

***Comunità Socio  
Sanitaria***

***IMPRONTA***

***CARTA SERVIZI***

## 1. CHI SIAMO

Namasté è una cooperativa sociale senza scopo di lucro. Nata nel 2001 per rispondere con professionalità ai bisogni dei minori e delle persone con disabilità, ha poi accresciuto le proprie competenze affiancando i progetti di vita di tutte le persone incontrate, unendo le forze con le cooperative Servire e La Magnolia ed estendendo la sua attività in ampia parte della provincia di Bergamo.

### 1.1 Il nostro nome

È un saluto quotidianamente utilizzato in molte regioni dell'Asia. Si può tradurre dal sanscrito con:

***“Saluto e m’inchino alle qualità divine che sono in te”***

Il logo vuole sottolineare l'importanza della relazione e la storia della cooperativa. Rappresenta infatti l'abbraccio tra le diverse organizzazioni che hanno dato vita a Namasté, riprendendo i colori sociali di ognuna.



### 1.2 Che cosa facciamo

Namasté sviluppa progetti e servizi sociali e socio-sanitari in stretta alleanza con i soggetti del territorio (cittadini, famiglie, istituzioni pubbliche, imprese, associazioni e reti), al fine di costruire il Bene Comune, inteso come bene condiviso da tutti i membri della comunità.

Si prende cura delle fragilità, anche delle persone con disabilità, con disagio psichico, anziani, minorie adolescenti. Promuove la cura e la salute dei singoli e quella collettiva e genera attività imprenditoriali che favoriscano l'inserimento lavorativo di persone fragili.

### 1.3 Intenzioni valoriali

I valori e la *mission* dell'organizzazione rappresentano l'humus da cui si costruiscono idee e pensieri, da cui si agiscono sentimenti e gesti e si tracciano percorsi futuri di senso.

Nell'arco dell'anno 2016 è stato fatto un importante lavoro di ripensamento e di ridefinizione della *mission* della nuova cooperativa.

Per definire quale è la nostra *mission* siamo partiti da tre presupposti epistemologici:

- L'essere umano è costitutivamente carne, relazione e spirito. La spiritualità è un valore che appartiene a ciascuno di noi con sfumature differenti e che è legato al cammino di ricerca interiore che ogni persona può più o meno intraprendere. Il significato stesso della parola Namasté ci rammenta che tutti gli esseri sono sacri e ci richiama ad un gesto di riverenza, di rispetto e di servizio verso il mistero, il divino che è nell'altro.
- La vulnerabilità, la ferita, la fragilità è una condizione esistenziale dell'umano. E' una dimensione che attraversa la vita di ciascuno di noi, dei nostri percorsi, dei luoghi che abitiamo. Ciascuno di noi vive dentro di sé, nel proprio quotidiano, nelle proprie case, nei luoghi di lavoro, nelle relazioni dimensioni di gioia e di fragilità. Ci siamo abituati tuttavia a "scappare" dalle dimensioni di fragilità e di sofferenza compensandole con effimeri piaceri. Proviamo a guardare a queste situazioni con occhi diversi. Non possiamo più pensare che la fragilità sia una condizione identificativa solo di alcune persone (anziani, disabili, emarginati...).
- La persona è un "essere in relazione", temporalmente e spazialmente. Temporalmente perché dipendiamo dalla nostra storia, da quella delle generazioni precedenti, dalle esperienze vissute, dalla memoria individuale e collettiva che abbiamo costruito; spazialmente perché viviamo un presente in cui siamo interdipendenti e interconnessi con gli altri e con la nostra parte interiore. Nessuno può essere sé stesso e basta; siamo strutturalmente "esseri in relazione". Ciò implica che il nostro agire richiede un'assunzione di responsabilità e di gratitudine anche verso gli altri, chi ci ha preceduto, chi ci succederà, chi ci è prossimo e lontano. Allo stesso modo ci rimanda ad un senso di limitatezza del nostro agire che può acquisire forza solo all'interno di un processo di condivisione e collettivo.

Partendo da questi tre presupposti e provando ad osservare le nostre fragilità con uno sguardo differente, ci siamo riletti e ritrovati nel desiderio di

### **"Essere a servizio delle fragilità per trasformarle in risorsa"**

C'è un mondo interiore ed esteriore a noi, come persone e come cooperativa, che ci sta chiedendoci di incontrarlo, di accoglierlo, di ascoltarlo, di averne cura e di essere accompagnato ad una trasformazione affinché possa essere risorsa per se stesso e per gli altri.

- Il valore dell'incontro: la prima attenzione a cui ci dobbiamo richiamare è la disponibilità e

lapredisposizione all'incontro. Perché si possa parlare di incontro è necessario che ci si predisponga ad un incontro vero, autentico, scevro da ogni forma di sguardo giudicante e aperto ad accogliere dentro di sé l'altro. Ciò ci richiede preventivamente di essere liberi e vuoti. Solo se un incontro è vero, e quindi messaggero di bellezza, porta con sé il potenziale autentico di trasformazione. E' all'interno di questa visione che la cooperativa è chiamata a costruire processi di contaminazione con gli altri, con il territorio che abita affinché si possa contribuire alla costruzione del Bene Comune.

