

## DOCUMENTO UNICO DEI REQUISITI SOGGETTIVI E GESTIONALI

**Approvato dal legale rappresentante**

Matteo Sana

**Versione**

3.1

**Redatto**

**marzo 2018**

**Revisione**

**novembre 2018**

## Sommario

DOCUMENTO UNICO DEI REQUISITI SOGGETTIVI E GESTIONALI .....	1
1. POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITA' .....	3
1.1 Documento Organizzativo .....	3
1.1.1 MISSIONE E VALORI A CUI SI ISPIRA LA COOPERATIVA NAMASTE' .....	3
1.1.2 POLITICHE COMPLESSIVE: CAMPI PRIORITARI DI AZIONE E METODI ADOTTATI PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI.....	5
1.1.3 OBIETTIVI IN RELAZIONE ALLA SINGOLA UNITA' DI OFFERTA CON SPECIFICATI I SERVIZI EROGATI E LA POPOLAZIONE INTERESSATA.....	8
1.1.4 ORGANIZZAZIONE INTERNA ALL'UNITA' DI OFFERTA.....	10
1.2 Piano di lavoro.....	17
2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	20
2.1 Politiche di gestione delle risorse umane ed economiche .....	20
2.2 Continuità assistenziale.....	21
3. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....	22
3.1 Composizione dell'organico del personale.....	23
3.2 Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale.....	24
3.3 Programmazione delle presenze del personale .....	26
3.4 Procedure per l'inserimento di nuovo personale.....	29
4. GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE .....	31
5. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' E REGOLAMENTI INTERNI.....	32
5.1 Programma annuale di valutazione e miglioramento .....	32
5.2 Struttura organizzativa per le attività di valutazione e miglioramento della qualità .....	32
5.3 Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza .....	33
5.4 Prevenzione e gestione dei disservizi.....	34
5.5 Strumenti e materiali informativi.....	34
5.6 Contratto di ingresso.....	35
5.7 Adozione del modello organizzativo e del codice etico ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001	35
5.8 Procedure e Protocolli.....	35
6. SISTEMA INFORMATIVO .....	35

## 1. POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITA'

### 1.1 Documento Organizzativo

#### 1.1.1 MISSIONE E VALORI A CUI SI ISPIRA LA COOPERATIVA NAMASTE'

*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 riletti e ritrovati nel desiderio di **"essere a servizio delle fragilità per trasformarle in risorsa"**.*

*C'è un mondo interiore ed esteriore a noi, come persone e come cooperativa, che ci sta chiedendo di incontrarlo, di accoglierlo, di ascoltarlo, di averne cura e di essere accompagnato ad una trasformazione affinché possa essere risorsa per se stesso e per gli altri.*

- *Il valore dell'incontro: la prima attenzione a cui ci dobbiamo richiamare è la disponibilità e la predisposizione all'incontro. Perché si possa parlare di incontro è necessario che ci si predisponga ad un incontro vero, autentico, scevro da ogni forma di sguardo giudicante e aperto ad accogliere dentro di sé l'altro. Ciò ci richiede preventivamente di essere liberi e vuoti. Solo se un incontro è vero, e quindi messaggero di bellezza, porta con sé il potenziale autentico di trasformazione. E' all'interno di questa visione che la cooperativa è chiamata a costruire processi di contaminazione*

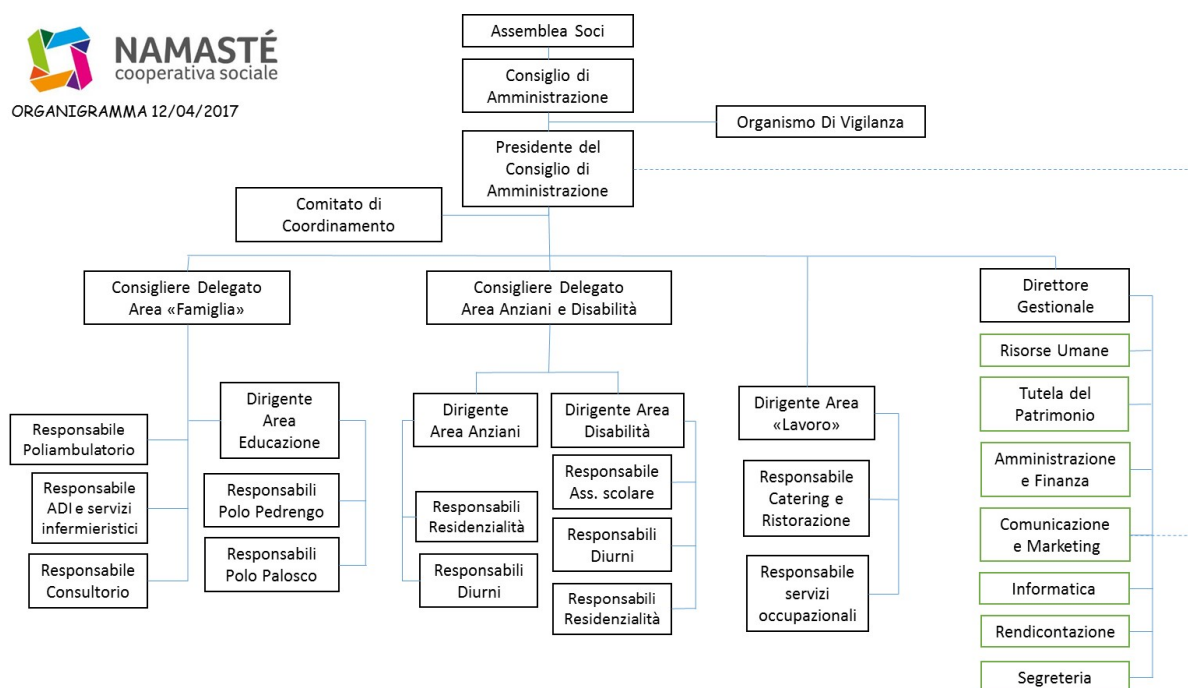
con gli altri, con il territorio che abita affinché si possa contribuire alla costruzione del Bene Comune.

- Il valore dell'accoglienza: ammettere che la fragilità è costitutiva dell'essere umano richiede innanzitutto che, nell'incontro, venga anch'essa accolta e custodita come qualcosa di prezioso. L'accoglienza è il primo gesto che un bambino apprende fin dalla sua nascita; c'è un mondo che, con tutte le sue contraddizioni, è qui ad accoglierlo. Nel percorso di vita di ciascuno di noi, dalla nascita alla morte, siamo dediti a costruire **legami** (con noi stessi e con gli altri), a disfarli, a ri-significarli e a ri-generarli; investiamo la maggior parte del nostro tempo e delle nostre energie a costruire significati nuovi rivolti a ciò che lega "noi e l'altro". Le fatiche e le gioie di ciascuno di noi sono spesso legate a come accogliamo, ci dedichiamo e ci predisponiamo alla costruzione di questi significati.
  - Il valore dell'ascolto: L'incontro presuppone un atteggiamento di ascolto, di rispetto e di reciproca comprensione di ciò che è l'altro. E' importante lasciare che l'altro ci raggiunga. Non possiamo pensare di comprendere le cose se ce ne stiamo separati. Perché si possa costruire un legame, un interesse reciproco è necessario che gli interlocutori si predispongano all'ascolto e facciano emergere le reciproche diversità, e fragilità, come luoghi e spazi di potenzialità. In questo modo l'altro è in grado di "rivelarmi" altre cose, di consentire "nuove conoscenze". Per la cooperativa la capacità di ascolto rappresenta una leva importante anche da un punto di vista imprenditoriale. In una fase storica di trasformazione della costruzione di progetti e servizi dall'offerta alla domanda, il valore dell'ascolto della realtà e della domanda diventa strategico.
  - Il valore della cura: La relazione di cura è la dimensione in cui mi avvicino all'altro; è un prendersi cura. La cura delle relazioni è nello stare, la cura è esserci. Nella relazione di cura tuttavia c'è una dimensione intrinseca di reciprocità. E' anche un incontro, se autentico, di ferite dove la persona che cura è il primo elemento di cura. Quindi chi cura non deve vedersi come un salvatore, ma come una persona che nella relazione viene anche curata.
- Il valore dell'accompagnamento: L'accompagnamento implica la disponibilità ed il desiderio di essere compagni di viaggio nel tratteggiare percorsi di vita e quindi, in primis di "esser-ci". L'accompagnamento è desiderio di ricerca, di vicinanza. Implica una dimensione di **consapevolezza** di ciò che stiamo vivendo, di chi stiamo incontrando, di come stiamo ascoltando, della cura che reciprocamente stiamo agendo. E' una consapevolezza che ha in sé il potenziale di trasformazione e che ci porta a costruire processi e legami liberi e non vincolati o chiusi. E' grazie a questa consapevolezza che siamo in grado, come persone e come cooperativa, di trasformare le fragilità in risorsa, in opportunità per noi e per gli altri. Nel processo di accompagnamento ciascuno di noi, come persone e come cooperativa, in base ai percorsi che sta facendo, può essere un attore protagonista, una comparsa, un regista, un testimone del processo di trasformazione che si deve donare agli altri.

## Struttura della cooperativa



ORGANIGRAMMA 12/04/2017



### 1.1.2 POLITICHE COMPLESSIVE: CAMPI PRIORITARI DI AZIONE E METODI ADOTTATI PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI

La fusione tra le cooperative Namasté, Servire e Magnolia ci ha portati ad arricchire e diversificare le strategie e le aree di intervento della cooperativa. Tale diversità amplia certamente il livello di complessità dell'organizzazione ma allo stesso tempo può e deve essere quel motore che meglio ci permette di perseguire la nostra vision e mission.

Tre sono i campi prioritari di azione di Namasté:

- ✓ **L'abitare:** sostenere e promuovere progetti abitativi fondati su relazioni di vicinanza che generino condivisione all'interno di un territorio di appartenenza
- ✓ **Le famiglie nella comunità:** accompagnare le famiglie nel loro percorso di vita, valorizzandone le risorse e sostenendo i bisogni di orientamento nell'ambito dell'**educare** e nell'ambito del **curare**
- ✓ **Il lavoro:** generare progetti e opportunità lavorative in particolare per le persone maggiormente fragili

Da un punto di vista produttivo questi campi prioritari di azione si declinano all'interno di quattro aree di intervento:

**l'area anziani;** area storica della Cooperativa Servire, sta sviluppando il progetto di accompagnamento e di cura della persona anziana e della sua famiglia attraverso la costruzione di una filiera di servizi di tipo residenziale (alloggi protetti, case comunitarie) e di diurno (Centri diurni integrati e Nuclei Alzheimer, ...). La maggior parte dei servizi è di natura privata. Nel corso del 2017 è stata **interrotta la gestione del CDI di Zanica** in quanto la mancata messa a contratto con Regione Lombardia non rendeva possibile la tenuta economica del servizio. Va inoltre segnalato il **trasferimento della comunità Oikos** dalla storica sede di Via Guerrazzi (in Bergamo) **presso il polo di Treviolo**; l'operazione è stata effettuata per una

*esigenza di efficientamento e di miglioramento della qualità del servizio offerto. a I beneficiari di questi servizi sono stati nel 2017 circa 150. Oltre 60 sono gli operatori coinvolti, con un volume di circa 1,3 milioni di euro. E' questa un'area che ha i propri punti di forza nella qualità dei servizi erogati, nella capacità di offrire servizi personalizzati e nel processo di accompagnamento della famiglia. Richiedono una maggior attenzione invece i processi di cura e di accompagnamento delle persone che vi lavorano e la capacità di fare rete.*

