

CDI ARIOLI DOLCI

CARTA SERVIZI 2015



CDI ARIOLI DOLCI

CARTA SERVIZI 2015

1. Chi Siamo	3
Intenzioni Valoriali	3
Come si legge nella Carta dei diritti della persona anziana	5
La casa	6
La Vita Comunitaria	8
Obiettivi generali	9
Percorsi possibili	9
2. La struttura: il Centro Diurno Integrato (Cdi)	9
Gestione	9
Servizi erogati	10
3. La struttura: il Centro Diurno Integrato Alzheimer (CDIA)	12
Gestione	12
Servizi erogati	12
4. Organico	14
5. Attività di programmazione, verifica e formazione	18
6. Ammissioni	18
7. Dimissioni	19
8. Lista d'attesa	19
9. Costi	19
10. Referenti	20
11. Sistemi di valutazione della soddisfazione dell'ospite e della sua famiglia	20
12. Accesso alla documentazione socio sanitaria	21
13. Dove siamo	24

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 Cooperativa Sociale è impresa di comunità in quanto ridefinisce continuamente con la comunità stessa un patto, un'alleanza volta alla costruzione del bene comune. Fondata nel 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 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, di una filiera di servizi educativi e assistenziali che tengano 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 ed il propulsore di uno sviluppo personale e sociale equilibrato, in di 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, di poter essere se stessi.

► **la Qualità della 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 luogo privilegiato di azione della cooperativa. Namasté si impegna in particolare ad orientare la famiglia quando essa si apre alla 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 relazioni 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:

Ad 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.

Come 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 della persona rispetto al servizio. È quindi fondamentale una conoscenza completa ed approfondita dell’anziano come persona con un suo bagaglio di esperienza e cultura e accanto a lui viene riconosciuta l’importanza del ruolo della famiglia, con la 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. E’ 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 da trascorrere in armonia con l’ambiente e con 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 rispetto ad altri luoghi che vengono definiti esterni.



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

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

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

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

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

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

La persona che entra nel CDI porta con sé il proprio patrimonio familiare, nel percorso di integrazione all'interno del centro la famiglia è coinvolta nella definizione dell'iter progettuale. Da questa prima dimensione di appartenenza la persona inizia il percorso di integrazione in un contesto che offre la possibilità di ri-acquisizione e riapprendimento degli spazi temporali, fisici e sociali.



Obiettivi generali

- ▶ Migliorare la qualità della vita dell'anziano, favorendo il recupero delle potenzialità residue e promuovendo la socializzazione;
- ▶ Promuovere il benessere e mantenere una buona qualità della vita dell'anziano affetto da demenza, stimolando le abilità residue e riducendo i disturbi del comportamento;
- ▶ Evitare o ritardare il ricovero in RSA;
- ▶ Sostenere il nucleo familiare offrendo accoglienza e supporto alla gestione del parente anziano.

Percorsi possibili

Le richieste che ci giungono sono molto differenti e i percorsi possibili prevedono:

- ▶ la frequenza del centro diurno integrato (CDI) per gli anziani che ne abbiano le caratteristiche sia dal punto di vista motorio che cognitivo
- ▶ la frequenza del centro diurno Alzheimer (CDIA) per le persone affette da demenza con disturbi del comportamento
- ▶ la proposta residenziale presso gli alloggi protetti
- ▶ l'attivazione di percorsi di orientamento ai diversi servizi del territorio

2. La struttura: il Centro Diurno Integrato (CDI)

Il Centro Diurno Integrato di Treviolo è collocato nell'edificio dell'Ente Morale Arioli Dolci. Il centro è dotato di un ampio salone, una sala riposo, una sala attività ed una palestra dove poter eseguire una salutare attività fisica.

Gestione

Il centro può accogliere fino ad un massimo di 40 ospiti al giorno (tutti regolarmente accreditati presso la Regione Lombardia e messi a contratto da parte dell'ASL di Bergamo) ed è rivolto a:

- ▶ Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti;
- ▶ Anziani soli a rischio di emarginazione;
- ▶ Familiari che assistono la persona che frequenta il centro.