- Il valore dell'accoglienza: ammettere che la fragilità è costitutiva dell'essere umano richiede innanzitutto che, nell'incontro, venga anch'essa accolta e custodita come qualcosa di prezioso. L'accoglienza è il primo gesto che un bambino apprende fin dalla sua nascita; c'è un mondo che, con tutte le sue contraddizioni, è qui ad accoglierlo. Nel percorso di vita di ciascuno di noi, dalla nascita alla morte, siamo dediti a costruire legami (con noi stessi e con gli altri), a disfarli, a RI-significarli e a RI-generarli; investiamo la maggior parte del nostro tempo e delle nostre energie a costruire significati nuovi rivolti a ciò che lega "noi e l'altro". Le fatiche e le gioie di ciascuno di noi sono spesso legate a come accogliamo, ci dedichiamo e ci disponiamo alla costruzione di questi significati.
- Il valore dell'ascolto: L'incontro presuppone un atteggiamento di ascolto, di rispetto e di reciproca comprensione di ciò che è l'altro. E' importante lasciare che l'altro ci raggiunga. Non possiamo pensare di comprendere le cose se ce ne stiamo separati. Perché si possa costruire un legame, un interesse reciproco è necessario che gli interlocutori si predispongano all'ascolto e facciano emergere le reciproche diversità, e fragilità, come luoghi e spazi di potenzialità. In questo modo l'altro è in grado di "rivelarmi" altre cose, di consentire "nuove conoscenze". Per la cooperativa la capacità di ascolto rappresenta una leva importante anche da un punto di vista imprenditoriale. In una fase storica di trasformazione della costruzione di progetti e servizi dall'offerta alla domanda, il valore dell'ascolto della realtà e della domanda diventa strategico.
- Il valore della cura: La relazione di cura è la dimensione in cui mi avvicino all'altro; è un prendersi cura. La cura delle relazioni è nello stare, la cura è esserci. Nella relazione di cura tuttavia c'è una dimensione intrinseca di reciprocità. E' anche un incontro, se autentico, di ferite dove la persona che cura è il primo elemento di cura. Quindi chi cura non deve vedersi come un salvatore, ma come una persona che nella relazione viene anche curata.
- Il valore dell'accompagnamento: L'accompagnamento implica la disponibilità ed il desiderio di essere compagni di viaggio nel tratteggiare percorsi di vita e quindi, in primis di "esser-ci". L'accompagnamento è desiderio di ricerca, di vicinanza. Implica una dimensione di consapevolezza di ciò che stiamo vivendo, di chi stiamo incontrando, di come stiamo ascoltando, della cura che reciprocamente stiamo agendo. E' una consapevolezza che ha in sé il potenziale di trasformazione e che ci porta a costruire processi e legami liberi e non vincolati o chiusi. E' grazie a questa consapevolezza che siamo in grado, come persone e come cooperativa, di trasformare le fragilità in risorsa, in opportunità per noi e per gli altri. Nel processo di accompagnamento ciascuno di noi, come persone e come cooperativa, in base ai percorsi che sta facendo, può essere un attore protagonista, una comparsa, un regista, un testimone del processo di trasformazione che si deve donare agli altri.

## 2. La casa

Ogni persona disabile che varca, con le valigie, la soglia della nostra Comunità Socio Sanitaria sta innanzitutto cambiando casa. Ed è per questo che la Cooperativa Namasté ha inteso approfondire i modelli epistemologici che stanno a premessa di qualsiasi progetto che abbia, come asse portante, il concetto di casa.

Si intende di prima istanza tenere conto della straordinarietà di un evento come “il cambiare casa” che vede una persona alle prese con un momento cruciale della propria vita affettiva, relazionale e sociale: attraversare una soglia esistenziale per entrare in una nuova casa è un dato significativo nell’intera economia della vita. Namasté intende il “perimetro casa” come luogo interno rispetto ad altri luoghi che vengono definiti esterni.

Il dentro della vita di ognuno, l’interno specifico della soggettività di ognuno, è intrinsecamente associato all’interno/dentro domestico.

In questa interiorità domestica si associano una serie di valenze esperienziali connesse ai bisogni di ognuno: la necessità dell’accoglienza, della protezione, del nutrimento e della residenza.

Nella casa che abbiamo in mente vige la sospensione del giudizio e prevale la tolleranza: l’accettazione e il conflitto vengono considerati come elementi non contrapposti ma necessari ad una relazione dinamica.

Stiamo portando avanti il nostro progetto di casa tenendo conto dell’attrazione delle polarità tra il dentro e il fuori, in questo caso intese come rapporto dialettico tra spazio privato e spazio comune. La gestione dell’equilibrio tra le due componenti deve essere presidiato per garantire ad ognuno di ritrovare se stesso ed incontrare altre persone.

La comunità, in quanto casa, è allo stesso momento spazio per la singola persona, ma anche spazio condiviso.

Ogni casa, per essere tale, divide al suo interno spazi diversificati a seconda delle diverse fruizioni: luoghi per mangiare, luoghi per giocare, per lavarsi, per dormire, per dialogare.

Gli spazi si identificano come possibilità di incontro o separazione. Ogni luogo della casa può essere uno spazio che facilita l’incontro, una premessa ed una soddisfazione della condivisione.

In una relazione dialettica complessa possiamo descrivere il dentro come un perimetro protetto ma non impermeabile, un interno in cui la persona venga accolta e si raccolga per poter essere se stessa nella declinazione della propria vita.

Il fuori può essere descritto come l’emanazione della propria persona nell’ambito della socializzazione e della traduzione dei bisogni primari in insiemi più complessi come la Comunità nel suo complesso, la strada, il paese o la città.

