



**NAMASTÉ**  
cooperativa sociale

CSS IMPRONTA  
**CARTA DEI SERVIZI**  
**2025**

# SOMMARIO

<b>LA COOPERATIVA NAMASTÉ</b>	<b>3</b>
<b>CHI SIAMO</b>	<b>3</b>
<b>IL NOSTRO NOME</b>	<b>3</b>
<b>AMBITI D'INTERVENTO</b>	<b>3</b>
<b>VISION, MISSION, VALORI</b>	<b>4</b>
VISION	4
MISSION	4
VALORI	4
<b>STRATEGIE</b>	<b>5</b>
<b>IL NOSTRO APPROCCIO AL SERVIZIO</b>	<b>6</b>
<b>APPROCCIO CASA</b>	<b>6</b>
<b>IL SERVIZIO CSS IMPRONTA</b>	<b>8</b>
<b>LA SEDE</b>	<b>8</b>
<b>IL MODELLO DI GESTIONE</b>	<b>8</b>
<b>I SERVIZI EROGATI</b>	<b>8</b>
<b>I NUMERO POSTI A CONTRATTO - NUMERO POSTI ACCREDITATI</b>	<b>12</b>
<b>GIORNATA TIPO E ORARI</b>	<b>12</b>
<b>IL PERSONALE</b>	<b>13</b>
<b>ORGANICO</b>	<b>13</b>

<b>ORGANIGRAMMA</b>	<b>13</b>
<b>COMPITI E FUNZIONI</b>	<b>14</b>
<b>ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE, VERIFICA E FORMAZIONE</b>	<b>15</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO</b>	<b>16</b>
<b>AMMISSIONE</b>	<b>115</b>
<b>PRESA IN CARICO</b>	<b>17</b>
<b>DIMISSIONE</b>	<b>18</b>
<b>LISTA D'ATTESA</b>	<b>18</b>
<b>INFORMAZIONI UTILI</b>	<b>19</b>
<b>COSTI E RETTE</b>	<b>19</b>
<b>DOVE SIAMO</b>	<b>19</b>
<b>ORARI DI APERTURA</b>	<b>20</b>
<b>CONTATTI</b>	<b>20</b>
<b>SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE</b>	<b>21</b>
<b>SISTEMA RECLAMI</b>	<b>21</b>
<b>ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E MODALITÀ RILASCIO DOCUMENTAZIONE PER DETRAZIONI AI FINI FISCALI</b>	<b>22</b>
<b>ALLEGATI</b>	<b>25</b>

# LA COOPERATIVA NAMASTÉ

## 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.

## IL NOSTRO NOME

È un saluto 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.



## AMBITI D'INTERVENTO

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 tra cui anche le persone con disabilità, con disagio psichico, anziani, minori e adolescenti.

Promuove la cura e la salute dei singoli e quella collettiva e genera attività imprenditoriali che favoriscano l'inserimento lavorativo di persone fragili, in particolare nella ristorazione.



## **VISION, MISSION, VALORI**

### **VISION**

Un mondo in cui tutti riconosciamo la nostra fragilità e comprendiamo che la risposta al bisogno di felicità più profondo di ciascuno passa dalla costruzione di una comunità in cui le persone siano pronte ad aiutarsi reciprocamente.

### **MISSION**

Lavoriamo affinché le fragilità possano essere trasformate in risorse e nessuno sia lasciato indietro. Ci impegniamo quotidianamente per dare una risposta comunitaria ai bisogni di casa, lavoro, educazione e cura delle persone, a partire da quelle più fragili.

### **VALORI**

#### **CORRESPONSABILITÀ**

Ognuno di noi è chiamato a dare il proprio contributo per la realizzazione di un mondo migliore. La corresponsabilità è il coinvolgimento attivo di ciascuno nell'ottenimento di obiettivi comuni, riconoscendo che tutti abbiamo ruolo e risorse da mettere in gioco per il bene della comunità.

#### **CREATIVITÀ**

Studiamo modi innovativi e originali per affrontare le sfide sociali e pro-muovere il benessere dei singoli e delle comunità, attraverso l'adozione di approcci diversificati per coinvolgere e sostenere i membri dei gruppi di cui facciamo parte. Coltiviamo costantemente partnership strategiche per massimizzare l'impatto sociale delle iniziative promosse.

#### **RISPETTO DELL'UNICITÀ**

Progettiamo risposte ai bisogni delle persone che incontriamo mettendo al centro l'unicità e il mistero di cui ciascuno è portatore.

#### **PROSSIMITÀ**

Orientiamo le nostre azioni verso il bene comune e il sostegno reciproco tra i membri della comunità. I progetti che mettiamo in campo mirano ad andare oltre il proprio interesse personale per contribuire al benessere degli altri e della collettività.

### **ESEMPLARITÀ**

Miriammo ad essere un'organizzazione esemplare che dimostra, nell'onestà dei propri limiti, un elevato livello di integrità, etica e responsabilità sociale nelle sue operazioni e interazioni con la comunità. Essere esemplari significa incarnare i principi di equità, giustizia, sostenibilità e rispetto e agire in modo coerente con essi.

### **SOSTENIBILITÀ**

Per essere sostenibili lavoriamo per bilanciare efficacemente gli aspetti economici, sociali e ambientali delle nostre operazioni e garantire di riflesso la prosperità a lungo termine per tutti i soggetti coinvolti.

