

CARTA DEI SERVIZI “CASA OIKOS”

“Una compagnia di porcospini, in una fredda giornata d'inverno, si strinsero vicini, per proteggersi, col calore reciproco, dal rimanere assiderati. Ben presto, però, sentirono il dolore delle spine reciproche; il dolore li costrinse ad allontanarsi di nuovo l'uno dall'altro. Quando poi il bisogno di scaldarsi li portò di nuovo a stare insieme, si ripeté quell'altro malanno, di modo che venivano sbalottati avanti e indietro tra due mali: il freddo e il dolore. Tutto questo durò finché non ebbero trovato una moderata distanza reciproca, che rappresentava per loro la migliore posizione.”

(Arthur Schopenhauer)

Treviolo, 12 giugno 2017

Sommario

1. Chi Siamo	3
Intenzioni Valoriali.....	3
Cosa si legge nella carta dei diritti della persona anziana	4
La Casa	4
La Vita Comunitaria	5
Obiettivi Generali	5
Percorsi Possibili	6
2. La Struttura: Casa Oikos	6
Gestione.....	6
Servizi Erogati inclusi nella retta.....	7
Proposte, scelte e regolazioni della convivenza	7
3. Organico	9
4. Attività di Programmazione, Verifica e Formazione.....	12
5. Ammissioni	12
6. Dimissioni	12
7. Lista di Attesa	12
8. Costi.....	13
9. Referenti	13
10. Sistemi di Valutazione della Soddisfazione dell’Ospite e della sua Famiglia.....	13
11. Accesso al FASAS	14
12. Dove Siamo e Come Raggiungerci	15
13. Allegati alla carta dei servizi	16

1. Chi Siamo

Namasté è un saluto usato in molte regioni dell'Asia. Si può tradurre dal sanscrito con: "saluto e mi inchino alle qualità divine che sono in te".

Namasté Coopertiva Sociale è un'impresa di comunità in quanto ridefinisce continuamente con la comunità stessa un patto, un'alleanza volta alla costruzione del bene comune. Fondata dal 2001 a Pedrengo, dal 2014 ha unito le forze con la Cooperativa Servire e La Magnolia. Si avvale di operatori qualificati che lavorano in strutture dislocate in provincia di Bergamo.

Oggi è una cooperativa Sociale di tipo A e B, conta più di 240 dipendenti e ha un fatturato intorno ai 6 milioni di Euro.

Si occupa di cura della persona e delle sue possibili fragilità. Ha costruito negli anni, e tutt'oggi continua nella definizione, una filiera di servizi educativi e assistenziali che tengono conto della globalità della persona e non del singolo bisogno che essa esprime

Intenzioni Valoriali

In ogni azione imprenditoriale intrapresa, Namasté Cooperativa Sociale è fedele al nome e persegue i suoi valori costitutivi:

✓ *la Centralità e unicità della persona*

intesa come scoperta delle differenze nel rispetto dei bisogni altrui. L'attenzione alla persona richiede una grossa capacità di modellare, di volta in volta, una proposta senza cadere in una omologazione tecnica fine a se stessa.

✓ *le Relazioni*

intese come motore e propulsore di uno sviluppo personale e sociale equilibrato, nel sostenere l'identità e la crescita di ciascuno.

✓ *la Cittadinanza*

vissuta nel sentirsi appartenenti alla propria comunità locale attraverso meccanismi di partecipazione.

✓ *la Solidarietà*

nel senso di agire secondo giustizia morale, promuovendo l'esercizio delle possibilità, dei diritti e dei doveri di ciascun individuo, favorendone il protagonismo e la partecipazione responsabile alla vita sociale.

✓ *la Democrazia*

da intendersi come autorealizzazione derivante dall'aver l'opportunità di scegliere, di decidere e di poter essere se stessi.

✓ *la Qualità delle vita*

verso cui la Cooperativa tende attraverso lo sviluppo di un processo di promozione del benessere, di crescita e di potenziamento delle persone.

✓ *la Famiglia*

è lo spazio che cura e sostiene la crescita dei suoi membri ed è il luogo privilegiato di azione della cooperativa. Namasté si impegna in particolare a orientare la famiglia quando essa si apre all'accoglienza, per condividere le difficoltà e sostenerla nei momenti di disagio o di fragilità particolari.

✓ *il Volontariato*

è un valore irrinunciabile per la Cooperativa ed ha come fondamento “il dono”, inteso come reciprocità, creazione di relazione e legami sociali.