Servizi erogati

L'èquipe multidisciplinare (medico, psicologo, fisioterapista, educatore, infermiere, operatori socio-sanitari ed ausiliari socio-assistenziali), assicura, attraverso le diverse competenze, la presa in carico globale dell'anziano e la predisposizione di diverse attività. Oltre alle attività generali socio-sanitarie, di animazione e di supporto psicologico, tra le specifiche attività previste troviamo:

ATTIVITÀ FISICA

Ogni giorno sono proposte diverse attività fisiche che stimolano sia le abilità motorie sia le abilità cognitive.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

Attraverso il "fare", la persona sviluppa e mantiene competenze ed autonomie fondamentali per il proprio benessere.

GRUPPI DI INTERESSE

Presso il centro sono attivi i laboratori di cucito, di ascolto di musica, di giardinaggio ed orticoltura, di scrittura e narrazione.

MOMENTI DI SVAGO, DIVERTIMENTO E SOCIALIZZAZIONE

Durante l'anno vengono organizzati gruppi di canto, giochi di società, gite esterne e feste con musica dal vivo.

TRASPORTO

Il CDI garantirà un servizio di trasporto per gli utenti che non possono essere accompagnati da parenti, volontari, servizi comunali ecc... che risiedono a Treviolo o nelle immediate vicinanze.

AGOPUNTURA

Un medico esperto in agopuntura effettua, a seconda delle necessità, dei trattamenti che mirano a stimolare le funzioni cognitive e attenuare il dolore.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Per quanto riguarda il servizio alberghiero, il modello alimentare adottato nei centri prevede la suddivisione della giornata in cinque pasti, con l'obiettivo di fornire gli apporti nutritivi necessari all'organismo della persona anziana. Grande attenzione è posta all'alimentazione come veicolo di benessere sia fisico sia emotivo, attraverso la sensazione del gusto, della vista, dell'olfatto e della condivisione. La scelta alimentare è finalizzata anche alla riduzione dei disturbi spesso presenti a carico dell'apparato intestinale, in alternativa all'opzione farmacologia.

I Servizi prevedono la colazione, il pranzo e una merenda nel pomeriggio. Il menù si differenzia sulla base delle esigenze personali, segue cicli standard di quattro settimane e varia nelle stagioni estive e invernali. Il menù tipo prevede

la scelta di un primo, un secondo, verdure, frutta e caffè. Sono disponibili alternative.

MENÙ TIPO

1° SETTIMANA	2° SETTIMANA	3° SETTIMANA	4° SETTIMANA
LUNEDI'			
Gnocchi di patate Prosciutto cotto Verdura cotta Frutta	Pasta al tonno Formaggio Verdura cotta Frutta	Pasta al pesto Prosciutto cotto Verdura cotta Frutta	Pasta al pomodoro Formaggio Verdura cotta Frutta
MARTEDI			
Pasta al ragù Formaggio Verdura cotta Frutta	Polenta Pollo alla cacciatora Verdura in umido Frutta	Risotto alla parmigiana Lonza alla pizzaiola Verdura cotta Frutta	Passato di verdura Arrosto di tacchino Purea di patate Frutta
MERCOLEDI'			
Passato di verdure Lonza al latte Patate lesse Frutta	Pasta al pomodoro Petto di pollo al limone Fagiolini Frutta	Pasta in bianco Formaggio Finocchi Frutta	Pasta al pomodoro Uovo sodo Verdura cotta Frutta
GIOVEDI			
Riso e zucca Petto di tacchino al forno Finocchi Frutta	Minestra con pasta Arrosto di vitello Verdura cotta Frutta	Riso e prezzemolo Frittata Verdura cotta Frutta	Polenta Spezzatino di manzo Verdura in umido Frutta
VENERDI			
Pasta all'extravergine Platessa al pomodoro Verdura cotta Frutta	Risotto alla milanese Palombo al pomodoro Verdura cotta Frutta	Pasta all'isolana Platessa gratinata Fagiolini Frutta	Risotto alla milanese Palombo al pomodoro Verdura cotta Frutta