*Accanto alla filiera dei servizi residenziali e diurni sopra indicati, Namastè ha operato anche in altri ambiti: partecipazione alla gestione dell'appalto SAD dell'ambito di Bergamo; gestione di due alzheimer caffè (Dalmine e Bergamo) in collaborazione con Associazione Primo ascolto Alzheimer; gestione delle funzioni animative presso i centri ricreativi anziani del comune di Seriate; partecipazione al progetto Invecchiando S'impara negli ambiti territoriali di Seriate e Grumello del Monte.*

***L'area disabilità;*** *rappresenta una delle aree principali della Cooperativa in cui da, quindici anni, si sta lavorando sul progetto di accompagnamento della persona disabile e della sua famiglia che ha portato alla realizzazione di una filiera di servizi che partono dall'età scolare sino al "dopo di noi". E' un'area che si è sviluppata su base territoriale e che ha tra i suoi punti di forza la capacità di presa in carico del progetto di vita delle persone, al di là dell'erogazione del servizio in sé, e della possibilità di personalizzare gli interventi. L'aspetto su cui è necessario continuare a investire è in particolare la dimensione legata alla relazione fiduciaria con le famiglie, sia per le sue particolari caratteristiche di complessità, che per la sua connotazione strategica. L'area in questi ultimi mesi sta costruendo una relazione strutturale con Anffas Bergamo. Inoltre vi è l'esigenza di potenziare il lavoro di rete in particolare nell'ambito dei servizi diurni. Nel corso del 2017 va registrato l'avvio di una nuova esperienza di residenzialità leggera, denominata "L'altra casa" nell'immobile di Bergamo, Via Guerrazzi, che ospitava la Comunità per anziani OIKOS. L'area è costituita da servizi privati per quanto concerne l'età adulta (2 CSS, appartamenti protetti, servizio diurno ricreativo e occupazionale) e servizi in appalto per l'età scolare. Nel 2017 l'area ha fatturato quasi 3 milioni di euro. Vi lavorano 175 persone di cui circa 115 sull'assistenza scolare e 60 sul resto dell'area.*

***L'area famiglia;*** *il tema dell'accompagnamento delle famiglie nel loro percorso di vita è stato declinato secondo due direttrici: "cura e salute" e "educazione".*

*Nell'area "cura e salute" rientrano il poliambulatorio medico e odontoiatrico Namastè Salute di Gorlago, il consultorio Mani di Scorta di Treviolo e l'Assistenza Domiciliare Integrata. Il consolidamento dei servizi che fanno parte dell'area continua ad essere il primo obiettivo di lavoro, accanto all'implementazione di azioni trasversali finalizzate a "sostanziare" l'area stessa. Ogni anno più di 3.000 persone usufruiscono di prestazioni erogate dai servizi di quest'area. E' questo un dato da cui la Cooperativa deve partire per provare a trasformare una prestazione in una relazione, in un interesse, in un'aggregazione di domanda, in un senso di appartenenza e, più in generale, nella possibilità dar vita a nuovi percorsi con chi desidera percepirsi non solo come fruitore di un servizio.*

*Nel 2017 vanno segnalati la definita messa a contratto del Consultorio Mani di Scorta di Treviolo, dopo oltre 5 anni di sperimentazione; la modifica dell'accreditamento ADI secondo le nuove indicazioni regionali, con una suddivisione tra ADI Ordinaria (attiva negli ambiti di Dalmine, Grumello del Monte, Seriate e, novità 2017, della Valcavallina) e UCP-DOM. 25 circa i dipendenti, una cinquantina i medici, psicologi, fisioterapisti, etc... che prestano la loro collaborazione ai servizi dell'area. Circa 1,2 milioni il volume registrato nel 2017.*

***L'area "educazione",*** *cui afferiscono i progetti relativi in particolar modo all'area infanzia (nidi, materne, spazi gioco,....) è stata in grado di mantenere un livello qualitativo di offerta educativa buona.*

*Sempre più viene richiesto a chi opera nei servizi dell'area una crescita di competenze relative alla flessibilità e alla capacità di lettura, non giudicante, delle fatiche nella gestione di rapporti complessi e articolati con le famiglie e con il territorio. Sono queste le basi per poter esercitare un ruolo di sostegno dei bisogni delle famiglie, pur in un sistema in cui a tutt'oggi ci troviamo in forte dipendenza dall'ente appaltante. L'area accoglie nei propri servizi più di 400 famiglie ogni giorno. Una quarantina le persone impegnate, con un volume di circa 850 mila euro.*

***L'area lavoro;** con la fusione la Cooperativa Namasté è diventata una cooperativa mista A+B. Il tema del lavoro, in particolare delle persone fragili, è stata un'importante eredità della Cooperativa La Magnolia. Pur essendo un'area in cui Namasté vuole investire nel medio-lungo periodo, ad oggi per Namasté il tema del lavoro è rappresentato dall'area catering e ristorazione. Nel corso del 2017 si è consolidata l'esperienza di gestione dell'ONP Bistrò presso l'ASST di Via Borgo Palazzo (ex-spaccio ONP), in collaborazione con il Circolo Ricreativo Day care (APS) e la cooperativa Bonne Semence. I risultati economici sono incoraggianti, anche se il punto di pareggio non è ancora stato raggiunto. Ottimi invece i risultati sociali, con l'inserimento di 4 lavoratori svantaggiati e l'effettuazione di oltre 15 tirocini, stages, etc..*

*Lo sviluppo complessivo dell'area lavoro richiede da parte di Namasté un'ulteriore fase di approfondimento e di studio e, soprattutto, è necessario che la Cooperativa "acquisisca" dall'esterno energie e competenze che permettano di sviluppare l'area. In generale nel 2017 l'area ha fatturato circa 500.000 Euro, impiegando 20 lavoratori.*

#### **Tabella di sintesi delle azioni**

<i>Area di intervento</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Responsabile</i>	<i>Azioni</i>	<i>Tempi Previsti</i>	<i>Stato avanzamento</i>
<i>Anziani</i>	<i>Consolidamento servizi e ampliamento unità d'offerta dell'area.</i>	<i>Dirigente area anziani</i>	<i>1. Ridefinizione modello gestionale C.A.S.A. OIKOS. 2. Avvio azioni nell'ambito del Progetto invecchiando S'Impara: Alzheimer Cafè e residenzialità leggera.</i>	<i>Fine 2018</i>	<i>Avviato e in fase di implementazione</i>
<i>Disabilità</i>	<i>Consolidamento e ampliamento unità d'offerta dell'area anche su altri territori.</i>	<i>Dirigente area disabilità</i>	<i>1. Avvio operatività appartamento Vespucci (Bergamo) in collaborazione con ANFASS. 2. Cambio sede laboratorio ergoterapico e ri progettazione complessiva del Servizio Diurno.</i>	<i>Fine 2018</i>	<i>Avviato e in fase di implementazione</i>
<i>Famiglia</i>	<i>Consolidamento</i>	<i>Dirigente</i>	<i>Consolidamento</i>	<i>Fine</i>	<i>Avviato e in fase</i>

<i>(cura)</i>	<i>dei servizi dell'area.</i>	<i>area cura</i>	<i>Consultorio, ADI e UCP-DOM</i>  <i>Rilancio poliambulatorio Namastè Salute.</i>	<i>2018</i>	<i>di implementazione</i>
<i>Famiglia (educazione)</i>	<i>Consolidamento dei servizi dell'area.</i>	<i>Dirigente area infanzia</i>	<i>Consolidamento dei poli scolastici di Pedrengo e Palosco in chiave 0-6</i>	<i>Fine 2018</i>	<i>Avviato e in fase di implementazione</i>
<i>Lavoro</i>	<i>Consolidamento e ampliamento unità d'offerta</i>	<i>Dirigente area Lavoro</i>	<i>Progressiva chiusura dei servizi catering e potenziamento di ristorazione collettiva e banqueting presso il Bistrò.</i>	<i>Fine 2018</i>	<i>Avviato e in fase di implementazione</i>

### 1.1.3 OBIETTIVI IN RELAZIONE ALLA SINGOLA UNITA' DI OFFERTA CON SPECIFICATI I SERVIZI EROGATI E LA POPOLAZIONE INTERESSATA

Gli obiettivi del Centro Diurno Integrato sono:

- garantire l'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di provvedere ad una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto;
- garantire alle famiglie, o al contesto solidale, benessere e sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale. Supportare il paziente non solo sul piano relazionale, ma anche per ciò che riguarda la capacità di prendersi cura di sé e dei propri spazi di vita (dando all'autonomia altrettanta importanza che ai legami);
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative tese a prevenire il ricovero in strutture residenziali; finalizzate al miglioramento, al mantenimento delle migliori condizioni cliniche concesse dalla malattia, alla riabilitazione funzionale motoria e cognitiva, anche se parziale, al miglioramento della qualità della vita;
- offrire azioni di supporto al nucleo familiare con particolare attenzione ai care-giver e alla loro storia personale;
- offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali (individuali e di gruppo).

I servizi erogati dall'unità d'offerta sono i seguenti:

*servizi alla persona:* supporto e protezione nelle attività di base della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, igiene parziale e bagno/doccia settimanale nel bagno assistito, prestazioni del barbiere e parrucchiere);

- *servizi sanitari e riabilitativi:* *assessment geriatrico e valutazione periodica, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali e di gruppo, es. ginnastica dolce),*



controlli dei parametri vitali. Interventi di prevenzione e sollecitazione di nuovi stili di vita volti a favorire il mantenimento delle condizioni di salute. Il centro, nell'ottica di una offerta sanitaria più completa, offre la possibilità di avere una valutazione e/o trattamento podologico a pagamento direttamente nella struttura.

- *animazione e socializzazione*: interventi di gruppo o individuali (quali feste a tema, giochi, laboratori creativi, letture, stimolazione cognitiva) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita;
- *sostegno al contesto familiare o solidale*: interventi di informazione e formazione per le famiglie per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene. Interventi psico-educativi per il miglioramento della relazione e la comunicazione tra l'ospite e i suoi famigliari.
- *servizio di trasporto*: 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.
- *terapie non farmacologiche*: All'interno del centro è promosso 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.

La popolazione interessata è composta da anziani, con più di 65 anni, che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.