✓ *l'Impresa sociale*

da intendersi come strumento non esclusivo ma significativo, di cui il territorio si dota per esprimere i propri valori e la propria identità attraverso uno scambio culturale ed educativo reciproco.

✓ *la Spiritualità*

intesa come valore peculiare in quanto legato al personale cammino di ricerca che ogni persona può intraprendere, ma anche come valore che ci accomuna nel raggiungimento di uno stesso obiettivo.

Da questi enunciati valoriali si evince che la MISSION della Cooperativa Namasté mira ed è orientata a:

- una qualità della vita intesa in senso eco-logico (come dato di continuità, di rispetto delle fasi della vita di ogni singolo individuo nel contesto socio-culturale a cui appartiene) ed economico (come capacità di produrre beni che diventano risorsa per la collettività). Due approcci diversi in un'ottica di globalità e di non frammentazione del ciclo vitale della persona.

Cosa si legge nella carta dei diritti della persona anziana

- ✓ “la persona anziana ha diritto di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà”
- ✓ “ha diritto di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti”
- ✓ “ha diritto di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività”
- ✓ Ha diritto di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza”

Coerentemente con questi principi, aspetto fondante del modello di cura della Cooperativa Namasté è la centralità delle persona rispetto al servizio. E' quindi fondamentale una conoscenza completa ed approfondita dell'anziano con il suo bagaglio di esperienze e cultura e accanto a lui viene riconosciuta l'importanza del ruolo della famiglia, con il quale diviene indispensabile condividere informazioni e risorse utili alla gestione della cura.

Altrettanto centrale è mantenere un rapporto attivo con la comunità (reti di volontariato e associazionismo locale), al fine di creare occasioni di interazione sociale che si consolidino in una rete di opportunità da mettere a disposizione dell'anziano. È poi incentivata e costantemente attuata la sperimentazione di terapie non farmacologiche per la gestione dei problemi del comportamento che possono insorgere in conseguenza di malattie degenerative.

Gli interventi per favorire il benessere dell'anziano sono diversi, progettati e strutturati individualmente. Il fine è creare un contatto, un punto di aggancio per instaurare una relazione che sia in grado di rendere la giornata un tempo da trascorrere in armonia con l'ambiente e le altre persone.

La Casa

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

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 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 la 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 riposare, per dialogare.

Gli spazi si indentificano 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 "Oikos" 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 una assistente e l’intreccio di relazioni con le persone già resesi disponibili sia del condominio che del territorio: per essere rassicurati e sostenuti nello svolgimento della propria vita attiva dentro e fuori la casa;
- la convivenza con altre 5 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 una educatore.

Obiettivi Generali

Gli obiettivi che “Casa Oikos” si propone possono essere così elencati:

- realizzare una offerta di assistenza abitativa mirata agli anziani che necessitano di vivere in un ambiente protetto, assicurando agli stessi il costante collegamento con la rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio
- arricchire la filiera dei servizi residenziali per anziani, sostenendo l'attivazione di risposte a prevalente contenuto abitativo che si pongono a un livello di protezione intermedia tra il sostegno a domicilio e l'inserimento in RSA

- sostenere e affiancare il protagonismo della famiglia e delle risorse generose della comunità
- ritardare l'ingresso definitivo degli anziani in casa di riposo, ponendo attenzione al loro benessere psico-fisico e sociale
- 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

All'interno del complesso residenziale di Treviolo sono presenti diversi servizi volti a rispondere alle diverse esigenze della persona anziana. Questo complesso è stato strutturato per garantire una filiera di servizi destinata che consente un accompagnamento e un'assistenza più a lungo termine.

I percorsi possibili prevedono:

- la frequenza al Centro Diurno Integrato (C.D.I.) per gli anziani che ne abbiano le caratteristiche sia dal punto di vista motorio che cognitivo;
- la frequenza del Centro Diurno Integrato Alzheimer (C.D.I.A) per le persone affette da demenza con disturbi del comportamento;
- la proposta residenziale presso gli alloggi protetti e la possibilità di attivare i voucher per la residenzialità leggera;
- il co-housing, anche questo con la possibilità di attivare i voucher per la residenzialità leggera;
- l'attivazione di percorsi di orientamento ai diversi servizi del territorio.

