



# SETTORE SERVIZI SOCIALI

## CARTA DEI SERVIZI

Adottata con deliberazione di Giunta Comunale del Comune di Brescia del 17/01/2020 n. 13  
Aggiornamento dicembre 2020



Alla realizzazione della Carta dei Servizi ha partecipato il personale del Settore Servizi Sociali e dell'Unità di Staff Programmazione, Progettazione Sociale e supporto specialistico del Comune di Brescia.



## CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

La Carta dei Servizi viene proposta ai cittadini come documento essenziale di trasparenza. È stato dunque svolto un doveroso lavoro di aggiornamento della Carta approvata nel 2018 per dare conto della situazione attuale, nell'ottica di rendere costante l'opera di informazione e di coinvolgimento della Città sui temi del sociale. Infatti, il dettato dell'articolo 118 della Costituzione ha fatto sì che fosse ridefinito il rapporto tra il Comune e i soggetti che producono welfare: il principio di sussidiarietà, in esso formulato, implica che le Istituzioni debbano creare le condizioni necessarie per permettere alla persona e alle aggregazioni sociali di essere soggetti attivi non solo nella fruizione, ma anche nell'erogazione dei servizi.

Seguendo questo indirizzo, a partire da 2017, il Comune di Brescia, attraverso il sistema di qualificazione e accreditamento, ha creato le premesse per attuare nel concreto il principio di sussidiarietà, e ampliare l'offerta dei servizi nella massima trasparenza e nel rispetto della libera scelta degli utenti.

La *Carta dei Servizi sociali* dà conto dell'offerta dei servizi alla persona presenti sul territorio, delle modalità di accesso e di ammissione, delle prestazioni minime garantite, della determinazione del costo del servizio e dell'eventuale compartecipazione o contribuzione a carico degli utenti. Non meno importante è l'opportunità per il cittadino di esprimere un'opinione sui servizi, suggerendo miglioramenti o segnalando disservizi.

In primo luogo essa illustra l'organizzazione dei Servizi Sociali e la dislocazione degli uffici nella sede centrale di piazzale della Repubblica 1, nelle cinque sedi territoriali dei Servizi sociali che si trovano in ognuna delle zone in cui è suddivisa la città e nei *Punti comunità* distribuiti nei quartieri, come primo punto di contatto informativo.

La Carta dei servizi è suddivisa poi in aree di intervento. Quattro aree tematiche riuniscono i servizi per target: 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 e  
all'Associazionismo  
Marco Fenaroli

Il Dirigente del settore  
Servizi Sociali  
Massimo Molgora

Il Dirigente dell'U.d.S.  
Programmazione,  
Progettazione sociale e  
supporto specialistico  
Silvia Bonizzoni



## Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI .....	5
IL SETTORE SERVIZI SOCIALI .....	6
IL SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE (S.S.T.) .....	7
I PUNTI COMUNITÀ .....	10
LA CARTA DEI SERVIZI E LE GARANZIE PER I CITTADINI.....	11
LA CARTA DEI SERVIZI E IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ .....	13
LA CARTA DEI SERVIZI E IL REGOLAMENTO RELATIVO ALL'EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA.....	14
COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI.....	16
FAMIGLIA E MINORI .....	17
SERVIZIO A SOSTEGNO DELLE RELAZIONI FAMILIARI DI NUCLEI CON MINORI MEDIANTE INTERVENTI PLURIPROFESSIONALI.....	18
ALLOGGI PER FAMIGLIE CON MINORI.....	19
CASE D'ACCOGLIENZA PER MADRI CON BAMBINI .....	20
CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE (C.A.G.) .....	21
CENTRI DI PRONTO INTERVENTO .....	22
COMUNITÀ EDUCATIVA PER MINORI.....	23
SERVIZIO FORMATIVO - LAVORATIVO PER ADOLESCENTI .....	24
SERVIZIO DI AFFIDO FAMILIARE .....	26
CENTRO DIURNO PER MINORI .....	27
SERVIZIO RESIDENZIALE PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI .....	28
SPAZIO INCONTRO GENITORI FIGLI.....	29
VIVI IL QUARTIERE .....	30
UFFICIO MEDIAZIONE PENALE MINORILE .....	31
PERSONE CON DISABILITÀ.....	33
BUONO SOCIALE PER PERSONE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI O DISABILI.....	34
VITA INDIPENDENTE, RESIDENZIALITÀ PROTETTA AUTONOMA E/O IN CONVIVENZA DI PERSONE DISABILI .....	35
RICOVERI DI PRONTO INTERVENTO E SOLLIEVO .....	36
SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (S.F.A.) .....	37
CENTRO SOCIO EDUCATIVO (C.S.E.).....	39
RESIDENZE SANITARIE-ASSISTENZIALI PER DISABILI (R.S.D.).....	40
COMUNITÀ SOCIO SANITARIA (C.S.S.).....	41

CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.) .....	42
ALLOGGI PER PERSONE CON DISABILITÀ IN SITUAZIONE DI FRAGILITÀ.....	43
SERVIZIO DISABILI PER L'INTEGRAZIONE (S.D.I.) .....	44
DISAGIO ADULTO.....	45
INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER IL DISAGIO ADULTO .....	46
ALLOGGI PER ADULTI IN CONDIZIONE DI MARGINALITÀ .....	47
ALLOGGI IN CONVIVENZA PER ADULTI IN CONDIZIONI DI MARGINALITÀ .....	48
SERVIZI RESIDENZIALI DI INCLUSIONE SOCIALE PER ADULTI IN SITUAZIONE DI DISAGIO .....	49
SERVIZI RESIDENZIALI DI BASSA SOGLIA PER ADULTI IN SITUAZIONE DI DISAGIO.....	50
CENTRI DIURNI PER L'INCLUSIONE SOCIALE.....	51
CENTRI DI ACCOGLIENZA DIURNA A SOSTEGNO DELLE CONDIZIONI DI VITA - BASSA SOGLIA .....	52
HELP CENTER .....	53
SOSTEGNO E ACCOMPAGNAMENTO PER PERSONE STRANIERE A RISCHIO DI MARGINALITÀ.....	54
REDDITO DI CITTADINANZA (R.d.C.).....	55
INSERIMENTO LAVORATIVO PERSONE SVANTAGGIATE – SERVIZIO INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA .....	57
ATTIVITÀ A RILEVANZA SOCIALE.....	58
TIROCINIO DI INCLUSIONE SOCIALE .....	59
PERSONE ANZIANE .....	61
SISTEMA INTEGRATO SERVIZI DOMICILIARI .....	62
REDDITO DI AUTONOMIA.....	63
HOME CARE PREMIUM.....	64
CENTRO APERTO.....	65
CENTRO DIURNO .....	66
CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.) .....	67
PASTO A DOMICILIO .....	68
LAVANDERIA A DOMICILIO.....	69
SPORTELLI ASSISTENTI FAMILIARI.....	70
ALLOGGI PER PERSONE ANZIANE IN SITUAZIONE DI FRAGILITÀ' .....	71
ALLOGGI IN CONVIVENZA.....	72
COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.).....	73
COMUNITÀ RESIDENZIALI PER PERSONE ANZIANE (C.R.A.) .....	74
RESIDENZE SANITARIE-ASSISTENZIALI PER ANZIANI (R.S.A.).....	75
SOGGIORNI CLIMATICI .....	76
INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO .....	77



UFFICI DELLA SEDE CENTRALE .....	78
UFFICI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI .....	79
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	80
ALLEGATO 1 - SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI, ENCOMIO E RINGRAZIAMENTO .....	83
INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13-14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679.....	84
ALLEGATO 2 - RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA .....	86
INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13-14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679.....	87



## LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Brescia, approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n.13 del 17.1.2020, 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 e un accordo di collaborazione tra l'ente pubblico e gli utenti, 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 d'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.