## 3. La Vita Comunitaria

La vita comunitaria viene vissuta attraverso l’intreccio di diverse dinamiche relazionali che necessitano di regole condivise da tutti gli appartenenti siano essi residenti, operatori, familiari o volontari.

Per Namasté le regole trovano il loro significato primo nella dimensione valoriale a cominciare dal momento dell’ingresso: chi entra in Comunità intraprende un tragitto che è esso stesso un valore.

Il residente e l'operatore sono portatori di valori maturati durante la propria vita ed esperienza, entrambi sono chiamati con differenti modalità a socializzare il proprio bagaglio all'interno del ruolo che ricoprono.

Anche in questo caso siamo chiamati ad affrontare una dialettica tra "il dentro e il fuori" nella ricerca costante di una sintesi tesa a sviluppare un sistema di convivenza originale.

Questo processo non appare lineare ma ricco di dinamiche relazionali e di percorsi di ricerca di senso nella direzione esterna ed interna; l'intero sistema appare perciò soggetto ad adattamenti che configurano la Comunità Socio Sanitaria come un luogo estremamente vitale, in rapporto diretto, nella sua configurazione, con quanto avviene nell'osmosi tra interno ed esterno.

La vita sociale è caratterizzata da regole che in diversa misura tutti sono chiamati a formare e rispettare. In un processo attivo ognuno è chiamato a dare il proprio contributo personale per risolvere le situazioni.

Perché questo realmente avvenga è necessario che la vita all'interno della Comunità Socio Sanitaria assuma delle identità riconosciute, il cui valore sia esplicitato e verso cui ci sia un'assunzione di ruolo.

L'esperienza quotidiana di responsabilità condivisa e impegno alimenta, in tutti i protagonisti coinvolti nella vita comunitaria il valore del sé, fondamentale requisito per il benessere della persona e della Comunità.

Costruire relazioni significative a partire dal valore del sé assume nella vita comunitaria un ruolo centrale in quanto si condivide la peculiarità del proprio "io", l'originalità e la ricchezza della singola persona.

La Comunità Socio Sanitaria ambisce ad essere la casa da cui si esce per partecipare ed integrarsi nel tessuto territoriale attraverso esperienze scolastiche, lavorative, occupazionali e di tempo libero.

L'intento è anche quello di costituire il punto di confronto e di unione tra i vari servizi socio-educativi lavorativi e ricreativi che garantiscano per i residenti un'adeguata risposta ai loro bisogni e alle loro istanze.

Un'attenzione particolare che si vuole portare è che la Comunità, da luogo di privatezza non si trasformi in una struttura svincolata da norme: al suo interno momenti di tempo libero sono costantemente rapportati all'assunzione di responsabilità personale e collettiva, ad allineati al messaggio che la Comunità nel suo complesso vuole esprimere sia all'interno che all'esterno.

La persona che entra come residente nella Comunità Socio Sanitaria porta con sé il proprio patrimonio familiare: questo dato imprescindibile ha determinato che nel percorso di integrazione all'interno della "casa", la famiglia sia coinvolta in vario modo nella definizione dell'iter progettuale.

In termini valoriali la Comunità è un ambiente relazionale che cerca di avvicinarsi al modello familiare ma senza volerlo sostituire. Condivide con l'idea di famiglia un clima domestico perché lo ritiene un significato aggiunto alla convivenza e considera le risorse familiari, ancorché residuali, un patrimonio unico delle persone.

Da questa prima dimensione di appartenenza la persona inizia il percorso di integrazione in un contesto che offre la possibilità concreta di riacquisizione e riapprendimento degli spazi temporali, fisici e sociali.

Dalla Comunità il movimento è verso il territorio per fruire delle sue risorse e per promuovere occasioni di scambio e nuove definizioni di ruolo sociale.

## 4. Obiettivi Generali

- Offrire accoglienza in un ambiente domestico dove la persona possa integrarsi e trovare uno stile di vita consono a se stessi.
- Tutelare il mantenimento dei livelli di autonomia e abilità acquisiti e favorirne il miglioramento ed il potenziamento.
- Ricercare e creare l'equilibrio di benessere psico-fisico proprio di ognuno.
- Promuovere relazioni significative e di collaborazione con i familiari, ri- conoscendo alla famiglia il ruolo, sociale e di diritto, di primo interlocutore del servizio.
- Perseguire l'integrazione sociale dei residenti attraverso percorsi di apertura della Comunità Socio Sanitaria sul territorio.
- Ricercare e progettare con il contesto familiare e territoriale una cultura della residenzialità e una rete di sostegno per l'integrazione sociale.

## 5. Percorsi Possibili

- ✓ Le persone, le situazioni e le richieste di accoglienza che ci giungono sono molto differenti; la Comunità cercando di accogliere il maggior numero di bisogni, offre un servizio caratterizzato da diverse funzioni che riteniamo complementari tra loro:
- ✓ Esperienza abitativa e di vita: attraverso una presa in carico continuativa della persona disabile, a realizzazione di un progetto attraverso un programma personalizzato;
- ✓ Percorsi di avvicinamento alla residenzialità: periodi di soggiorno ed osservazione in cui la persona disabile sperimenta, per periodi definiti nel tempo e obiettivi specifici, la sua presenza in Comunità;
- ✓ Esperienza di sollievo: frequentazioni periodiche e programmate (fine settimana, ferie estive, periodi comunque definiti) volte a sostenere e supportare l'impegno della famiglia nella presa in carico, diretta e continuativa, del familiare disabile.
- ✓ Percorsi di orientamento: individuazione di possibili inserimenti per la persona disabile nella rete dei servizi della Cooperativa Namasté (Laboratorio Ergoterapico, centro diurno, ...) e nel territorio di appartenenza.

