

Centro Diurno Integrato Arioli Dolci



NAMASTÉ
società cooperativa sociale



Carta dei Servizi

revisione del 28 novembre 2018

Chi siamo	3
Il nostro nome	3
Che cosa facciamo	3
I valori	3
Come si legge nella Carta dei diritti della persona anziana	6
La casa	7
La vita comunitaria	7
Percorsi possibili	7

La struttura: il Centro Diurno Integrato (CDI).....	8
Gestione	8
Servizi erogati	8
Menù tipo	10
Programma giornaliero	11
La struttura: il Centro Diurno Integrato Alzheimer (CDIA)	11
Gestione	11
Servizi erogati	11
Organico.....	12
Organigramma.....	12
Funzionigramma.....	12
Attività socio-assistenziale.....	12
Attività sanitaria	13
Animazione e socializzazione.....	13
Sostegno alla famiglia	14
Attività di programmazione, verifica e formazione.....	15
Ammissioni.....	15
Preso in carico	15
Dimissioni	16
Lista d'attesa.....	16
Costi.....	16
Referenti	16
GIORNI E ORARI DI APERTURA	16
RECAPITI.....	16
INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA	16
Sistemi di valutazione della soddisfazione dell'ospite e della sua famiglia	17
Accesso alla documentazione socio sanitaria	17
Dove siamo	20

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.



NAMASTÉ
società cooperativa sociale

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.

I valori

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 se 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 rilette 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.

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, con età superiore ai 65 anni; in caso di richieste inferiori a quest'età è possibile richiedere autorizzazione c/o Ats Bergamo previo invio di documentazione socio-sanitaria che ne attesti la necessità.
- la frequenza del centro diurno Alzheimer (CDIA) per le persone affette da demenza con disturbi del comportamento,
- la proposta residenziale presso gli alloggi protetti o in casa Oikos,
- l'attivazione di percorsi di orientamento ai diversi servizi del territorio.

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'ATS 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.

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 otto 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 ^a SETTIMANA	2 ^a SETTIMANA	3 ^a SETTIMANA	4 ^a SETTIMANA
Lunedì			
Zuppa di legumi Scaloppa di tacchino Verdura cotta Frutta	Gnocchi di patate Petto di pollo alla griglia Verdura cotta Frutta	Pasta e ceci Scaloppa di maiale Verdura cotta Frutta	Farrotto allo zafferano Coscia di pollo al forno Verdura cotta Frutta
Martedì			
Risotto radicchio e taleggio Sformato formaggio e patate Verdure cotte Frutta	Pasta al forno Salsiccia e verza Verdura cotta Frutta	Risotto ai funghi Pollo alla cacciatora Verdura cotta Frutta	Pasta all'amatriciana Pesce in bianco Verdura cotta Frutta
Mercoledì			
Penne integrali al ragù Frittata con verdure Verdura cotta Frutta	Pasta e fagioli Frittata di verdure Verdura cotta Frutta	Orecchiette con broccoli Torta salata alle verdure Verdura cotta Frutta	Zuppa di legumi Torta salata Verdura cotta Frutta
Giovedì			
Crema di piselli Polenta e pollo alla cacciatora Verdura cotta Frutta	Lasagne Arrosto di tacchino Verdura cotta Frutta	Gnocchi zola e noci Petto di pollo alla diavola Verdura cotta Frutta	Risotto agli asparagi Arrosto di lonza Verdura cotta Frutta
Venerdì			
Penne pomodoro e olive Sogliola al forno Verdura cotta Frutta	Passato di verdura Pesce impanato Verdura cotta Frutta	Risotto agli spinaci Pesce al forno Verdura cotta Frutta	Pasta al pomodoro Merluzzo allo zafferano Verdura cotta Frutta
5 ^a SETTIMANA	6 ^a SETTIMANA	7 ^a SETTIMANA	8 ^a SETTIMANA
Lunedì			
Pasta vegetariana Scaloppa di tacchino Verdura cotta Frutta	Lasagne vegetariane Salsiccia patate e fagioli Verdura cotta Frutta	Risotto ai broccoletti Scaloppa di maiale Verdura cotta Frutta	Pasta panna e salmone Coscia di pollo al forno Verdura cotta Frutta
Martedì			
Pizza margherita Sformato di patate Verdura cotta Frutta	Raviolini in brodo Torta salata Verdura cotta Frutta	Minestra d'orzo Polpettone Verdura cotta Frutta	Pizzoccheri Pesce in bianco Verdura cotta Frutta
Mercoledì			
Risotto con piselli Frittata di verdure Verdura cotta Frutta	Pasta e fagioli Frittata di verdure Verdura cotta Frutta	Riso giallo Frittata al forno Verdura cotta Frutta	Pasta alla carbonara Frittata di verdure Verdura cotta Frutta
Giovedì			
Casoncelli Involtini di tacchino Verdura cotta Frutta	Orzotto alle verdure Polenta con brasato Verdura cotta Frutta	Pasta al pesto Petto di pollo al rosmarino Verdura cotta Frutta	Pasta alle verdure Hamburger Verdura cotta Frutta
Venerdì			
Penne alla marinara Sogliola impanata Verdura cotta Frutta	Pasta al sugo di pesce Pesce impanato Verdura cotta Frutta	Farrotto di verdure Pesce con capperi e olive Verdura cotta Frutta	Zuppa di zucca Filetto di sogliola al forno Verdura cotta Frutta

Programma giornaliero

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

07.30	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.

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'ATS 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:

ATTIVITÀ ASSISTITA CON ANIMALI

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.

