NAMASTÉ
cooperativa sociale

CARTA DEI SERVIZI

CASA SICOMORO

Febbraio 2021

NAMASTÉ
cooperativa sociale

Sommario

1. Chi siamo 3

Il nostro nome 3

Che cosa facciamo 3

Intenzioni valoriali 4

La casa.....6

La vita comunitaria.....6

2 . La struttura: casa Sicomoro.....7

Finalità generali.....7

Percorsi possibili.....8

Destinatari.....9

Servizi erogati inclusi nella retta.....9

Strumenti di realizzazione del progetto di vita personale.....10

Menu e programma giornaliero.....11

3 . Organico del servizio.....12

4. Attività di Programmazione, verifica e formazione.....13

5. Ammissioni.....14

6. Dimissioni.....15

7. Costi.....16

8. Referenti.....16

9. Sistema di valutazione della soddisfazione 17

10. Accesso ai fascicoli personali degli ospiti.....17

11. Dove siamo come raggiungerci.....19

12. Allegati REGOLAMENTO e SCHEDA RECLAMO.....20

1. Chi Siamo

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 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.

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, 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.

Intenzioni valoriali

I valori e la *mission* dell'organizzazione rappresentano l'humus da cui si costruiscono idee e pensieri, si agiscono sentimenti e gesti, 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 Namastè 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 sè 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 chiedendo 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 la predisposizione 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 predisponiamo 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.

La Casa

La Cooperativa Namastè ha inteso approfondire i modelli epistemiologici che stanno a premessa di qualsiasi progetto che abbia, come asse portante, il concetto di casa.

Namasté intende il "perimetro casa" come luogo interno 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 immaginato 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 la spazio privato e spazio comune. La gestione dell'equilibrio tra le due componenti deve essere presidiato per garantire ad ognuno di ritrovare sè 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 riposare, 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.

La Vita Comunitaria

Il progetto "Casa Sicomoro" nasce da un pensiero e da una successiva proposta progettuale legati al riconoscimento della ricchezza del luogo 'casa' inteso come spazio di vita, di relazione, di realizzazione, di individuazione e di socializzazione.

In questa abitazione “propria”, ogni residente potrà continuare a sviluppare il proprio progetto di abitazione e di vita (per ritmi, tempi, ospitalità di congiunti, compagnia di piccoli animali domestici, attività della casa e del tempo libero), tenendo conto di due opportunità in più:

- la presenza di un’assistenza e l’intreccio di relazioni con le persone già resesi disponibili sia della corte interna che del territorio: per essere rassicurati e sostenuti nello svolgimento della propria vita attiva dentro e fuori la casa;
- la convivenza con altre persone: richiederà di condividere con gli altri i propri bisogni ma anche permetterà di realizzare qualche desiderio in più (se l’unione farà la forza). La buona riuscita della convivenza sarà aiutata dalla presenza di un coordinatore e di un educatore.

2. La Struttura: Casa Sicomoro

La Casa Sicomoro si trova a Castelli Calepio, nella frazione di Tagliuno; nello specifico si trova in una corte ristrutturata che vede la presenza di 8 appartamenti, 4 dei quali abitati da famiglie, e 4 utilizzati dalla cooperativa Namastè.

La Casa è composta da una grande zona giorno con ampio salotto e cucina a vista e da 7 stanze da letto, di cui 5 singole e due doppie.

Tutte le camere offrono un arredamento completo, con la possibilità di poter personalizzare l’ambiente con oggetti portati da casa, ma anche elementi di arredo specifici che possano creare un ambiente familiare per le persone che vi abiteranno.

Ogni camera è dotata di televisore e comode sedute in modo che possa essere anche un ambiente in cui poter trascorrere del tempo piacevole durante il giorno.

I servizi igienici sono 4, ampi e molto accessibili, dotati di doccia e maniglioni per muoversi in sicurezza.

Gli ambienti sono ampi e luminosi, dotati di impianti di condizionamento freddo/caldo, privi di barriere architettoniche, co luci notturne ad accensione automatica al passaggio.

Finalità Generali

Gli obiettivi che la Casa Sicomoro si propone possono essere così elencati:

- Casa Sicomoro nasce per offrire accoglienza a persone anziane e/o a persone con fragilità sociale, in un ambiente domestico dove le persone possano integrarsi e trovare uno stile di vita adatto alle proprie caratteristiche individuali, dove le persone possano trovare protezione, ma anche i giusti stimoli ad esercitare e/o sviluppare le loro abilità.

