ANZIANE

## **Finalità**

La comunità famiglia per persone anziane è una struttura residenziale di carattere sociale a bassa intensità assistenziale, nella quale sono ospitate persone con buone autonomie funzionali o lievi limitazioni dell'autosufficienza, clinicamente stabili, con capacità cognitive conservate, che vivono al domicilio in condizioni di solitudine o che hanno una rete familiare rarefatta o assente.

## **Destinatari**

Persone di età superiore ai 65 anni autosufficienti e/o che necessitano di bassa intensità assistenziale, certificata dal medico di medicina generale.

È esclusa l'accoglienza di persone non autosufficienti che necessitano di assistenza socio sanitaria continua.

## **Modalità di accesso**

Esistono due tipologie di accesso:

- a seguito di istanza dell'interessato direttamente alla struttura;
- a seguito di richiesta di ammissione, presentata al Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

Le persone che necessitano di un contributo economico per il pagamento della retta devono transitare preventivamente per il Servizio sociale Territoriale.

## **Contribuzione**

Il Comune eroga un contributo sulla base dell'I.S.E.E. e del progetto individuale.

# COMUNITÀ RESIDENZIALI PER PERSONE ANZIANE

## **Finalità**

La comunità residenziale per persone anziane è una struttura residenziale di carattere sociale a media intensità assistenziale, nella quale sono ospitate persone con limitazioni dell'autosufficienza, clinicamente stabili, con capacità cognitive conservate, che vivono al domicilio in condizioni di solitudine o che hanno rete familiare rarefatta o assente.

## **Destinatari**

Persone anziane, con un grado di compromissione nell'autonomia da lieve a moderata, in particolare per mobilità e comorbilità, con assenza di significativi segni di decadimento cognitivo e di disturbi comportamentali.

Non sono ammissibili le persone totalmente non autosufficienti o con gravi disturbi comportamentali.

## **Modalità di accesso**

Esistono due tipologie di accesso:

- a seguito di istanza dell'interessato direttamente alla struttura;
- a seguito di richiesta di ammissione, presentata al Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

Le persone che necessitano di un contributo economico per il pagamento della retta devono transitare preventivamente per il Servizio sociale Territoriale.

## **Contribuzione**

Il Comune eroga un contributo sulla base dell'I.S.E.E. e del progetto individuale.

# RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

## **Finalità**

È una struttura residenziale che offre elevate prestazioni sanitarie, infermieristiche, assistenziali, riabilitative, ad anziani in condizioni di totale non autosufficienza grave o di demenza. Si rivolge ad anziani che mostrano un quadro sanitario complesso ed in labile compenso, per i quali i supporti domiciliari e semiresidenziali risultano insufficienti a sostenere la persona e la sua famiglia.

## **Destinatari**

Anziani non più autosufficienti per i quali risultino ormai inadeguati i consueti servizi di sostegno (assistenza domiciliare, pasti, ecc.) e l'intervento assistenziale del nucleo familiare; anziani che presentano gravi patologie e necessitano di una costante assistenza sanitaria.

## **Modalità di accesso**

La richiesta va presentata presso la R.S.A. individuata dal cittadino. Per la richiesta di contributo al pagamento della retta di ricovero il riferimento è il Servizio Sociale Territoriale di riferimento (residenza dell'anziano).

## **Contribuzione**

Il Comune eroga un contributo sulla base dell'I.S.E.E. e del progetto individuale.

# COMUNITÀ FAMIGLIA

## **Finalità**

Fornire all'anziano interventi di protezione assistenziale, definitiva o temporanea, ed abitativa, volta a valorizzare i livelli di autonomia; coinvolgere gli ospiti nella gestione della casa, responsabilizzandoli nelle azioni quotidiane; prevenire degenerazioni delle condizioni di autonomia psicofisica; evitare o ritardare interventi assistenziali più impegnativi.

## **Destinatari**

Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti. In particolare:

- persone anziane con limitata autonomia nelle attività di base della vita quotidiana, cognitivamente integre e in grado di partecipare attivamente alla organizzazione della propria esistenza;
- persone anziane che presentano un'iniziale deterioramento delle funzioni cognitive, che mantengono una buona autonomia nelle attività della vita quotidiana e sono in grado di vivere in comunità;
- persone anziane autosufficienti nella gestione della propria persona che, per motivi legati all'età o ad emergenze sociali, non possono vivere nella loro abitazione.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Predisposta dal Servizio Sociale Territoriale di riferimento che può avvalersi dell'intervento dell'unità di valutazione multidimensionale e geriatrica dell'A.S.S.T.