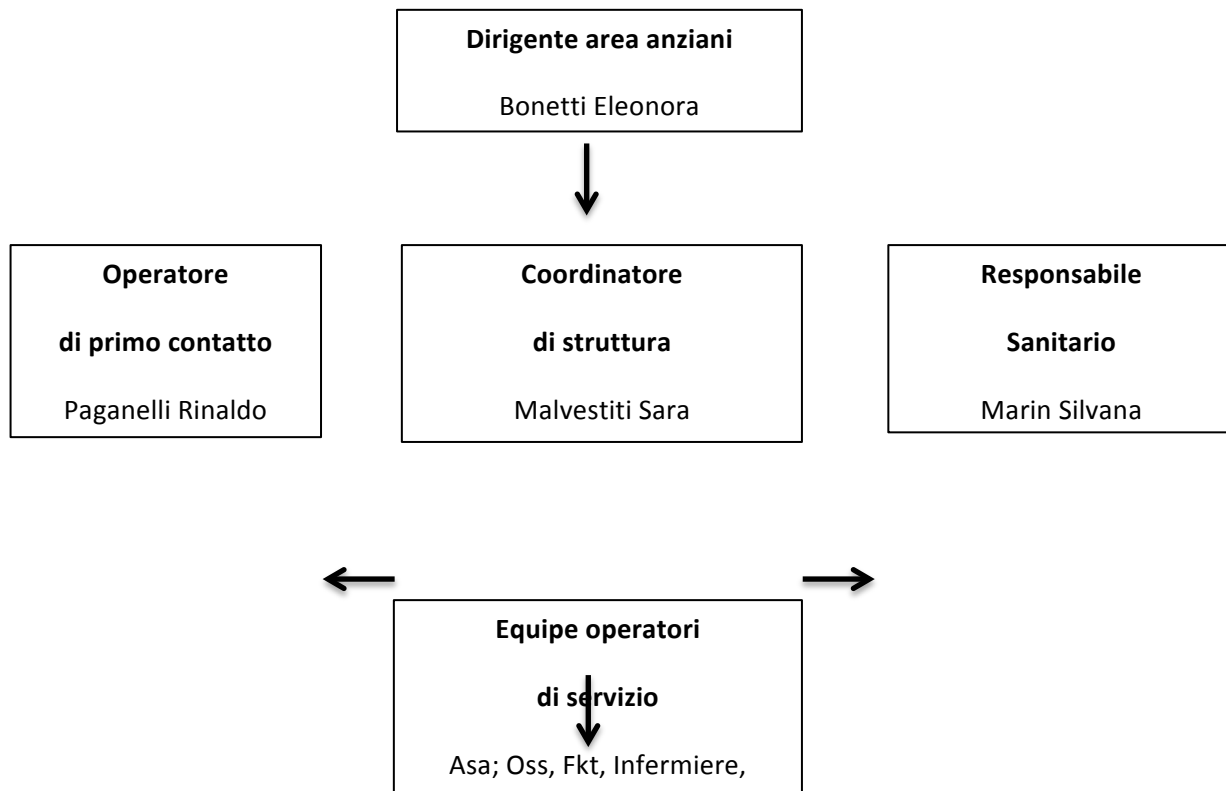
Nello specifico il centro diurno accoglie persone con compromissione dell'autosufficienza:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Non sono ammissibili persone autosufficienti, né che già fruiscono di servizi residenziali socio-sanitari, né con elevate esigenze clinico-assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive, né persone in età giovane o giovane-adulta con disabilità. Deroghe rispetto alle tipologie sopra elencate sono ammissibili a seguito di richiesta da parte dell'Ente accreditato e autorizzazione da parte dell'ATS competente.

#### 1.1.4 ORGANIZZAZIONE INTERNA ALL'UNITA' DI OFFERTA

##### A) Organigramma



##### b) Livelli di responsabilità (in particolare per le aree sanitarie)

Ciascuna figura professionale, per il proprio ruolo e per la propria competenza è chiamata a rispondere, in modo responsabile, a quanto delineato nella parte introduttiva di questo documento relativamente alla mission alla vision della cooperativa e ai principi a cui la stessa si ispira.

Il governo dei servizi e della struttura dell'area anziani di Treviolo della cooperativa Namastè è presieduta dal direttore gestionale che supervisiona il lavoro di tre coordinatori. I tre coordinatori (CDI-CDIA-Appartamenti Protetti) insieme al Responsabile medico partecipano all'equipe dell'area anziani. Questa equipe è il luogo del presidio generale e il luogo decisionale complessivo di tutti i servizi aggregati a Treviolo.

##### Il direttore gestionale

Il direttore gestionale è la persona che garantisce, supervisiona e monitora la qualità del servizio rispetto a quanto dichiarato nel presente progetto.

Il direttore ricopre le seguenti funzioni:

- E' il punto di riferimento costante per lo svolgimento delle attività di valutazione e programmazione del servizio
- Si interfaccia con ATS e Regione Lombardia e garantisce l'applicazione delle disposizioni regionali e il loro adeguamento nonché di tutta la normativa vigente in materia di C.D.I. e accreditamento
- Predisporre e sottoscrivere il contratto di ingresso con i nuovi ospiti
- È responsabile della gestione dei reclami e, pertanto, è a disposizione per colloqui individuali con le famiglie
- Gestisce, convoca e coordina l'equipe di coordinamento dell'Area Anziani

- Predisporre il materiale di valutazione e verifica (esiti dei questionari, ecc.)
- Organizza il momento pubblico di restituzione dei questionari di gradimento
- Predisporre, in collaborazione con i coordinatori, il budget economico del servizio e ne monitora l'andamento
- Autorizza le spese extra-budget e gli interventi straordinari
- Si interfaccia con il delegato per Consiglio di Amministrazione per l'area anziani della cooperativa e attua gli sviluppi dell'area con quest'ultimo concordati

### L'impiegato amministrativo

E' la figura che garantisce gli aspetti amministrativi della gestione del centro, tra i suoi compiti si evidenzia:

- gestione amministrativa rette e incassi
- predisporre e invia le rendicontazioni periodiche per ATS e Regione Lombardia
- si occupa degli acquisti su segnalazione del coordinatore
- è responsabile del sistema informativo e presiede l'attività di raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati

### Operatore per la cura del patrimonio

*E' la figura individuata dalla direzione della cooperativa per occuparsi di tutte le parti che riguardano la gestione della sicurezza e privacy nonché tutte le manutenzioni che riguardano il Polo Treviolo. Nello specifico si occupa di:*

- 

### Care-Manager

A fronte del complessificarsi delle domande e dei bisogni di cura, la cooperativa Namastè ha scelto di dotarsi di un care manager; al fine di attivare una modalità di agire sempre più in rete e organizzata per poter accogliere, prendere in carico o orientare tutta la variabilità dei bisogni che arrivano.

Il care manager è colui che si fa carico del percorso individuale di cura della persona malata e del suo nucleo di appartenenza, divenendo responsabile dell'effettiva continuità del percorso stesso.

I compiti di base del care manager includono: una valutazione del bisogno della persona, una pianificazione condivisa con la persona e/o il suo nucleo familiare che implica la definizione degli obiettivi e la progettazione degli interventi, un monitoraggio rispetto agli esiti.

A tali compiti si aggiungono:

- attivare sinergie con le diverse aree e servizi della cooperativa al fine di accompagnare la persona verso il servizio di cura più idoneo (tra cui il Centro Diurno Integrato),
- avviare allo svolgimento di attività integrate grazie all'interazione con altri servizi specialistici o singoli professionisti (ADI, medici specialistici ecc ...),
- collaborare con i servizi sociali dei territori di appartenenza, attraverso scambi e incontri al fine di condividere il percorso di cura, individuare situazioni a rischio e attivare i servizi più idonei (SAD, pasti a domicilio, integrazioni economiche per supportare il costo di eventuali servizi ecc ...).

Nel caso di una presa in carico presso il Centro Diurno Integrato, lavora in condivisione con il coordinatore e si occupa di redigere e monitorare la lista d'ingresso per gli accessi.

## Il coordinatore

E' 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. Nello specifico:

- Stende per ciascun ospite in collaborazione con il Responsabile Medico il Progetto individualizzato
- 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 (Oss-ASA-FKT-Infermiere..)
- Coordina l'equipe degli educatori (compreso tirocinanti-servizio civile ecc.)
- Coordina l'equipe per la stesura dei P.A.I.
- Co-coordina l'equipe degli FKT con il Responsabile Medico
- 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.
- Mantiene aggiornate la biografia e la scheda assistenziale dell'ospite. Monitora, in collaborazione con il medico di struttura, che la documentazione presente nel FASAS dell'ospite sia costantemente aggiornata dalle diverse figure professionali

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..)
- Coordina il gruppo dei volontari presenti al CDI in collaborazione con l'Educatore
- Formula, in condivisione con l'equipe, semestrale del P.I. e del P.A.I. condividendolo quest'ultimo con ogni famiglia
- Predisporre per scritto il piano delle attività annuali del CDI
- E' reperibile quotidianamente per gli operatori e per i famigliari.
- monitora le consegne giornaliere degli operatori
- Tiene aggiornata la carta dei servizi
- Verifica la corretta pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali

## Responsabile Medico

Il Medico Responsabile del C.D.I. è incaricato di coordinare e supervisionare le attività sanitarie svolte all'interno del Centro garantendo il rispetto dei parametri della normativa vigente. Le attività sanitarie riguardano l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.

Mantiene i contatti con i Medici di Assistenza Primaria (MAP) che rimangono titolari della cura dei singoli ospiti, e se necessario anche con i Medici specialisti delle diverse strutture di cura, in modo di permettere un percorso di cura e assistenza ottimale per ogni ospite. In quest'ottica si suggerisce e recepisce modifiche terapeutiche.

Insieme al Coordinatore del Centro esegue colloqui con le famiglie per aggiornamento sulle condizioni cliniche degli ospiti, così come aiuta a individuare il percorso assistenziale più adeguato per ogni utente.

Insieme all'Operatore di Primo Contatto e ai Coordinatori valuta le domande d'ingresso.

I compiti del Responsabile Sanitario sono:

- Eseguire valutazioni periodiche e programmate di ciascun ospite e valutare le condizioni cliniche nel caso di acuzie.
- Essere responsabile della stesura, mantenimento e chiusura del fascicolo socio-sanitario (FASAS), così come della valutazione e/o modifiche della modulistica sanitaria, nonché validazione degli stessi.
- Svolgere o delegare ad altri componenti dell'equipe multidisciplinare l'applicazione delle scale di valutazione predisposte all'interno del FASAS. Nel caso ci sia una variazione importante oltre la soglia limite è suo compito contattare il MAP e/o la famiglia per attivare una procedura atta al recupero del benessere psicofisico dell'ospite.
- Inserire e mantenere aggiornati le schede sulla piattaforma CDI-WEB.
- Partecipare agli incontri di equipe multidisciplinare all'interno del Centro.
- Partecipare agli incontri di equipe d'area.
- Partecipare agli incontri e iniziative predisposte dal ATS di competenza.
- Organizzare insieme al Coordinatore eventuali incontri di educazione sanitaria sia all'interno del CDI che rivolto alle famiglie/territorio.
- Supervisionare la corretta gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie all'interno del CDI.
- Verificare insieme al Coordinatore la corretta applicazione e il rispetto dei protocolli e le procedure operative adottate, così come di mantenerle aggiornate.
- Coordinare le attività infermieristiche e insieme al Coordinatore le attività di fisioterapia.
- Concordare e programmare insieme all'equipe di fisioterapia i progetti riabilitativi e motori individuali e di gruppo.

## Psicologo

Si occupa del sostegno emotivo e psicologico dell'ospite e della sua famiglia. Pianifica i progetti scientifici e si occupa della rilevazione e diffusione dei dati. E' il tutor referente per l'attivazione dei tirocini. Lavora in sinergia con il coordinatore operativo. Somministra il MMSE e partecipa all'équipe di servizio mensile e all'équipe di stesura del PAI.

## Infermiere

L'infermiere opera nel rispetto del codice deontologico del *Profilo professionale (D.M. 14/10/1994 nr. 739)* e del patto *Infermiere cittadino*.

L'infermiere che opera presso il centro seguirà il decorso clinico di ogni ospite, relazionando al medico sullo stato di salute degli anziani e attuando eventuali interventi sanitari previsti nel PAI  
Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti alla normativa vigente.

Più precisamente l'infermiere svolge le seguenti mansioni:

- Predisposizione per la somministrazione dei farmaci come da prescrizione medica;
- Misurazione periodica di pressione, polso e monitoraggio del peso corporeo, e se necessario, di altri parametri, come specificato nel PAI;
- Controllo dell'ALVO;
- Medicazioni;
- Cura delle lesioni da pressione;
- Aggiornamento delle cartelle infermieristiche individuali;
- Disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta del malato;
- Verifica il rispetto delle norme dietetiche;
- Tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

All'interno della nostra struttura l'infermiere e il medico si preoccupano dell'educazione sanitaria rivolta alle famiglie.