PROGRAMMA GIORNALIERO

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

- 7.30 Apertura: i parenti possono accompagnare i loro anziani. Parte dal centro il servizio trasporto.
- 08.30 - 09.30 Accoglienza, colazione, somministrazione terapie farmacologiche, terapia fisica.
- 09.30 - 12.00 Bagno settimanale, ginnastica di gruppo, riabilitazione individuale, attività di animazione, attività assistenziali.
- 12.00 - 13.00 Pranzo
- 13.00 - 14.00 Riposo
- 14.00 - 16.00 Attività di animazione
- 16.00 - 18.30 Merenda - preparazione per il ritorno a casa - trasporto - chiusura del centro.

3. La struttura:

il Centro Diurno Integrato Alzheimer (CDIA)

Il Centro Diurno Integrato Alzheimer di Treviolo è collocato nell'edificio completamente ristrutturato dell'Ente Morale Arioli Dolci. Questo stabile è simbolo di una comunità che non rinnega la sua storia e che attinge dal passato valori indelebili come la solidarietà e il rispetto verso i propri anziani. L'ambiente interno del centro è stato progettato in modo da permettere agli ospiti di muoversi senza costrizioni ed orientarsi facilmente. Gli interni, per quanto riguarda i materiali, i colori e l'arredamento, sono stati pensati in modo da creare degli ambienti confortevoli, armoniosi, e con una connotazione di una casa dei tempi dei nostri anziani.

Gestione

Il centro può accogliere fino ad un massimo di 10 ospiti al giorno (tutti regolarmente accreditati presso la Regione Lombardia e messi a contratto da parte dell'ASL di Bergamo) ed è rivolto a:

- ▶ Anziani parzialmente autosufficienti AFFETTI DA DEMENZA;
- ▶ Familiari che assistono la persona che frequenta il centro.

Servizi erogati

L'equipe multidisciplinare (medico, psicologo, fisioterapista, educatore, infermiere, operatori socio-sanitari ed ausiliari socio-assistenziali), assicura, attraverso le diverse competenze, la presa in carico globale dell'anziano e la predisposizione di diverse attività. Oltre alle attività generali socio-sanitarie, di animazione e di



supporto psicologico per i familiari degli ospiti, tra le specifiche attività previste dal Centro Diurno Alzheimer di Treviolo si trovano:

PET-THERAPY

Periodicamente alcuni degli ospiti possono sperimentare il contatto con i nostri animali, la cui presenza è importante per far emergere emozioni di generosità e affetto, stimolare la capacità di cura e il senso di autoefficacia.

STIMOLAZIONE MULTISENSORIALE

L'utilizzo della stanza multisensoriale diminuisce ed attenua i comportamenti aggressivi, il vagabondaggio e l'agitazione, contrasta gli effetti della deprivazione sensoriale, favorisce il sonno e il riposo, aiuta l'approccio ai pasti e promuove la comunicazione contrastando l'isolamento e l'apatia. In molti casi la seduta nella stanza spinge le persone a verbalizzare frammenti di ricordi passati, esprimendo liberamente, in un ambiente protetto, emozioni, ricordi, pensieri e sensazioni.

AGOPUNTURA

Un medico esperto in agopuntura effettua, a seconda delle necessità, dei trattamenti che mirano a stimolare le funzioni cognitive e attenuare il dolore.

REIKI

E' un trattamento di tocco terapeutico praticato da operatori formati del centro, che si svolge in un ambiente silenzioso e tranquillo e che ha la funzione di favorire il rilassamento e il benessere.



TRATTAMENTI DI NATUROPATIA

La naturopatia mira a stimolare le funzioni omeostatiche dell'organismo, favorendo il benessere e la gestione non farmacologica dei disturbi del comportamento attraverso l'uso di tecniche come il massaggio, la riflessologia plantare, la cromoterapia, aromaterapia e molte altre.

SHIATSU

In collaborazione con la scuola di Shiatsu "La Fonte" di Bergamo, all'interno dei centri, sono presenti degli operatori che praticano trattamenti shiatsu per alleviare sintomi dolorosi e promuovere il benessere psicofisico.