## IL SETTORE SERVIZI SOCIALI

Settore Servizi Sociali

Responsabile: dott. Massimo Molgora

Unità di Staff Programmazione, Progettazione sociale e supporto specialistico

Responsabile: dott.ssa Silvia Bonizzoni

Sede centrale

Piazzale della Repubblica, 1

Struttura priva di barriere architettoniche

Orario

Mattino, dal **lunedì** al **venerdì** dalle 09:00 alle 12:30

Pomeriggio, **lunedì**, **mercoledì** e **giovedì** dalle 14:00 alle 15:30

Telefono segreteria

030 2978950 – 030 2977608

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>

## **IL SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE (S.S.T.)**

### **Finalità**

L'organizzazione dei Servizi Sociali del Comune di Brescia segue la dimensione territoriale delle zone della città. I cinque Servizi Sociali Territoriali (S.S.T.) sono dotati di un responsabile di servizio, di assistenti sociali, di personale tecnico ed amministrativo e garantiscono:

- la massima prossimità al cittadino;
- la celerità nella risposta ai bisogni e alle richieste;
- il raccordo con le risorse territoriali e il coordinamento delle attività sociali nei quartieri di riferimento, promuovendo responsabilità diffuse, sviluppando reti di partenariato sociale.

I Servizi Sociali mirano a sostenere la persona in stato di bisogno, promuovendo interventi e servizi a contrasto dell'isolamento e dell'emarginazione sociale, principalmente mediante l'attivazione delle seguenti misure:

- erogazione servizi sociali domiciliari;
- inserimento in servizi diurni;
- inserimento in servizi residenziali;
- erogazione contributi economici.

### **Destinatari**

Tutti i cittadini residenti nel Comune di Brescia che necessitino di informazioni, servizi ed aiuti economici relativi all'assistenza sociale. Per facilitare la risposta alla domanda del cittadino, il Servizio Sociale Territoriale suddivide la propria azione in quattro aree di intervento, seguite da assistenti sociali specializzati: Famiglia e minori, Persone con disabilità, Disagio adulto e Persone anziane.

### **Modalità di accesso**

Accesso libero o su appuntamento, nelle giornate indicate nella tabella seguente. Qualora i bisogni emersi dal primo accesso richiedessero un maggior approfondimento, 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. 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 dell'Autorità giudiziaria;
- 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;
- 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 sono diversificate e seguono 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 deliberazione del Consiglio Comunale n. 79 del 28/07/2016 e pubblicato sul sito Internet del Comune nella sezione "Statuto e Regolamenti".

Per quanto concerne l'erogazione di aiuti economici, la relativa disciplina è contenuta nel regolamento Adottato con deliberazione del Consiglio Comunale in data 22.12.2015 n. 203, e pubblicato sul sito Internet del Comune nella sezione "Statuto e Regolamenti".

Zona	Responsabile	Amministrativi	Assistenti sociali			Segretariato sociale
			AREA MINORI	AREA ADULTI, DISABILITA'	AREA ANZIANI	
SST NORD Via Gadda, 16 Tel 030/2978093-8011-8012 Fax 030/2978025	Ivo Spada	Bacchetti Baronio Cagna Facchi	Prevenzione: De Iuljis Marchesi Tutela: Archetti	Boldi Frattini Mora Moselli Nardi Pedersoli Pina	Alghisi Nunziata Parisi	A.S. Machina Appuntamento 030/2978093
Metro Casazza - Bus Linee 7, 10, 11						Lunedì 14.00-16.00 Mercoledì 08.45-12.30
SST OVEST Via Paganini, 1 Tel 030/3732230 Fax 030/3732705 <a href="mailto:serviziosocialefamigliaovest@comune.brescia.it">serviziosocialefamigliaovest@comune.brescia.it</a>	Francesca Megni	Migliorati Paderini Panada Sgroi	Prevenzione: Bontempì Liberti Tutela: Boldini Rodella J. Rodella M.	Calvetti Fiorilla Ponzoni	Abeni Parolini Vezzoli	A.S. Marchioni Appuntamento 030/3732230
Bus Linee 9, 16	Tel 030/3732230	Simeoni				Lunedì 14.00-16.00 Mercoledì 09.00-12.30
SST CENTRO Via della Rocca, 16/a Tel. 030/2977445 Fax 030/2977455 <a href="mailto:serviziosocialefamigliaest@comune.brescia.it">serviziosocialefamigliaest@comune.brescia.it</a>	Matteo Castelli	Bojko Marchetti Scollato Treccani Valsecchi	Prevenzione: Lusetti Fiocco Patuzzi Tutela: Merlo	Bruno Colombi Dioni Rinaldini	Bettoni Matrangolo Rigillo	A.S. Megarelli Appuntamento 030/2977445-446
Metro s. Faustino - Bus Linee 2, 11, 17, 18	Tel 030/2977620		Montaruli Scalori			Lunedì 14.00-15.00 Mercoledì 09.00-11.30
SST SUD Via Micheli, 8 Tel.030/2978066 Fax 030/2978089 <a href="mailto:serviziosocialefamigliaest@comune.brescia.it">serviziosocialefamigliaest@comune.brescia.it</a>	Giandomenico Miani	Bellini Bersini Crotti Ferrari	Prevenzione: Benetti Manfredi Tutela: Giugno Premoli	Apostoli Martinelli Perin	Bersi Ponchiardi	A.S. Bacchetti Appuntamento 030/2978066
Metro Lamarmora - Bus Linee 2, 13	Tel 030/2978088	Mammaia Rognoni				Lunedì 14.00-16.00 Mercoledì 09.00-13.00
SST EST Corso Bazoli, 7 Tel 030/2977093-094-067 Fax 030/2978009 <a href="mailto:serviziosocialefamigliaest@comune.brescia.it">serviziosocialefamigliaest@comune.brescia.it</a>	Silvia Bertelli	Daneri Frugoni Silini Zoli	Prevenzione: Bulgaro Tutela: Bo Donini	Bergamaschi Ortolani Piardi	Pasini Pollio	A.S. Foresti Appuntamento 030/2977067-094
Metro S. Polino - Bus Linee 8, 9, 16	Tel 030/2977622					Lunedì 14.00-16.00 Mercoledì 09.00-11.40

## I 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 a 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.



## LA CARTA DEI SERVIZI E LE GARANZIE PER I CITTADINI

La centralità dei cittadini è sostanziale per il Comune di Brescia e le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei loro bisogni ed al mantenimento del loro benessere sociale.

I principi 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 sociali 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 del Settore 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 cittadino 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.

In relazione ai dati personali (riferiti a “persona fisica”) trattati da parte del Settore Servizi Sociali ai sensi degli artt.13-14 del Reg. UE 2016/679 si informa che:

- **titolare del trattamento dei dati è il Comune di Brescia**, con sede a Brescia in piazza della Loggia n.1, rappresentato per quanto concerne gli obblighi in materia di privacy dal **Direttore generale** - dato di contatto: [protocollogenerale@comune.brescia.it](mailto:protocollogenerale@comune.brescia.it)
- dato di contatto del **responsabile della protezione dei dati**: [RPD@comune.brescia.it](mailto:RPD@comune.brescia.it)

## LA CARTA DEI SERVIZI E IL 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, 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, 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 della qualità del servizio da parte di ogni utente 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.

## LA 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" (adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 79 del 28/07/2016) disciplina i principi e le modalità degli interventi, delle prestazioni e dei servizi sociali alla persona erogati dal 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 e Carte di servizi.

Il Sistema Integrato dei servizi sociali 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. Sono 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 d'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 un'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 che l'utente deve corrispondere per la compartecipazione al costo del servizio o gli eventuali esoneri.

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.

Il Settore Servizi Sociali persegue, inoltre, obiettivi e interventi specifici individuati nel Piano Sociale di Zona in vigore, nonché gli obiettivi annualmente fissati dalla programmazione comunale - articolati in azioni definite sulla base delle risorse disponibili - e sulla costante analisi dei bisogni dei cittadini.