2. La Struttura: Casa Oikos

Casa Oikos è collocata nell'edificio dell'Ente Morale Arioli Dolci. Si integra con gli altri servizi della cooperativa Namasté presenti nello stesso complesso: il CDI Arioli Dolci con annesso nucleo destinato a ospiti con demenza, il consultorio Mani di Scorta, la sede dell'ADI e gli alloggi di Residenzialità Leggera Arioli Dolci.

E' dotato di sei camere singole, una camera doppia (per i ricoveri di sollievo), una camera per l'assistente familiare residente con annesso bagno riservato, tre bagni di cui uno attrezzato come bagno assistito, una cucina e un salone da pranzo e tv. Questi ultimi due sono gli spazi di uso comune per i residenti.

Gestione

Casa Oikos è una struttura socio assistenziali residenziale che può accogliere fino ad un massimo di 6 residenti e 2 persone in regime temporaneo come ricovero di sollievo ed è rivolto a persone con più di 60 anni con le seguenti caratteristiche:

- autosufficienti o parzialmente compromessi purché abbiano mantenute le principali autonomie funzionali;
- soli a rischio di emarginazione sociale o con scarse reti di sostegno familiare;

Per quanto riguarda i ricoveri di sollievo sono destinati a situazioni dove il care-giver necessita di un periodo di riposo dovuto ad affaticamento nella cura o temporaneamente non è in grado di garantire l'assistenza al proprio familiare.

Servizi Erogati inclusi nella retta

In “Casa Oikos” 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
- parrucchiere per taglio capelli max una volta al mese
- preparazione dei pasti
- cura ed igiene personale (compreso bagno assistito, in caso di necessità)
- 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 dei possibili conflitti)
- sorveglianza infermieristica e medica
- richiesta ricette e approvvigionamento (solo se il medico di base è un medico con ambulatorio nel comune di Treviolo)
- accompagnamento alle visite presso il medico di base (solo se il medico è un medico con ambulatorio nel comune di Treviolo)
- 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 della autonomia residua e, nel caso di eventi acuti, alla riabilitazione di autonomie funzionali ed è garantita dalla presenza di una assistente alla persona che vive nell’appartamento ed è presente lungo l’intero arco della giornata, ad eccezione di due ore di pausa quotidiana.

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

E’ prevista la presenza di un medico e di un infermiere un’ora alla settimana per la sorveglianza sanitaria ed il controllo dell’assunzione delle terapie.

Proposte, scelte e regolazioni della convivenza

Come nella “favola dei Porcospini” citata da Schopenauer, la convivenza con un numero limitato di altre persone è una ricchezza: si possono fare cose nuove, si possono rimettere in gioco interessi ed abilità, si può ricevere e dare aiuto.

Ma la convivenza è anche un processo quotidiano di regolazione delle differenti personalità, storie, abitudini, interessi...

L’esperienza di convivenza, nelle sue possibilità e nei suoi limiti, stabilirà **le regolazioni necessarie**.

Per fare ciò ci si avvarrà di ogni momento della vita quotidiana, recuperando anche il dialogo a tavola.

La direzione del progetto fa comunque presente che:

- È doveroso conoscere ed adeguarsi al regolamento condominiale ed a tutti i regolamenti urbani (es. raccolta differenziata)
- E’ proibito fumare nei locali dell’appartamento, sia di proprio uso che comuni

- E' possibile ospitare piccoli animali domestici che non siano motivo di limitazione della libertà o della salute (es. allergie) degli altri ospiti
- È possibile ricevere visite da parte di famigliari e conoscenti durante tutto l'arco della giornata, tenendo sempre conto del rispetto degli altri residenti: ove possibile, suggeriamo di evitare gli orari dei pasti e del riposo notturno e pomeridiano.
- E' possibile ospitare, concordandolo con la coordinatrice, e per non più di 48 ore, un parente o un conoscente
- La biancheria da letto e per l'igiene personale e per la cucina è fornita dal servizio, ma ogni ospite può comunque portare con sé anche questo tipo di biancheria.
- Ogni ospite deve sicuramente provvedere alla propria biancheria personale, ai propri presidi sanitari, ai propri particolari prodotti di igiene e cura della persona nonché ai farmaci che deve assumere.

MENÚ 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 con fette biscottate, biscotti o brioches. E' prevista anche la colazione continentale per chi ne facesse richiesta.
Pranzo	Prevede sempre: Primo, 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) secondo e contorno.
Dopo cena	Camomilla o tisana.

PROGRAMMA GIORNALIERO

In "Casa Oikos" non esiste un programma giornaliero rigido e definito, proprio perché vogliamo dare a ciascun residente la possibilità di mantenere le proprie abitudini di vita.