## 6. La Struttura

La Comunità si presenta come una villa residenziale di circa mq. 600; collocata nel centro di Cenate Sopra è circondata da un grande giardino e da un frutteto. L'edificio è di nuova costruzione e si attiene agli standard di legge ed alle più recenti disposizioni in materia di sicurezza. Tutta la costruzione è al piano terra e si articola attorno al grande salone centrale che, attraverso un porticato si affaccia sul giardino. A fianco del soggiorno si trova un locale adibito a laboratorio espressivo. La zona notte si compone di camere a due, tre posti letto con bagni di servizio tutti attrezzati di cui uno con vasca.

## 7. Gestione

La Comunità Alloggio è in possesso di regolare autorizzazione al funzionamento per 10 ospiti, rilasciata dalla Provincia di Bergamo con provvedimento n. 1866 del 22-08-2001. Con delibera della Giunta Regionale n. 497 del 22- 07-2005 la struttura è stata accreditata come Comunità

Socio Sanitaria; ciò tra l'altro comporta, per gli ospiti della Comunità, la possibilità di usufruire di un voucher socio-sanitario a copertura di una quota della retta.

La Comunità accoglie una tipologia d'utenza, maschile e femminile, con età compresa indicativamente tra i 18 e i 65 anni, che non necessita di soluzioni residenziali particolarmente protette (assistenza sanitaria specialistica continuativa, particolari necessità di contenimento).

## 8. Servizi erogati dalla Comunità

La Comunità Socio Sanitaria Impronta, accreditata e a contratto per 10 posti, si configura come ambiente strutturato di vita, connotato da una rete di relazioni e condivisione che permettano la manifestazione di comportamenti differenziati ed autonomi. La Comunità riconosce la specificità di ogni persona attraverso la predisposizione e la gestione di progetti educativi personalizzati. Assicura costante attenzione alle relazioni familiari, parentali e amicali del residente e si attiva per l'integrazione sociale e territoriale attraverso la partecipazione alle diverse proposte occupazionali, formative, sociali, ricreative e culturali. La Comunità Socio Sanitaria Impronta offre i seguenti servizi per ciascuno dei residenti presi in carico:

- ❖ Ospitalità:
  - L'alloggio;
  - Il vitto;
  - La cura del corpo;
  - Il servizio di lavanderia e stireria;
  - La custodia e la cura dei beni personali;
  
- ❖ La presa in carico si esplicita attraverso:
  - La costruzione in collaborazione con la famiglia di un Progetto Educativo Individuale in cui sono indicati gli obiettivi a favore del residente, le modalità educative, le proposte di attività interne ed esterne, i tempi e le modalità di verifica;
  - La creazione di una cartella personale contenente:
    - I documenti;
    - La scheda sanitaria;
    - Il Progetto Educativo Individualizzato e la relazione sociale;
    - Una scheda aggiornata di rilevazione dei comportamenti e dei fatti significativi;
    - L'anamnesi;
    - La diagnosi;
    - Le eventuali relazioni precedenti l'ingresso in Comunità riguardanti la storia sociale e clinica del residente;
  - La scheda relativa al sistema regionale di classificazione SiDi.
  
- ❖ Creazione di un progetto personalizzato per le attività interne ed esterne.
  - La fase di conoscenza e di osservazione preliminare, la progettazione educativa, le aspettative e le possibilità espresse da ogni residente, convergono nella preparazione di un progetto individualizzato per le attività che tiene conto sia delle esigenze comunitarie che della singola persona.

A titolo puramente indicativo questo è il panorama delle attività possibili:

-Attività legate alla quotidianità: igiene personale, cura di sé e della propria stanza, momenti di relazione con gli operatori e gli altri residenti, sistemazione degli spazi comuni, preparazione del momento dei pasti, spesa ordinaria, momenti di relax, ecc.;

-Attività socio-occupazionali: le attività sono intese per strutturare nel modo più completo le giornate dei residenti, equilibrando i vari momenti lavorativi, di tempo libero e di vita comunitaria. L'attenzione alle iniziative del territorio è costante per consentire una scelta ponderata delle attività che vi si svolgono, siano di carattere ricreativo, dei corsi strutturati o semplici manifestazioni locali. Oltre questo primo livello, la Comunità collabora fattivamente con il Centro diurno, il laboratorio Ergoterapico della cooperativa e con le altre agenzie del territorio allo scopo di creare occasioni di incontro e di partecipazione ad attività specifiche per i propri residenti. L'aspetto occupazionale è garantito dal Laboratorio Ergoterapico della Cooperativa dove si svolgono semplici lavori di assemblaggio in uno spazio protetto.

-Attività socio-riabilitative ed espressive: presso la Comunità si svolgono piccole attività di decorazione e disegno; sul territorio usufruiamo di vari laboratori tra cui attività di danzaterapia, di musica, di piscina e di ippoterapia.