Le famiglie, come anche la rete amicale e i gruppi di volontariato che compongono la rete di prossimità degli ospiti, devono essere considerati interlocutori fondamentali nell'attività socio sanitaria. È importante che l'infermiere contribuisca a fornire loro le informazioni necessarie per meglio affrontare le patologie dei loro cari e facilitare il proseguimento dell'assistenza al domicilio.

L'infermiere dovrà prestare particolare attenzione al controllo dell'ALVO e dovrà interfacciarsi con la famiglia affinché adottino un corretto regime alimentare e una corretta idratazione del loro caro.

Questo al fine di evitare possibili complicanze che associate ad altre patologie possono compromettere ulteriormente la salute degli ospiti.

### Operatori addetti all'assistenza

L'operatore addetto all'assistenza (A.S.A. o O.S.S.) è la figura professionale che passa maggior tempo con gli ospiti del centro, risulta pertanto una figura centrale per la costruzione della relazione.

La relazione costruita sarà fondamentale per approcciarsi all'ospite nelle pratiche assistenziali che molto spesso riguardano anche la sfera intima dello stesso.

Inoltre, con una sua attenta osservazione, potrà fornire preziose informazioni alle altre figure professionali rispetto alle loro sfere di competenza (es. osservazione della cute durante l'igiene).

I servizi di assistenza alla persona erogati dal C.D.I. consisteranno fondamentalmente nelle seguenti attività:

- ✓ Igiene personale

Verrà garantito, qualora necessario, l'aiuto a provvedere ogni giorno all'igiene del corpo e alla doccia o bagno settimanale. Provvede al cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti secondo le singole esigenze. L'igiene del cavo orale verrà proposta ad ogni pasto.

- ✓ Assistenza motoria

Il personale di assistenza aiuta l'ospite in tutti i movimenti necessari valorizzando l'autonomia residua. Nel caso si rendesse necessario, e su indicazioni del fisioterapista attuerà un programma di deambulazione quotidiano.

- ✓ Nutrizione, idratazione e pasti

Il mangiare è una di quelle azioni che, a seconda di come viene gestito e compreso, può rendere il momento del pasto *"una delle tante routine"* o *"uno squarcio di luce nel grigio della quotidianità"*.

Per l'essere umano "mangiare" non significa solo introdurre nutrienti nel proprio corpo per produrre energia e continuare a vivere; per l'uomo "mangiare" ha preso anche una connotazione estetica e sociale. La condivisione del cibo con gli altri ospiti, la preparazione di piatti speciali, la soddisfazione dei sensi del gusto, dell'olfatto e della vista sono fattori molto importanti per l'umore, per la relazione e per la voglia di vivere.

Alla luce di quanto esposto l'operatore avrà il preciso compito di garantire le migliori condizioni possibili ovvero:

- cura nell'apparecchiatura della tavola
- attenzione alla presentazione dei cibi
- preoccupazione affinché la composizione degli ospiti a tavola rispetti quelle che sono le affinità e le relazioni che si sono instaurate tra di loro.

Per quanto riguarda le scelte dei cibi, l'operatore in servizio raccoglierà le prenotazioni dei pasti al mattino assicurandosi che ogni ospite sia libero di decidere in autonomia tra le scelte disponibili.

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico, provvederà alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, all'aiuto nella nutrizione dell'ospite stesso. In quest'ultimo caso l'operatore avrà cura di svolgere questo compito nel rispetto dell'individuo garantendo l'attenzione verso la dignità della persona e rispettandone i tempi.

Al pari della nutrizione, il personale assistenziale si occuperà di garantire una corretta idratazione agli ospiti. Particolare attenzione verrà posta nei mesi estivi dove il rischio di disidratazione risulta essere maggiore e può portare a gravi conseguenze (deliri, perdita dell'equilibrio, stipsi ecc.).

- ✓ Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge anche un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione dell'ospite alle attività stesse e favorendo la relazione tra i vari ospiti.

- ✓ Altre attività

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- Alla sorveglianza degli ospiti, con particolare attenzione agli ospiti disorientati.
- Alla segnalazione immediata di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.
- Alla prenotazione di eventuali appuntamenti per barbiere, parrucchiere e pedicure su richiesta dell'ospite

### Responsabile organizzazione trasporti

Il responsabile dell'organizzazione dei trasporti si occupa di gestire tutti i viaggi degli ospiti che ne fanno richiesta. Organizza tutti i viaggi predisponendo orari, turni sui mezzi attraverso una programmazione settimanale che viene continuamente aggiornata in base alle presenze/assenze degli ospiti.

Si occupa di gestire le sostituzioni degli addetti ai trasporti; mantiene le relazioni con i care-giver che fanno richieste di variazione sui trasporti.

Si occupa della manutenzione dei mezzi: è il referente per le officine meccaniche dove i mezzi fanno i tagliandi previsti e i cambi gomme.

### Addetto al trasporto

- guida il mezzo di trasporto utilizzato per l'accompagnamento degli utenti del Centro, negli orari stabiliti (mattino-sera)
- riporta le informazioni fornite dai famigliari e/o segnala situazioni rilevate al domicilio

### *c) modalità di erogazione del servizio*

Il Centro diurno apre 7 giorni su 7, dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:30, il sabato e la domenica dalle 9 alle 17:30.

La retta giornaliera è costituita da una quota riconosciuta da Regione Lombardia e da una quota di compartecipazione dell'utente. Tale retta è annualmente ridefinita a seguito della valutazione dell'indice ISTAT al consumo per le famiglie così come previsto dalla normativa. Essa comprende tutti i servizi erogati dal centro, ad esclusione del trasporto e della pedicure.

Al centro diurno si accede direttamente (inserimento privato) o attraverso i servizi sociali territoriali.

### *d) prestazioni erogate ed attività eseguite*

Dettagliamo qui di seguito le attività erogate suddivise per macro aree.

#### Attività socio-assistenziale:

- Aiuto nella cura quotidiana della persona (bagno assistito, cura mani, piedi, capelli, gestione dell'incontinenza, assistenza al pasto e idratazione);
- Sostegno relazionale;
- Trasporto al centro e rientro serale.

#### 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).

#### Animazione e socializzazione

- Sviluppo delle abilità dell'individuo, gruppi di interesse (gioco, musica, film, TV, scrittura, giardinaggio, cucito, teatro);
- 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.



AREA DI INTEVENTO	DESCIZIONE	RESPONSABILE	AZIONI	TEMPI PREVISTI	INDICATORI	VERIFICA
-------------------	------------	--------------	--------	----------------	------------	----------

### 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

### *e) referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali*

*La cooperativa Namastè individua nei responsabili delle singole unità d'offerta i referenti per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica ed i servizi sociali territoriali.*

*Ciascuna unità d'offerta declina all'interno del proprio funzionigramma il presidio da parte di questa figura.*

Nel centro diurno il coordinatore operativo tiene i rapporti con i servizi del territorio così come specificato nella descrizione dell'attività del coordinatore.

## **1.2 Piano di lavoro**

Entro il primo trimestre di ciascun anno solare l'èquipe multidisciplinare definisce gli obiettivi e le attività nell'ambito delle specifiche aree di intervento.

La stesura del piano di lavoro annuale tiene conto delle diverse tipologie di utenti, delle risorse umane disponibili e del loro utilizzo, dell'apporto del volontariato, del grado rilevato di soddisfazione degli utenti, delle osservazioni degli organi di vigilanza.

Educativa/animazione/ socializzazione	Festa in musica dal vivo con gruppo Alpini Treviolo	Coordinatore operativo e educatore	Festa capodanno	4 gennaio 18	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/ socializzazione	Visione film	Coordinatore operativo, educatore, oss	Visione foto o film storici	Tutti i lunedì pomeriggio per tutto l'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Coinvolgimento del territorio	Messa settimanale	Coordinatore operativo e educatore	Celebrazione della santa messa	Tutti i martedì pomeriggio dell'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/ socializzazione	Stimolazione cognitiva	Coordinatore operativo, educatore, oss	Attività di stimolazione cognitiva piccolo/grande gruppo	Tre volte a settimana per tutto l'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe; relazione nel pai
Educativa/animazione/ socializzazione	Attività ludica	Coordinatore operativo, educatore, oss, volontario	Gioco di gruppo, tombola	Due volte a settimana per tutto l'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe; relazione nel pai
Educativa/animazione/ socializzazione	Attività conversazionale	Coordinatore operativo e educatore	Attività conversazionale piccolo gruppo	Una volta a settimana per tutto l'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe; relazione nel pai
Educativa/animazione/ socializzazione	Attività di degustazione cibo con orientamento alla realtà	Coordinatore operativo e educatore	Degustazione alimenti della stagione in corso	Tutti i venerdì mattina dell'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Coinvolgimento del territorio	Uscita al bar di Treviolo	Coordinatore operativo e educatore	Condivisione di un momento di normale quotidianità	Tutti i giovedì mattina dell'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe; relazione nel pai
Educativa/animazione/ socializzazione	Attività di canto	Coordinatore operativo e educatore	Attività canora	Tutti i giovedì pomeriggio dell'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/ socializzazione	Attività assistita con asino	Coordinatore operativo , educatore, oss	Attività con asino	Tutti i martedì pomeriggio dell'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe; relazione nel pai
Educativa/animazione/ socializzazione	Festa dei compleanni	Coordinatore operativo e educatore	Piccola festicciola di compleanno individuale	Tutti i mesi	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Coinvolgimento del territorio	Attività musicale dal vivo con volontario	Coordinatore operativo e educatore	Attività musicale	Una volta al mese per tutto l'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe

Coinvolgimento del territorio	Festa carnevale con i bambini della scuola materna	Coordinatore operativo e educatore	Festa di carnevale	05 febbraio 18	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/socializzazione	Festa in maschera con musica dal vivo Luigi Ferrari	Operatori oss	Festa carnevale	13 febbraio 18	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/socializzazione	Laboratorio di teatro con compagnia teatrale esterna	Coordinatore operativo e educatore	Laboratorio di teatro	Dal 7 marzo per dieci mercoledì	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe; relazione nel pai
Educativa/animazione/socializzazione	Festa della donna	Coordinatore operativo e educatore	Consegna fiori e tombolata	8 marzo 18	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Coinvolgimento del territorio	Laboratorio pasquale	Coordinatore operativo e educatore	Laboratorio con i bambini della scuola materna	Marzo (da definire)	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/socializzazione	Attività religiosa	Coordinatore operativo e educatore	Via crucis	30 marzo 18	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/socializzazione	Spettacolo teatrale	Coordinatore operativo e educatore	Spettacolo finale del laboratorio di teatro	26 maggio 18	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/socializzazione	Doll therapy	Coordinatore operativo e educatore	Attività con bambola	Tutti i giorni per tutto l'anno	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/socializzazione	Festa di pasqua	Coordinatore operativo e educatore	Tombolata e lotteria con parenti	29 marzo 18	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Coinvolgimento del territorio	Uscite culturali	Coordinatore operativo, educatore, oss	Uscite sul territorio di ½ o 1 giornata inerenti al progetto educativo in atto	2 al mese da marzo ad ottobre	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe; relazione nel pai
Coinvolgimento del territorio	Attività di orto con l'aiuto di una volontaria	Coordinatore operativo e educatore	Cura dell'orto rialzato	Da marzo a ottobre 18	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe; relazione nel pai
Coinvolgimento del territorio	Partecipazione all'iniziativa del comune di Treviolo "Treviva"	Coordinatore operativo e educatore	Attività da definire	Giugno 18 (data da definire)	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Coinvolgimento del territorio	Collaborazione con la gelateria Gelatiamo	Coordinatore operativo e educatore	Festa d'estate	Luglio 18 (data da definire)	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe

Educativa/animazione/ socializzazione	Giochi d'estate	Coordinatore operativo e educatore	Attività motoria in giardino	Agosto 18 (data da definire)	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Coinvolgimento del territorio	Addobbi di Natale	Coordinatore operativo e educatore	Con l'aiuto dei bambini addobbiamo il centro	Dicembre 18 (data da definire)	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Coinvolgimento del territorio	Attività con bambini	Coordinatore operativo e educatore	Consegna del fieno per la santa Lucia per i bambini della scuola materna	Dicembre 18 (data da definire)	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Coinvolgimento del territorio	Concerti musicali e teatrali con gruppi territoriali	Coordinatore operativo e educatore	Attività musicale e teatrale	Novembre e dicembre (data da definire)	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/ socializzazione	Pranzo di Natale con lotteria, tombolata e zampognari	Coordinatore operativo e educatore	Festa a tema	20-21 dicembre 18	Numero partecipanti	Verifica mensile in equipe
Educativa/animazione/ socializzazione	Incontri di formazione	Coordinatore operativo	Incontri di formazione	Incontri da definire durante l'anno	Numero partecipanti	Verifica finale ; somministrazione questionario

## 2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### 2.1 Politiche di gestione delle risorse umane ed economiche

Il centro diurno è inserito all'interno dell'area anziani della Cooperativa Namastè, costituendo uno degli elementi della filiera. In quanto tale il centro diurno contribuisce a generare un valore aggiunto, anche economico, che si traduce in maggiori opportunità per le persone anziane, per le famiglie e per il territorio.

Le risorse economiche che il Centro Diurno è in grado di raccogliere e di generare vengono impiegate per percorrere quegli obiettivi che sono attinenti alla mission della cooperativa stessa.

L'80% delle risorse che Centro Diurno genera vengono generalmente destinate per il personale del Centro Diurno stessa: per pagare gli stipendi dei dipendenti e per fare in modo che le persone abbiano un livello di formazione e di cura elevato. La qualità di un servizio è maggiore quanto è maggiore la qualità delle cure che il personale è in grado di offrire.

Il restante 20% delle risorse viene destinato:

- al vitto
- a garantire degli spazi abitativi adeguati
- a garantire servizi aggiuntivi, rispetto a quelli già evidenziati, che di volta in volta vengono attivati; ad esempio le vacanze estive.

- a costruire percorsi di accompagnamento per le famiglie, individuali e di gruppo
- ad attivare azioni volte ad esercitare quell'azione di agente di sviluppo di un territorio che la Cooperativa in generale e il Centro Diurno nello specifico vogliono interpretare

## 2.2 Continuità assistenziale

*La continuità assistenziale si declina in "gestione delle emergenze" e in "continuità della presa in carico".*

Sul versante della **Gestione delle Emergenze** può succedere, come in qualsiasi struttura aperta al pubblico, che un utente, un accompagnatore e/o un operatore abbia un malessere.

Nei casi di malessere, le uniche operazioni consentite al personale non medico, in ordine cronologico, sono :

1. Porre "il paziente" su un piano rigido
2. Sollevare gli arti inferiori
3. Tranquillizzare "il paziente"
4. Chiamare il Medico Specialista eventualmente presente e/o l'IP eventualmente presente.
5. Portare rapidamente il kit di primo soccorso dove si è verificata l'emergenza

Il Medico Specialista e/o l'IP, se presenti, procedono a:

- Rilevare il polso
- Misurare la pressione arteriosa

Il medico provvederà inoltre, se necessario, alle manovre di sua competenza strettamente legate alla valutazione delle condizioni della persona ed al tipo di malessere riscontrato. Dove non sia possibile risolvere l'urgenza, la Segreteria contatta telefonicamente il 112 per il trasporto della persona al Pronto Soccorso dell'Ospedale di competenza, avvisando subito dopo il Responsabile del servizio dell'accaduto.

In assenza del medico / IP il personale che ha riscontrato l'urgenza provvede immediatamente a CHIEDERE L'INTERVENTO DEL 112 rassicurando il paziente, avvisando subito dopo il Responsabile del servizio dell'accaduto.

La continuità assistenziale viene così attuata:

- In caso di insorgenza di emergenza/urgenza quando non è presente il Medico in struttura, deve essere avvisato l'infermiere in turno, nel caso non sia presente, sarà l'OSS in turno a valutare ed assistere la persona, avvisando telefonicamente il Medico Responsabile e il Coordinatore della struttura.

Come primo passo bisogna valutare lo stato di gravità della situazione nel seguente modo:

1. Controllare e verificare le condizioni dell'ospite: aspetto, stato di coscienza, integrità, parametri vitali.
2. Controllare e verificare la natura dell'emergenza/urgenza.

3. Contattare telefonicamente il Medico Responsabile e/o Coordinatore per disporre l'eventuale invio in pronto soccorso con il 112.
4. Una volta indicato l'invio, l'operatore richiederà l'assistenza del 112 per l'invio del ospite, avviserà la famiglia/caregiver e preparerà la documentazione sanitaria (presente nel Fasas) per l'invio.

In caso di dimissioni viene garantita la continuità assistenziale con le seguenti azioni:

- Al momento della dimissione viene consegnata la scheda assistenziale, nonché la lettera di dimissione dell'ospite con le indicazioni generali riguardanti il quadro sanitario globale, eventuali progetti realizzati, così come le indicazioni assistenziali per procedere alla continuità assistenziale dell'ospite al proprio domicilio o presso altra struttura.

Nei trasferimenti interni o presso altre strutture la famiglia viene supportata psicologicamente e accompagnata fino alla fase del trasferimento.

I trasferimenti interni avvengono con le seguenti modalità:

La proposta di trasferimento viene discussa in équipe

1. Il coordinatore operativo e il responsabile medico convocano la famiglia per informarla del peggioramento dello stato di salute e propongono il trasferimento.
2. Se la famiglia accetta il trasferimento, il coordinatore operativo stende una relazione finale sulla permanenza al centro e sulle modalità di relazione con la famiglia. La relazione viene presentata alla nuova équipe prima del trasferimento dell'ospite.
3. Alla relazione si allega la seguente documentazione (Scheda biografica, Scheda assistenziale aggiornata, ultimo PAI, documentazione amministrativa).
4. Se la famiglia lo desidera, il primo giorno di frequenza, potrà essere presente. In questa fase il coordinatore operativo affiancherà la famiglia per facilitare l'inserimento. Se la famiglia non può essere presente sarà compito del coordinatore operativo seguire l'ospite durante la giornata. Il coordinatore operativo dovrà garantire l'affiancamento e facilitare l'integrazione al CDI dell'ospite.
5. Il primo P.A.I. che verrà redatto dovrà prevedere la presenza di entrambi i responsabili.
6. Variando le condizioni contrattuali, il coordinatore operativo dovrà modificare l'allegato dei giorni di frequenza (firmato dalla famiglia e dal direttore di struttura).

### **3. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

E' attivo un piano di lavoro per ogni figura professionale. Il piano di lavoro nasce da una condivisione in équipe e viene redatto con una prima revisione. Le successive revisione saranno attivate ogni qualvolta si verificano cambiamenti nelle modalità di lavoro.

L'équipe multidisciplinare garantisce il benessere della persona assistita e della sua famiglia. L'equipe mensile multidisciplinare si svolge una volta al mese e ha una durata di 2 ore; durante l'equipe viene condivisa l'organizzazione del servizio; una volta al mese si svolge l'equipe multidisciplinare per la discussione dei P.I./P.A.I.

Gli operatori compilano le consegne informatizzate (comunicazioni interne o consegne su ogni singolo ospite) su un'agenda dinamica di struttura, in un programma informatizzato denominato SDG.

I volontari sono coordinati dal coordinatore operativo, che fissa incontri semestrali di supporto, informativi e formativi.

### **3.1 Composizione dell'organico del personale**

L'organico presente al centro diurno è composto da:

n. 1 direttore di struttura (10 ore settimanali)

n. 1 responsabile sanitario (8 ore settimanali)

n. 2 coordinatori operativo del cdi (40 ore settimanali)

n. 1 impiegato amministrativo (15 ore settimanali)

n. 1 infermiere professionale per un monte ore congruo con i minuti previsti dallo standard gestionale

n. 1 psicologa (4 ore settimanali)

n. 9 OSS, n. 2 ASA (240 ore)

n. 2 fisioterapisti per un monte ore congruo con i minuti previsti dallo standard gestionale

n. 1 massoterapista (8,5 ore settimanali)

n. 2 educatori (34 ore settimanali)

n. 2 operatori di supporto alle attività educative (20 ore settimanali)

n. 1 autista (17 ore settimanali)

Lo standard quantitativo e qualitativo di personale è definito dalla normativa regionale specifica per l'unità di offerta dei cdi.

In particolare lo standard settimanale calcolato su 5 giorni alla settimana per ciascun ospite è il seguente:

fisioterapisti: 34 minuti settimanali per ogni ospite

infermieri: 34 minuti settimanali per ogni ospite

Oss/asa: 168' settimanali/ospite;

Educatore: 28' settimanali/ospite

Nel nostro caso è riparametrato su 7 giorni settimanali.

### 3.2 Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale

Le competenze sviluppate dal personale all'interno di una organizzazione sono necessarie al fine di renderla sempre più efficace ed efficiente. Lo sviluppo delle competenze del personale viene programmato ed attuato tramite:

- I. l'analisi delle esigenze di sviluppo delle competenze rispetto all'organizzazione e al singolo operatore;
- II. la pianificazione delle azioni necessarie a soddisfare tali esigenze;

l'attuazione delle azioni di sviluppo che possono consistere in:

- ✓ formazione in situazione (ulteriore rispetto a quella effettuata in inserimento);
- ✓ corsi di formazione professionali aziendali;
- ✓ seminari e corsi di specializzazione;
- ✓ corsi di qualificazione e riqualificazione;
- ✓ incontri interni su temi specifici;
- ✓ scambi di esperienze con operatori di altre strutture;
- ✓ corsi per la valorizzazione degli operatori e il mantenimento del proprio benessere.

Pertanto la formazione intesa come insieme di conoscenza, abilità ed esperienza porta al miglioramento delle competenze. Il referente della formazione per la Cooperativa Namastè è la D.ssa Rocchi Sabrina che, dopo aver consultato i dirigenti d'area, i responsabili di servizio e i coordinatori dei servizi, predispose il piano della formazione annuale che viene poi deliberato dal Consiglio di Amministrazione. Il piano formativo delle singole UdO viene pensato e progettato dal responsabile del servizio in sinergia con il delegato: il responsabile di servizio è a tutti gli effetti il referente del piano di formazione annuale.

A questi percorsi formativi vanno aggiunti quelli che annualmente la Cooperativa pianifica e organizza relativamente alla sicurezza ai sensi della Legge 81/2001. La documentazione è conservata presso la Cooperativa Namastè e presso le singole UdO.