- realizzare un'offerta di assistenza abitativa che offra protezione e contemporaneamente assicuri agli stessi il costante collegamento con la rete familiare, amicale e dei servizi e delle associazioni presenti nel territorio.
- arricchire la filiera dei servizi residenziali per persone fragili e anziani, sostenendo l'attivazione di risposte a prevalente contenuto abitativo e educativo, che si pongono a un livello di protezione intermedia tra il sostegno a domicilio e l'inserimento in strutture sanitarie
- sostenere e affiancare il protagonismo della famiglia e delle risorse generose del territorio
- promuovere uno strutturato lavoro di rete finalizzato al monitoraggio costante del bisogno, all'individuazione e verifica di precisi oggetti di collaborazione, allo sviluppo delle risorse formali ed informali della comunità, condividendo processi di sensibilizzazione, avvicinamento al servizio, alla valutazione dei singoli casi e regia dei percorsi di presa in carico.

Percorsi Possibili

Le persone e le richieste che possono giungere presso Casa Sicomoro presentano caratteristiche specifiche e individuali, quindi le modalità di risposta possono essere tradotte in modalità diverse, a seconda della situazione:

- **Esperienza abitativa di vita**: presa in carico e accoglienza continuativa, con la conseguente realizzazione di un progetto di vita individualizzato con tempi di permanenza lunghi.
- **Esperienza di sollievo:** frequentazione periodica programmata presso Casa Sicomoro, con percorsi individuali da costruire in stretta collaborazione con la rete familiare e sociale. I periodi di sollievo possono riguardare i week end, il periodo estivo, oppure periodi più lunghi comunque programmati. Possono avere varie finalità:
  - avvicinare la persona ad una realtà residenziale in modo graduale.
  - Far vivere dei momenti di condivisione a persone che sono in situazioni di solitudine
  - dare un periodo di riposo al caregiver in momenti di particolare affaticamento nella del proprio famigliare.
- **Esperienza abitativa diurna**: Possibilità di frequentare la Casa in una fascia diurna, a seconda delle esigenze delle famiglie o dei caregiver, in orari stabiliti e concordati, per offrire sostegno in un ambiente semi protetto che garantisca la possibilità di sviluppare relazioni significative e sperimentare piccole attività sia all'interno che all'esterno della casa (con il coinvolgimento del territorio).

La valutazione e la costruzione del percorso di ciascuna persona verrà fatto con i vari attori coinvolti: la famiglia, i caregiver, se presenti i servizi sociali e l'ospite stesso.

È fondamentale cercare sempre di stabilire da subito una rete e delineare un percorso in cui le persone si sentano accompagnate, ma nel rispetto dei propri tempi e dei propri desideri.

Il passaggio ad una realtà residenziale, a volte implica la chiusura di una casa precedente, l'uscita da un nucleo familiare, un passaggio delicatissimo che va affrontato nel modo più adeguato possibile.

La fase iniziale, i primi contatti, sono momenti importantissimi e decisivi rispetto alla buona riuscita del progetto di vita della persona che deve sentirsi accolta e compresa: qui la presenza di persone competenti sia nella valutazione dei bisogni, che nella capacità di ascolto diviene decisiva.

Destinatari

Casa Sicomoro è una struttura residenziale che può accogliere fino ad un massino di 9 persone.
I destinatari del servizio possono essere:

- persone anziane con basse necessità assistenziali e sanitarie
- persone con fragilità sociali che necessitano di un'abitazione che offra loro un ambiente domestico, con la possibilità di poter sviluppare relazioni significative sia all'interno che all'esterno della casa
- persone con fragilità relazionali che necessitano di avere un contesto di vita che le stimoli a relazionarsi in un ambiente protetto e con la possibilità di poter avere anche spazi individuali e personali quando ve ne è la necessità.

Le persone candidabili al servizio possono presentare limitazioni nelle autonomie primarie e nelle attività di base della vita quotidiana, tuttavia devono comunque essere in grado di:

- utilizzare autonomamente i servizi igienici, anche accompagnate in caso di necessità, e con eventuale supervisione;
- gestire autonomamente o con il minimo aiuto gli spostamenti;
- cambiare autonomamente posizione nel letto senza necessità di aiuto;
- essere in grado di alimentarsi da soli, con eventuale supervisione o minima assistenza durante i pasti.

