



CARTA DEI SERVIZI “CASA OIKOS”

revisione febbraio 2021

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

(Arthur Schopenhauer)

Sommario

Sommario	2
1. Chi Siamo	3
Intenzioni Valoriali.....	3
Cosa si legge nella carta dei diritti della persona anziana	4
La Casa.....	5
La Vita Comunitaria	5
Obiettivi Generali	6
Percorsi Possibili.....	6
2. La Struttura: Casa Oikos	6
Destinatari	6
Servizi Erogati inclusi nella retta.....	7
Proposte, scelte e regolazioni della convivenza	8
3. Organico	9
4. Attività di Programmazione, Verifica e Formazione.....	12
5. Ammissioni	13
6. Dimissioni	14
7. Costi.....	14
8. Referenti.....	15
9. Sistemi di Valutazione della Soddisfazione dell’Ospite e della sua Famiglia	15
10. Accesso al FASAS	16
11. Dove Siamo e Come Raggiungerci	17

1. Chi Siamo

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

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

Oggi è una cooperativa Sociale di tipo A e B, conta più di 300 dipendenti e ha un fatturato intorno a otto milioni di Euro.

Si occupa di curare le persone e le loro fragilità. Ha costruito negli anni, e tutt'oggi continua nella costruzione di una filiera di servizi educativi e assistenziali che tengono conto della globalità della persona e non del singolo bisogno che essa esprime.

Intenzioni Valoriali

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

✓ *la Centralità e unicità della persona*

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

✓ *le Relazioni*

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

✓ *la Cittadinanza*

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

✓ *la Solidarietà*

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

✓ *la Democrazia*

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

✓ *la Qualità della vita*

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

✓ *la Famiglia*

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

✓ *il Volontariato*

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

✓ *l'Impresa sociale*

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

✓ *la Spiritualità*

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

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

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

Cosa si legge nella carta dei diritti della persona anziana

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

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

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

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

La Casa

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

Namastè intende il "perimetro casa" come luogo interno ad altri luoghi che vengono definiti esterni.

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

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

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

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

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

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

Gli spazi si indentificano come possibilità di incontro o separazione. Ogni luogo della casa può essere uno spazio che **facilita l'incontro**, una premessa ed una soddisfazione della condivisione.

La Vita Comunitaria

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

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

- la presenza di una assistente e l'intreccio di relazioni con le persone già resesi disponibili sia del condominio che del territorio: per essere rassicurati e sostenuti nello svolgimento della propria vita attiva dentro e fuori la casa;
- la convivenza con altre 7 persone: richiederà di condividere con gli altri i propri bisogni ma anche permetterà di realizzare qualche desiderio in più (se l'unione farà la forza). La buona riuscita della convivenza sarà aiutata dalla presenza di un coordinatore e di un educatore.

Obiettivi Generali

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

- realizzare un’offerta di assistenza abitativa mirata agli anziani che necessitano di vivere in un ambiente protetto, assicurando agli stessi il costante collegamento con la rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio
- arricchire la filiera dei servizi residenziali per anziani, sostenendo l’attivazione di risposte a prevalente contenuto abitativo che si pongono a un livello di protezione intermedia tra il sostegno a domicilio e l’inserimento in RSA
- sostenere e affiancare il protagonismo della famiglia e delle risorse generose della comunità
- ritardare l’ingresso definitivo degli anziani in casa di riposo, ponendo attenzione al loro benessere psico-fisico e sociale
- promuovere uno strutturato lavoro di rete finalizzato al monitoraggio costante del bisogno, all’individuazione e verifica di precisi oggetti di collaborazione, allo sviluppo delle risorse formali ed informali della comunità, condividendo processi di sensibilizzazione, avvicinamento al servizio, alla valutazione dei singoli casi e regia dei percorsi di presa in carico.

Percorsi Possibili

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

I percorsi possibili prevedono:

- la frequenza al Centro Diurno Integrato (C.D.I.) per gli anziani che ne abbiano le caratteristiche sia dal punto di vista motorio che cognitivo
- la frequenza del Centro Diurno Integrato Alzheimer (C.D.I.A) per le persone affette da demenza con disturbi del comportamento (in questo momento chiuso per procedura covid-19)
- la proposta residenziale presso gli alloggi protetti;
- il co-housing;
- l’attivazione di percorsi di orientamento ai diversi servizi del territorio.