In linea di massima possiamo suddividere così la giornata:

Fascia oraria	Attività
7,30 – 9,00	Aiuto al risveglio, igiene e colazione
9,00 – 11,30	Uscite per svago o commissioni, attività di ginnastica
11,30 – 12,00	Aiuta nella preparazione del pranzo
12,00 – 13,30	Pranzo
13,30 – 15,30	Riposo pomeridiano
15,30 – 16,00	Merenda
16,00 – 18,00	Attività animative ed uscite
18,00 – 18,30	Aiuto nella preparazione della cena
18,30 – 19,30	Cena
19,30 – 21,30	TV e giochi di società

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.

3. Organico

L'equipe multidisciplinare è costituita da coordinatore, Educatore, ASA/OSS e assistente familiare. Completano l'organico il medico e l'infermiere che svolgono un'attività di supporto. L'equipe, attraverso le diverse competenze, assicura la presa in carico globale del residente e la predisposizione delle diverse attività.

ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA

Dirigente di area

Il dirigente dell'area ha il controllo economico-amministrativo e gestionale del servizio:

- predispone il budget previsionale del servizio;
- definisce ed autorizza tutte le spese straordinarie;
- cura i rapporti formali con gli Enti e le Associazioni del territorio;
- definisce le linee progettuali del servizio;
- è garante per la tutela e la qualità del servizio offerto;
- si interfaccia con il delegato della cooperativa Namastè per quanto riguarda le linee strategiche da intraprendere e la rendicontazione dell'andamento del servizio.

Coordinatore

Il coordinatore è il responsabile tecnico-pedagogico della struttura ed ha un ruolo centrale nel rapporto con le famiglie:

- si occupa di garantire tutti i livelli di cura necessari per il buon funzionamento del servizio;
- è garante delle relazioni con i care-giver e con ciascun ospite;
- declina in operatività le indicazioni progettuali ricevute dalla direzione

- è insieme al medico, la figura che valuta le possibili dimissioni, quando “Casa Oikos” non è più la struttura adeguata per il residente, aiutando, sostenendo e accompagnando i care-giver nella scelta di altre soluzioni per il proprio familiare.

Nello specifico:

- Stende per ciascun residente il PAI;
- si preoccupa di raccogliere i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie e di attuare le strategie necessarie per soddisfarli
- coordina l’equipe multidisciplinare di tutti gli operatori presenti
- mensilmente si occupa della stesura dei turni e delle sostituzioni e programma i piani di lavoro sulla base di quanto previsto nella scheda assistenziale di ciascun ospite
- cura la fase di ingresso dell’ospite preoccupandosi della predisposizione della documentazione socio-educativa e di quanto necessario agli operatori per effettuare una buona accoglienza
- si occupa di organizzare gli acquisti per la gestione ordinaria
- si interfaccia con la referente per la sicurezza sul lavoro della cooperativa Namasté e attua quanto da questa disposto
- monitora e verifica l’applicazione della normativa all’interno della struttura
- segnala al dirigente di area eventuali acquisti straordinari.

Tra gli altri compiti:

- Mantiene relazioni di condivisione sulle progettualità degli ospiti che vengono inviati dai Servizi Sociali Comunali
- mantiene relazioni di scambio sulla “visione” degli operatori con la Responsabile del Personale della cooperativa; valuta eventuali cambi di servizio e monitora l’andamento del contratto di ciascun operatore (delta; ferie, permessi 104 ecc.)
- consolida e mantiene le relazioni con i servizi vicini (scuola dell’infanzia; oratorio..) avvalendosi del supporto dell’educatore
- coordina il gruppo dei volontari presenti collaborazione con l’educatore
- è reperibile quotidianamente per gli operatori e per i familiari
- monitora le consegne giornaliere degli operatori
- tiene aggiornata la carta dei servizi
- verifica la corretta pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali segnalando alla responsabile della tutela del patrimonio eventuali manutenzioni da effettuare.

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. Partecipa inoltre ai momenti strutturati di pianificazione e verifica del progetto educativo ed occupazionale.

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

Sostiene l’equipe degli operatori addetti all’assistenza per costruire le corrette modalità relazionali con i residenti.

Assistente Familiare

L'assistente familiare è una figura cardine presente nel servizio 24 ore al giorno. Supportato dal coordinatore e dall'educatore è colui che mantiene un clima sereno, allegro e favorevole alle relazioni. E' inoltre colui che segnala alla diverse figure professionali cambiamenti degli stati di umore e fisici significativi dei residenti.