## **Contribuzione**

Il Comune eroga un contributo sulla base dell'I.S.E.E. e del progetto individuale.

# COMUNITÀ RESIDENZIALI

## **Finalità**

Fornire all'anziano interventi di protezione assistenziale, definitiva o temporanea, ed abitativa, volta a valorizzare i livelli di autonomia; coinvolgere gli ospiti nella gestione della casa, responsabilizzandoli nelle azioni quotidiane; prevenire degenerazioni delle condizioni di autonomia psicofisica; evitare o ritardare interventi assistenziali più impegnativi.

## **Destinatari**

Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti. In particolare:

- persone anziane con limitata autonomia nelle attività di base della vita quotidiana, cognitivamente integre e in grado di partecipare attivamente alla organizzazione della propria esistenza;
- persone anziane che presentano un'iniziale deterioramento delle funzioni cognitive, che mantengono una buona autonomia nelle attività della vita quotidiana e sono in grado di vivere in comunità;
- persone anziane autosufficienti nella gestione della propria persona che, per motivi legati all'età o ad emergenze sociali, non possono vivere nella loro abitazione.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato.

## **Ammissione**

Predisposta dal Servizio Sociale Territoriale di riferimento che può avvalersi dell'intervento dell'unità di valutazione multidimensionale e geriatrica dell'A.S.S.T.

## **Contribuzione**

Il Comune eroga un contributo sulla base dell'I.S.E.E. e del progetto individuale.

# SERVIZIO PASTO A DOMICILIO

## **Finalità**

Garantire alle persone, che non sono in grado di provvedere autonomamente, un pasto quotidiano variato e completo di tutti i principi nutritivi.

## **Destinatari**

Persone adulte o anziane con limitata autonomia personale che presentano difficoltà nella preparazione del pasto; persone autosufficienti per le quali sia dimostrato un evidente rischio di emarginazione sociale.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza.

## **Ammissione**

A richiesta e a seguito di valutazione del servizio sociale competente, sulla base delle condizioni psico-fisiche.

## **Prestazioni**

Pasti a domicilio per le persone che non sono in grado di accedere alle mense convenzionate e pasti presso Centri Diurni comunali (pasti in struttura).

## **Contribuzione/Compartecipazione**

La percentuale di contributo o di compartecipazione al costo del servizio viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo della progressione lineare, come determinato ai sensi dell'art. 6 del DPCM 159/2013, ovvero ai sensi dell'art. 3 del D.P.C.M. 159/2013.

# **SOGGIORNI CLIMATICI**

## **Finalità**

Offrire l'opportunità agli anziani di trascorrere un periodo di vacanza socializzante.

## **Destinatari**

Persone anziane autosufficienti residenti nel Comune di Brescia che abbiano compiuto i 65 anni all'atto dell'iscrizione. È prevista l'ammissione in deroga del coniuge/convivente con età compresa tra i 60 e i 64 anni.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza.

## **Informazioni**

- All'atto dell'iscrizione verrà dato volantino dettagliato del soggiorno;
- La sistemazione è in camere doppia. L'abbinamento in camera doppia (per chi non comunica il nominativo di un amico/a/coniuge) verrà effettuato da parte dell'agenzia viaggi. La camera singola è soggetta a verifica disponibilità nell'albergo e pagamento del relativo supplemento;
- In caso di ritiri/cancellazioni valgono le condizioni applicate da ogni singola agenzia responsabile del soggiorno.

## **Compartecipazione**

Il costo è a completo carico delle persone partecipanti.

# TELESOCORSO

## **Finalità**

Garantire un pronto intervento nel caso di malori improvvisi, cadute accidentali o incidenti domestici, favorendo in questo modo una maggiore tranquillità psicologica alle persone a rischio sociale o sanitario.

## **Destinatari**

Persone anziane o disabili che presentano una condizione sanitaria a rischio; anziani che vivono soli o in coppia che necessitano di una condizione di maggiore sicurezza; anziani inseriti nell'anagrafe della fragilità; persone anziane che fruiscono di servizi alloggiativi comunali.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza.

## **Prestazioni**

L'allarme dell'utente è raccolto dalla centrale operativa che immediatamente mette in atto gli interventi più opportuni. Il servizio funziona 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

## **Contribuzione/compartecipazione**

La percentuale di contribuzione/compartecipazione al costo del servizio viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale con il metodo fasce come determinato ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013.