2. La Struttura: Casa Oikos

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

E’ dotato di cinque camere singole, due camere doppie, una camera per l’operatore in servizio in orario notturno con annesso bagno riservato, tre bagni di cui uno attrezzato come bagno assistito, una cucina e un salone da pranzo e tv. Questi ultimi due sono gli spazi di uso comune per i residenti.

Destinatari

Casa Oikos è una struttura socio assistenziali residenziale che può accogliere fino ad un massimo di 8 residenti. I destinatari del servizio sono persone di età uguale o superiore a 65 anni, in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale (come previsto dal DM

308/2001), senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa. I bisogni di natura sociale dei quali sono portatori sono:

- abitazione non adeguata;
- solitudine o emarginazione;
- criticità del sistema di accudimento familiare;

Le persone candidabili al servizio possono presentare limitazioni anche consistenti nelle IADL e minime limitazioni nelle attività di base della vita quotidiana – BADL (solo risposta 1 o 2 della scala). Devono comunque essere in grado di:

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

Entro questi limiti possono essere accolte le domande anche di persone con limitazioni delle funzioni mentali superiori di grado lieve-moderato (MCI o demenza lieve-moderata) sostenibili con funzioni di assistenza minima (es. supervisione o aiuto nell'organizzazione di vita) in assenza di anomalie del comportamento maggiori e non compatibili con la vita in comunità (aggressività, vocalizzazione impropria e incessante).

Servizi Erogati inclusi nella retta

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

- cura degli ambienti
- lavaggio e stiratura dei propri indumenti
- somministrazione dei pasti cucinati dalla cucina del CDI
- cura ed igiene personale (compreso bagno assistito, in caso di necessità)
- sostegno alle attività culturali, hobbistiche ed in genere del tempo libero
- sostegno alle attività che permettono di mantenere una adeguata vita di relazioni con la famiglia ed il contesto
- sostegno alla vita comunitaria (facilitazione della comunicazione, coinvolgimento nella programmazione della settimana, gestione dei possibili conflitti)
- sorveglianza infermieristica e medica
- richiesta ricette e approvvigionamento (solo se il medico di base è un medico con ambulatorio nel comune di Treviolo)
- accompagnamento alle visite presso il medico di base (solo se il medico è un medico con ambulatorio nel comune di Treviolo)
- cura del collegamento con i servizi sociali e con i servizi sanitari di base e specialistici.

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

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

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

Proposte, scelte e regolazioni della convivenza

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

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

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

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

La direzione del progetto fa comunque presente che:

- È doveroso conoscere ed adeguarsi al regolamento condominiale ed a tutti i regolamenti urbani (es. raccolta differenziata);
- E' proibito fumare nei locali dell'appartamento, sia di proprio uso che comuni;
- E' possibile ospitare piccoli animali domestici che non siano motivo di limitazione della libertà o della salute (es. allergie) degli altri ospiti;
- È possibile ricevere visite da parte di famigliari e conoscenti durante tutto l'arco della giornata, tenendo sempre conto del rispetto degli altri residenti: sono da evitare le ore del riposo pomeridiano (13.00-15.00) e la fascia oraria serale dopo 21.30 (previo modifica da procedure covid-19)
- La biancheria da letto e per l'igiene personale e per la cucina è fornita dal servizio, ma ogni ospite può comunque portare con sé anche questo tipo di biancheria;
- Ogni ospite deve sicuramente provvedere alla propria biancheria personale, ai propri presidi sanitari, ai propri particolari prodotti di igiene e cura della persona nonché ai farmaci che deve assumere.