Servizi Erogati inclusi nella retta

In Casa Sicomoro vengono offerti i seguenti servizi di supporto/assistenza alla persona nel disbrigo delle proprie attività quotidiane:

- cura degli ambienti
- lavaggio e stiratura dei propri indumenti
- preparazione dei pasti

- cura ed igiene personale
- sostegno alle attività culturali, hobbistiche ed in genere del tempo libero
- sostegno alle attività che permettono di mantenere una adeguata vita di relazioni con la famiglia ed il contesto
- sostegno alla vita comunitaria (facilitazione della comunicazione, coinvolgimento nella programmazione della settimana, gestione e risoluzione dei possibili conflitti)
- sorveglianza infermieristica
- cura del collegamento con i servizi sociali e con i servizi sanitari di base e specialistici.

L'assistenza a queste pratiche quotidiane è rivolta al mantenimento delle autonomie ed è garantita dalla presenza di operatori lungo l'intero arco della giornata.

Esigenze di assistenza individuale temporanea e pratiche di assistenza sanitaria rimangono a carico di ciascun ospite, in raccordo con i familiari, il medico di base ed il servizio sanitario e socio-sanitario integrato dell'ATS di riferimento.

E' prevista la presenza di un infermiere per un'ora al giorno, per garantire il monitoraggio degli aspetti sanitari di base e per favorire una prevenzione generale.

Strumenti di realizzazione del progetto di vita personale

La scelta pedagogica è quella di sviluppare un progetto individuale partendo dalla storia individuale, dalle abilità personali, piccole o grandi che siano e non necessariamente dalle fragilità.

Gli strumenti principali utilizzati sono:

- **Raccolta approfondita della biografia di vita della persona**: conoscere il passato è fondamentale per la costruzione del presente e del futuro. L'identità è l'elemento fondante, che viene prima di qualsiasi altro bisogno, è fondamentale che nella presa in carico nel lavoro dell'equipe venga prima narrata la storia di vita.
  La biografia è lo strumento tramite il quale le persone potranno definire sé stesse, la propria esperienza, e dare forma di storia al proprio "progetto di vita".
  Sarà quindi uno degli strumenti professionali privilegiati, soprattutto nella fase iniziale del percorso: in base alla storia personale si individueranno obiettivi ed eventuali indicatori relativi alla qualità di vita.
  Sarà lo strumento con il quale si devono raccogliere le informazioni utili a costruire strumenti e protocolli di lavoro.

- **Individuazione delle capacità personali e delle specificità**. L'individuazione di un percorso di qualità passa necessariamente attraverso il riconoscimento delle caratteristiche personali:

i desideri delle persone, le preferenze soprattutto inerenti la vita quotidiana, le capacità di fare, di pensare, di relazionarsi saranno il punto di partenza.

- **Valutazione dei bisogni individuali**: i bisogni sono molteplici quindi la valutazione fatta sarà multidimensionale, comprenderà la dimensione fisica, emotiva, relazionale e sociale, cognitiva e spirituale.

- **Costruzione di una rete familiare e sociale**. Fondamentale sarà il lavoro di rete intorno alle persone. Per quanto riguarda le famiglie, saranno chiamate ad essere protagoniste nel progetto, saranno i partner nel patto educativo e nelle scelte a favore dei propri cari. Per quanto riguarda la rete sociale rappresenta una necessità vitale per ciascuna persona, questa esigenza troverà espressione in un forte legame con il territorio e con il coinvolgimento di persone esterne all'equipe nella vita della CASA. Nel caso di situazioni inviate dai servizi sociali comunali, la relazione fiduciaria sarà stretta tra il coordinatore e l'assistente sociale che ha fatto l'invio.

- **Individuazione di un piano di attività** possibili, sia all'interno che all'esterno della Casa. La dimensione del fare è importante nella vita quotidiana, e non può essere standardizzata, ognuno deve poter trovare una dimensione personale anche in questo senso.
  L'individuazione di attività più essere sia rivolta all'interno della CASA che all'esterno, e può prevedere anche dei momenti di autonomia, ciò a seconda delle situazioni. Nell'arco dei primi mesi saranno individuate attività ludiche, ricreative sfruttando gli spazi della CASA o delle associazioni presenti in paese.

Menù tipo

Il menù viene stabilito sulla base dei gusti e delle esigenze dei residenti e varia a seconda delle stagioni.

Colazione	A seconda delle abitudini prevede: the, caffè, latte accompagnati da fette biscottate o biscotti.
Pranzo	Prevede sempre: Primo o secondo, contorno, frutta e caffè.
Merenda	Si alternano: yogurt, the con biscotti, gelato, torte a seconda dei gusti.
Cena	Prevede sempre: primo (preferibilmente minestre varie o passati di verdura) oppure secondo e contorno.
Dopo cena	Camomilla o tisana.