❖ Il raccordo con la famiglia:

- È attivato e mantenuto durante tutti i momenti della vita comunitaria del residente, includendo il “prima”, inteso come analisi studio e osservazione precedenti all'ingresso vero e proprio, ed il “dopo” a seguito di eventuali dimissioni del residente per il reinserimento in famiglia o di orientamento presso un'altra struttura residenziale. La famiglia, nelle diverse forme che assume per il residente, collabora e condivide il progetto individuale e ne segue l'evoluzione.
- Vengono svolte continue verifiche con la famiglia circa la valutazione delle prestazioni erogate dalla Comunità.

❖ La collaborazione con i Servizi invianti:

- È un altro momento importante dell'aspetto progettuale in quanto consente di mantenere un legame attivo con il territorio di provenienza, è una risorsa aggiuntiva e si propone come un ulteriore di verifica sull'evoluzione del progetto

❖ Il contatto e il raccordo con Associazioni e volontari:

È un momento del dispiegarsi dell'azione educativa sul territorio; qui la Comunità si pone come un'importante momento di sintesi per le diverse Associazioni attente al tema della disabilità e per tutti coloro che intendono avvicinarsi al volontariato sociale.

La Comunità accoglie attualmente alcuni volontari che, secondo le loro attitudini collaborano a vario modo.

La Cooperativa Namasté riconoscendo l'intrinseco e profondo valore del volontariato promuove e sostiene momenti formativi rivolti a coloro che intendono vivere momenti di partecipazione sociale volontaria; questo sia attraverso momenti mirati alla socializzazione o al semplice rapporto amicale all'esterno della Comunità, sia organizzando occasioni strutturate di svago o di vacanza estiva.

- ❖ L'approvvigionamento e la somministrazione di eventuali farmaci: Avviene a seguito di prescrizione del medico di base o dello specialista previa delega scritta dei familiari o di chi detiene la tutela.

❖ Il ruolo dell'infermiera professionale:

- Per quattro ore alla settimana un'infermiera professionale si occupa degli aspetti strettamente sanitari dei residenti. È referente della cartella sanitaria ed effettua gli eventuali prelievi prescritti dal medico. Effettua il monitoraggio di tutte le scadenze di controllo medico e, con il coordinatore, mantiene i contatti con i medici di base di ogni ospite.
- ❖ I servizi di trasporto:
  - Gestiti dal personale della Comunità Socio Sanitaria e/o da volontari garantiscono lo svolgimento del programma delle attività e permettono la presenza sul territorio dei residenti.

## 9. Programma Giornaliero

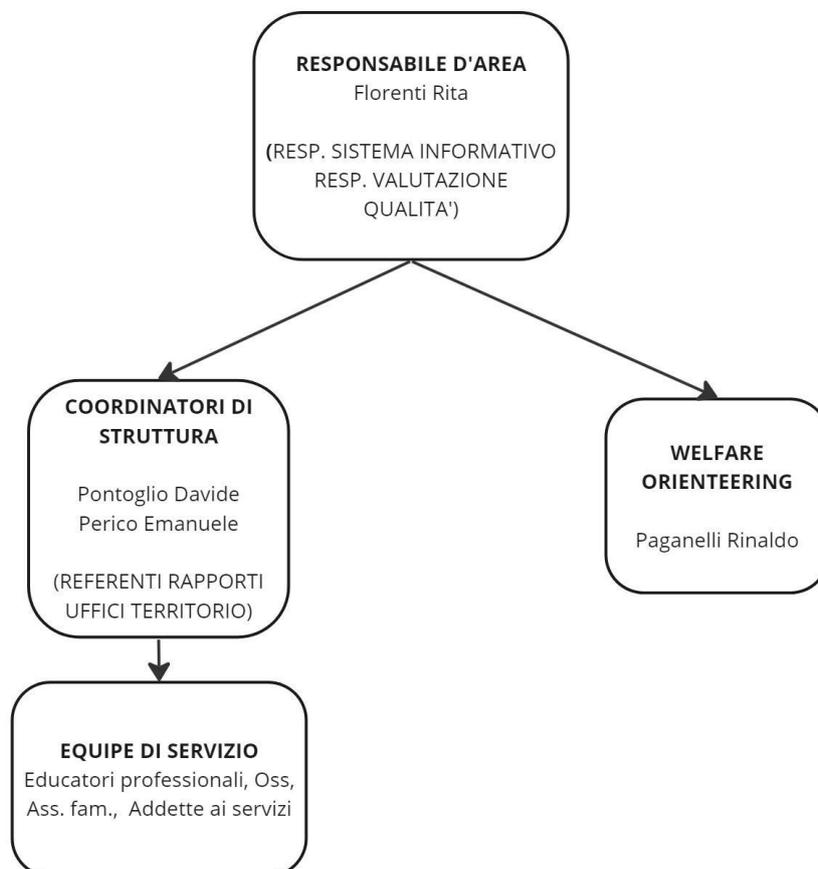
Il programma giornaliero sotto indicato, viste le premesse relative alla personalizzazione delle attività, rappresenta uno schema tipo:

ORARIO	ATTIVITÀ INTERNE ED ESTERNE	PRESENZA OPERATORI IN STRUTTURA
7,00/9,00	Sveglia, igiene personale, colazione	Due operatori, volontari
9,00/12,00	Attività socio-occupazionali, momenti specifici in comunità	Due operatori e un addetto ai servizi, volontari
12,00/14,00	Accoglienza al rientro dalle attività esterne, preparazione tavola, pranzo e riordino sala	Due operatori ed un addetto ai servizi, volontari
14,00/15,00	Igiene personale e riposo	Due operatori
15,00/18,00	Attività socio-occupazionali, socioriabilitative, Ludico-ricreative. Momenti specifici in Comunità	Due operatori, volontari
18,00/20,00	Igiene personale, preparazione della tavola, cena e riordino della sala	Due operatori, volontari
20,00/22,00	Momento di svago e relax, preparazione per la notte	Due operatori
22,00/7,00	Notte	Un operatore e reperibilità del coordinatore del servizio

## 10. Organico

L'equipe multidisciplinare è costituita da educatori professionali, OSS e un'infermiera, e assicura, attraverso le diverse competenze la presa in carico globale della persona e la predisposizione di interventi individuali.

## ORGANIGRAMMA e FUNZIONIGRAMMA



### – FUNZIONIGRAMMA

La Comunità garantisce il rispetto degli standard previsti dal PSA Regionale 88/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Pertanto si avvale del seguente personale per la gestione del servizio con 10 residenti:

- Un Responsabile dell'Area Disabilità della Cooperativa Namasté; presiede per la Comunità Socio Sanitaria ai rapporti con le agenzie esterne ed ai rapporti interni con la Cooperativa. Coordina in termini di rappresentanza le attività della Comunità nel loro complesso.
- Un welfare orienteering che si interfaccia con la Responsabile dell'Area Disabilità per valutare le situazioni in ingresso, le modalità di uscita degli ospiti ed eventuali cambiamenti di progetto che prevedano lo spostamento in altra Unità d'Offerta all'interno dei servizi gestiti dalla Cooperativa Namasté
- Un coordinatore di struttura che presidia l'equipe, gli aspetti educativi, logistici ed organizzativi della struttura. È referente per i familiari e i servizi sociali. Il coordinatore lavora e progetta a stretto contatto con referente d'area, con gli altri coordinatori dell'area disabilità e con il responsabile delle risorse umane.
- Educatori professionali o in possesso della Laurea equipollente nell'ambito della programmazione generale danno concreta attuazione ai progetti individualizzati con particolare attenzione agli aspetti pedagogici.

- Operatori OSS che nell'ambito della programmazione generale danno concreta attuazione ai progetti individualizzati, con particolare attenzione alla cura della persona e agli aspetti più sanitari e assistenziali.
- Un'infermiera professionale, con compiti di referente interna per gli aspetti sanitari correnti. Effettua momenti di formazione agli operatori e partecipa ad alcuni momenti di verifica in equipe; effettua prelievi e piccoli controlli sanitari per le situazioni più complesse raccordandosi con il medico di base ed eventuali medici specialisti coinvolti.

Gli operatori presenti in struttura sono dotati di cartellino di riconoscimento.

Per le attività esterne:

Le attività strutturate che si svolgono al di fuori del perimetro della Comunità Socio Sanitaria prevedono per il loro svolgimento l'impiego di:

- Personale dipendente della Cooperativa impiegato nei diversi servizi gestiti dalla stessa come il Laboratorio Ergoterapico e il centro diurno
- Personale assunto dalla Cooperativa per progetti mirati individuali: animatori, danza terapeuti, maestri d'arte, ...
- Persone che per caratteristiche professionali o mansioni possano offrire opportunità per i residenti della Comunità Socio Sanitaria.

## 11. Attività di Programmazione, Verifica e Formazione

Oltre al lavoro frontale con l'utenza, gli operatori della Comunità (Educatori Professionali e Oss) partecipano a momenti di rielaborazione, verifica e programmazione del lavoro quotidiano, impiegando come strumenti:

- Stesura quotidiana di un diario individuale relativo alle attività svolte da ogni singolo utente in relazione all'andamento delle attività, ad eventi particolari, al monitoraggio ed alla registrazione di situazioni o di stati di animo particolari
- Programmazione settimanale effettuata dall'intera equipe educativa
- Aggiornamento mensile della cartella personale di ogni singolo ospite effettuata dagli operatori
- Partecipazione a percorsi di formazione e/o di supervisione annuali, programmati in base alle esigenze dell'equipe

## 12. Ammissioni

Si accolgono persone con una certificazione di disabilità.

La proposta di inserimento di una persona in Comunità viene formulata al welfare orienteering dal Servizio Sociale proponente (o servizi specialistici) e sottoscritta dalla persona interessata o, se impossibilitata, da un familiare o da chi esercita la potestà.

La domanda deve essere accompagnata da una relazione psicosociale che permetta una prima valutazione di massima della situazione della persona. Le domande vengono valutate in sede di equipe con la Responsabile dell'Area Disabilità e il coordinatore del servizio.

Il referente per le visite guidate all'unità d'offerta è il coordinatore.

Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda viene data risposta sulla base dei seguenti criteri:

- La situazione del richiedente sia compatibile in termini di età, anamnesi e diagnosi con la vita comunitaria;
- L'attenzione agli equilibri preesistenti e alle dinamiche del gruppo comunitario;
- La territorialità, intesa come vicinanza al territorio di provenienza del richiedente, soprattutto nei casi in cui si preveda concretamente un ritorno della persona alla famiglia ed ai luoghi di origine.