# TRASPORTI SOCIALI

## **Finalità**

Garantire trasporti temporanei a persone che non sono in grado di utilizzare i normali mezzi pubblici (autobus, taxi, ecc.) e necessitano di trasporti specializzati per terapie, visite, etc., e fino ad un massimo di 10 corse al mensili per attività di socializzazione. I trasporti si suddividono in differenti tipologie di servizio: Trasporti occasionali e servizi domiciliari, trasporti occasionali, trasporti continuativi da per centro diurno, centro diurno integrato.

## **Destinatari**

Anziani che sono privi di una rete familiare o informale in grado di garantire il trasporto e l'accompagnamento al servizio.

## **Modalità di accesso**

A seguito di istanza.

## **Ammissione**

Disposta dal Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

## **Compartecipazione**

La misura di compartecipazione al costo del servizio viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale utilizzando il metodo della progressione lineare e secondo le seguenti modalità:

- rimborso mediante quota forfettaria per singola corsa organizzata dal Comune;
- voucher per la fruizione dei trasporti sia realizzati dal servizio radio taxi sia da organizzazioni ed associazioni convenzionate con il Comune.



# **INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO**

## **UFFICI DELLA SEDE CENTRALE**

### **FATTORE ACCESSIBILITÀ**

#### Indicatori

- Struttura facilmente raggiungibile, nelle vicinanze della fermata della metropolitana e dei mezzi pubblici;
- Orario di servizio -20 ore e 45 minuti settimanali con la presenza di personale in Servizio.

### **FATTORE ACCOGLIENZA DELL'UTENZA**

#### Indicatori

- Facilità di contatto – presenza di front office per la prima accoglienza e orientamento dell'utenza; colloquio diretto con l'operatore, contatto telefonico o posta elettronica, possibilità di appuntamento per servizi specifici;
- Atteggiamento dell'operatore -accoglienza, ascolto, cortesia e decodifica della domanda dell'utenza;
- Imparzialità – Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici.

### **FATTORE EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

#### Indicatori

- Qualità della risposta – diretta e documentata con eventuale orientamento a servizi o sportelli terzi aventi natura specialistica;
- Tempi certi di risposta;
- Assistenza all'utente – accompagnamento nella ricerca informativa;
- Economicità.

### **GESTIONE RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI**

Gli utenti hanno a disposizione un apposito modulo per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato.

Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti.

I tempi di risposta soddisfano i requisiti di certezza e tempestività (5 giorni lavorativi).

## **UFFICI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI**

### **FATTORE ACCESSIBILITÀ**

#### Indicatori

- Struttura facilmente raggiungibile, nelle vicinanze della fermata della metropolitana e dei mezzi pubblici;
- Orario di servizio - 20 ore e 45 minuti settimanali con la presenza di personale in Servizio.

### **FATTORE ACCOGLIENZA DELL'UTENZA**

#### Indicatori

- Facilità di contatto – presenza di front office per la prima accoglienza e orientamento dell'utenza; colloquio diretto con l'operatore, contatto telefonico o posta elettronica, possibilità di appuntamento per servizi specifici;
- Atteggiamento dell'operatore -accoglienza, ascolto, cortesia e decodifica della domanda dell'utenza;
- Imparzialità –Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici.

### **FATTORE EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

#### Indicatori

- Qualità della risposta – diretta e documentata con eventuale orientamento a servizi o sportelli terzi aventi natura specialistica;
- Tempi certi di risposta;
- Assistenza all'utente – accompagnamento nella ricerca informativa;
- Economicità.

### **GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI, ENCOMI E RINGRAZIAMENTI**

Gli utenti hanno a disposizione un apposito modulo per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato.

Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti.

I tempi di risposta soddisfano i requisiti di certezza e tempestività (10 giorni lavorativi).



## Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Brescia viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Costituzione Europea
- articoli 2, 32 e 38 della Carta costituzionale
- Decreto del Ministero dell'Interno 31 dicembre 1983 "Individuazione delle categorie di servizi pubblici locali a domanda individuale"
- Legge 07.08.1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate."
- Decreto legislativo 31.03.1998, n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della l. 15 marzo 1997, n. 59"
- Decreto legislativo 18.08.2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"
- Legge 08.11.2000, n. 328 recante "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- D.P.R. 28.12.2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione legislativa" D.P.C.M. 14.02.2001 " Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio – sanitarie"
- D.P.R. 03.05.2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 – 2003"
- Legge costituzionale 18.10.2001, n. 3 "Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione"
- Legge 05.06.2003, n. 131 "Disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento della Repubblica alla legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3"
- Decreto legislativo 30.06.2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" Decreto Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 8 marzo 2013 "Definizione delle modalità di rafforzamento del sistema dei controlli dell'ISEE"
- D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 "Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente" e ss.mm.ii.
- Decreto Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 7 novembre 2014 "Approvazione del modello tipo della Dichiarazione Sostitutiva Unica a fini ISEE, dell'attestazione, nonché delle relative istruzioni per la compilazione ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del decreto del

- Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159” e ss.mm.ii.
- Legge Regione Lombardia 6.12.1999, n. 23 “Politiche regionali per la famiglia”
  - Legge Regione Lombardia 05.01.2000, n. 1 “Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112
  - Legge Regione Lombardia 14 dicembre 2004, n. 34 “Politiche regionali per i minori”
  - Legge Regione Lombardia 12.03.2008, n. 3 “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale”, come modificata dalla L.R. 23 dell’11.08.2015
  - Legge Regione Lombardia 11.08.2015, n. 23 “Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 “Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità”
  - D.G.R. VII/20762 del 16.02.2005 “Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori”
  - D.G.R. VII/20763 del 16.02.2005 “Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili”
  - D.G.R. VII/20943 del 16.02.2005 “Definizione dei criteri per l’accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali per l’accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili”
  - D.G.R. VIII/7433 del 13.06.2008 “Definizione dei requisiti minimi per il funzionamento delle unità di offerta sociale “Servizio di Formazione all’Autonomia per persone disabili”
  - D.G.R. VIII/7437 del 13.06.2008 “Determinazione in ordine all’individuazione delle unità di offerta sociali ai sensi dell’art. 4, comma 2 della L.R. 3/2008”
  - D.G.R. VIII/11496 del 17.03.2010 “Definizione dei requisiti minimi di esercizio dell’unità di offerta sociale “Centro Ricreativo diurno per minori”
  - D.G.R. VIII/11497 del 17.03.2010 “Definizione dei requisiti minimi di esercizio dell’unità di offerta sociale “Alloggio protetto per anziani”
  - Decreto Direttoriale Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale Regione Lombardia n. 1254 del 15.02.2010 “Prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociale”
  - Decreto Dirigente Unità Organizzativa Direzione Generale Famiglia, conciliazione, integrazione e solidarietà sociale 11 luglio 2011 n. 6317 “Indicazioni in ordine alla sperimentazione dei requisiti di accreditamento per le unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori”



- D.G.R. IX/3540 del 30.05.2012 “Determinazioni in materia di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e di razionalizzazione del relativo sistema di vigilanza e controllo”
- D.G.R. IX/2569 del 31.10.2014 “Revisione del sistema di esercizio e accreditamento; delle unità di offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo”
- D.G.R. Regione Lombardia X/3230 del 6.03.2015 “Prime determinazioni per l’uniforme applicazione del DPCM 159/2013”
- Piano di Zona vigente
- Regolamento per l’erogazione di provvidenze ed aiuti economici a sostegno del reddito, adottato con deliberazione del C.C. n.203 del 22/12/2015
- Regolamento relativo all’erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona, adottato con deliberazione del C.C. n. 79 del 28/07/2016
- Statuto del Comune di Brescia.





---

---

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art.7 e 10 del D.Lgs.n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Ricevuto da \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO  
LEGISLATIVO 30.06.2003  
N.196 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DI DATI  
PERSONALI" - Codice della privacy