MENÚ TIPO

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

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

PROGRAMMA GIORNALIERO

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

In linea di massima possiamo suddividere così la giornata:

Fascia oraria	Attività
6,30 – 10,00	Aiuto al risveglio, igiene e colazione
10,00 – 11,45	Uscite per svago o commissioni, attività di ginnastica o di stimolazione cognitiva
11,45 – 12,00	Aiuto nella preparazione della tavola
12,00 – 13,00	Pranzo
13,00 – 15,30	Riposo pomeridiano
15,30 - 16,00	Merenda
16,00 – 18,00	Attività animative o uscite
18,00 – 18,30	Aiuto nella preparazione della cena
18,30 – 19,30	Cena
19,30 – 21,30	TV e giochi di società

Resta inteso che ciascun residente avrà la libertà di partecipare alle attività a lui più congeniali. La propria stanza rimane comunque il luogo dove poter svolgere le attività desiderate in autonomia: lettura, TV, ecc.

3. Organico

L’equipe multidisciplinare è costituita da un coordinatore, un Educatore, 4 ASA/OSS e 3 assistenti familiari. Completano l’organico il medico e l’infermiere che svolgono attività di supporto al mantenimento di uno stato di buona salute e benessere degli ospiti. L’equipe, attraverso le diverse competenze, assicura la presa in carico globale del residente e la predisposizione del progetto di vita di ogni ospite.

ORGANIGRAMMA

FUNZIONIGRAMMA

Responsabile area anziani

Il responsabile ha il controllo economico-amministrativo e gestionale del servizio:

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

Coordinatore

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

- si occupa di garantire tutti i livelli di cura necessari per il buon funzionamento del servizio;
- è garante delle relazioni con i caregiver e con ciascun ospite;
- declina in operatività le indicazioni progettuali ricevute dalla direzione
- è insieme al medico, la figura che valuta le possibili dimissioni, quando "Casa Oikos" non è più la struttura adeguata per il residente, aiutando, sostenendo e accompagnando i caregiver nella scelta di altre soluzioni per il proprio familiare.

Nello specifico:

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

Tra gli altri compiti:

- Mantiene relazioni di condivisione sulle progettualità degli ospiti che vengono inviati dai Servizi Sociali Comunali
- mantiene relazioni di scambio sulla “visione” degli operatori con la Responsabile del Personale della cooperativa; valuta eventuali cambi di servizio e monitora l’andamento del contratto di ciascun operatore (delta; ferie, permessi 104 ecc.)
- consolida e mantiene le relazioni con i servizi vicini (scuola dell’infanzia; oratorio...) avvalendosi del supporto dell’educatore
- è 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 segnalando alla responsabile della tutela del patrimonio eventuali manutenzioni da effettuare.

Educatore

È l’operatore direttamente impegnato nella realizzazione del servizio educativo. Cura l’accoglienza dell’ospite nella struttura e favorisce il suo inserimento e la sua socializzazione. Partecipa inoltre ai momenti strutturati di pianificazione e verifica del progetto educativo ed occupazionale.

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

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

Assistente Familiare

L’assistente familiare è presente 9 ore al giorno, dalle 8.00 alle 17.00. Supportato dal coordinatore e dall’équipe è colui che mantiene un clima sereno, allegro e favorevole alle relazioni. E’ inoltre colui che segnala alla diverse figure professionali cambiamenti degli stati di umore e fisici significativi dei residenti.

Più operativamente si occupa di:

- mantenere gli spazi, sia quelli in comuni che quelli privati, in ordine e puliti, compresa la cura degli armadi
- rifare giornalmente i letti dei residenti
- monitorare la corretta igiene e la cura della propria persona dei residenti
- verificare che i residenti siano correttamente e decorosamente abbigliati
- preparare e somministrare la colazione e il pranzo, secondo un menù stagionale vario e ben bilanciato
- monitorare l’idratazione degli ospiti
- predisporre l’elenco degli acquisti per il coordinatore
- approvvigionare gli alimenti di uso quotidiano definiti freschi (pane, affettati, frutta e verdura)
- controllare le scadenze e la condizione di conservazione dei prodotti alimentari presenti nella dispensa e nel frigorifero, attuando un corretto consumo volto a ridurre gli sprechi.