Programma giornaliero

Nella Casa Sicomoro non esiste un programma giornaliero rigido e definito, proprio perché si vuole dare a ciascun residente la possibilità di mantenere le proprie abitudini di vita.

In linea di massima la giornata potrebbe essere così suddivisa:

Fascia oraria	Attività
7,30 – 10,00	Aiuto al risveglio, igiene e colazione
10,00 – 11,45	Uscite per svago o commissioni, attività individuali/personali. Possibilità di frequentare attività esterne.
11,45 – 12,00	Aiuto nella preparazione della tavola
12,00 – 13,00	Pranzo
13,00 – 15,30	Riposo pomeridiano oppure uscite, a seconda delle esigenze di ciascuno
15,30 - 16,00	Merenda
16,00 – 18,00	Attività animative o uscite
18,00 – 18,30	Aiuto nella preparazione della cena
18,30 – 19,30	Cena
19,30 – 21,30	TV e giochi di società, tempo libero

Resta inteso che ciascun residente avrà la libertà di partecipare alle attività a lui più congeniali. La propria stanza rimane comunque il luogo dove poter svolgere le attività desiderate in autonomia: lettura, TV, ecc.
Non vi saranno orari di visita prestabiliti, la possibilità di ricevere visite è illimitata e flessibile, all'interno di un accordo e un rispetto di tutti gli abitanti della casa.

3. Organico del servizio

L'equipe multidisciplinare è costituita da un coordinatore, un educatore, 4 OSS, 1 ASA, 1 addetta ai servizi. Completa l'organico 1 infermiera che svolge attività di supporto al mantenimento di uno stato di buona salute e benessere degli ospiti. L'equipe, attraverso le diverse competenze, assicura la presa in carico globale del residente e la predisposizione del progetto di vita di ogni ospite.

Coordinatore

Il coordinatore è il responsabile e titolare dei progetti individuali delle persone, quindi ha un ruolo centrale nel rapporto con le famiglie e con i servizi sociali:

- È garante di una conduzione dell'equipe con uno stile che tenga sempre in primo piano le persone e le loro esigenze
- si occupa di garantire tutti i livelli di cura necessari per il buon funzionamento del servizio;

- è garante delle relazioni con i caregiver e con ciascun ospite;
- declina in operatività le indicazioni progettuali ricevute dalla direzione
- redige il progetto individuale, in collaborazione con tutte le professionalità presenti e necessarie.

Nello specifico:

- Stende per ciascun residente un progetto
- si preoccupa di raccogliere i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie e di attuare le strategie necessarie per soddisfarli
- mensilmente si occupa della stesura dei turni e delle sostituzioni
- cura la fase di ingresso dell'ospite preoccupandosi della predisposizione della documentazione necessaria
- si occupa di organizzare gli acquisti per la gestione ordinaria

Educatore

È l'operatore direttamente impegnato nella realizzazione del servizio educativo. Cura l'accoglienza dell'ospite nella struttura e favorisce il suo inserimento e la sua socializzazione. Assume una parte attiva nella ricerca di collaborazione con il territorio e propone percorsi esterni possibili che vadano a soddisfare i bisogni

Si occupa dei momenti di socializzazione dei residenti cercando di mantenere salde le reti famigliari e amicali presenti prima dell'ingresso nel servizio, ma anche creando nuove opportunità.

Sostiene l'equipe degli operatori, creando delle sinergie con gli addetti all'assistenza per costruire le corrette modalità relazionali con i residenti.

ASA/OSS

L'ASA/OSS è presente in Casa Sicomoro con un sistema di turni che prevede una copertura di 24 ore su 24.
Si occupa della cura delle persone in tutte le sfaccettature, sia fisiche, che relazionali.
Gli aspetti pratici principali di tale cura sono:

- l'igiene personale
- la cura dell'alimentazione: preparazione e somministrazione dei pasti
- la cura e l'ordine degli ambienti
- la cura di una corretta alimentazione e idratazione

Per quanto riguarda gli aspetti più metodologici e di stile di lavoro, si sottolinea che gli operatori:

- partecipano all'equipe
- partecipano alla redazione dei progetti individuali delle persone

- hanno parte attiva nella relazione con i familiari, sia in termini di accoglienza, che di comunicazioni sulla vita quotidiana
- hanno parte attiva nella relazione con il territorio

Personale sanitario

Il personale sanitario supporta l'equipe di lavoro nel monitorare lo stato di salute degli ospiti; in particolare l'Infermiere è incaricato di promuovere uno stile di vita sano e di prevenzione.
Sarà sua cura mettere in luce gli aspetti di educazione alla salute utili per una buona qualità di vita, sia per le persone anziane che per le persone portatrici di fragilità.