L'ammissione effettiva del soggetto è comunque subordinata:

- Alla disponibilità del posto;
- Dopo una visita della struttura con il coordinatore della comunità, al consenso concreto del soggetto medesimo o di chi ne esercita la potestà tutoria;
- Ad un formale impegno di spesa assunto dall'Ente di riferimento del Servizio Sociale inviante.

Nel caso di risposta positiva, il welfare orienteering comunica l'esito al Servizio Sociale inviante e/o alla famiglia, indicando la probabile data di ammissione per un periodo di prova di due mesi; durante questo periodo l'equipe della Comunità attua un programma di osservazione con l'obiettivo di verificare l'adeguatezza della Comunità rispetto ai bisogni espressi e l'effettiva disponibilità del nuovo ospite a vedersi collocato in una nuova struttura abitativa. Viene immediatamente approntata una cartella personale in cui è raccolta tutta la documentazione disponibile (relazione psicosociale, relazioni medico-sanitarie, documenti personali, medico di base, indicazione dell'eventuale terapia farmacologia e delega alla somministrazione).

Alla fine di questo periodo viene stabilita la presa in carico del residente e vengono:

- Stipulata una convenzione tra le parti, dove vengono esplicitati i reciproci impegni
- Elaborato un Progetto Educativo Individualizzato contenente finalità, obiettivi, modalità di intervento, un programma definito di attività settimanali, definizione dei rapporti con la famiglia, modalità e tempi di verifica.

Una volta effettuato l'inserimento della persona disabile in Comunità, c'è la possibilità di effettuare visite da parte dei famigliari tutti i giorni nella fascia oraria che va dalle 14.00 alle 20.00, previa comunicazione al coordinatore della Comunità

### 13. Dimissioni

Le dimissioni dalla Comunità possono verificarsi per più situazioni quali il reinserimento nel contesto di provenienza, il venir meno delle condizioni necessarie ad un adeguato intervento di carattere socio-assistenziale, grosse difficoltà per la persona o per il gruppo alla vita in comune. L'iter delle dimissioni, quando possibile, viene avviato prima della conclusione del Progetto Educativo Individualizzato; all'interno del progetto il Responsabile dell'Area disabilità ed il coordinatore concordano con la famiglia o il tutore legale e l'Ente inviante, le modalità e i tempi delle dimissioni che non superano comunque i sessanta giorni. Le dimissioni dalla comunità avverranno anche nel caso di mancato pagamento della retta per un periodo consecutivo di tre mensilità.

In caso di trasferimento ad altro servizio, verrà consegnata al familiare opportuna documentazione atta a garantire la continuità assistenziale ed educativa (progetto educativo, scheda terapia e indicazioni individuali laddove presenti).

## 14. Lista d'attesa

La Comunità Socio Sanitaria "Impronta" è strutturata in modo tale da non avere una lista d'attesa. Infatti uno degli obiettivi della Comunità Socio Sanitaria è quello di svolgere una funzione di orientamento e di indirizzo di nuove segnalazioni verso altre strutture residenziali. Ciò è reso possibile dal fatto che la Società Cooperativa Sociale Namasté, oltre ad avere altre strutture residenziali proprie, opera nella rete di Cooperative sociali che all'interno del panorama bergamasco si occupano di residenzialità per soggetti disabili.

## 15. Costi

Per gli inserimenti residenziali la retta giornaliera pro-capite è, per l'anno 2022, di euro 124,00 + iva (5%). La retta può essere soggetta a revisione il primo gennaio di ogni anno. In considerazione dell'attribuzione del voucher socio-sanitario regionale, in base alla classificazione SiDi, le quote socio assistenziali della retta giornaliera (al netto del voucher) sono le seguenti:

Euro 99.33 + IVA (5%) per gli ospiti di primo profilo (classificati in Classe 5 con il sistema SiDi)

Euro 95.90 + IVA (5%) per gli ospiti di secondo profilo (classificati nelle Classi 3-4 con il sistema SiDi)

Euro 90.57 + IVA (5%) per gli ospiti di terzo profilo (classificati nelle Classi 1-2 con il sistema SiDi)

La retta comprende accoglienza, vitto, alloggio, lavanderia, cura della persona, attività laboratoriali. Nel contratto d'ingresso vengono specificate e personificate le voci aggiuntive che possono essere comprese nella retta.

La fatturazione è mensile, viene calcolata per ogni singolo ospite sulla base del programma di frequenza della Comunità concordato all'atto dell'ammissione o in seguito a successivi accordi formalizzati tra le parti. Le assenze programmate (vedi rientri presso il proprio domicilio) non saranno imputate a costo, mentre l'assenza non programmata e per tanto non stabilita tra le parti negli accordi verrà imputata come presenza.

Riguardo agli interventi di Sollievo la retta è la medesima (senza la detrazione del Voucher) oppure è riferita al buono settimanale emesso dai Piani Zonali; mentre per il Diurno è di euro 40,00 + iva (5%) al giorno (dalle 9.00 alle 17.00). La Società Cooperativa Sociale Namasté, nel mese di febbraio, rilascia agli ospiti della Comunità la dichiarazione fiscale relativa alle rette pagate nell'anno precedente, secondo quanto previsto dalla DGR 26316 del 21/03/1997.