ASA/OSS

L'ASA/OSS è presente in casa Oikos dalle 17.00 del pomeriggio alle 9.00 del mattino seguente. E' l'operatore che si occupa di:

- aiutare gli ospiti nella cura quotidiana della persona (bagno, doccia, cura delle mani e dei piedi, igiene al risveglio ove prevista), effettuando il controllo dell'integrità della cute
- preparare e somministrare la cena, secondo un menù stagionale vario e ben bilanciato
- monitorare l'idratazione degli ospiti
- sorvegliare l'auto-somministrazione dei farmaci
- mantenere gli spazi, sia quelli in comuni che quelli privati, in ordine e puliti

Personale sanitario

Il personale sanitario supporta l'équipe di lavoro nel monitorare lo stato di salute del residente; in particolare l'Infermiere è incaricato di:

- controllare le scadenze dei medicinali di ciascun residente
- predisporre e tenere monitorato un kit per le piccole emergenze (lesioni, escoriazioni, scottature, piccoli traumi, ecc...)
- richiedere le ricette dei farmaci terminati direttamente al MMG (Medico di medicina generale) e organizzarne l'acquisto (il cui costo è a carico dei residenti)
- gestire la comunicazione col MMG e con i familiari relativamente a questioni sanitarie di routine (visite programmate in "Casa Oikos", acquisto farmaci, fornitura presidi...)
- preparare i blister delle terapie affinché i residenti possano assumerle correttamente agli orari previsti
- sorvegliare l'auto-somministrazione dei farmaci
- controllare i parametri vitali e rilevare il peso almeno una volta al mese
- dare indicazioni agli assistenti familiari e agli ASA/OSS rispetto a particolari patologie

Il medico si interessa di:

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

4. Attività di Programmazione, Verifica e Formazione

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

- **Stesura quotidiana** di un diario relativo alla giornata e situazioni particolari in cui dovessero trovarsi i residenti
- **Programmazione periodica** effettuata dall'intera équipe
- **Aggiornamento mensile** della cartella personale di ciascun ospite
- **Partecipazione a percorsi di formazione e/o supervisione** (si veda il piano formativo annuale del Centro)

5. Ammissioni

RICHIESTA DI ACCESSO E LISTA D'ATTESA

La richiesta di accedere al servizio va rivolta al Responsabile Primo Contatto Sara Malvestiti, la quale ha l'incarico di fornire informazioni sulla struttura e le sue caratteristiche attraverso un primo colloquio telefonico. Durante questo approccio viene fissato un colloquio individuale tra il RPC e i richiedenti (famiglia, caregiver o diretto interessato). Durante il colloquio conoscitivo, il RPC valuta l'effettivo interesse della

famiglia e descrive i requisiti generali di ammissione. Se la valutazione è positiva il RPC consegna la "domanda di ammissione e di frequenza", nella quale vi è allegato l'elenco della documentazione che il familiare/caregiver o richiedente deve produrre:

- domanda amissione a "Casa Oikos"
- Scheda sanitaria (da far compilare al Medico di Assistenza Primaria o dal reparto ospedaliero)
- informativa ai clienti/utenti,
- dichiarazione sostitutiva del certificato di residenza,
- dichiarazione sostitutiva del certificato di stato famiglia,
- copia della carta di identità e codice fiscale (tessera sanitaria),
- certificati di invalidità o esenzioni in possesso,
- documentazione sanitaria recente riguardante le problematiche di salute e terapie in atto ed eventuali esami ematochimici

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

Dopo che il RPC acquisisce la documentazione richiesta durante il primo incontro la consegna al Coordinatore del Servizio, il quale, confrontandosi col Medico Responsabile del Centro, deve fornire un parere positivo o negativo per l'inserimento nella lista di attesa entro 1 settimana dalla consegna della documentazione sanitaria.

L'accesso alla lista d'attesa è regolamentato dalle indicazioni contenute nella DGR 7776 del 01/2018, relativamente ai destinatari della Comunità Alloggio Sociale Anziani (C.A.S.A.).

Nel caso di un parere positivo rispetto alla candidatura presentata il richiedente verrà inserito in lista d'attesa. Nel caso invece del parere negativo, il RPC indirizzerà il richiedente verso altro servizio del Centro o altra struttura.

Per il garantire il mantenimento del posto nella lista d'attesa, la famiglia deve fornire ogni sei mesi la documentazione aggiornata relativa allo stato clinico del richiedente. Nel caso in cui invece non si ricevono aggiornamenti dello stato di salute, non verrà garantito il posto in lista di attesa.