La formazione all'Interno della UdO per l'anno 2018 sarà organizzata come segue:

Area di intervento	Descrizione	Responsabile	Azioni	Tempi Previsti	Stato avanzamento
UMANIZZAZIONE DELLE CURE	"Le cure Gentili" : nella presa in carico del anziano fragile. L'obiettivo principale di cura diventa la promozione del benessere della persona e il contenimento dello stress di chi del malato si occupa. Supportare la persona con demenza, a comprendere le sue peculiarità e la complessità della disabilità determinata dalla patologia e	Dott.ssa Silvana Marin Dott.ssa Sara Malvestiti	Gli obiettivi formativi sono: la conoscenza del modello protesico delle cure gentili. Descrizione delle principali patologie dementigene del anziano ed alcune delle principali differenze. Alcuni esempi di costruzione	2.5 ore di lezione frontale	Corso eseguito in data 19/02/2018 Coinvolto tutto il personale del CDI e del Nucleo Alzheimer



	allo stesso tempo valorizzare le competenze residue, così come le preferenze e i desideri del malato.		di un modello protesico Esercizi pratici di gestione		
UMANIZZAZIONE DELLE CURE E TECNICHE DI RELAZIONE / COMUNICAZIONE OPERATORE UTENTE	“Solo per un giorno” Programma di formazione per lo staff di cura CDI – CDIA Treviolo.	Marco Fumagalli	Sono previsti tre incontri: Supervisione presso il CDI ed incontro con lo staff educadorivo e confronto sui programmi di attività. Due incontri Confronto metodologiche su i vari metodi di cura con particolare riferimento alla metodologia protesica. Aggiornamento sui principali interventi psico-socio-ambientali . Principali tecniche di comunicazione. Laboratorio di stimolazione ambientale.	Primo incontro supervisione 2/05/2018 (ore 4) Secondo incontro per staff CDIA 19/05/2018 (ore 8) Terzo incontro per staff CDI 23/06/2018 (ore 8)	In fase di programmazione. Date già stabilite. 02/05/2018 19/05/2018 23/06/2018
COMUNICAZIONE/ TECNICHE DI RELAZIONE OPERATORE -UTENTE OPERATORE-CAREGIVER	“Da io a noi: cooperare in modo intelligente tra operatori e con gli ospiti”.	Luca Galligani	Percorso formativo di 8 ore per tutto lo staff. Gli obiettivi sono quelli di permettere ai partecipanti di attivare una modalità di cooperazione all'interno del team e una maggiore consapevolezza del loro delicato ruolo come operatori – sviluppando una maggiore cura, empatia e un'attitudine e un approccio positivi. Creare spirito di gruppo e motivazione. Spostare dalla mente Perché? Alla mente Come?.	2 incontri di 8 ore per ogni staff di cura (CDI e CDIA)	In fase di progettazione. Incontro previsto a Settembre 2018

Per l'anno 2018 la formazione è stata programmata in modo di riprendere alcune delle tematiche già trattate l'anno scorso, in particolar modo quella della comunicazione e le tecniche di relazione tra l'ospite e l'operatore e l'operatore con il caregiver e quella delle modalità di cooperazione e relazione tra le diverse figure del gruppo di lavoro.

Quest'anno si propone un corso pratico esperienziale del titolo "Solo per un giorno" con Marco Fumagalli, educatore con anni di esperienza nelle cure gentili e gli ambienti protesici. Questo percorso formativo di 20 ore permetterà all'equipe di imparare in modo dinamico le principali metodiche del modello protesico e l'ambiente come luogo di cura.

Per l'area dell'umanizzazione delle cure, è stato proposto un corso sulle cure gentili mirati al miglioramento delle tecniche di cura applicate quotidianamente presso il centro. Questo momento formativo è stato svolto durante il mese di febbraio e hanno partecipato tutti i membri dell'equipe (CDI e Alzheimer).

*Nell'arco di questo anno 2018 le proposte formative saranno garantite a tutto il personale di cura.*

### 3.3 Programmazione delle presenze del personale

Le presenze del personale sono organizzate tramite una turnazione fissa in un file informatizzato (denominato turnazione CDI). La programmazione della turnazione tipo è la seguente:

turno	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
<b>NR CDI</b>							
1 7,30 -9,30 trasporto	TRASPORTO	TRASPORTO	OSS	TRASPORTO	TRASPORTO		
2 7,30 - 13,30	OSS	OSS	OSS	OSS	OSS		
3 9,00 - 13,30	OSS	OSS	OSS	OSS	OSS		
4 9.30 - 12,30			OSS				
5 9,30 - 12,00		EDUCATORE		EDUCAT.	EDUCATORE		
6 9,30 - 13,30	OSS	OSS	OSS	OSS			
7 FKT 8,30/12,30		fkt		fkt			
8 FKT 9,00/12,00	masso		masso		masso		
9 12,00 - 17,00					OSS		
10 13,30 - 17,00			OSS				
11 13,30 - 18,30	OSS	OSS		OSS			
12 14,30 - 17,00	OSS	OSS		OSS	OSS		
13 14,30/17,00 mercoledì 16,30	OSS	EDUCATORE	OSS	EDUCATORE			
14 14,30 - 18,30			OSS		OSS		
<b>CDIA</b>							
1 OSS		m1	m1	m1	m1		
2 OSS	p1	p1	p1			m1	m1
3 ASA	m1			p1	p1	p1	p1
3 Educatore		p2	p2	p2	p2		
5 Educatore	p2						
turnazione cdia							
m1	7,30 - 14,30	sabato		10,00 - 17,00 / 11 - 18,00			
p1	11,30 - 18,30	domenica		9,00 - 17,00 / 10,00 - 17,30			
p2	14,30 - 18,30	sabato mattina fkt		9,00 - 11,00			

I turni mensili sono esposti nella bacheca e inviati ad ogni operatore via mail. La richiesta ferie deve essere presentata al coordinatore operativo entro il 30 settembre e il 31 marzo di ogni anno rispettivamente per i periodi Ottobre-Aprile e Giugno-Settembre dello stesso anno.

Il badge deve essere validato all'inizio del turno, in automatico viene caricato sul software Target dove rimane a disposizione del coordinatore per le verifiche del caso.

In caso di assenze per ferie e/o riposi, si avrà cura di consegnarlo l'ultimo giorno lavorativo utile.

Il centro diurno ha adottato un sistema tale in cui vengono ridotte al minimo le difficoltà di gestione in caso di assenze e che si declina secondo le seguenti modalità:

Oltre al personale OSS-ASA "di ruolo" è prevista la presenza di 3 operatori di supporto per un monte ore complessivo di circa 60 ore settimanali; questi operatori verranno utilizzati per le sostituzioni di ferie e malattie o altre assenze non programmate, garantendo così la copertura dei turni di lavoro. La scelta di utilizzare più operatori "di ruolo" part-time, in caso di assenze improvvise, ci consente di poter prolungare i turni di lavoro in attesa dell'arrivo dell'operatore di supporto, garantendo una continuità dell'assistenza.

Per quanto riguarda le figure dell'Infermiere, del Fisioterapista e dell'Educatore, la Cooperativa Namastè ha adottato il criterio di avere operatori differenti in ognuna delle strutture che gestisce. In caso di assenza di una delle figure professionali sopra citate, sono stati presi accordi con gli stessi in merito alla loro disponibilità a sostituirsi, in caso di necessità, in una delle strutture dove si è verificata l'emergenza. L'attuazione di questo sistema è reso possibile da alcuni accorgimenti adottati:

- Gli operatori, all'interno delle varie strutture, hanno orari di lavoro parzialmente differenti: questo consente di avere disponibile sempre almeno due operatori non in turno nel medesimo orario
- Il modello gestionale è identico per tutte le strutture dove essi operano: questo consente una sostituzione immediata senza difficoltà d'inserimento dell'operatore.

In caso di emergenze improvvise l'OSS in turno garantirà il prolungamento del turno in attesa dell'arrivo dell'altro operatore.

*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.*

*Per lo svolgimento del Servizio gli operatori dell'ente erogatore sono provvisti del materiale necessario previsto dal protocollo (guanti, materiale per medicazioni, disinfezione, ecc.) e di un **cartellino di riconoscimento** che identifica la figura professionale e l'ente per il quale opera.*

*E' adottato un sistema di **rilevazione delle presenze** per tutti gli operatori: cartellino mensile presenze per il personale dipendente e fatturazione per i liberi professionisti (vedi modello cartellino).*

*Dal 2016 è attivo un sistema di rilevazione presenze con programma analitico dedicato (denominato TARGET).*

## **MODALITA' DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER**

*Gli elementi che la Cooperativa Namastè è in grado di garantire al fine di contenere il turn over non governato degli operatori sono i seguenti:*

- *Rispetto del contratto. Il CCNL delle cooperative sociali viene rispettato in tutte le sue parti. Questo rappresenta lo strumento fondamentale al fine di dare garanzia ai sistemi previsti di correttezza retributiva e contributiva.*
- *Individuazione e utilizzo di operatori residenti nel territorio di appartenenza o il più possibile limitrofo. La distanza rappresenta spesso un ostacolo al mantenimento del lavoro: ricercare il personale nella zona dove viene erogato il servizio permette di ridurre i disagi garantire disponibilità qualora si rendessero necessari interventi di sostituzione.*
- *Attenta e puntuale programmazione e organizzazione del lavoro. In tal senso viene definito un organico che comprende un numero di operatori tale da assicurare a ciascuno la possibilità di usufruire dei giorni di riposo e ferie previste.*
- *Una puntuale pianificazione dei turni, degli orari e modalità di lavoro nel rispetto dei limiti consentiti dagli standard del servizio.*
- *La partecipazione alle attività di programmazione e riunioni di verifica del servizio. Settimanalmente viene effettuata una riunione di equipe del servizio. Inoltre il singolo operatore può in ogni momento chiedere un incontro individuale al responsabile d'area, o al responsabile risorse umane o al presidente. Si tratta a nostro avviso di occasioni importanti per affrontare eventuale problemi insorti e fidelizzare il rapporto con la cooperativa.*
- *Analisi periodica dei fabbisogni formativi attraverso modalità finalizzate a sostenere oltre l'aumento delle competenze anche la motivazione professionale.*
- *Progettare e attivare sistemi di valutazione del personale in modalità strutturata con i modelli organizzativi approvati dai dirigenti. Tanto più i sistemi di valutazione del personale risultano essere condivisi tanto più l'intera organizzazione tende a perseguirli con interesse.*
- *Possibilità di rapporto di lavoro esclusivo con la cooperativa. Stante il volume, il numero e la diversità di servizi gestiti, la Cooperativa Namastè è in grado di offrire agli operatori un rapporto di lavoro esclusivo su uno o più servizi, a partire dalle esigenze del singolo (tempo pieno, diversi gradi di part time). Inoltre è in grado di garantire una forte differenziazione delle esperienze professionali, elemento utile alla crescita delle persone e ad una costante "stimolazione" degli operatori.*
- *Pianificazione delle carriere. Uno degli strumenti maggiormente significativi per ovviare al problema del turn over degli operatori è quello di pianificare le carriere degli stessi, in modo da concordare i tempi di permanenza nel servizio e le possibilità evolutive successive. Questo tipo di funzione, svolta dal Responsabile delle Risorse Umane in collaborazione con il dirigente di area, consente di ridurre improvvisi abbandoni o situazioni di malessere.*
- *Fidelizzazione del rapporto con la cooperativa. Si tratta a nostro avviso di un elemento centrale, che ha ripercussioni positive al fine del contenimento del turn over. L'obiettivo è quello di riuscire a stabilire con il singolo dipendente un rapporto che si configuri come scelta consapevole di essere in cooperativa e di dividerne valori, finalità e modalità operative. Gli operatori vengono invitati a partecipare a momenti di incontro con il Cda della cooperativa e ai corsi di formazione sulla cooperazione sociale che annualmente vengono organizzati.*
- *Analizzare i motivi di uscita del personale. In fase di dimissioni la Direzione del personale deve, per quanto possibile, arrivare a conoscerne le motivazioni sottese a tale scelta.*

Nella nostra unità di offerta è presente una psicologa che supporti gli operatori nella prevenzione del burn-out e conseguente contenimento del turn-over.