## 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
- Prestazioni
- Contribuzione

I cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi erogati e rispetto ai contributi economici a sostegno del reddito rivolgendosi direttamente al Servizio Sociale Territoriale della propria zona, facendo riferimento alla tabella riportata a pagina 9.

# FAMIGLIA E MINORI

## **SERVIZIO A SOSTEGNO DELLE RELAZIONI FAMILIARI DI NUCLEI CON MINORI MEDIANTE INTERVENTI PLURIPROFESSIONALI**

### **Finalità**

Garantire ai minori il diritto di 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, valorizzando le reti sociali presenti, in un'ottica di welfare di comunità funzionale alla promozione del 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.

### **Contribuzione**

La contribuzione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).



## **ALLOGGI PER FAMIGLIE 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.

### **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 dipendenze o disagio mentale che siano in trattamento;
- decreto della magistratura;
- presenza di persone con gravi e documentati problemi sanitari, non compatibili con la loro sistemazione abitativa.
- famiglie con minori in condizione di fragilità sociale ed economica.

### **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato o su invio del Servizio Sociale Territoriale.

### **Prestazioni**

Dimora temporanea caratterizzata da un progetto di vita.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **CASE D'ACCOGLIENZA PER MADRI CON BAMBINI**

### **Finalità**

Il servizio garantisce alloggio e accompagnamento educativo a mamme sole con bambini o donne in stato di gravidanza, in carico al Servizio Sociale Territoriale nell'ambito di un progetto individualizzato. Gli interventi sono temporanei (massimo 12 mesi), salvo situazioni particolari che richiedano un prolungamento della collocazione su specifica, motivata richiesta del Servizio Sociale inviante.

### **Destinatari**

Mamme sole con bambini o donne in stato di gravidanza che necessitino di un sostegno e di un accompagnamento temporaneo.

### **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato o su invio del Servizio Sociale Territoriale.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE (C.A.G.)**

### **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, fondate 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**

Adolescenti e giovani.

### **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato o su invio del Servizio Sociale Territoriale.

### **Prestazioni**

Attività laboratoriali, ludiche, aggregative, espressive, manipolative, teatrali, sportive e spazio compiti.

Collaborano con le realtà del territorio (scuola, associazioni sportive, oratori, centri diurni).

### **Contribuzione**

Gratuito.

In alcuni casi l'Ente Gestore può richiedere una quota di iscrizione, come indicato nella propria Carta dei servizi.

## **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.

### **Modalità di accesso**

Su invio del Servizio Sociale Territoriale o su segnalazione delle Forze dell'ordine.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del progetto viene determinata secondo il "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **COMUNITÀ EDUCATIVA PER MINORI**

### **Finalità**

Offrire al minore, allontanato dalla propria famiglia, un ambiente accogliente dove possano essere soddisfatti i bisogni di relazione e di sostegno. 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.

### **Modalità di accesso**

Su invio del Servizio Sociale Territoriale.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del progetto viene determinata secondo il "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## SERVIZIO FORMATIVO - LAVORATIVO PER ADOLESCENTI

### Finalità

Accompagnare e sperimentare l'inserimento lavorativo attraverso il supporto di educatori.

### 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 Centri Territoriali;
- minori tra i 16 e i 18 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 18 ed i 20, 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, ragione per cui la famiglia sottoscrive il patto formativo e partecipa agli incontri di verifica, rispettando le indicazioni del progetto personalizzato.

### Modalità di accesso

È predisposta dal Servizio Sociale Territoriale.

### Prestazioni

Nell'ambito del progetto educativo individualizzato definito vengono garantiti:

- accoglienza diurna;
- corsi teorico/formativi di conoscenza del mondo del lavoro riguardanti: diritti e doveri del lavoratore, tipologie contrattuali, lettura delle buste paga, sicurezza sul lavoro, stesura del curriculum vitae, ricerca attiva del lavoro, visiting aziendali, bilancio attitudinale e di competenze, orientamento al lavoro;
- organizzazione e gestione di attività lavorative/laboratori e/o collaborazione con piccole e medie imprese del territorio;
- interventi educativi di sostegno e orientamento scolastico;
- interventi educativi atti a sostenere la crescita del ragazzo con interventi mirati di prevenzione del disagio sociale;
- interventi di aiuto e sostegno alla famiglia del ragazzo, 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 ragazzo;

- collaborazione con varie agenzie di somministrazione del lavoro, Centri di Formazione Professionale e servizio InformaGiovani del Comune;
- predisposizione, dopo un periodo di osservazione della durata indicativa di due mesi, di un progetto educativo individualizzato che evidenzi obiettivi, modalità e tempi di realizzazione.

## 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, 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, aiutandola a riacquistare competenze e capacità affettive ed educative.

### **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.

### **Modalità di accesso**

È predisposta dal Servizio Sociale Territoriale.

### **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 di un 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 necessitino di accompagnamento per grave disabilità e che non abbiano diritto all'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, 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 accompagnamento 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.

### **Destinatari**

Minori di età compresa fra i 6 e i 17 anni.

### **Modalità di accesso**

Su proposta del Servizio Sociale Territoriale.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **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. È articolato in prestazioni comprendenti vitto, alloggio, interventi di accompagnamento educativo.

### **Destinatari**

Minori stranieri non accompagnati di età compresa tra i 15 e i 18 anni.

### **Oggetto del Servizio**

Il progetto individualizzato definito per ciascun minore è volto ad offrire opportunità (anche esterne alle strutture di accoglienza), funzionali ad una più efficace acquisizione delle autonomie in vista della maggiore età.

Le aree di intervento si articolano in:

- 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.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **SPAZIO INCONTRO GENITORI FIGLI**

### **Finalità**

Il Servizio offre un adeguato luogo per gli incontri protetti, attraverso figure professionali qualificate, con lo scopo di favorire e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino ed i suoi genitori, a seguito di fratture del nucleo familiare, situazioni conflittuali, provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

### **Destinatari**

Minori e relative famiglie, per i quali un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria preveda modalità di visita protetta, minori in affido o inseriti in contesti comunitari.

### **Modalità di accesso**

Attraverso la segnalazione del Servizio Sociale Territoriale su provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

### **Contribuzione**

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 compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## VIVI IL QUARTIERE

### **Finalità**

Il servizio offre una migliore distribuzione nelle diverse zone della città dei servizi territoriali in orario pomeridiano, 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, al fine supportarle nei compiti educativi ed implementare 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 e le loro famiglie.

### **Modalità di accesso**

Libero e/o su invio del Servizio Sociale Territoriale.

### **Contribuzione**

Gratuito. È possibile però che venga richiesta la compartecipazione della spesa per i laboratori e/o per le attività. Tale quota è concordata con il Servizio Sociale a seguito del progetto presentato annualmente.

## **UFFICIO MEDIAZIONE PENALE MINORILE**

### **Finalità**

Il comune di Brescia contribuisce con proprio personale al funzionamento dell'Ufficio in collaborazione con il Ministero della Giustizia e le Province di Brescia, Mantova, Bergamo e Cremona. L'Ufficio attua la mediazione penale:

- propone un modello consensuale di gestione dei conflitti;
- propone il confronto tra vittima, autore del reato e comunità.

### **Destinatari**

Cittadini minorenni e minori stranieri non accompagnati.

### **Modalità di accesso**

D'ufficio in raccordo con l'Autorità Giudiziaria Minorile di Brescia (Tribunale per i minorenni e Procura per i minorenni).

### **Contribuzione**

Gratuito.



# **PERSONE CON DISABILITÀ**

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

### **Finalità**

Nel caso in cui il Comune sia assegnatario di risorse europee, nazionali (ad esempio il Fondo Nazionale non Autosufficienza), regionali o di altra fonte pubblica e/o privata, finalizzate al sostegno della domiciliarità, cura e assistenza, sostegno al caregiver, di persone non autosufficienti e/o disabili.

### **Destinatari**

Cittadini residenti nell'Ambito 1 (Brescia – Collebeato).