PRESA IN CARICO

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

Il Coordinatore e il Medico in accordo con la famiglia fissano la data d'ingresso. Durante questa giornata, il Medico insieme all'infermiere effettueranno una visita medica per la valutazione sanitaria di ingresso, la

stesura della valutazione multidimensionale e firma del contratto terapeutico, e predispongono il FASAS e la scheda assistenziale. Al termine della visita medica, il Coordinatore del Centro raccoglie la Biografia dell'ospite. Il giorno dell'ingresso l'ospite o il rappresentante firma il Contratto di Ingresso con il Legale Rappresentatene della Cooperativa. Durante questo incontro il Legale Rappresentante illustrerà nuovamente i costi del servizio, le modalità di pagamento, la quota della caparra, le condizioni di frequenza del servizio, la carta del servizio e il codice etico.

INSERIMENTO DELL'OSPITE

Il giorno concordato per l'ingresso, che può essere lo stesso giorno della visita medica o un altro giorno, nella fascia oraria compresa tra le 9:30 e le 10:00, il nuovo ospite, accompagnato da un familiare/caregiver, viene accolto dal Coordinatore del Servizio. E' compito del Coordinatore presentare l'ospite, fornendo all'equipe la scheda assistenziale compilata dal infermiere dove sono raccolte le informazioni generali del ospite.

Nella prima giornata il familiare/caregiver potrà essere presente al interno di Casa Oikos per facilitare l'inserimento e fornire utili informazioni all'equipe.

Il familiare potrà garantire, se opportuno, il supporto nei due/tre giorni successivi all'inserimento. Tutta l'equipe faciliterà all'ospite l'utilizzo degli spazi e dei servizi, nonché le relazioni con gli altri ospiti.

Al termine della prima settimana di inserimento, in base alle osservazioni da parte di tutta l'equipe si formula una valutazione multidimensionale e si stende un piano personalizzato individualizzato delle attività settimanali. Entro un mese dell'inserimento del ospite l'equipe multidisciplinare (Coordinatore, OSS, assistenti familiari, Medico, Infermiere, Educatore) stenderà il Progetto Assistenziale Individuale (PAI) che successivamente sarà condiviso con la famiglia. Nel caso di necessità, si può richiedere la presenza della Psicologa.

6. Dimissioni

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

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

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

7. Costi

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

assegno bancario o RID. Essa comprende tutti i servizi erogati dalla struttura elencati alla voce “Servizi Erogati inclusi nella retta”.

Per chi ne possiede le caratteristiche, si evidenzia che Casa Oikos è struttura accreditata presso Regione Lombardia per l'erogazione della misura di “Residenzialità assistita” (DGR 7769 del 17/01/2018), per la quale è previsto un voucher di frequenza che, alla data odierna, corrisponde ad un importo di euro 22,00 giornaliera. La domanda per beneficiare di tale misura deve essere effettuata, secondo le scadenze pubblicate da ATS, al Servizio Territoriale di Valutazione Multidimensionale dell'ASST di competenza.

8. Referenti

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

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

Recapiti

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

Coordinatore del servizio: Sara Malvestiti 340.1914514

Responsabile Primo Contatto: Sara Malvestiti 340.1914514 (per informazioni e nuovi ingressi)

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

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

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

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

Oppure a

- Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.)
presso ATS di Via Gallicciolli 4 a Bergamo
tel. 035 385296 e-mail: upt@ats-bg.it

Una volta all'anno viene consegnato al residente e/o famigliare un “questionario di soddisfazione” per verificare il livello di gradimento percepito dell'organizzazione, delle attività proposte e dell'assistenza. Tale

documento, che può essere compilato anche in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale. I risultati saranno successivamente diffusi.