## **STRATEGIE**

### **ABITARE**

Sostenere e promuovere progetti abitativi fondati su relazioni di vicinanza che generino condivisione all'interno di un territorio di appartenenza.

### **EDUCARE**

Dar vita a progetti che accompagnino e orientino i percorsi educativi delle persone e delle comunità valorizzandone le risorse.

### **CURARE**

Sostenere e accompagnare le persone, i propri nuclei famigliari, i territori nei percorsi di cura.

### **LAVORARE**

Generare progetti e opportunità lavorative in particolare per le persone maggiormente fragili.

# IL NOSTRO APPROCCIO AL SERVIZIO

## APPROCCIO 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 presidiata 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.

## CSS IMPRONTA

### LA SEDE

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.

### IL MODELLO DI GESTIONE

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

### I SERVIZI EROGATI

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:

1. Ospitalità:



- L'alloggio;
- Il vitto;
- La cura del corpo;
- Il servizio di lavanderia e stireria;
- La custodia e la cura dei beni personali;

2. 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.

3. 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 danza terapia, di musica, di piscina e di ippoterapia.

#### 4. 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.

#### 5. La collaborazione con i Servizi inviati:

- 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

#### 6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

## **IL NUMERO POSTI A CONTRATTO - NUMERO POSTI ACCREDITATI**

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.

## GIORNATA TIPO E ORARI

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

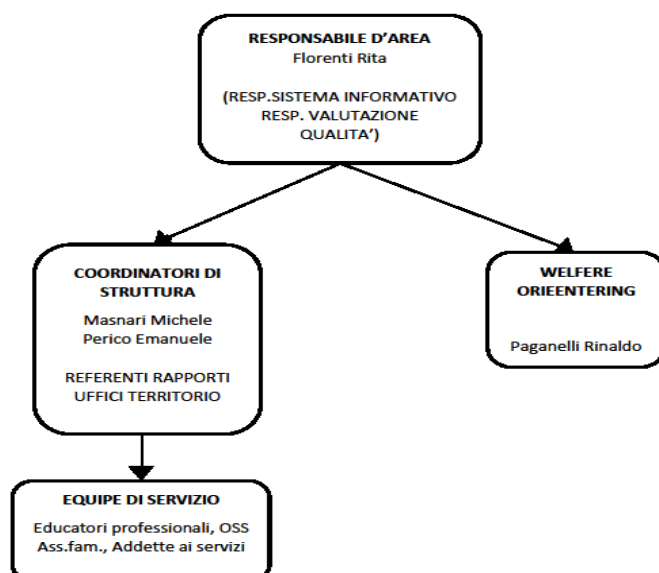
<b>ORARIO</b>	<b>ATTIVITÀ INTERNE ED ESTERNE</b>	<b>PRESENZA OPERATORI IN STRUTTURA</b>
7,00/9,00	Sveglia, igiene personale, colazione	Due operatori
9,00/12,00	Attività socio-occupazionali, momenti specifici in comunità	Due operatori e un addetto ai servizi, volontari
12,00/14,00	Accoglienza al rientro 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

## IL PERSONALE

## 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



## COMPITI E FUNZIONI

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, 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, etc.



- Persone che per caratteristiche professionali o mansioni possano offrire opportunità per i residenti della Comunità Socio Sanitaria.

## **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 d'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

## **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

### **AMMISSIONE**

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 30 giorni; 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).

## **PRESA IN CARICO**

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.

## **DIMISSIONE**

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 30 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).

## **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 “Impronta” 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.

## **INFORMAZIONI UTILI**

### **COSTI E RETTE**

Per gli inserimenti residenziali la retta giornaliera pro-capite è, per l’anno 2025, di euro 105.00 + iva (5%) al netto del voucher socio-sanitario regionale, definito in base alla classificazione SiDi . La retta

può essere soggetta a revisione il primo gennaio di ogni anno.

La retta comprende accoglienza, vitto, alloggio, lavanderia, cura della persona, attività laboratoriali. Nel contratto d'ingresso vengono specificate e personalizzate 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 formalizzato tra le parti. Le assenze programmate (vedi rientri presso il proprio domicilio) non saranno imputate a costo, mentre l'assenza non programmata e pertanto 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, su richiesta, 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.

## **DOVE SIAMO**

La Comunità Socio Sanitaria Impronta è sita in Via Valcalchera 5, Cenate Sopra (BG).

## **ORARI DI APERTURA**

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

## **CONTATTI**

La Comunità è ampiamente disponibile ad accogliere visite di famiglie, persone disabili, Associazioni,

Tecnici di Servizi Sociali e quanti altri 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.

- Il coordinatore: Perico Emanuele tel. 3421338254
- La responsabile dell'Area Disabilità: Florenti Rita tel. 3286726587
- Welfare orienteering: Paganelli Rinaldo tel. 3939102164

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)

## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

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

□ UFFICIO PUBBLICA TUTELA (U.P.T.)

Presso l'ATS di Via Galliccioli, 4 - Bergamo Tel. 035 385296 - email: 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.

Una volta l'anno viene anche 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.

## **SISTEMA RECLAMI**

Come da allegato.

## **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E MODALITÀ RILASCIO DOCUMENTAZIONE PER DETRAZIONI AI FINI FISCALI**

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.



- o 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.

- o 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.

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

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

#### TARIFE 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

#### ALLEGATI

#### **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

\_\_\_\_\_



**NAMASTE**

cooperativa sociale

[www.coopnamaste.it](http://www.coopnamaste.it)