I criteri di assegnazione dei buoni sono stabiliti annualmente dai bandi di erogazione.

### **Modalità di accesso**

Modalità, tempi e criteri di erogazione dei sostegni vengono definiti secondo le indicazioni del bando dell'Ente erogatore.



## **VITA INDIPENDENTE, RESIDENZIALITÀ PROTETTA AUTONOMA E/O IN CONVIVENZA DI PERSONE DISABILI**

### **Finalità**

Promuovere e sostenere progetti di Vita Indipendente e residenzialità protetta, autonoma e/o in convivenza, di persone disabili adulte, a seguito di valutazione multidimensionale e condivisione di progetto individuale.

Il servizio ha carattere sperimentale ed è sostenuto prioritariamente da fondi ed interventi europei, nazionali, regionali e/o di privati, destinati alla specifica finalità.

### **Destinatari**

Persones in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Brescia;
- età compresa tra 18 e 64 anni;
- disabilità ai sensi dell'art. 3 commi 1 e/o 3 della Legge 104/92; sono escluse persone con profilo psichiatrico, con disturbo del comportamento e attive nell'uso di sostanze e/o con forme di dipendenza.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.), previa valutazione multidimensionale e condivisione del progetto individuale.

### **Ammissione**

A seguito della verifica della fattibilità e sostenibilità del progetto, sulla base delle caratteristiche e dei bisogni della persona, nonché della disponibilità di strutture adeguate.

### **Prestazioni**

Da individuare tra quelle erogate dal Comune di Brescia in relazione a quanto condiviso nel progetto individualizzato.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **RICOVERI DI PRONTO INTERVENTO E SOLLIEVO**

### **Finalità**

Il ricovero di pronto intervento/sollievo è la permanenza temporanea in una soluzione abitativa extra familiare, non superiore ai 60 giorni annui (Legge 112/2016), finalizzata a far fronte a:

- situazioni di emergenza tali da impedire al caregiver di svolgere temporaneamente la propria funzione;
- necessità di sollievo temporaneo del caregiver;
- attivazione di periodi di distacco dal nucleo familiare finalizzati a sperimentare diversa soluzione alloggiativa.

Le tre finalità si intendono in ordine di priorità.

### **Destinatari**

Persone in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Brescia;
- età compresa tra 18 e 64 anni;
- disabilità ai sensi dell'art. 3 commi 1 e/o 3 della Legge 104/92.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.), previa verifica della fattibilità e sostenibilità del progetto, sulla base delle caratteristiche e dei bisogni della persona, nonché, della disponibilità di strutture adeguate.

### **Prestazioni**

Garantite dalla struttura ospitante scelta tra residenze sanitarie per disabili e Comunità sociosanitarie.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (S.F.A.)**

### **Finalità**

Il Servizio di Formazione all'Autonomia è un'Unità di Offerta sociale normata dalla Regione Lombardia. Obiettivo del servizio è garantire l'elaborazione, la realizzazione e la verifica di progetti individualizzati che consentano alla persona di acquisire competenze sociali, acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia, acquisire prerequisiti per l'inserimento/reinserimento lavorativo.

### **Destinatari**

Persone in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Brescia;
- età compresa tra 16 e 35 anni;
- età superiore ai 35 anni limitatamente alle persone con disabilità acquisita;
- disabilità ai sensi dell'art. 3 commi 1 e/o 3 della Legge 104/92;
- non possono accedere allo S.F.A. persone con prevalenza psichiatrica o in situazione di dipendenza di sostanze.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.), previa valutazione di adeguatezza del servizio alla specifica situazione.

### **Prestazioni**

Quelle previste nel progetto individuale condiviso con beneficiario/familiari/A.D.S./equipe psicosociale ed Ente Gestore del servizio. È prevista la seguente modularità:

- modulo formativo e di promozione all'autonomia finalizzato all'apprendimento e al consolidamento di abilità e di competenze relative alle autonomie personali e sociali. Durata massima: 3 anni;
- modulo di consolidamento finalizzato alla graduale riduzione dell'intervento educativo e in favore di un monitoraggio 'a distanza' per la realizzazione di progetti a forte integrazione nel territorio. Durata massima: 2 anni;
- modulo per le disabilità acquisite finalizzato al recupero e alla ridefinizione delle capacità residue e delle autonomie parzialmente perse a seguito di disabilità psico-fisica acquisita.

Il servizio funziona da lunedì a venerdì per 230 giorni nell'anno solare. L'orario è flessibile e compatibile con il progetto individualizzato.

**Contribuzione**

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

## **CENTRO SOCIO EDUCATIVO (C.S.E.)**

### **Finalità**

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è un'Unità d'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 socio-animativi sono finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione e integrazione nel contesto comunitario, al mantenimento e promozione del livello culturale della persona.

### **Destinatari**

Persone in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Brescia;
- età compresa tra 18 e 65 anni;
- disabilità ai sensi dell'art. 3 commi 1 e/o 3 della Legge 104/92.

### **Modalità di accesso**

A seguito di istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.), previa valutazione di adeguatezza del servizio alla specifica situazione.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **RESIDENZE SANITARIE-ASSISTENZIALI PER DISABILI (R.S.D.)**

### **Finalità**

Le Residenze Sanitarie-Assistenziali per disabili sono Unità d'Offerta socio-sanitaria normata dalla Regione Lombardia. Il servizio garantisce interventi assistenziali, educativi e sanitari.

### **Destinatari**

Persone in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Brescia;
- età compresa tra 18 e 64 anni;
- disabilità ai sensi dell'art. 3 commi 1 e/o 3 della Legge 104/92;
- gravi e gravissime limitazioni nelle autonomie che richiedono anche interventi assistenziali e sanitari.

### **Prestazioni**

Quelle indicate dall'Ente Gestore del servizio nella propria carta dei servizi.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) e della valutazione di idoneità da parte del Nucleo Servizi Disabilità (N.S.D.) di A.S.S.T.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **COMUNITÀ SOCIO SANITARIA (C.S.S.)**

### **Finalità**

La Comunità Socio-Sanitaria è un'Unità d'Offerta socio-sanitaria normata da Regione Lombardia. Servizio residenziale realizzato in strutture di piccole dimensioni fortemente integrate nel contesto territoriale, con organizzazione che riproduce contesti di vita familiare.

Sono garantiti interventi assistenziali ed educativi oltre a quelli sanitari.

### **Destinatari**

Persone in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Brescia;
- età compresa tra 18 e 64 anni;
- disabilità ai sensi dell'art. 3 commi 1 e/o 3 della Legge 104/92;
- residue autonomie personali che necessitano di sostegno, protezione e orientamento nell'espletamento delle attività quotidiane.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) e della valutazione di idoneità da parte del Nucleo Servizi Disabilità (N.S.D.) di A.S.S.T.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)**

### **Finalità**

Il Centro Diurno Disabili è un'Unità d'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 socio-sanitarie, favorisce lo sviluppo e il mantenimento delle autonomie personali a sostegno anche del nucleo familiare.

### **Destinatari**

Persone in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Brescia;
- età compresa tra 18 e 64 anni;
- disabilità ai sensi dell'art. 3 commi 1 e/o 3 della Legge 104/92;
- residue autonomie personali che necessitano di sostegno, protezione e orientamento nell'espletamento delle attività quotidiane.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) e della valutazione di idoneità da parte del Nucleo Servizi Disabilità (N.S.D.) di A.S.S.T.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).



## **ALLOGGI PER PERSONE CON DISABILITÀ IN SITUAZIONE DI FRAGILITÀ**

### **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 in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Brescia;
- età compresa tra 18 e 64 anni;
- disabilità ai sensi dell'art. 3 commi 1 e/o 3 della Legge 104/92;
- gravi e gravissime limitazioni nelle autonomie che richiedono anche interventi assistenziali e sanitari.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.), previa valutazione di adeguatezza del servizio alla specifica situazione.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **SERVIZIO DISABILI PER L'INTEGRAZIONE (S.D.I.)**

### **Finalità**

Il Servizio Diurno per l'integrazione è un servizio socio-educativo-assistenziale articolato in un modulo individuale e in un modulo di gruppo. È il supporto alla realizzazione delle autonomie personali e sociali nei diversi contesti di vita.