SPERIMENTAZIONE DI TERAPIE NON FARMACOLOGICHE

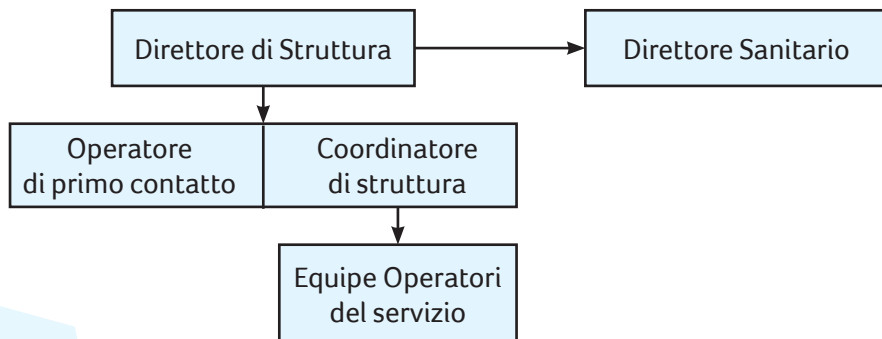
All'interno del centro è promosso, parallelamente alla terapia farmacologica, il trattamento non farmacologico, che mira a diminuire i disturbi del comportamento e promuovere il benessere degli ospiti. L'efficacia degli interventi, anche innovativi, è costantemente monitorata attraverso apposite scale di misura compilate dagli operatori.

4. Organico

L'equipe multidisciplinare è costituita da medico, psicologo, fisioterapista, educatore, infermiere, operatori socio-sanitari, operatori addetti all'assistenza e assicura, attraverso le diverse competenze, la presa in carico globale dell'anziano e la predisposizione di diverse attività.

ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA

ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA

Attività socio-assistenziale

- ▶ Aiuto nella cura quotidiana della persona (bagno assistito, cura mani, piedi, capelli, gestione dell'incontinenza, assistenza al pasto e idratazione);
- ▶ Supporto negli spostamenti all'interno e all'esterno della struttura, accompagnamento per visite mediche, uffici pubblici, presidi sanitari e altro;
- ▶ Sostegno relazionale;
- ▶ Trasporto al centro e rientro serale.



L'operatore socio-sanitario e l'operatore socio-assistenziale sono le figure direttamente impegnate nella realizzazione del servizio socio-sanitario e assistenziale, ciascuna per le competenze previste dai rispettivi profili professionali.

Attività sanitaria

- ▶ Valutazione e controlli medici;
- ▶ Assistenza infermieristica (misurazione della pressione, rilevazioni glicemiche, medicazioni, prelievi ematici, somministrazione di terapie per bocca, iniezioni, fluidoterapie, cateterismi vescicali, clisteri evacuativi);
- ▶ Fisioterapia (riabilitazione motoria, somministrazione di tecniche di rieducazione globale neuro-motoria, di tecniche per prevenire la sindrome da immobilizzazione, addestramento a posture, mobilizzazione attiva e passiva, addestramento all'uso di ausili, trattamenti di gruppo e individuali);
- ▶ Educazione sanitaria (rivolta all'utente e ai familiari).

Medico, infermiere e fisioterapista sono gli operatori direttamente impegnati nella realizzazione dell'attività sanitaria.

Il **Medico** è il Direttore Sanitario del Centro ed è responsabile della valutazione dei requisiti di ingresso al Centro degli utenti per quanto riguarda l'aspetto sanitario. Cura la predisposizione e l'aggiornamento del Piano Individuale in collaborazione con le altre figure professionali e svolge sorveglianza sanitaria. Il riferimento medico della persona resta comunque il medico di Medicina generale.

L'Infermiere e il **Fisioterapista** svolgono gli interventi propri del profilo professionale, partecipano ai momenti strutturati di programmazione e verifica contribuendo alla pianificazione individualizzata.