DOLL THERAPY

Terapia non farmacologica che accompagna le persone e ne valida la realtà. Metodo di cura che intercetta l'area affettivo/emozionale ultima a perdersi nelle patologie dementigene.

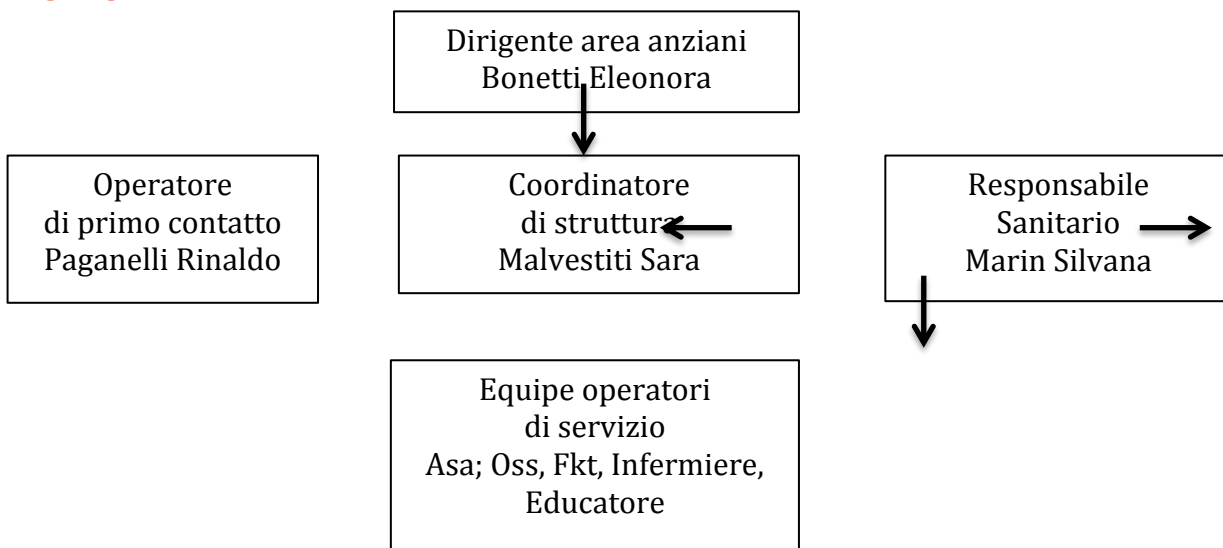
SPERIMENTAZIONE DI TERAPIE NON FARMACOLOGICHE

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.

Organico

L'equipe multidisciplinare è costituita da dirigente area anziani, coordinatore, 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



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 **coordinatore** è la figura cardine del servizio; è il responsabile tecnico-pedagogico della struttura; 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 e più in generale dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa. Il coordinatore ha un ruolo centrale nel rapporto con le famiglie; nel progettare una continuità assistenziale tra domicilio e C.D.I. dovrà interfacciarsi costantemente con la famiglia per garantire che l'assistenza offerta sia il più lineare possibile nonché fornire alle stesse importanti indicazioni su come affrontare eventuali problematiche che possano presentarsi al domicilio. E', insieme al medico, la figura che valuta le possibili dimissioni, quando il CDI non è più la struttura adeguata per l'ospite; aiuta, sostiene e accompagna i care-giver nella scelta di altre soluzioni per il proprio parente.

Il **medico** è il Responsabile Sanitario del Centro e valuta insieme al Coordinatore i 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 delle attività di stimolazione cognitiva e 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.

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 dirigente dell'area anziani

Il dirigente dell'area anziani 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.

L'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).

L'ufficio amministrazione

Si occupa della rendicontazione e della fatturazione delle rette nonché dell'incasso delle stesse.

La segreteria

Si occupa degli approvvigionamenti, di attivare le manutenzioni, di accogliere e orientare tutte le persone che entrano in struttura.

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.

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 dell'agenda dinamica del servizio 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 mensile (trimestrale delle diverse attività di socializzazione e fisioterapia) effettuata dall'intera équipe educativa e programmazione settimanale, a cura degli Oss, dei bagni assistiti.
- Aggiornamento della cartella personale (PAI) di ogni singolo ospite effettuata dagli operatori e presieduta dal medico, revisionata ogni sei mesi.
- Partecipazione a percorsi di formazione e/o di supervisione.

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 o un familiare 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 concordano due mezze giornate gratuite di prova di ingresso, in seguito alle quali si procede all'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. Uno dei parenti o l'ospite stesso stipula con la cooperativa il contratto d'ingresso, che diventa attuativo dopo il primo mese.

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.

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 Coordinatore 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).

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.

Costi

La retta giornaliera è costituita da una quota sanitaria (a completo carico dell'ATS) e da una quota sociale (a carico dell'anziano). Tale retta è annualmente ridefinita a seguito della valutazione dell'indice ISTAT al consumo per le famiglie (*si rimanda all'allegato "regolamento" al presente documento per conoscere la retta al momento in vigore*). È conteggiata mensilmente e versata anticipatamente entro il 10 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.

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 Coordinatore 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.

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'ATS di Via Betelli 2 a Dalmine
Tel. 035 378116

Oppure a

UFFICIO di PUBBLICA TUTELA (U.P.T.)
presso l'ATS di Via Galliccioli 4 a Bergamo
Tel. 035 385296

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 con una riunione plenaria in cui si raccontano i dati raccolti. Nel sito della cooperativa sono presenti e scaricabili i diversi documenti tra cui la carta del servizio, la relazione di verifica annuale, il documento organizzativo e tutti i moduli necessari per essere inseriti in lista d'attesa.

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 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 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

Dove siamo

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

Il numero di telefono della segreteria è 035 6221052

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