### **Destinatari**

Persone in possesso dei seguenti requisiti:

- persone con disabilità, i cui bisogni e caratteristiche non trovano adeguata risposta nei Servizi Diurni standardizzati da Regione Lombardia, in possesso di discrete autonomie sociali e personali spendibili nel contesto di vita;
- residenza nel Comune di Brescia;
- età inferiore ad anni 64.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.), previa valutazione di adeguatezza del servizio alla specifica situazione e predisposizione di un progetto individualizzato.

### **Prestazioni**

Interventi educativi/animativi individualizzati, ovvero, attività per gruppi di utenti. Le specifiche sono da individuare nella Carta dei servizi dell'ente erogatore.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016). Il costo della retta del progetto S.D.I. individuale è a carico dell'Amministrazione Comunale, i costi del pasto e del trasporto sono a carico del cittadino.

# DISAGIO ADULTO

## **INTERVENTI DI 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 maggiorenni sole, residenti nel territorio comunale, in carico ai Servizi Sociali o specialistici, in condizioni di fragilità sociale ed a rischio di emarginazione, non autonomi nella gestione dei propri bisogni, con necessità di supporto e affiancamento.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) o su segnalazione del Servizio Sociale Territoriale, previa predisposizione di progetto concordato con l'utente e valutazione di adeguatezza del servizio alla specifica situazione.

### **Prestazioni**

Gli interventi domiciliari si sviluppano attraverso attività di sostegno e affiancamento nelle incombenze domestiche da parte di operatori socio-assistenziali e di educatori, che operano secondo un progetto personalizzato e concordato al domicilio dell'utente e/o in attività volte all'integrazione e all'inclusione sociale e ad interventi di accompagnamento alla tutela della salute.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **ALLOGGI PER ADULTI IN CONDIZIONE DI MARGINALITÀ**

### **Finalità**

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

### **Destinatari**

Persone maggiorenni residenti nel territorio comunale, senza dimora o temporaneamente alloggiate nei dormitori o inserite in strutture comunitarie, in grado di gestire parzialmente una propria autonomia abitativa, in carico ai Servizi Sociali comunali o specialistici.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) o su segnalazione del Servizio Sociale Territoriale, previa predisposizione di progetto concordato con l'utente, valutazione di adeguatezza del servizio alla specifica situazione.

### **Prestazioni**

Il servizio offre, all'interno di un progetto sottoscritto dall'ospite e periodicamente verificato, accoglienza abitativa e interventi di supporto e di sostegno al mantenimento delle autonomie abitative e sociali. Tali interventi sono finalizzati all'accompagnamento verso l'autonomia abitativa piena.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **ALLOGGI IN CONVIVENZA PER ADULTI IN CONDIZIONI DI MARGINALITÀ**

### **Finalità**

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

### **Destinatari**

Persone maggiorenni residenti nel territorio comunale senza dimora, in condizioni di difficoltà, temporaneamente ospitate nei dormitori o inserite in strutture comunitarie, non in grado di gestire una propria autonomia abitativa se non con il supporto educativo, in carico ai Servizi Sociali comunali o specialistici.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) o su segnalazione del Servizio Sociale Territoriale, previa predisposizione di progetto concordato con l'utente, valutazione di adeguatezza del servizio alla specifica situazione.

### **Prestazioni**

Accoglienza abitativa integrata con altre risorse e prestazioni, anche educative, finalizzate all'acquisizione, mantenimento e consolidamento di autonomie, per un accompagnamento verso l'autonomia abitativa.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **SERVIZI RESIDENZIALI DI INCLUSIONE SOCIALE PER ADULTI IN SITUAZIONE DI DISAGIO**

### **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 maggiorenni residenti nel territorio comunale senza dimora o temporaneamente alloggiate nei dormitori, non in grado di gestire una propria autonomia abitativa senza l'intervento educativo e assistenziale, in carico ai Servizi Sociali comunali o specialistici.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) o su segnalazione del Servizio Sociale Territoriale, previa predisposizione di progetto concordato con l'utente, valutazione di adeguatezza del servizio alla specifica situazione.

### **Prestazioni**

Accoglienza residenziale presso strutture inserite in apposito albo. L'accoglienza è integrata con altre risorse e prestazioni, educative e assistenziali, finalizzate all'acquisizione e promozione di autonomie abitative e sociali tali da poter sostenere un percorso di emancipazione dal bisogno.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **SERVIZI RESIDENZIALI DI BASSA SOGLIA PER ADULTI IN SITUAZIONE DI DISAGIO**

### **Finalità**

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

### **Destinatari**

Persone maggiorenni senza dimora, uomini e donne, italiani e stranieri con regolare permesso di soggiorno.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.).

### **Ammissione**

Diretta su valutazione dell'Ente Gestore/mediante centri di invio.

### **Prestazioni**

Accoglienza notturna, pasto serale, colazione, servizio di lavanderia; possibilità di minimo servizio educativo.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).



## **CENTRI DIURNI PER L'INCLUSIONE SOCIALE**

### **Finalità**

Il Servizio vuole promuovere i diritti di cittadinanza e dell'inclusione sociale di tutti coloro che si trovano a vivere condizioni di marginalità o di esclusione attraverso lo sviluppo di adeguati processi di aiuto al fine di favorire la crescita della coesione sociale e di contribuire alla prevenzione e al superamento di situazioni di marginalità.

Intervento sociale indirizzato agli adulti in situazione di estrema difficoltà e caratterizzato da attività di accoglienza e socializzazione e dall'attivazione di progettualità a carattere educativo, volte al reinserimento sociale.

### **Destinatari**

Persone maggiorenni in condizioni di marginalità sociale in carico ai Servizi Sociali comunali o segnalate dai servizi specialistici di presa in carico.

### **Modalità di accesso**

A richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.), oppure, su segnalazione del Servizio Sociale Territoriale o specialistico congiuntamente alla definizione con l'interessato e il centro diurno di una progettualità condivisa.

### **Prestazioni**

Attività di segretariato sociale, utilizzo di docce, deposito bagagli, pasto ed attività animative, informazione e orientamento all'utilizzo delle risorse del territorio; di concerto con i Servizi Sociali, la costruzione di un piano individuale di intervento volto al recupero di capacità e competenze residue, che preveda attività di sostegno educativo e proposta di attività occupazionali.

### **Contribuzione**

Gratuito.

## **CENTRI DI ACCOGLIENZA DIURNA A SOSTEGNO DELLE CONDIZIONI DI VITA - BASSA SOGLIA**

### **Finalità**

Il servizio si colloca come strumento per erogare interventi di accoglienza diurna a favore delle persone in situazioni di grave emarginazione. E' un luogo fisico di erogazione di servizi essenziali, a bassa soglia che favorisce l'integrazione di persone in situazioni di grave marginalità.

### **Destinatari**

- persone senza lavoro, né casa
- persone "multiproblematiche"
- persone "destrutturate", come disoccupati di lungo periodo e persone prive di reti familiari
- persone caratterizzate da svantaggio sociale grave, definibili come "croniche"
- soggetti che per la prima volta sperimentano la condizione della povertà e della indigenza economica
- indigenti di passaggio.

### **Modalità di accesso**

A richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.).

### **Prestazioni**

Il servizio offre interventi di prima accoglienza, quali attività di segretariato sociale, informazioni e orientamento, utilizzo di docce, deposito bagagli, opportunità di accompagnamento ai servizi territorialmente competenti per la presa in carico.

### **Contribuzione**

Gratuito.