Animazione e socializzazione

- ▶ Sviluppo delle abilità dell'individuo, gruppi di interesse (gioco, musica, film, TV, scrittura, giardinaggio, cucito);
- ▶ Stimolazione e mantenimento delle capacità fisiche e cognitive (Terapia occupazionale, stimolazione della memoria autobiografica attraverso la narrazione, la conversazione e il laboratorio di scrittura, stimolazione percettivo - motoria);
- ▶ Incoraggiamento delle espressività creative, attività sociali (laboratori in collaborazione con bambini - giovani - adulti);
- ▶ Incontri di formazione su temi della salute e della qualità di vita;
- ▶ Attività culturali in collaborazione con le associazioni del territorio.

L'educatore professionale è l'operatore direttamente impegnato nella realizzazione del servizio di animazione. Cura l'accoglienza dell'ospite nella struttura e favorisce il suo inserimento e socializzazione. Partecipa inoltre a momenti strutturati di pianificazione e verifica del Piano animativo ed occupazionale.

Sostegno alla famiglia

A favore di familiari e caregiver sono previsti diversi percorsi di sostegno:

- ▶ Sostegno psicologico ai familiari che accompagnano l'anziano nel suo percorso di vita, anche in presenza di cambiamenti rilevanti o patologie degenerative;
- ▶ Formazione dal punto di vista educativo ed assistenziale, utile per fornire strumenti di sostegno e cura dell'anziano.
- ▶ Attivazione di un sollievo a domicilio, in cui, per un definito periodo di tempo, l'operatore assiste l'anziano nel suo ambiente, permettendo al familiare di prendersi un momento di vacanza;
- ▶ Incontri di gruppo, che mirano a sviluppare risorse individuali, necessarie per il mantenimento del proprio benessere. Le attività proposte spaziano dal Reiki, a tecniche base di Shiatsu, Yoga della risata, mindfulness, rilassamento attraverso il respiro, apprendimento di elementi di naturopatia, educazione alimentare.

Lo psicologo è l'operatore direttamente impegnato nell'attività di sostegno emotivo rivolto all'anziano e alla sua famiglia.

Completano il quadro delle figure professionali i seguenti operatori:

Il direttore gestionale

Il direttore gestionale del servizio, ha il controllo economico-amministrativo del centro. Cura i rapporti formali con gli Enti e le Associazioni del territorio. Assicura la predisposizione e l'aggiornamento della "Carta dei Servizi", garantisce la qualità del progetto.

Addetto ai servizi generali

Si occupa del riordino e della pulizia dei locali.

L'addetto al trasporto

Guida il mezzo di trasporto utilizzato per l'accompagnamento degli utenti del Centro, negli orari stabiliti (mattino-sera).

Il responsabile amministrativo

Si occupa della rendicontazione e della fatturazione delle rette nonché dell'incasso delle stesse. È responsabile degli approvvigionamenti.

Tutti gli operatori lavorano in équipe perseguendo l'obiettivo di garantire il benessere della persona assistita e della sua famiglia. Ogni operatore in servizio è munito di un apposito tesserino di riconoscimento che riporta i dati anagrafici, la qualifica in servizio e una foto-tessera.

5. Attività di programmazione, verifica e formazione

Oltre al lavoro frontale con l'utenza, gli operatori dei centri partecipano a momenti di rielaborazione, verifica e programmazione del lavoro quotidiano, impiegando come strumenti:

- ▶ **Stesura quotidiana** di un resoconto relativo alle attività svolte da ogni singolo utente in relazione all'andamento delle attività, ad eventi particolari, al monitoraggio ed alla registrazione di situazioni o di stati di animo particolari.
- ▶ **Programmazione settimanale** effettuata dall'intera equipe educativa, a cui talvolta partecipa l'infermiere professionale.
- ▶ **Aggiornamento mensile della cartella personale di ogni singolo ospite** effettuata dagli operatori.
- ▶ **Partecipazione a percorsi di formazione e/o di supervisione.**

6. Ammissioni

Per poter accedere al Centro gli interessati devono in primo luogo compilare l'apposito modulo di ammissione, reperibile presso gli uffici del Centro Diurno, presso la segreteria della Cooperativa Sociale Namasté, a Treviolo Via Arioli Dolci 12/14, o scaricabile dal sito internet www.coopnamaste.it. La domanda deve essere compilata e riconsegnata agli uffici del centro. I relativi dati saranno gestiti nel rispetto della legge 675 relativa alla tutela della privacy.