10. Accesso al FASAS

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

REGOLAMENTO DISCIPLINANTE L'ACCESSO AGLI ATTI

Il presente regolamento disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. L.R. n. 1/2012

1. Persone autorizzate ad ottenere la documentazione socio-sanitaria

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

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria o, in alternativa, è possibile redigere un'autocertificazione.
- Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o la maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di decesso. Son eredi legittimi: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenni può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti la tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega della Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

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

Richiesta

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

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

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

Ritiro

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata:

- presso il servizio o la segreteria dall'avente diritto o da persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento in originale o da copia controfirmata dell'avente diritto e da un documento originale del delegato.
- Con invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

Tempi di consegna

Le copie del FASAS vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte del richiedente. Fanno eccezione alla presente regola i FASAS dei residenti dimessi per i quali potrebbe essere necessario un tempo maggiore.

Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alle spese di fotocopiatura del FASAS, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata tramite plico postale. Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato anticipatamente.

Tariffe per il ritiro della copia conforme dall'origina del FASAS

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

11. Dove Siamo e Come Raggiungerci

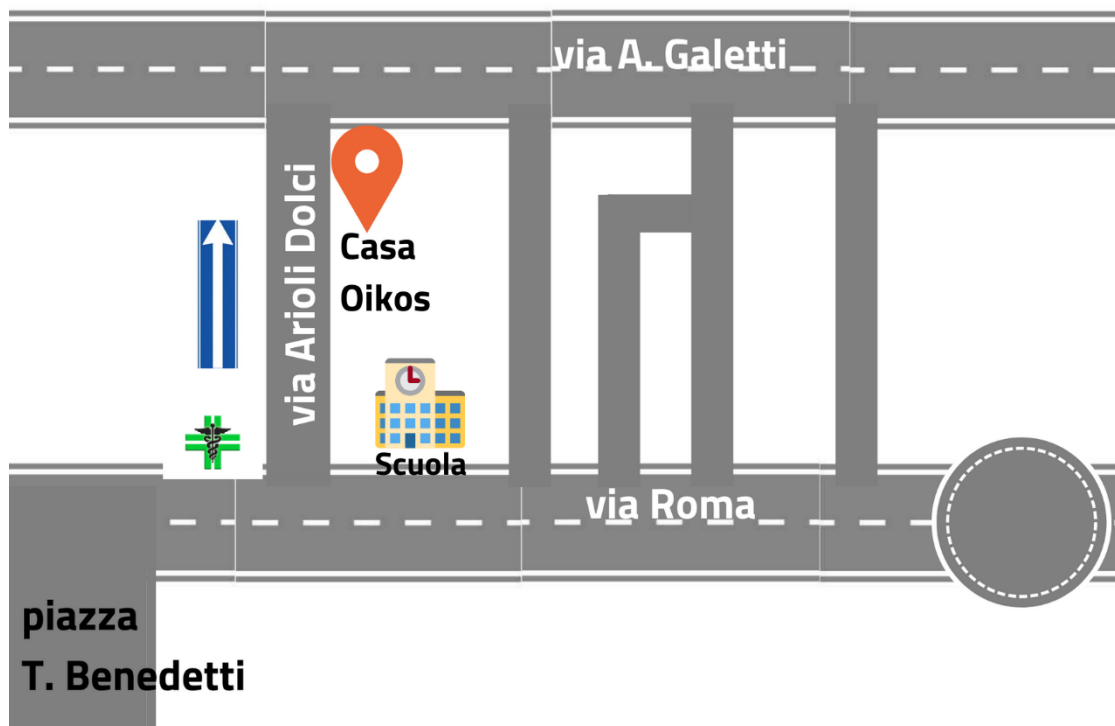
“Casa Oikos” si trova in via Arioli Dolci 10, a Treviolo.

In autobus: Linea 5/B venendo da Bergamo fermata via A. Galetti

Venendo da Dalmine fermata Piazza Monsignor Benedetti



In auto: nella mappa il tragitto:



TARIFFARIO “Casa Oikos”

Residente ordinario (la quota include i servizi riportati al paragrafo <i>Servizi erogati inclusi nella retta, pag. 7-8</i>)	58,36 € stanza singola 56,36 € stanza doppia
SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA	
Fisioterapia	27,00 € (a seduta)
Visita podologo	35,00 €
Estetista (manicure e pedicure)	20,00 €
Assistenza individuale temporanea	20,00 € (tariffa oraria)
Trasporto	12,38 € (tariffa oraria) + € 0,37 a Km percorso

Le tariffe indicate sono tutte IVA inclusa