4. Attività di Programmazione, Verifica e Formazione

Oltre al lavoro quotidiano e pratico con i residenti, gli operatori di "Casa Sicomoro" partecipano ad un'équipe settimanale in cui viene effettuata la rielaborazione, la verifica e la programmazione del lavoro quotidiano, impiegando come strumenti:

- Redazione del **progetto di vita** di ogni ospite, definizione di modalità di intervento individuali
- **Stesura quotidiana** di un diario relativo alla giornata e situazioni particolari in cui dovessero trovarsi i residenti
- **Programmazione periodica** effettuata dall'intera equipe delle attività ludiche e di connessione con il territorio

5. Ammissioni

RICHIESTA DI ACCESSO E LISTA D'ATTESA

La richiesta di accedere al servizio va rivolta al Responsabile Primo Contatto Dott.ssa Rossella Ravasio, la quale ha l'incarico di fornire informazioni sulla struttura e le sue caratteristiche attraverso un primo colloquio telefonico. Durante questo approccio viene fissato un colloquio individuale tra il RPC e i richiedenti (famiglia, caregiver o diretto interessato, assistente sociale). Durante il colloquio conoscitivo, il RPC valuta l'effettivo interesse della famiglia e descrive i requisiti generali di ammissione. Se la valutazione è positiva il RPC consegna la "domanda di ammissione e di frequenza", nella quale vi è allegato l'elenco della documentazione che il famigliare/caregiver o richiedente deve produrre:
- domanda amissione a Casa Sicomoro
- informativa ai clienti/utenti,
- dichiarazione sostitutiva del certificato di residenza,

- copia della carta di identità e codice fiscale (tessera sanitaria),
- certificati di invalidità o esenzioni in possesso,
- documentazione sanitaria recente riguardante le problematiche di salute e terapie in atto ed eventuali esami ematochimici

Al termine del colloquio viene garantita inoltre la disponibilità ad una visita guidata della Casa ai famigliari e al potenziale frequentante.

L'accesso alla lista d'attesa è regolamentato dalle indicazioni contenute nel regolamento (allegato alla presente carta dei servizi). Nel caso di un parere positivo rispetto alla candidatura presentata il richiedente verrà inserito in lista d'attesa. Nel caso invece del parere negativo, il RPC indirizzerà il richiedente verso altro servizio o altra struttura.

PRESA IN CARICO

A seguito del parere positivo relativamente all'ingresso di un nuovo ospite, il Coordinatore del servizio provvede a fissare un secondo incontro con la famiglia ed eventualmente una giornata di prova.

Il Coordinatore della Casa Sicomoro raccoglierà poi la biografia dell'ospite. Il giorno dell'ingresso l'ospite o il parente o l'amministratore di sostegno firma il Contratto di Ingresso con il Responsabile Area Anziani della Cooperativa Namastè. Durante questo incontro il coordinatore illustrerà nuovamente i costi del servizio, le modalità di pagamento, la quota della caparra, le condizioni di frequenza del servizio e consegnerà copia della carta del servizio compresi gli allegati e del codice etico e del contratto di ingresso.

INSERIMENTO DELL'OSPITE

E' compito del Coordinatore presentare l'ospite, fornendo all'equipe la scheda anamnestica dove sono raccolte le informazioni generali del ospite.
La modalità di inserimento nella Casa Sicomoro sarà costruita in base alle caratteristiche dell'ospite, potranno essere previsti dei momenti in cui i familiari/caregiver saranno presenti, oppure potrà essere anche costruito un percorso di avvicinamento graduale.
Il famigliare potrà garantire, se opportuno, il supporto nei due/tre giorni successivi all'inserimento.
Tutta l'equipe faciliterà all'ospite l'utilizzo degli spazi e dei servizi, nonché le relazioni con gli atri ospiti.

6. Dimissioni

L'ospite, in accordo con i propri famigliari, può decidere di interrompere la permanenza presso la struttura con un preavviso minimo scritto di 30 giorni.