# ALLEGATO 2

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza							
Questionario di valutazione dei servizi							
Genere	M		F				
Età	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	90-94
	95-99	100	> 100	Non risponde			
Residenza nel Comune di Brescia	SI		NO				
Cittadinanza							
A che titolo si presenta	privato cittadino		rappresentante di associazione			Non risponde	
Titolo di studio conseguito	licenza elementare		diploma scuola media inferiore		qualifica professionale		
	diploma scuola media superiore		laurea		altro		Non risponde
Condizione Lavorativa attuale	lavoratore/lavoratrice dipendente		pensionato		studente		
	artigiano/commerciante		casalinga		disoccupato		
	imprenditore/libero professionista		altro		Non risponde		
Per quali motivi si rivolge agli Servizi Sociali	informazioni generiche		consultazione bacheche		segnalazioni varie		
	ritiro/consegna modulistica		fruizione di servizi dedicati per conto di altri settori comunali			altro	
Prima di rivolgersi al Servizio Sociale Territoriale, ha cercato informazioni rivolgendosi alle seguenti fonti?	non ho cercato informazioni		ho telefonato al centralino del Comune di Brescia		ho inviato una mail al Servizio sociale Territoriale		
	ho consultato il sito internet del Comune di Brescia					altro	
Come giudica i servizi offerti?	Da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (completamente soddisfatto)						
Non in grado di valutare							
I locali sono approntati per l'uso, fruibili e ordinati				1	2	3	4 5
Le tariffe per l'uso delle sale sono adeguate				1	2	3	4 5
Le tariffe per l'uso delle palestre sono adeguate				1	2	3	4 5
Il materiale informativo è di facile reperimento				1	2	3	4 5
Il personale è cortese e attento alle richieste				1	2	3	4 5
Le informazioni rilasciate dal personale	Da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (completamente soddisfatto)						
Non in grado di valutare							
sono complete ed aggiornate				1	2	3	4 5
L'orario di apertura è adeguato				1	2	3	4 5
La sede è facilmente raggiungibile				1	2	3	4 5
Sono a conoscenza di tutti i servizi forniti				1	2	3	4 5
Sul sito del Comune di Brescia ha trovato facilmente informazioni				1	2	3	4 5



**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL  
DECRETO LEGISLATIVO 30.06.2003  
N.196 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE  
DI DATI PERSONALI" - Codice della privacy**

## COMUNE DI BRESCIA

Informativa generale agli utenti ai sensi dell'art.13 D. Lgs. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali (Codice della “privacy”)

In relazione ai dati personali (dati riferiti a persona fisica) trattati da parte del Settore competente ad erogare il servizio, si informano gli utenti:

- che i dati personali sono trattati per le finalità istituzionali assegnate dalla normativa ai Comuni, in forma cartacea/manuale e/o con strumenti elettronici/informatici
- che il trattamento viene svolto in osservanza di disposizione di legge o di regolamento per adempiere agli obblighi ed alle facoltà ivi previsti in capo agli enti locali
- che il conferimento dei dati al Comune, in relazione al procedimento di appartenenza, può essere obbligatorio (sulla base di una norma di legge o di regolamento) o facoltativo, ed è comunque necessario per la conclusione di ogni procedimento amministrativo
- che il mancato conferimento dei dati al Comune, il rifiuto a rispondere o la mancata acquisizione possono comportare l'impossibilità al compimento ed alla conclusione del procedimento amministrativo interessato ed all'erogazione del servizio
- che la comunicazione dei dati a terzi soggetti avviene sulla base di norme di legge o di regolamenti, e comunque al fine di poter erogare i servizi istituzionali e di poter avviare e concludere i procedimenti amministrativi previsti dalla normativa
- che titolare del trattamento dei dati è il Comune di Brescia, mentre responsabile del trattamento è il dirigente responsabile del Settore competente ad erogare il Servizio
- che incaricati del trattamento sono i dipendenti ed i soggetti esterni assegnati al Settore
- che il trattamento dei dati degli utenti è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto della



- riservatezza degli stessi che i dati trattati possono essere acquisiti dagli interessati o da terzi
- che la mancata acquisizione può impedire l'erogazione dei servizi
  - che gli interessati (ossia le persone fisiche cui si riferiscono i dati personali) hanno, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003: il diritto all'ottenimento della conferma dell'esistenza o meno di dati personali che li riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile (per esigenze di efficacia nell'interesse degli utenti e di economicità, la comunicazione potrà essere sostituita dall'accesso diretto ai dati che li riguardano da parte degli interessati in relazione all'elevato numero dei dati medesimi)
    - il diritto di ottenere l'indicazione:
      - a) dell'origine dei dati personali
      - b) delle finalità e modalità del trattamento
      - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici
      - d) degli estremi identificativi del titolare e del responsabile del trattamento
      - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza
    - il diritto di ottenere:
      - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi hanno interesse, l'integrazione dei dati
      - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati
      - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato

- il diritto di opporsi, in tutto o in parte e per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che li riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

In relazione agli specifici procedimenti amministrativi di interesse e considerata l'ampia articolazione e la diversificazione di tipologia degli stessi, maggiori informazioni sulle finalità, modalità e tipologie di trattamento dei dati personali, sui casi di trasmissione a terzi o diffusione, sulle figure dei responsabili del trattamento o sulle categorie degli incaricati del trattamento vengono fornite, a richiesta degli interessati, da parte degli uffici del Settore.

La presente costituisce informativa di carattere generale agli utenti del Comune di Brescia.