## HELP CENTER

### **Finalità**

Fornire informazioni di orientamento ai servizi della città per persone in condizione di grave marginalità, al fine di contrastare tale situazione e fornire un accompagnamento educativo a quelle che necessitano di interventi strutturati di approfondimento e supporto.

### **Destinatari**

Persone maggiorenni sole residenti e non nel territorio comunale, in condizioni di fragilità sociale ed a rischio di emarginazione.

### **Modalità di accesso**

Accesso diretto.

### **Prestazioni**

Il servizio offre attività di segretariato sociale, informazioni e orientamento, ai servizi di bassa soglia e di primo livello, effettua segnalazione, invio e accompagnamento ai servizi territorialmente competenti per la presa in carico.

### **Contribuzione**

Gratuito.

## **SOSTEGNO E ACCOMPAGNAMENTO PER PERSONE STRANIERE A RISCHIO DI MARGINALITÀ**

### **Finalità**

Informare, orientare e accompagnare la persona adulta straniera in condizione di disagio e fragilità sociale, sia al proprio domicilio, sia con uscite in strada, sia in attività di sportello.

### **Destinatari**

Persone straniere maggiorenni residenti o domiciliate nel territorio comunale in carico ai Servizi Sociali o specialistici, in condizioni di fragilità sociale ed a rischio di emarginazione, con necessità di supporto e affiancamento.

### **Modalità di accesso**

A richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) o in seguito alla valutazione delle condizioni sociali, sanitarie e familiari su segnalazione del Servizio Sociale Territoriale che predispone un progetto di intervento personalizzato.

### **Prestazioni**

Gli interventi si sviluppano attraverso attività di sostegno e affiancamento nelle incombenze domestiche da parte di operatori socio-assistenziali e di educatori, che operano secondo il progetto personalizzato e concordato con il Servizio Sociale Territoriale di riferimento, al domicilio dell'utente e/o in attività volte all'integrazione e inclusione sociale, per l'informazione e l'orientamento ai servizi, interventi di accompagnamento per il rinnovo dei titoli di soggiorno e per la tutela della salute.

### **Contribuzione**

Gratuito.

## REDDITO DI CITTADINANZA (R.d.C.)

### Finalità

Il Reddito di cittadinanza è una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale.

Il Reddito di Cittadinanza si compone di due parti:

1. un **BENEFICIO ECONOMICO**, erogato mensilmente attraverso una carta di pagamento elettronica
2. un **PERCORSO PERSONALIZZATO** di accompagnamento all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale.

Il beneficio economico dura 18 mesi, rinnovabili trascorso un mese. L'importo dipende dalla numerosità della famiglia e dal cosiddetto 'reddito disponibile'. Tale beneficio è subordinato ad un percorso personalizzato di accompagnamento all'inserimento lavorativo - **PATTO PER IL LAVORO** - predisposto dai Centri per l'Impiego; all'inclusione sociale - **PATTO PER L'INCLUSIONE SOCIALE** - 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. Il Beneficiario che si trovi in una delle condizioni previste dalla norma, può essere escluso dagli obblighi connessi ai percorsi personalizzati. Dal progetto derivano reciproche responsabilità. **Il beneficio può essere revocato:** se non viene sottoscritto il Patto; se c'è una violazione degli obblighi o un comportamento inconciliabile con gli obiettivi previsti; se viene meno la condizione di bisogno.

### Destinatari

Il Reddito di cittadinanza viene erogato ai nuclei familiari in possesso, cumulativamente, al momento della presentazione della domanda e per tutta la durata dell'erogazione del beneficio, dei requisiti reperibili al seguente link:

<https://www.redditicittadinanza.gov.it/schede/requisiti>

### Modalità di accesso

Su istanza del cittadino:

1. telematicamente, utilizzando le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) tramite il sito [www.redditicittadinanza.gov.it](http://www.redditicittadinanza.gov.it);
2. presso i Centri di Assistenza Fiscale (C.A.F.) e gli Istituti di Patronato;

3. in modalità cartacea, presso gli uffici postali, avvalendosi del modello di domanda predisposto dall'Inps, (a partire dal giorno 6 di ogni mese).

## **INSERIMENTO LAVORATIVO PERSONE SVANTAGGIATE – SERVIZIO INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA**

### **Finalità**

Sostenere percorsi di reperimento di un'occupazione per persone con disabilità o per persone in una situazione di svantaggio sociale.

### **Destinatari**

Persone svantaggiate e in particolare, soggetti con disabilità, di cui all'articolo 1 della Legge 12 marzo 1999, n. 68; persone svantaggiate, di cui all'articolo 4 della Legge 8 novembre 1991, n. 381 (ex degenti di ospedali psichiatrici, anche giudiziari, i soggetti in trattamento psichiatrico, i tossicodipendenti, gli alcolisti, i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, le persone detenute o internate negli istituti penitenziari, i condannati e gli internati ammessi alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno ai sensi dell'articolo 21 della Legge 26 luglio 1975, n. 354 e successive modificazioni).

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato al Servizio Sociale Territoriale.

### **Prestazioni**

Si tratta di un servizio di inserimento lavorativo, in corso di avvio, che, in fase sperimentale, opera in collaborazione con Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla Persona dell'Ambito 3 (Brescia Est).

## **ATTIVITÀ A RILEVANZA SOCIALE**

### **Finalità**

Sostenere percorsi 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 già 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.

### **Destinatari**

Persone in carico ai Servizi Sociali del Comune, che, nell'ambito di un progetto di assistenza a sostegno di fragilità personali e familiari, beneficiano di un aiuto economico temporaneo, finalizzato al contenimento dell'emarginazione ed orientato al recupero della piena autonomia economica della persona e della famiglia.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) o su segnalazione da parte del Servizio Sociale Territoriale al Soggetto Gestore qualificato. Condivisione della progettualità, definizione di tempi e modalità di verifica con il Soggetto Gestore e con il cittadino.

### **Prestazioni**

L'attività di impegno sociale può prevedere, a seconda delle situazioni e delle caratteristiche del progetto individuale, un impegno allo svolgimento di attività socialmente utili nell'ambito delle organizzazioni di volontariato, di associazioni di promozione sociale e di cooperative sociali, inserite in apposito elenco, a fronte dell'erogazione di contributi economici a sostegno delle spese da parte del Comune.



## **TIROCINIO DI INCLUSIONE SOCIALE**

### **Finalità**

Promuovere competenze e minimi prerequisiti lavorativi, da poter consolidare e mantenere ai fini di realizzare percorsi individualizzati e che rendano progressivamente compatibili le esigenze delle persone con quelle del sistema produttivo, affinché le persone possano essere facilitate nella ricerca di un impiego effettivo 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.

### **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:

- residenti 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**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) o su segnalazione da parte del Servizio Sociale Territoriale.

### **Prestazioni**

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

Il tirocinio può avere una durata massima di 24 mesi eventualmente prorogabili sulla base degli obiettivi progettuali. All'interno della Convenzione e del progetto personalizzato vengono assunte le determinazioni in merito all'indennità di partecipazione.

In ogni caso tale indennità costituisce un sussidio di natura economica, finalizzata all'inclusione sociale, all'autonomia della persona e alla riabilitazione, tenuto conto del carattere risocializzante dell'istituto.

L'attivazione dei percorsi non costituisce vincolo di assunzione.



# **PERSONE ANZIANE**

## **SISTEMA INTEGRATO SERVIZI DOMICILIARI**

### **Finalità**

Sostenere la permanenza dell'anziano e della persona con disabilità presso la propria famiglia.

### **Destinatari**

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

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.).

### **Prestazioni**

L'attività di sostegno si sviluppa attraverso il lavoro di operatori dei gestori accreditati, che intervengono secondo il progetto personalizzato del Servizio Sociale Territoriale, anche con l'utilizzo di dispositivi per il telesoccorso.

### **Contribuzione**

Il cittadino stipula un contratto con il gestore accreditato a cui paga direttamente la propria quota.