Esaminata la domanda, l'anziano viene invitato dall'operatore di primo contatto ad una visita guidata all'interno del Centro e ad un colloquio conoscitivo. Verificata l'idoneità il richiedente è ammesso a frequentare il Centro. In mancanza di una disponibilità immediata, il nominativo viene inserito in una lista d'attesa che si attiene ai seguenti parametri: data di presentazione della domanda, gravità dei bisogni assistenziali, situazione sociale e familiare. Viene data priorità ai residenti del Comune di Treviolo.

Successivamente in vista di una disponibilità immediata viene invitato alla visita medica preceduta da una raccolta di informazioni biografiche e assistenziali, e ad un controllo medico. Dopodiché si concorda un giorno per l'inserimento.

PRESA IN CARICO

Il giorno concordato per l'inserimento il nuovo ospite, accompagnato da almeno un familiare, viene accolto dal coordinatore di struttura. Questi lo presenta agli altri ospiti ed al personale e gli fornisce informazioni relative allo svolgimento della giornata.

Entro la prima settimana di frequenza, l'équipe socio-sanitaria formula il Piano Individualizzato. L'ammissione dell'anziano al servizio è subordinata ad un periodo di prova di un mese, decorso il quale diviene automaticamente definitiva se non vengono segnalate problematiche da parte dell'équipe del servizio.

7. Dimissioni

L'ospite, in accordo con i propri familiari, può decidere di interrompere la frequenza al Centro dando un preavviso minimo di quindici giorni.

L'ospite del Servizio può essere dimesso in caso di insorgenza di particolari patologie o di grave peggioramento delle condizioni di salute, che possano influenzare negativamente il suo benessere e/o quello degli altri ospiti.

In tal caso il Responsabile del Centro si rende disponibile ad aiutare la famiglia nella ricerca di possibili e alternative soluzioni di cura.

In caso di trasferimento ad altro servizio, verrà consegnata al familiare opportuna documentazione atta a garantire la continuità assistenziale (scheda assistenziale dell'ospite).

8. Lista d'attesa

Presso i centri è prevista una lista d'attesa. La lista d'attesa si attiene ai seguenti parametri: data di presentazione della domanda, gravità dei bisogni assistenziali, situazione sociale e familiare. Viene data priorità ai residenti del Comune di Treviolo.

9. Costi

La retta giornaliera è costituita da una quota sanitaria (a completo carico dell'ASL) e da una quota sociale (a carico dell'anziano). Tale retta è annual-

mente ridefinita a seguito della valutazione dell'indice ISTAT al consumo per le famiglie (si rimanda all'allegato al presente documento per conoscere la retta al momento in vigore). È conteggiata mensilmente e versata anticipatamente entro il 5 del mese di competenza, tramite bonifico bancario. Essa comprende tutti i servizi erogati dal centro, ad esclusione del trasporto. È disponibile un servizio di pedicure a pagamento. Su richiesta è previsto un servizio di trasporto degli ospiti a pagamento. Per i dettagli si rimanda al regolamento allegato. Si evidenzia che la retta pagata per la frequenza del Centro Diurno Integrato è detraibile per la quota relativa alle spese sanitarie. L'ente gestore, annualmente e entro i termini previsti dalla legge, rilascerà la dichiarazione degli importi corrisposti così come previsto dalla D.G.R. 26316/97.

10. Referenti

GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il servizio è aperto sette giorni alla settimana, ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali, da lunedì a venerdì, dalle 7.30 alle 18.30. Il sabato e la domenica dalle 9.00 alle 17.30.

RECAPITI

Recapito telefonico: 035 6221052 fax 035 692093

mail: cdi.ariolidolci@coopnamaste.it

INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

Le richieste di informazioni e di eventuale accesso al servizio che pervengono alle nostre sedi sono accolte dal Responsabile del Centro, il quale si rende disponibile a soddisfare le richieste attraverso un colloquio telefonico e/o un incontro individuale.