## 16. Sistemi di valutazione della soddisfazione dell'ospite e della sua famiglia

L'ospite, il familiare e chiunque abbia un legittimo interesse, può avanzare alla Direzione dell'Area Disabilità in via Cassinone, 98 - Seriate - tel. 035.667305, oppure alla email [sara.caccia@coopnamaste.it](mailto:sara.caccia@coopnamaste.it), suggerimenti o reclami sia in forma scritta che verbale, che diventeranno materiale utile per il miglioramento della qualità del servizio. La risposta alle osservazioni verrà fornita entro 30 giorni.

Nel caso di inadempienze da parte dell'Ente Gestore (Società Cooperativa Sociale Namasté), il cittadino può rivolgersi a:

- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) Presso l'ASL di Via Betelli, 2 - Dalmine

Tel. 035.378116 - email: [urpdalmine@asl.bergamo.it](mailto:urpdalmine@asl.bergamo.it)

- UFFICIO PUBBLICA TUTELA (U.P.T.)

Presso l'ATS di Via Galliccioli, 4 - Bergamo Tel. 035 385296 - email: [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

Una volta l'anno viene consegnato all'ospite e /o ai familiari un "questionario di Soddisfazione" per verificare il livello di gradimento percepito dall'organizzazione, delle attività proposte e dell'assistenza. Tale documento, che può essere compilato anche in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale. I risultati saranno successivamente diffusi.

## 17. Sistemi di valutazione della soddisfazione degli operatori

Una volta l'anno viene consegnato agli operatori dell'unità d'offerta un "questionario di soddisfazione" per verificare il livello di gradimento e raccogliere suggerimenti per migliorare la qualità.

I risultati vengono raccolti dal coordinatore della struttura e socializzati nell'equipe residenzialità e confrontati con il dirigente d'area e la responsabile delle risorse umane.

## 18. Accesso alla documentazione socio-sanitaria

ACCESSO AGLI ATTI L. 241/1990 E SMI e l.r. 1/2012

REGOLAMENTO DISCIPLINANTE L'ACCESSO AGLI ATTI

Il presente regolamento disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990, numero 241 e s.m. i Legge Regione Lombardia numero 1/2012.

- Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- ✓ Esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile un'autocertificazione.
- ✓ Il genitore affidatario, nel caso di minori in affidamento.
- ✓ I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- ✓ Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- ✓ Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenni può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.

- ✓ Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- ✓ L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

- Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale di documentazione clinica

La richiesta di copia del FASAS (Fascicolo Sanitario) deve essere indirizzata alla Direzione della Società Cooperativa Sociale Namasté in via Cassinone, 98 - Seriate.

Direttamente presso il servizio accettazione su apposito modulo per posta: la richiesta deve essere intestata alla Società Cooperativa Sociale Namasté, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà finire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS.

-Via fax: la richiesta deve essere inviata al numero 035.667294 accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto all'accesso al FASAS.

-Via posta elettronica: la richiesta deve essere intestata alla Società Cooperativa Sociale Namasté, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta ed inviata sara.caccia@coopnamaste.it. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS. Non verranno accettate richieste di FASAS effettuate telefonicamente.

## RITIRO

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso il servizio di riferimento.

- Ritiro presso la sede della Cooperativa Namasté da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale dal delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

## TEMPI DI CONSEGNA

Le copie del FASAS vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte del paziente. Fanno eccezione alla presente regola FASAS di utenti dimessi.

## TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopia- tura del FASAS, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale.

#### TARIFFE PER IL RITIRO DI COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DEL FASAS

- Copia scaricabile via web                      5 euro
- Copia stampata presso la segreteria            10 euro
- Copia trasmessa via posta                      7 euro

## 19. Referenti

La Comunità è ampiamente disponibile ad accogliere visite di famiglie, persone disabili, Associazioni, Tecnici di Servizi Sociali e quanti altro intendano conoscere da vicino il servizio. A tal fine è sufficiente contattare telefonicamente il Responsabile per concordare un appuntamento.

Gli uffici amministrativi della Cooperativa Namasté si trovano a Seriate in via Cassinone 98.

Gli orari di apertura della segreteria sono tutte le mattine dalle 9.30 alle 13; e i pomeriggi dalle 14 alle 16.

- La Comunità Socio Sanitaria IMPRONTA, via Valcalchera, 5 a Cenate Sopra (BG)
  - La coordinatrice:                                      Perico Emanuele            tel. 342 1338254
  - La responsabile dell'Area Disabilità:            Florenti Rita                      tel. 328 6726587
  - Welfare orienteering:                                Paganelli Rinaldo            tel. 393 9102164

Il Welfare Orienteering è disponibile per informazioni tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito della Cooperativa [www.coopnamaste.it](http://www.coopnamaste.it)

Ultima revisione: luglio 2023

Allegato: scheda reclami

**Allegato**

**SCHEDA RECLAMO**

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ \_Comune  
\_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Reclamo presentato per:  se stesso  altra persona \_\_\_\_\_  
*(Nome e cognome)*

**DESCRIZIONE DELL'ACCADUTO E MOTIVO DEL RECLAMO**

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

Data in cui si è verificato l'accaduto \_\_\_\_\_

Data di compilazione \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

*(Necessaria se reclamo presentato da persona diversa dall'utente)*

Ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 30/06/2003 n. 196, autorizzo la Cooperativa Sociale Namasté a trattare i dati personali qui forniti solo per l'espletamento d'eventuali procedimenti connessi a quanto sopra esposto.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Il Dichiarante \_\_\_\_\_  
*(Firma leggibile)*

**Da compilare a cura del/la coordinatore/trice del servizio**

Azioni intraprese: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_