### **3.4 Procedure per l'inserimento di nuovo personale**

*Per chi instaura con Namastè un rapporto di lavoro, la selezione è da intendersi non solo in entrata, ma lungo tutto la durata del contratto, attraverso un monitoraggio costante ed integrato fra coordinatori, responsabile d'area e responsabile del personale della cooperativa, finalizzato a valutare e sostenere la persona in un processo di maturazione del profilo professionale.*

*Namastè ha sviluppato una prassi consolidata di cura dei neoassunti e che andiamo ad illustrare di seguito. Ogni colloquio viene riportato su una specifica scheda di valutazione che verrà mantenuta ed ampliata dai successivi colloqui per tutto il periodo di collaborazione con Namastè (con l'attenzione agli obblighi della legge sulla privacy tali documenti vengono tenuti nell'ufficio di presidenza sotto chiave e vi possono accedere solo il responsabile delle risorse umane ed i dirigenti con funzioni delegate).*

#### **a) Reperimento e selezione del personale**

*La figura interna all'organizzazione incaricata è la Referente della Gestione delle Risorse Umane (RRU) Sig.ra Sabrina Rocchi - Educatore Professionale, diplomata alla scuola di Globalità dei Linguaggi della Dott.ssa Guerra Lisi e successivamente presso la Scuola di Counselling sistemico-costruzionista Dir. Scientifica Pietro Barbetta.*

#### **MODALITA' DI SELEZIONE DEL PERSONALE**

*La ricerca del personale ha come obiettivo l'individuazione di risorse con profili idonei per operare nelle unità operative della cooperativa.*

- *Raccolta e Analisi dei Curriculum Vitae con valutazione titoli formativi ed esperienza lavorativa*
- *Colloqui di selezione*

*Il RRU fornisce una prima approvazione d'idoneità del candidato attraverso un colloquio individuale di conoscenza reciproca presentando la Cooperativa ed i suoi servizi e raccogliendo le informazioni dal candidato.*

*I criteri con cui viene selezionato il candidato sono:*

- *Possesso del titolo di studio adeguato all'unità di offerta dove andrà ad operare*
- *Altra formazione ed esperienze lavorative e/o di volontariato pregresse, motivazioni, aspettative*
- *Conoscenza della lingua italiana sia parlata che scritta*

*Al termine dei colloqui con tutti i candidati il Coordinatore e il RRU congiuntamente operano la scelta.*

#### **Assunzione**

*L'assunzione è effettuata in conformità alle disposizioni di legge che regolano la materia, si fa riferimento al CCNL, in vigore al momento dell'assunzione.*

*Per gli incarichi temporanei e di sostituzione si applicano i contratti a tempo determinato in ottemperanza alla legislazione vigente.*

lo stesso, RRU compila il file "contratti dipendenti" indicando le generalità della persona assunta, la qualifica, il livello, il monte ore settimanale, il tipo di contratto, gli orari ed il luogo di svolgimento del lavoro e presenta il candidato alla Responsabile delle paghe che:

- apre la pratica burocratica per l'assunzione del dipendente;
- fornisce al neo-assunto informazioni per ampliare il grado di conoscenza del CCNL, le informazioni di base riguardanti la sicurezza sul posto di lavoro;
- si occupa di redigere il Fascicolo Fiscale.

*Cartelle personali dell'operatore.*

Tutti i documenti che riguardano i singoli dipendenti vengono conservati negli uffici della Cooperativa Sociale Namastè. La documentazione presente nella Cartella Personale Operatore è suddivisa in due fascicoli (fiscale e sanitario):

<i>Fascicolo Fiscale</i>	<i>Fascicolo Sanitario</i>
<b>Redatto da Responsabile Paghe</b>	<b>Redatto da Medico Competente</b>
<p><i>Contratto individuale</i></p> <p><i>Fotocopia del certificato che attesta il grado di istruzione di qualifica</i></p> <p><i>Autorizzazione trattamento dati L 196/03</i></p> <p><i>Informativa ai sensi del codice sulla privacy</i></p> <p><i>Modulo consegna dispense informative</i></p> <p><i>Dichiarazione ritenute e detrazioni di imposta</i></p> <p><i>Scelta destinazione TFR</i></p> <p><i>Comunicazione al portale sintesi della Provincia</i></p> <p><i>Fotocopia del codice fiscale e della carta d'identità, ed eventuale permesso di soggiorno</i></p> <p><i>Tutti i documenti originali relativi ai Certificati INPS per la Maternità</i></p> <p><i>Il tesserino di riconoscimento viene dato al dipendente</i></p>	<p><i>Scheda sanitaria con compreso l'aggiornamento visite e l'aggiornamento vaccinazioni ed eventuale documentazione medica inerente patologie personali</i></p>

#### LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Per chi instaura con Namastè un rapporto di lavoro, la selezione/ valutazione sono da intendersi come processi che proseguono durante l'intera durata del contratto, attraverso un monitoraggio costante ed

*integrato fra coordinatori, responsabile d'area e responsabile del personale della cooperativa, finalizzato a valutare e sostenere la persona in un processo di maturazione del profilo professionale.*

*In tal senso sono previsti incontri periodici così strutturati:*

- 1. Il RRU incontra periodicamente i Responsabili di Area per monitorare i processi di crescita dei singoli coordinatori e valutarne le competenze da acquisire o raffinare.*
- 2. Ogni Responsabile di area incontra ogni quindici giorni i Coordinatori dei suoi servizi per valutare i risultati raggiunti rispetto al servizio*
- 3. Il RRU incontra almeno una volta al mese tutti i coordinatori dei servizi per:*
  - tener monitorata la gestione contrattuale dei singoli contratti in essere*
  - Costruire processi di cura e valutazione degli operatori in servizio*
  - Raccogliere esigenze quali sostituzioni, nuove assunzioni, analisi su mobilitazione interna del personale.*
  - Pianificare colloqui con i singoli dipendenti laddove si tratta di ridefinire la funzionalità del posizionamento interno all'organizzazione e/o per raccogliere il grado di soddisfazione relativo all'inquadramento.*
- 4. RRU resta a disposizione per colloqui con dipendenti su loro specifica richiesta.*

*L'inserimento della nuova risorsa all'interno del Centro Diurno avviene tramite il coordinatore che fissa un colloquio con l'operatore selezionato per la visita della struttura, esplicitazione del modello di lavoro, conoscenza della equipe e illustrazione e consegna del piano di lavoro, codice etico e comportamento nel luogo di lavoro. Il coordinatore operativo consegna al nuovo dipendente i dispositivi di protezione individuale (DPI) prima dell'inizio del primo turno di lavoro.*

*La nuova risorsa viene accompagnata nella prima settimana da un operatore di ruolo in affiancamento.*

*Dopo la prima settimana il coordinatore incontra il nuovo operatore, conferma l'inserimento e procede all'avvio del lavoro in autonomia.*

#### **4. GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE**

*All'interno delle singole UdO, e in base alla specificità del proprio servizio, sono presenti specifiche apparecchiature elettromedicali che rispettando le scadenze previste dalla normativa vigente, vengono verificate. Le manutenzioni periodiche trovano corrispondenza in un apposito registro conservato presso la struttura.*

*Sono inoltre gestite le manutenzioni ordinarie ovvero l'insieme delle operazioni manutentive programmate o programmabili e le manutenzioni straordinarie, ovvero l'insieme di operazioni imprevedute in quanto non programmate e non programmabili. La manutenzione di dette apparecchiature è affidata a manutentori specializzati esterni.*

Per la corretta gestione, ciascuna UdO si adopera per rispettare le seguenti indicazioni:

- Adozione di una procedura di programmazione degli acquisti delle apparecchiature
- Redazione di un inventario annuale delle apparecchiature
- Adozione di un piano di manutenzione ordinaria e straordinaria
- Adozione di procedure per garantire l'uso sicuro, appropriato ed economico delle apparecchiature

Le apparecchiature a nostra disposizione sono in numero di 3 e acquistate presso la ditta Elba con sede a Brescia (N.1 Fisioeter 2000- N.1 Magneto-terapia- N.1 Ultrasuonoterapia). L'adozione di un piano ordinario prevede, come da normativa, una revisione ogni due anni che viene effettuata dalla ditta Elba stessa che manda un tecnico e convalida le registrazioni e le verifiche effettuate.

## **5. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' E REGOLAMENTI INTERNI**

### **5.1 Programma annuale di valutazione e miglioramento**

*La cooperativa Namastè ritiene che ciascuna delle proprie unità d'offerta siano dei servizi che presentano un'alta intensità di componenti relazionali e una complessità intrinseca dovuta ai diversi tipi di azioni/interventi che si intrecciano nella quotidianità del servizio. Un sistema di valutazione coerente e adeguato a partire da questi elementi deve divenire esso stesso occasione di integrazione e sviluppo progettuale. La metodologia di valutazione partecipata, ci sembra quella in grado di valorizzare meglio l'apporto di tutti i soggetti che partecipano la "generazione" del processo.*

*La verifica e valutazione del servizio è quindi effettuata attraverso:*

- *la valutazione della soddisfazione dei clienti (customer satisfaction e reclami);*
- *la valutazione annuale della soddisfazione degli operatori;*
- *risultati di ispezioni o verifiche ispettive.*

*Referente per la verifica e la valutazione del servizio è il responsabile della singola unità d'offerta, che opera in stretto raccordo con il dirigente della cooperativa Namastè.*

*Il questionario di gradimento del servizio anno per l'anno in questione, viene inviato alle famiglie a metà dicembre, deve essere compilato e restituito entro il 31 dicembre di ogni anno.*

*Al personale in servizio, una volta all'anno, viene consegnato questionario di gradimento degli operatori che deve essere compilato e riconsegnato entro il 31 Dicembre.*

### **5.2 Struttura organizzativa per le attività di valutazione e miglioramento della qualità**

*La cooperativa Namastè ritiene che ciascuna delle proprie unità d'offerta siano dei servizi che presentano un'alta intensità di componenti relazionali e una complessità intrinseca dovuta ai diversi tipi di azioni/interventi che si intrecciano nella quotidianità del servizio. Un sistema di valutazione coerente e adeguato a partire da questi elementi deve divenire esso stesso occasione di integrazione e sviluppo progettuale. La metodologia di valutazione partecipata, ci sembra quella in grado di valorizzare meglio l'apporto di tutti i soggetti che partecipano la "generazione" del processo.*

*La verifica e valutazione del servizio è quindi effettuata attraverso:*

- *la valutazione della soddisfazione dei clienti (customer satisfaction e reclami);*
- *la valutazione annuale della soddisfazione degli operatori;*
- *risultati di ispezioni o verifiche ispettive.*

*Referente per la verifica e la valutazione del servizio è il responsabile della singola unità d'offerta, che opera in stretto raccordo con il dirigente della cooperativa Namastè.*



Il coordinatore e il dirigente analizzano e condividono i risultati dei questionari stabilendo azioni di miglioramento. Le misure di miglioramento vengono illustrate nel Programma annuale di valutazione e miglioramento attività. I risultati del questionario vengono illustrati alle famiglie in un incontro programmato in cui è presente il dirigente dell'area anziani e il coordinatore operativo entro maggio dell'anno successivo a quello di riferimento.