Più operativamente si occupa di:

- mantenere gli spazi, sia quelli in comuni che quelli privati, in ordine e puliti, compresa la cura degli armadi
- rifare giornalmente i letti dei residenti
- monitorare la corretta igiene e la cura della propria persona dei residenti
- verificare che i residenti siano correttamente e decorosamente abbigliati
- preparare e somministrare tutti i pasti previsti prestando particolare attenzione a chi ha diete particolari, sia per motivi di salute che per motivi etici
- monitorare l'idratazione degli ospiti
- sorvegliare l'assunzione delle terapie
- predisporre l'elenco degli acquisti per il coordinatore
- approvvigionare gli alimenti di uso quotidiano definiti freschi (pane, affettati, frutta e verdura)
- controllare le scadenze e la condizione di conservazione dei prodotti alimentari presenti nella dispensa e nel frigorifero, attuando un corretto consumo volto a ridurre gli sprechi.

ASA/OSS

L'ASA/OSS è l'operatore che si occupa dell'aiuto nella cura quotidiana della persona (bagno, cura delle mani e dei piedi, igiene al risveglio ove prevista) effettuando il controllo dell'integrità della cute.

Personale sanitario

Il personale sanitario, essendo questa una struttura socio assistenziale, non interviene direttamente sul residente ma supporta l'equipe di lavoro nel monitorare lo stato di salute del residente; in particolare l'Infermiere è incaricato di:

- controllare le scadenze dei medicinali di ciascun residente
- predisporre e tenere monitorato un kit per le piccole emergenze (lesioni, escoriazioni, scottature, piccoli traumi, ecc...)
- richiedere le ricette dei farmaci terminati direttamente al MAP (Medico di Base) e organizzarne l'acquisto (il cui costo è a carico dei residenti)
- preparare i blister delle terapie affinché i residenti possano assumerle correttamente agli orari previsti
- controllare i parametri vitali e rilevare il peso almeno una volta al mese
- dare indicazioni agli assistenti rispetto a particolari patologie

Il medico si interessa di:

- creare e mantenere aggiornato il FASAS dei residenti
- effettuare periodicamente la sorveglianza sanitaria
- mantenere i contatti con il MAP o eventuali specialisti in caso di rivalutazione del piano terapeutico o segnalazione di variazioni di condizioni di salute che dovessero insorgere
- mantenere i rapporti con le famiglie per la sola parte sanitaria

4. Attività di Programmazione, Verifica e Formazione

Oltre al lavoro frontale con i residenti, gli operatori di “Casa Oikos” partecipano a momenti di rielaborazione, verifica e programmazione del lavoro quotidiano, impiegando come strumenti:

- **Stesura quotidiana** di un resoconto relativo alla giornata e situazioni particolari in cui dovessero trovarsi i residenti
- **Programmazione periodica** effettuata dall'intera equipe
- **Aggiornamento mensile** della cartella personale di ciascun ospite
- **Partecipazione a percorsi di formazione e/o supervisione**

5. Ammissioni

La richiesta di accedere al servizio va rivolta al Care-Manager dell'aria anziani Dott. Paganelli Rinaldo che valuterà, con la coordinatrice del servizio, la fattibilità all'accoglienza. Le persone possono chiedere di visitare l'appartamento e ciò sarà concesso su appuntamento e in modo rispettoso degli ospiti già presenti.

Per ogni persona verrà stabilita un'accoglienza ed un progetto di supporto/assistenza personalizzato orientato alla salvaguardia e promozione delle autonomie personali, nei limiti della soluzione abitativa proposta e della tipologia di servizi offerti.

Le persone verranno accolte a seguito di una conoscenza iniziale con la coordinatrice e di una successiva valutazione multi-dimensionale alle quale potranno concorrere, in base alle esigenze riscontrate, diverse professionalità: psicologa, medico, educatore, fisioterapista e assistente a persona. Figure presenti all'interno della Cooperativa anche se non tutte sono impegnate direttamente sul servizio.

All'interno della struttura è inoltre possibile effettuare periodi di sollievo anche a partire dal solo week-end o per le sole notti.

6. Dimissioni

Il residente, in accordo con i propri famigliari, può decidere di interrompere la permanenza presso la struttura con un preavviso minimo di 30 giorni.

Può essere invece dimesso dal servizio in caso di insorgenza di particolari patologie o di grave peggioramento delle condizioni di salute che possono influenzare negativamente il suo benessere o quello degli altri residenti.