Se, in caso di aggravamento delle condizioni di salute, si evidenzia un quadro di non autosufficienza, che richiede un'assistenza sociosanitaria continuativa, il Coordinatore del Servizio segnala alla persona/famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso Casa Sicomoro e collabora con la famiglia e i servizi territoriali (ATS, ASST, Sevizio Sociale comunale ecc.) nella ricerca delle soluzioni più opportune. Il contratto d'ingresso definisce il tempo limite (max 30 gg.) per trovare la soluzione alternativa a Casa Sicomoro. Nel caso di documentata e comprovata impossibilità di accoglienza in Unità d'Offerta sociosanitaria, potrà essere concessa un'ulteriore proroga di max 30 giorni.

Al momento della dimissione verrà consegnata al famigliare opportuna documentazione atta a garantire la continuità assistenziale.

7. Costi

La retta giornaliera per la frequenza diurna è pari a 50,00 €; per la frequenza in sollievo h 24 al giorno è pari a 90,00 €; la retta mensile per chi risiede all'interno di Casa Sicomoro è pari a 1680,00 € (camera doppia) 1740,00 € camera singola per situazioni di persone over 65 anni anziane; per le situazioni di fragilità sociale la retta mensile viene conteggiata ad hoc in base alla situazione di più o meno gravità. Tali rette sono annualmente riviste nei limiti della rivalutazione dell'indice ISTAT al consumo per le famiglie e comunicate entro il 30 novembre dell'anno in corso. La retta conteggiata mensilmente, viene versata anticipatamente entro il 10 del mese di competenza, tramite bonifico bancario, assegno bancario o RID. Essa comprende tutti i servizi erogati dalla struttura elencati alla voce "Servizi Erogati inclusi nella retta" (pag.9). Eventuali conguagli dovuti vengono erogati nella fatturazione del mese successivo.

All'ingresso l'ospite è tenuto a versare un deposito cauzionale pari a una mensilità completa. Tale deposito viene restituito interamente se si rispettato le indicazioni date al punto 6 "Dimissioni" (pag.15) ; in caso di rinuncia al proprio posto, senza preavviso la cooperativa tratterrà il 50 % del deposito versato. Per ulteriori specifiche si rimanda all'allegato 1 "Regolamento".

8. Referenti

Il coordinatore è reperibile, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00 per informazioni o domande sul servizio.

Recapiti:
Responsabile area anziani Bonetti Eleonora 328 989432

eleonora.bonetti@coopnamaste.it

Coordinatore del servizio e responsabile del primo contatto Ravasio Rossella 349 2223283

rossella.ravasio@coopnamaste.it

Uffici amministrativi sede operativa Cooperativa Sociale Namastè tel 035 667305 fax 035 667294
segreteria@coopnamaste.it

9. Sistemi di Valutazione della Soddisfazione dell'Ospite e della sua Famiglia

Il residente, il famigliare e chiunque ne abbia legittimo interesse, può avanzare alla Direzione della Namastè, Via Cassinone 98, Seriate. Tel 035 667305 mail segreteria@coopnamaste.it, osservazioni, suggerimenti e reclami sia in forma scritta che verbale, che diventeranno materiale di miglioramento della qualità del servizio. La risposta alle osservazioni scritte verrà fornita entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse. In allegato modulo per reclamo.

10. Accesso ai fascicoli personali degli ospiti

ACCESSO AGLI ATTI L. 241/1990 e s.m.i. 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 n. 241 e s.m.i. L.R. n. 1/2012

1. Persone autorizzate ad ottenere la documentazione socio-sanitaria

Oltre all'utente o persona da questa delegata la documentazione personale può essere regolarmente richiesta da:

- L'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 famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria o, in alternativa, è possibile redigere un'autocertificazione.
- 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 curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di decesso. Son eredi legittimi: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenne può essere richiesta dai genitori.
  La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione 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 la tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega della Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

2. Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale del fasciolo

Richiesta

La richiesta di copia del fascicolo deve essere indirizzata alla direzione della cooperativa Namastè, via Cassinone 98, Seriate oppure direttamente presso il servizio.

La richiesta deve essere accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del fascicolo al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del fascicolo dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al fascicolo.

Può essere inoltrata di persona, via posta, via fax o via posta elettronica.

Ritiro

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata:

- presso il servizio o la segreteria dall'avente diritto o da persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento in originale o da copia controfirmata dell'avente diritto e da un documento originale del delegato.
- Con 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 fascicolo personale vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte del richiedente. Fanno eccezione alla presente regola i fascicoli dei residenti dimessi per i quali potrebbe essere necessario un tempo maggiore.

3. Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alle spesa di fotocopiatura del fascicolo, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata tramite plico postale. Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato anticipatamente.Tariffe per il ritiro della copia conforme dall'origina del fascicolo personale:

- Copia scaricabile via web euro 22,00
- Copia stampata e ritirata a mano euro 25,00
- Copia trasmessa via posta euro 28,00

11. Dove Siamo e Come Raggiungerci

La Casa Sicomoro si trova in vicolo Fratelli Manenti, 4 a Castel di Calepio, frazione Tagliuno.

In autobus: da Bergamo con il bus SAB, linea per Castelli Calepio, si arriva a circa 300 metri da Casa Sicomoro



Allegato 1

REGOLAMENTO

I. DESTINATARI

Casa Sicomoro è una struttura residenziale che può accogliere fino ad un massino di 9 persone.
I destinatari del servizio possono essere:

- persone anziane con basse necessità assistenziali e sanitarie
- persone con fragilità sociali che necessitano di un'abitazione che offra loro un ambiente domestico, con la possibilità di poter sviluppare relazioni significative sia all'interno che all'esterno della casa
- persone con fragilità relazionali che necessitano di avere un contesto di vita che le stimoli a relazionarsi in un ambiente protetto e con la possibilità di poter avere anche spazi individuali e personali quando ve ne è la necessità.

Le persone candidabili al servizio possono presentare limitazioni nelle autonomie primarie e nelle attività di base della vita quotidiana, tuttavia devono comunque essere in grado di:

- utilizzare autonomamente i servizi igienici, anche accompagnate in caso di necessità, e con eventuale supervisione;
- gestire autonomamente o con il minimo aiuto gli spostamenti;
- cambiare autonomamente posizione nel letto senza necessità di aiuto;
- essere in grado di alimentarsi da soli, con eventuale supervisione o minima assistenza durante i pasti.

II. FREQUENZA

Casa Sicomoro offre tre tipologie di frequenza:

- **Esperienza abitativa di vita**: presa in carico e accoglienza continuativa, con la conseguente realizzazione di un progetto di vita individualizzato con tempi di permanenza lunghi.
- **Esperienza di sollievo:** frequentazione periodica programmata presso Casa Sicomoro, con percorsi individuali da costruire in stretta collaborazione con la rete familiare e sociale. I periodi di sollievo possono riguardare i week end, il periodo estivo, oppure periodi più lunghi comunque programmati.
- **Esperienza abitativa diurna**: frequentare la Casa in una fascia diurna, a seconda delle esigenze delle famiglie o dei caregiver, in orari stabiliti e concordati, per offrire sostegno in un ambiente semi protetto che garantisca la possibilità di sviluppare relazioni significative e sperimentare piccole attività sia all'interno che all'esterno della casa (con il coinvolgimento del territorio).

III. REGOLE DI SOGGIORNO

L'ospite che si reca a Casa Sicomoro in orario diurno deve già aver provveduto alla propria igiene personale ed alla vestizione mediante l'ausilio dei famigliari o dei competenti servizi domiciliari del territorio.E' precisa responsabilità del famigliare assicurare che questo avvenga nel rispetto della dignità della persona anziana.

L'anziano o la persona con fragilità che vive in Casa mantiene il proprio medico di base, quale responsabile di ogni aspetto sanitario e per le prescrizioni delle eventuali terapie. La terapia farmacologica prescritta dal medico viene somministrata presso la Casa dal personale competente e devono essere fornita dall'ospite.

L'ospite dovrà provvedere a portare dal proprio domicilio gli ausili di cui necessita (bastone, tripode, deambulatore, ecc.) eventuali altri presidi necessari (pannoloni, cateteri ecc.). e l'occorrente per le medicazioni di cui necessita. La Casa Sicomoro assumerà, a proprio carico il costo dei materiali per gli interventi eccezionali di pronta medicazione o soccorso che si rendessero necessari.

IV. COSTI

La retta giornaliera per la frequenza diurna è pari a 50,00 €; per la frequenza in sollievo h 24 al giorno è pari a 90,00 €; la retta mensile per chi risiede all'interno di Casa Sicomoro è pari a 1680,00 € (camera doppia, 1740,00 € camera singola) per situazioni di persone over 65 anni anziane; per le situazioni di fragilità sociale la retta mensile viene conteggiata ad hoc in base alla situazione di più o meno gravità. Tali rette sono annualmente riviste nei limiti della rivalutazione dell'indice ISTAT al consumo per le famiglie e comunicate entro il 30 novembre dell'anno in corso. La retta conteggiata mensilmente, viene versata anticipatamente entro il 10 del mese di competenza, tramite bonifico bancario, assegno bancario o RID. Essa comprende tutti i servizi erogati dalla struttura elencati alla voce "Servizi Erogati inclusi nella retta" (pag.9). Eventuali conguagli dovuti vengono erogati nella fatturazione del mese successivo.