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **REDDITO DI AUTONOMIA**

### **Finalità**

È una misura che aiuta la persona anziana a raggiungere una buona qualità di vita attraverso percorsi di autonomia. Il beneficio non è riconosciuto in denaro, ma in servizi, che coprono le seguenti aree: mantenimento del livello culturale e sociale, autonomia personale, sostegno al nucleo familiare.

### **Destinatari**

- persone con età pari o superiore ai 65 anni che vivono a domicilio e che presentano discreti livelli di autonomia;
- caregiver di anziani, per consentire momenti di sollievo dall'impegno di cura.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.).

### **Prestazioni**

L'attività di sostegno all'autonomia si sviluppa attraverso gestori accreditati, che intervengono secondo il progetto personalizzato del Servizio Sociale Territoriale. È previsto un limite I.S.E.E. di accesso.

## HOME CARE PREMIUM

### **Finalità**

Il Progetto Home Care Premium promuove interventi a sostegno della non autosufficienza e del decadimento cognitivo.

### **Destinatari**

Gli interventi sono riservati a dipendenti o pensionati pubblici e loro familiari sino al primo grado per sostenere le persone non autosufficienti al loro domicilio.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato mediante presentazione della domanda direttamente su piattaforma INPS.

### **Prestazioni**

- Contributo per badante regolarmente assunta;
- Prestazioni integrative e servizi sulla base di un budget determinato in seguito a valutazione di un medico INPS.

La graduatoria è su base nazionale.

È attivo presso il Comune di Brescia uno sportello di informazione presso gli uffici del Settore Servizi Sociali in piazzale della Repubblica, 1 - secondo piano.

## **CENTRO APERTO**

### **Finalità**

I Centri Aperti sono punti di incontro aggregativi gestiti dalle associazioni di quartiere. Questi servizi sostengono un'effettiva possibilità di vita autonoma grazie al mantenimento di interessi e di rapporti sociali e rappresentano un luogo di incontro per le persone e di partecipazione libera ed organizzata.

### **Destinatari**

Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti e a rischio di emarginazione.

### **Modalità di accesso**

Accesso libero.

### **Prestazioni**

I Centri Aperti si differenziano per la tipologia di prestazioni offerte, in quanto alcuni hanno un indirizzo prevalentemente ludico ricreativo, mentre altri propongono attività culturali, gite e sostegno agli anziani del quartiere.

### **Contribuzione**

Gratuito.

## **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**

Persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti e a rischio di emarginazione.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.).

### **Prestazioni**

Aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana; somministrazione pasti; attività preventive per rallentare il decadimento fisico e mentale.

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

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).



## **CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)**

### **Finalità**

Offre le prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative, previste per le strutture residenziali e si fa 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.

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

### **Destinatari**

Persone di età superiore ai 65 anni:

- con compromissione parziale o totale delle autonomie fisiche o psichiche;
- 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.

Le persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento accedono a un C.D.I. specifico.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.).

### **Ammissione**

Predisposta dal Servizio Sociale Territoriale.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **PASTO A DOMICILIO**

### **Finalità**

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

### **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**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) previa valutazione del Servizio Sociale Territoriale, sulla base delle condizioni psico-fisiche.

### **Prestazioni**

Pasti a domicilio sette giorni su sette per le persone che non sono in grado di accedere alle mense convenzionate o presso i Centri Diurni Comunali.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **LAVANDERIA A DOMICILIO**

### **Finalità**

Garantire alla persona anziana un supporto per il lavaggio della biancheria e dei capi di abbigliamento.

### **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**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.).

### **Prestazioni**

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

### **Contribuzione**

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 secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI**

### **Finalità**

Implementare il registro territoriale online degli assistenti familiari.

Favorire lo sviluppo di forme contrattuali e condizioni lavorative regolari, a tutela sia delle famiglie, sia delle lavoratrici/lavoratori interessati.

Permettere alle famiglie di persone anziane di consultare il registro regionale degli assistenti familiari.

Offrire alla famiglia informazione, consulenza ed orientamento sui servizi per anziani.

Sostenere l'inoltro della domanda di bonus assistenti familiari per i datori di lavoro con badante iscritta al registro.

### **Destinatari**

- Cittadini che svolgono o che intendono svolgere lavoro di assistenza e cura a domicilio in qualità di assistente familiare;
- persone che si trovano nella condizione di fragilità, non autosufficienza temporanea, parziale o permanente per stato di cronicità e famiglie che intendono assumere o hanno assunto un assistente familiare;
- datori di lavoro che intendono chiedere il bonus assistenti familiari.

### **Modalità di accesso**

Libero. I riferimenti dello sportello sono reperibili presso le sedi dei Servizi Sociali Territoriali e sul sito del Comune di Brescia.

### **Contribuzione**

Gratuito.

## **ALLOGGI PER PERSONE ANZIANE IN SITUAZIONE DI FRAGILITA'**

### **Finalità**

Il servizio è rivolto a persone anziane che presentano lievi limiti dell'autonomia o che sono a rischio di marginalità e necessitano di una vicinanza costante da parte di un servizio di riferimento. Il bisogno di casa deve essere accompagnato da altre difficoltà generali.

Alcuni alloggi sono attigui a comunità o a Centri Diurni che intensificano la protezione durante l'arco della giornata.

### **Destinatari**

- Persone 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 provvedere ai bisogni primari della vita;
- persone che soffrano di situazioni di solitudine.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.).

### **Contribuzione**

Il cittadino corrisponde all'amministrazione comunale una retta calcolata sulla base del progetto sociale e della condizione economica.

## **ALLOGGI IN CONVIVENZA**

### **Finalità**

L'alloggio ha lo scopo di ospitare in convivenza n. 3 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.

### **Destinatari**

Persone anziane che presentano fragilità dal punto di vista economico, problemi di solitudine ed assenza di riferimenti (senza alcuna rete familiare e amicale), difficoltà a gestire un alloggio nella quotidianità e a prendersi cura di sé.

L'alloggio è destinato a uomini soli.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.).

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.)**

### **Finalità**

La finalità della C.A.S.A. è quella di garantire un'accoglienza caratterizzata da un piccolo numero di ospiti a prevalente impostazione domestica. La capienza varia da 5 a 12 persone. È una struttura residenziale di carattere sociale a bassa intensità assistenziale.

### **Destinatari**

I destinatari sono persone di età uguale o superiore a 65 anni, fragili e socialmente vulnerabili, autosufficienti o con una lieve compromissione, che presentano bisogni quali:

- abitazione non adeguata;
- solitudine o emarginazione;
- criticità del sistema di accudimento familiare.

### **Modalità di accesso**

- Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) direttamente alla struttura;
- su istanza presentata al Servizio Sociale Territoriale.

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

### **Prestazioni**

La C.A.S.A. assicura servizi alberghieri e sociali e si integra con i normali servizi sociali, socio-sanitari e sanitari della comunità.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **COMUNITÀ RESIDENZIALI PER PERSONE ANZIANE (C.R.A.)**

### **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 moderata e con assenza di significativi segni di decadimento cognitivo e di disturbi comportamentali.

### **Modalità di accesso**

Su istanza dell'interessato e/o dei suoi familiari o dell'Amministratore di Sostegno (A.D.S.) direttamente alla struttura, su istanza presentata al Servizio Sociale Territoriale.

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

### **Prestazioni**

- Servizi di carattere alberghiero;
- Attività di vita comunitaria rispettose della libertà individuale;
- Iniziative di coinvolgimento amicale e familiare;

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).



## **RESIDENZE SANITARIE-ASSISTENZIALI PER ANZIANI (R.S.A.)**

### **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 servizi di sostegno domiciliare 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 direttamente alla struttura individuata dal cittadino, familiare e/o Amministratore di Sostegno (A.D.S.);

Le persone che necessitano di un contributo economico per il pagamento della retta devono rivolgersi al Servizio Sociale Territoriale.

### **Contribuzione**

La compartecipazione al costo del servizio viene determinata secondo i parametri del "Regolamento relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona" (deliberazione C.C. 79/2016).