Viene garantita la disponibilità ad una visita guidata presso la sede del Centro Diurno Integrato.

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

L'ospite, il familiare e chiunque abbia un legittimo interesse, può avanzare alla Direzione del Centro Diurno, via A. Arioli Dolci 14 tel 035 6221052 mail cdi.ariolidolci@coopnamaste.it osservazioni, suggerimenti e reclami sia in forma

scritta sia verbale, che diventeranno materiale utile per il miglioramento della qualità del servizio. La risposta alle osservazioni scritte verrà fornita entro 30 giorni.

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

▶ **UFFICIO RELAZIONI con il PUBBLICO (U.R.P.)**
presso l'ASL di Via Betelli 2 a Dalmine
Tel. 035 378116 e-mail: urpdalmine@asl.bergamo.it

Oppure a

▶ **UFFICIO di PUBBLICA TUTELA (U.P.T.)**
presso l'ASL di Via Gallicciolli 4 a Bergamo
Tel. 035 385296 e-mail: upt@asl.bergamo.it

Una volta all'anno viene consegnato all'ospite e/o ai familiari 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.

12. Accesso alla documentazione socio sanitaria

ACCESSO AGLI ATTI L.241/1990 E smi E LR 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 legge Regione Lombardia n, 1/2012.

1. Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione 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 di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una 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 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, 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 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.

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

Richiesta

La richiesta di copia del FASAS (Fascicolo Sanitario) deve essere indirizzata alla Direzione della Cooperativa Sociale Namasté o del CDI Arioli Dolci, Via A. Arioli Dolci 14 Treviolo

Direttamente presso il servizio accettazione su apposito modulo per posta: la richiesta deve essere intestata alla 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 fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS

- ▶ via fax: la richiesta deve essere inviata al numero di fax 035/692093 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 di accesso al FASAS.

- ▶ via posta elettronica: la richiesta deve essere intestata alla Cooperativa Sociale Namasté, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta ed inviata all'indirizzo cdi.ariolidolci@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 segreteria del C.D.I. 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 del 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 i FASAS di utenti dimessi.

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

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

Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato

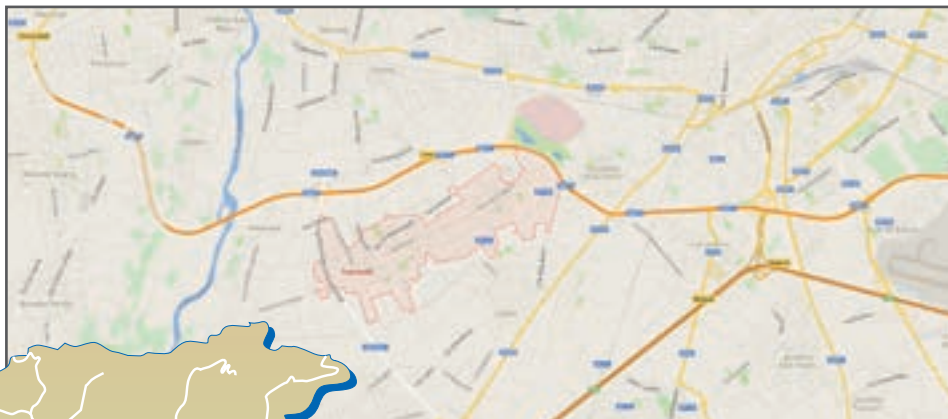
Tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale del FASAS

- | | |
|--------------------------------------|---------|
| ▶ copia scaricabile via web | € 22.00 |
| ▶ copia stampata presso lo sportello | € 25.00 |
| ▶ copia trasmessa via posta | € 28.00 |

13. Dove siamo

Il centro si trova in Via Arioli Dolci 14 a Treviolo.

In Autobus: Linea 5/B - venendo da Bergamo fermata Via A. Galetti
venendo da Dalmine fermata Piazza Monsignor Benedetti



In auto

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

Il numero di telefono della segreteria è **035 667305**

La sede legale è a Cenate Sopra in via Valcalchera 5