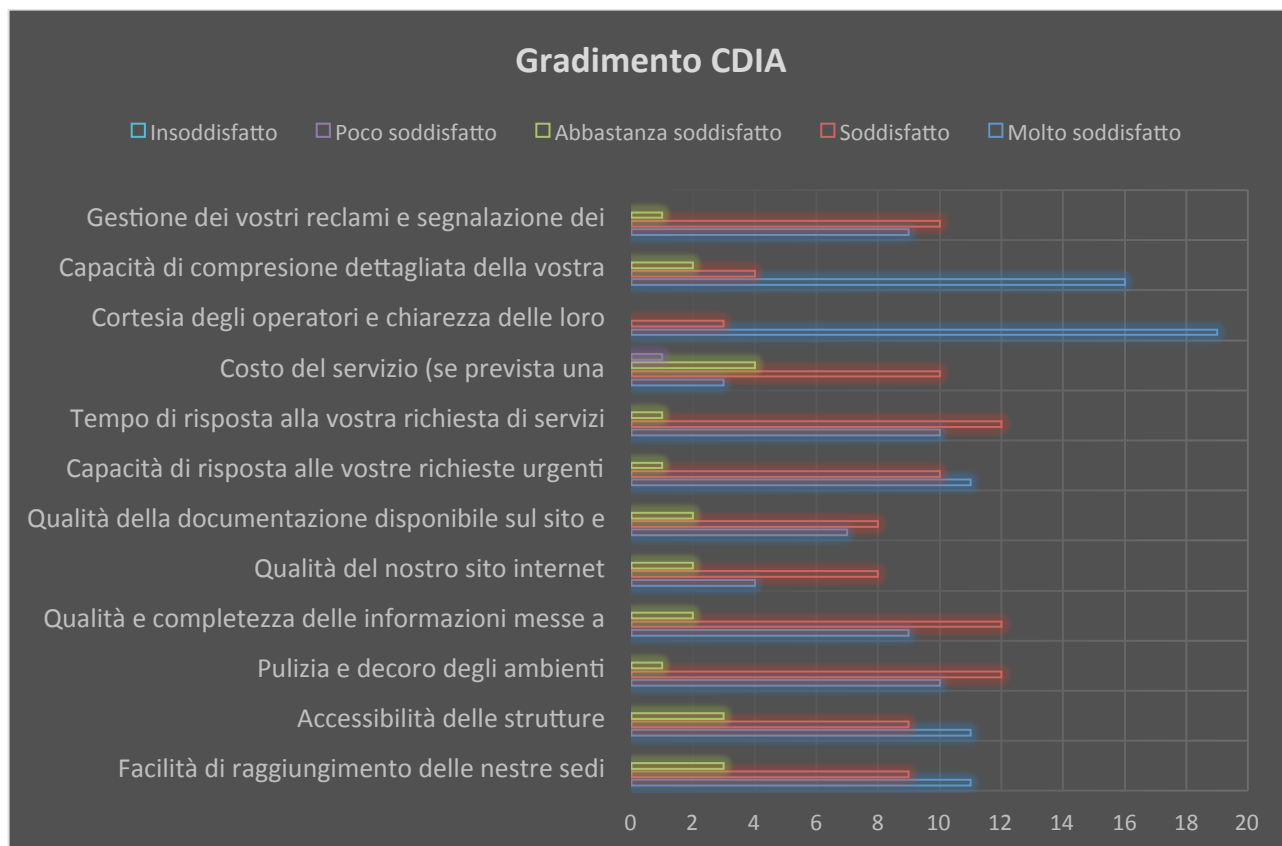
### 5.3 Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Ogni anno viene sottoposto all'utenza dei servizi accreditati della cooperativa un questionario relativo al gradimento del servizio. I risultati vengono poi elaborati e condivisi in un primo momento con gli operatori di ciascuna UdO al fine di valutare la qualità erogata e percepita e risolvere eventuali criticità.

Successivamente, per le UdO diurne, residenziali e semiresidenziali, viene convocata una riunione con famigliari e utenti dove verranno diffusi i risultati dell'indagine e comunicate le misure di miglioramento.

I risultati delle indagini e successive azioni, sia per quanto riguarda i servizi diurni, residenziali e semiresidenziali, che per il consultorio famigliare e il servizio ADI, verranno pubblicate sul bilancio sociale della cooperativa e diffuse all'assemblea dei soci e affissione alla bacheca del Consultorio, nonché pubblicate sul sito della cooperativa.

Di seguito i risultati del questionario di gradimento del servizio per l'anno 2017 inviato alle famiglie:



Le azioni migliorative previste dall'unità d'offerta per il 2018 sono:

- Modifica turnazione
- Riqualifica spazi esterni e interni della struttura
- Potenziamento relazioni con il territorio
- Ipotesi apertura Punto Prelievi

#### 5.4 Prevenzione e gestione dei disservizi

*La cooperativa Namastè garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utenza anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conforme ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.*

*L'utente o i suoi familiari possono presentare reclamo nelle seguenti forme:*

L'utente o i suoi familiari possono presentare reclamo nelle seguenti forme:

- Inviando lettera in carta semplice presso la sede della cooperativa Namastè in via Cassinone 98 a Seriate
- Inviando lettera in carta semplice presso l'unità d'offerta CDI ARIOLI DOLCI, VIA ARIOLI DOLCI 14 TREVILOLO
- Compilando l'apposita scheda di reclamo
- Tramite colloquio con il Responsabile dell'Unità d'offerta

Il responsabile dell'Unità d'offerta provvede a dare all'ospite o a un suo familiare risposta entro trenta giorni per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi il responsabile dell'Unità d'offerta raccoglie informazioni in merito (equipe con operatori; lettura diaria, incontro con i familiari che hanno esposto reclamo) e si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni della cooperativa competenti. L'ospite o il familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo. La modulistica che viene prodotta in merito al reclamo viene conservata all'interno della cartella sanitaria dell'ospite.

#### 5.5 Strumenti e materiali informativi

*Tutte le unità d'offerta della cooperativa Namastè che sono accreditate, adottano al loro interno la carta dei servizi che dovrà essere omogenea tra le unità d'offerte analoghe.*

*La carta dei servizi conterrà quanto previsto dalla D.G.R. 31 ottobre 2014 nr. 2569, fatte salve le eventuali indicazioni specifiche definite per le singole unità d'offerta.*

*La cooperativa ha inoltre attivo un sito internet [www.coopnamaste.it](http://www.coopnamaste.it) dove vengono pubblicate le ultime notizie della cooperativa, i bilanci sociali, i servizi offerti dalla cooperativa, la documentazione per accedere alle singole unità d'offerta nonché le carte dei servizi sopra menzionate.*

*La responsabile del servizio informativo della sede centrale si occupa inoltre di inviare, tramite mail, le eventuali notizie di rilievo della cooperativa.*

*Ciascuna unità d'offerta è strutturata in modo da avere al proprio interno delle riunioni periodiche cadenzate nonché momenti di condivisione e confronto che i destinatari dei propri servizi.*

Per la Udo CDI in particolare si evidenzia che è stato informatizzato il sistema delle consegne:

Le consegne della giornata relative agli ospiti si riportano nel diario del nostro sistema informatico denominato SDG. Le consegne devono descrivere i fatti in modo oggettivo.

L'operatore, all'inizio del turno, indipendentemente dalla propria qualifica professionale, legge le consegne.

Le comunicazioni di assenze, ritardi o uscite anticipate vengono riportate tempestivamente sul diario.

## **5.6 Contratto di ingresso**

La cooperativa Namastè, in ottemperanza a quanto previsto dalle linee guida di cui alla D.G.R. 20 dicembre 2013, n. 1185 "Determinazione in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2014" ha adottato, ove previsto, uno schema tipo di contratto di ingresso omogeneo per le unità d'offerta analoghe. All'interno del contratto di ingresso è indicata la quota di compartecipazione al costo da parte dell'utenza.

## **5.7 Adozione del modello organizzativo e del codice etico ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001**

*In conformità con quanto previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, nr. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, nr. 300" la cooperativa Namastè ha adottato il relativo modello organizzativo e codice etico.*

*In ottemperanza a quanto previsto, entro il 28 febbraio di ciascun anno, con dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa dal legale rappresentante, vengono attestati:*

- *L'adozione del codice etico comportamentale*
- *La nomina dell'ODV, con l'identificazione dei componenti e la descrizione delle loro qualifiche*
- *L'avvenuta formazione e informazione del proprio personale sulla materia*
- *L'avvenuta acquisizione della relazione annuale dell'ODV*

## **5.8 Procedure e Protocolli**

*La cooperativa Namastè, per ciascuna unità d'offerta ha adottato le procedure e i protocolli così come indicato nella D.G.R. 31 ottobre 2014, nr. 2569.*

*Tutte le procedure e protocolli sono formalmente datati e approvati, vengono aggiornati ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore ai 3 anni. Vengono effettivamente applicati e portati a conoscenza di tutto il personale interessato attraverso le modalità definite dalle singole unità d'offerta.*

*In particolare, per i protocolli e le procedure sanitarie la cooperativa garantisce che vengano definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali e regionali, redatti sulla base dei criteri EBN – Evidence Based Nursing - ed EBM – Evidence Based Medicine.*

## **6. SISTEMA INFORMATIVO**

*La cooperativa è dotata di un sistema informatico organizzato tramite una rete dedicata che consente l'invio dei dati previsti dal debito informativo nei confronti dell'ATS e Regione Lombardia. Tale rete consente anche il ritorno informativo di tutti i dati inviati per gli opportuni controlli e verifiche.*

*Per quanto riguarda la struttura centrale il responsabile del sistema informativo è individuato nell'operatore addetto alle rendicontazioni.*

*La cooperativa è inoltre dotata di un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali di cui alla L.R. 3/2008. Il sistema consente alla cooperativa di imputare i dati economici per i singoli centri di costo che dimostra il corretto rapporto tra le risorse impegnate e le prestazioni erogate.*

*La redazione del bilancio di previsione e i bilanci consuntivi quadrimestrali redatti dall'ufficio amministrativo, dettagliati successivamente per centri di costo, consentono un controllo dei dati di cui sopra*

*Il revisore dei conti vigila sulla regolarità contabile, finanziaria ed economica della gestione. Predisporre la relazione sul bilancio di previsione e sul bilancio di esercizio.*

*La cooperativa Namasté, ai sensi della DGR 21 marzo 1997 nr. 26316 rilascia annualmente, entro i termini previsti dalla legge, la certificazione al fine di consentire la deduzione o detrazione fiscale della quota sanitaria. A partire dalla certificazione per l'anno 2015, è inoltre prevista l'applicazione del DLgs 175/2014 "Semplificazione fiscale e dichiarazione dei redditi precompilata" che prevede il sistema di raccolta dati attraverso la compilazione di un flusso in formato XML e successivo inoltro all'ATS competente per territorio.*

*A tale scopo l'ufficio amministrativo è dotato dei necessari supporti tecnici informatici per effettuare, nei casi ove è richiesto, lo scorporo della retta tra spesa sanitaria e spesa alberghiera.*

*Per gli adempimenti di legge previsti da Regione Lombardia, in particolare per quanto riguarda l'assolvimento del debito informativo, la responsabilità ricade sul direttore di struttura e sul medico responsabile per la parte di sua competenza.*

*Il centro diurno adotta un software gestionale chiamato SDG gestito da Blult, che gestisce l'anagrafica dei pazienti ed i pai, l'assolvimento del debito informativo trimestrale a ATS Bergamo e Regione Lombardia.*

*Per la fatturazione delle quote di compartecipazione dell'utenza utilizza un software denominato Mago.net.*

*Il referente sanitario è responsabile per quanto concerne l'assolvimento del debito informativo trimestrale a ATS Bergamo e Regione Lombardia.*