## **SOGGIORNI CLIMATICI**

### **Finalità**

Offrire agli anziani l'opportunità 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**

Accesso diretto agli operatori turistici accreditati.

### **Contribuzione**

Il costo è a completo carico delle persone partecipanti.

### **Informazioni**

- La sistemazione è in camere doppia. La camera singola è soggetta a verifica disponibilità e pagamento del relativo supplemento;
- In caso di ritiri/cancellazioni valgono le condizioni applicate da ogni singola agenzia responsabile del soggiorno.

# **INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO**

## UFFICI DELLA SEDE CENTRALE

### FATTORE ACCESSIBILITÀ

#### Indicatori

- Struttura facilmente raggiungibile, nelle vicinanze della fermata *Stazione* della metropolitana e dei mezzi pubblici;
- Orario di apertura al pubblico: 22 ore 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 fermate della metropolitana e dei mezzi pubblici;
- Orario di apertura al pubblico con libero accesso: 5 ore settimanali in ogni servizio territoriale.

### 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
- 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 05.02.1992, 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"
- 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 06.12.1999, 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 14.12.2004, 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 socio-sanitario 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 d’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 d’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 d’Offerta sociale “Centro Ricreativo diurno per minori”
- D.G.R. VIII/11497 del 17.03.2010 “Definizione dei requisiti minimi di esercizio dell’Unità d’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 d’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 d’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 d’Offerta socio-sanitarie 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 d’Offerta socio-sanitarie 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”

- Regolamento UE 2016/679 “Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
- 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.



# ALLEGATO 1 - SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI, LAMENTI E SUGGERIMENTI, ENCOMIO E RINGRAZIAMENTO

Tipologia di contatto

e-mail \_\_\_\_\_

telefono \_\_\_\_\_

di persona lettera \_\_\_\_\_

Il/La sig./sig.ra

Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ indirizzo \_\_\_\_\_ e-mail

\_\_\_\_\_

## OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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

## INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13-14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

In relazione ai dati personali (riferiti a “persona fisica”) trattati da parte del Settore Amministrativo e Innovazione Sociale e del Settore Servizi Sociali si informano gli utenti che:

- titolare del trattamento dei dati è il Comune di Brescia, con sede a Brescia in piazza della Loggia n.1, rappresentato per quanto concerne gli obblighi in materia di privacy dal Direttore generale - dato di contatto: [protocollogenerale@comune.brescia.it](mailto:protocollogenerale@comune.brescia.it)
- dato di contatto del responsabile della protezione dei dati: [RPD@comune.brescia.it](mailto:RPD@comune.brescia.it)
- il Comune si può avvalere, per il trattamento dei dati, di soggetti terzi (individuati quali responsabili del trattamento) sulla base di un contratto od altro atto giuridico
- i dati personali sono trattati per le finalità istituzionali assegnate al Comune ed il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri; gli uffici acquisiscono unicamente i dati obbligatori per l'avvio e la conclusione dei procedimenti amministrativi
- il trattamento avviene sia in forma cartacea/manuale che con strumenti elettronici/informatici
- il trattamento viene svolto in osservanza di disposizioni di legge o di regolamento per adempiere agli obblighi ed alle facoltà ivi previsti in capo agli enti locali
- vengono trattate le seguenti categorie di dati: dati identificativi di persone e beni, dati comportamentali/relazionali, dati bancari/patrimoniali/finanziari/economici, dati sensibili (salute, vita sessuale, politici, sindacali, razziali, etnici, religione, filosofici), dati giudiziari
- i dati trattati possono essere trasmessi alle seguenti categorie di soggetti: pubblici, imprese, società e ditte individuali, soggetti del terzo settore (in particolar modo cooperative sociali e associazioni)
- non vengono adottati processi decisionali esclusivamente automatizzati (e pertanto senza intervento umano) che comportino l'adozione di decisioni sulle persone, nemmeno la profilazione, fatto salvo l'utilizzo dei cookies come specificato all'interno del sito internet del Comune
- 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

- i dati vengono conservati per la durata prevista dalla vigente normativa in materia di conservazione dati/documenti cartacei/digitali della pubblica amministrazione
- 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
- il trattamento dei dati degli utenti è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto della riservatezza degli stessi
- gli interessati (ossia le persone fisiche cui si riferiscono i dati personali) hanno il diritto all'accesso ai dati, alla rettifica, alla limitazione o opposizione al trattamento per motivi legittimi ed espressi, a presentare reclamo all'Autorità Garante della privacy
- i dati trattati vengono acquistati dagli interessati o da soggetti terzi, sempre nel rispetto della normativa e delle finalità istituzionali dei trattamenti
- la pubblicazione dei dati personali avviene nei casi e con i limiti previsti dalla vigente normativa

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 sono pubblicate nelle singole sezioni dedicate alle unità organizzative ed ai servizi erogati e vengono fornite, a richiesta degli interessati, da parte degli uffici.

## 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 DEGLI ARTT. 13-14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

In relazione ai dati personali (riferiti a “persona fisica”) trattati da parte del Settore Amministrativo e Innovazione Sociale e del Settore Servizi Sociali si informano gli utenti che:

- titolare del trattamento dei dati è il Comune di Brescia, con sede a Brescia in piazza della Loggia n.1, rappresentato per quanto concerne gli obblighi in materia di privacy dal Direttore generale - dato di contatto: [protocollogenerale@comune.brescia.it](mailto:protocollogenerale@comune.brescia.it)
- dato di contatto del responsabile della protezione dei dati: [RPD@comune.brescia.it](mailto:RPD@comune.brescia.it)
- il Comune si può avvalere, per il trattamento dei dati, di soggetti terzi (individuati quali responsabili del trattamento) sulla base di un contratto od altro atto giuridico
- i dati personali sono trattati per le finalità istituzionali assegnate al Comune ed il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri; gli uffici acquisiscono unicamente i dati obbligatori per l'avvio e la conclusione dei procedimenti amministrativi
- il trattamento avviene sia in forma cartacea/manuale che con strumenti elettronici/informatici
- il trattamento viene svolto in osservanza di disposizioni di legge o di regolamento per adempiere agli obblighi ed alle facoltà ivi previsti in capo agli enti locali
- vengono trattate le seguenti categorie di dati: dati identificativi di persone e beni, dati comportamentali/relazionali, dati bancari/patrimoniali/finanziari/economici, dati sensibili (salute, vita sessuale, politici, sindacali, razziali, etnici, religione, filosofici), dati giudiziari
- i dati trattati possono essere trasmessi alle seguenti categorie di soggetti: pubblici, imprese, società e ditte individuali, soggetti del terzo settore (in particolar modo cooperative sociali e associazioni)
- non vengono adottati processi decisionali esclusivamente automatizzati (e pertanto senza intervento umano) che comportino l'adozione di decisioni sulle persone, nemmeno la profilazione, fatto salvo l'utilizzo dei cookies come specificato all'interno del sito internet del Comune
- 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

- i dati vengono conservati per la durata prevista dalla vigente normativa in materia di conservazione dati/documenti cartacei/digitali della pubblica amministrazione
- 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
- il trattamento dei dati degli utenti è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto della riservatezza degli stessi
- gli interessati (ossia le persone fisiche cui si riferiscono i dati personali) hanno il diritto all'accesso ai dati, alla rettifica, alla limitazione o opposizione al trattamento per motivi legittimi ed espressi, a presentare reclamo all'Autorità Garante della privacy
- i dati trattati vengono acquisiti dagli interessati o da soggetti terzi, sempre nel rispetto della normativa e delle finalità istituzionali dei trattamenti
- la pubblicazione dei dati personali avviene nei casi e con i limiti previsti dalla vigente normativa

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 sono pubblicate nelle singole sezioni dedicate alle unità organizzative ed ai servizi erogati e vengono fornite, a richiesta degli interessati, da parte degli uffici.

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