Il tal caso, il coordinatore del servizio e il care-manager si rendono disponibili ad aiutare la famiglia nella ricerca di possibili e alternative soluzioni di cura dando un preavviso di 60 giorni.

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

7. Lista di Attesa

Presso la segreteria è conservata una lista di attesa. La lista di attesa si attiene ai seguenti parametri:

- data di presentazione della domanda
- situazione sociale e famigliare.

Viene data priorità ai residenti del comune di Treviolo.

8. Costi

La retta giornaliera, sia per il regime residenziale che per quello di sollievo, viene indicata nel foglio delle tariffe allegato che viene aggiornato annualmente dandone comunicazione, per l'anno successivo, entro il 30 novembre. Tale retta è annualmente rivista nei limiti della rivalutazione dell'indice ISTAT al consumo per le famiglie. E' conteggiata mensilmente e versata anticipatamente entro il 5 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".

Per chi ne possiede le caratteristiche, si evidenzia che la Cooperativa Namastè è accreditata presso Regione Lombardia come unità di offerta denominata "Residenzialità Leggera" per la quale è previsto un voucher di frequenza che, alla data odierna, può avere un importo di euro 14,00 o euro 24,00 a seconda della classificazione da parte del CEAD. Detto voucher copre parte della retta pagata riferita ai costi di ASA/OSS, Educatore e Infermerie.

9. Referenti

I referenti del servizio, così come il care-manager, sono reperibili, per le questioni ordinarie, dal lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 12,00. Per le sole urgenze è possibile contattarli anche in altri orari.

La struttura può essere contattata da parte di famigliari e conoscenti dei soli residenti tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 20,00

Recapiti

Casa Oikos: 342 1028321 (solo per chi è già residente)

Coordinatore del servizio, Dott.ssa Fabiana Pina: 345 6961763 fabiana.pina@coopnamaste.it

Care-manager, Dott. Paganelli Rinaldo: 393 9102164 (per informazioni sollievi e nuovi ingressi)

Uffici amministrativi struttura: tel 035 6221052 fax 035 692093 mail cdi.ariolidolci@coopnamaste.it

Uffici amministrativi sede Namastè: tel 035 667305 fax 035 667294 mail segreteria@coopnamaste.it

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

Il residente, l'ii familiare e chiunque ne abbia legittimo interesse, può avanzare alla Direzione Anziani 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.

Nel caso di inadempienza da parte dell'Ente Gestore (Cooperativa Namastè), il cittadino può rivolgersi a:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
presso ASST di Via Betelli 2 a Dalmine
tel. 035 378116

Oppure a

- Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.)

presso ATS di Via Galliccioli 4 a Bergamo
tel. 035 385296 e-mail: upt@ats-bg.it

Una volta all'anno viene consegnato al residente e/o familiare un "questionario di soddisfazione" per verificare il livello di gradimento percepito dell'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.

11. Accesso al FASAS

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 socio-sanitaria 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 genitore affidatario, nel caso di minore 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 la 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 curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di 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 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 FASAS

Richiesta

La richiesta di copia del FASAS (Fascicolo Sanitario) 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 FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente

13. Allegati alla carta dei servizi

Questionario di gradimento standard 2015 / 2016

Elementi del servizio	Descrizione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Il luogo	Facilità di raggiungimento delle nostre sedi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Accessibilità delle strutture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pulizia e decoro degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni	Qualità e completezza delle informazioni messe a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Qualità del nostro sito internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Qualità della documentazione disponibile sul sito e presso le sedi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio	Capacità di risposta alle vostre richieste urgenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tempo di risposta alla vostra richiesta di servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Costo del servizio (se prevista una compartecipazione alla spesa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le persone	Cortesia degli operatori e chiarezza delle loro risposte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Capacità di comprensione dettagliata della vostra richiesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Gestione dei vostri reclami e segnalazione dei problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 _____

TARIFFARIO "Casa Oikos"

Residente ordinario	Euro 56,00
Residente con voucher per la residenzialità leggera	Euro 57,50
Sollievo h24	Euro 65,00
Sollievo h24 con necessità di operatore notturno	Euro 85,00
Sollievo solo notturno	Euro 38,00
Sollievo solo notturno con necessità di operatore	Euro 60,00
Sollievo diurno (senza cena)	Euro 30,00

Le tariffe indicate sono tutte IVA inclusa