Al momento dell'ingresso verrà richiesto un deposito cauzionale pari ad una mensilità a garanzia del regolare pagamento della retta. La suddetta cauzione verrà restituita al momento della dimissione definitiva dalla Casa, a condizione che risulti il regolare pagamento delle rette spettanti.

La retta viene pagata anche in caso di assenza temporanea dalla casa.

Qualora l'assenza sia dovuta a motivi sanitari (es. ricovero ospedaliero) o altri giustificati motivi per i quali dovrà essere fatta richiesta per iscritto al coordinatore che avrà la facoltà di accettare o meno la richiesta, si avrà diritto alla conservazione del posto fino ad un massimo di 30 giorni di calendario e solo corrispondendo le quote previste.

V. NORME COMPORTAMENTALI PER VISITATORI

La Casa Sicomoro favorisce la partecipazione attiva da parte dell'utenza, dei suoi famigliari e di tutta la collettività, nelle diverse forme di associazionismo e volontariato in cui la stessa si esprime, al fine di realizzare una reale integrazione ed interscambio con il contesto territoriale in cui la Casa è inserita. Tale partecipazione dovrà avvenire nel rispetto di specifiche modalità organizzative definite dall'équipe del servizio.

E' fatto divieto agli Ospiti ed i parenti dare compensi in denaro agli operatori ed ai volontari di Casa Sicomoro.

VI. LISTA D'ATTESA

La richiesta di accedere al servizio va rivolta al Responsabile Primo Contatto Rossella Ravasio, la quale ha l'incarico di fornire informazioni sulla struttura e le sue caratteristiche attraverso un primo colloquio telefonico. Durante questo approccio viene fissato un colloquio individuale tra il RPC e i richiedenti (famiglia, caregiver o diretto interessato, servizio sociale). Durante il colloquio conoscitivo, il RPC valuta l'effettivo interesse della famiglia e descrive i requisiti generali di ammissione. Se la valutazione è positiva il RPC consegna la "domanda di ammissione e di frequenza", nella quale vi è allegato l'elenco della documentazione che il famigliare/caregiver o richiedente deve produrre. Una volta consegnata la documentazione, la richiesta viene inserita nella lista di attesa a seconda del servizio richiesto (diurno, sollievo, alloggio) . Le persone provenienti dall'ambito di Grumello del Monte e dall'ambito di Seriate avranno la priorità in lista d'attesa rispetto alle persone residenti fuori da questi territori.

VII. DIMISSIONI

L'ospite, in accordo con i propri famigliari, può decidere di interrompere la permanenza presso la struttura con un preavviso minimo scritto di 30 giorni.

Se, in caso di aggravamento delle condizioni di salute, si evidenzia un quadro di non autosufficienza, che richiede un'assistenza sociosanitaria continuativa, il Coordinatore del Servizio segnala alla persona/famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso Casa Sicomoro e collabora con la famiglia e i servizi territoriali (ATS, ASST, Sevizio Sociale comunale ecc.) nella ricerca delle soluzioni più opportune. Il contratto d'ingresso definisce il tempo limite (max 30 gg.) per trovare la soluzione alternativa a Casa Sicomoro. Nel caso di documentata e comprovata impossibilità di accoglienza in Unità d'Offerta sociosanitaria, potrà essere concessa un'ulteriore proroga di max 30 giorni.

Al momento della dimissione verrà consegnata al famigliare opportuna documentazione atta a garantire la continuità assistenziale.

Il fruitore del Servizio può essere dimesso ad insindacabile giudizio del Responsabile anche nei seguenti casi:

- atteggiamenti poco consoni e/o disturbanti che pregiudichino la normale convivenza con gli altri fruitori del servizio
- Il mancato pagamento della retta secondo le modalità di cui al precedente art. 3. In tal caso verrà affidata la pratica al legale e applicati gli interessi di mora secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.
-

Per ogni altro aspetto non previsto dal presente regolamento si rimanda alla Carta dei Servizi e al codice etico della Cooperativa Namastè, parti integranti del presente documento, che il fruitore del servizio o facente funzioni dichiara di ricevere e approvare all'atto della firma del contratto di ingresso.

Allegato 2

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 Dlgs 30/06/2003 n. 196, autorizzo la Cooperativa Sociale Namastè 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 della coordinatrice del servizio

Azioni intraprese: _____

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____