



NAMASTÉ
cooperativa sociale

CASA OIKOS
CARTA DEI SERVIZI 2025



SOMMARIO

LA COOPERATIVA NAMASTE'	3
Chi siamo	
Vision, mission, valori e strategie	
AMBITI DI INTERVENTO E APPROCCIO ALL'ABITARE	5
CASA OIKOS	6
Sede	
Modello di gestione	
Servizi erogati	
Giornata tipo e orari	
PERSONALE	10
Organico	
Organigramma	
Compiti e funzioni	
MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	14
Ammissione	
Presa in carico	
Dimissioni	
INFORMAZIONI UTILI	16
Costi e rette	
Dove siamo	
Contatti	
Accesso alla documentazione socio-sanitaria e modalità di rilascio	

LA COOPERATIVA NAMASTÉ

Namasté è una cooperativa sociale senza scopo di lucro. Nata nel 2001 per rispondere con professionalità ai bisogni dei minori e delle persone con disabilità, ha poi accresciuto le proprie competenze affiancando i progetti di vita di tutte le persone incontrate, unendo le forze con le cooperative Servire e La Magnolia ed estendendo la sua attività in ampia parte della provincia di Bergamo.

LA VISION

In un mondo in cui tutti riconosciamo la nostra fragilità, comprendiamo che la risposta al bisogno di felicità passa dalla costruzione di una comunità in cui le persone siano pronte ad aiutarsi reciprocamente.

Fin dalla sua nascita, Namasté ha coltivato una visione chiara e identitaria del proprio agire. Nell'attuale contesto storico, dove il rischio di perdere la propria identità è forte, è urgente riaffermare questa consapevolezza, per capire come affrontare le sfide di un futuro incerto e nebuloso.

Con questo orizzonte, Namasté intende partire dalla propria storia. Riconoscere le proprie origini permette infatti di dare radici al presente e al futuro. La propria storia, le proprie origini, sono il patrimonio da cui generare nuove prospettive. E' un racconto vivo, una visione della comunità che ci permette di agire e trasmettere la cultura della Cooperazione alle nuove generazioni.



LA MISSION

Lavoriamo affinché le fragilità vengano trasformate in risorse e nessuno sia lasciato indietro. Ci impegniamo ogni giorno per dare una risposta comunitaria ai bisogni di casa, lavoro, educazione e cura delle persone, a partire da quelle più fragili.

L'azione imprenditoriale di Namasté trova il suo riferimento nell'art.1 della legge 381/91, disciplina delle cooperative sociali, che ne stabilisce lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini". Il raggiungimento di tale scopo è possibile solo se la Cooperativa è in grado di concordare un patto con il territorio. Si tratta di un processo in itinere, dove il rapporto tra pubblico e privato, diritti e doveri, relazionale ed economico, tra l'io e l'altro, è sempre attivo e dialogante, in funzione del Bene Comune.

La mission di Namasté è garantire la qualità dei propri servizi nel rispetto della sostenibilità. L'approccio alla qualità consiste nella costante ricerca e innovazione, attraverso il quale Namasté punta a superare la visione esclusivamente prestazionale, tipica delle terziazioni, andando oltre il ruolo di semplice gestore di servizi.

Nell'esecuzione della propria attività e gestione, Namasté intende garantire trasparenza ai fruitori dei servizi e ai portatori di interesse, al fine di comprenderne le scelte e le azioni.



I VALORI



Corresponsabilità

Ognuno di noi è chiamato a dare il proprio contributo per la realizzazione di un mondo migliore. La corresponsabilità è il coinvolgimento attivo di ciascuno nell'ottenimento di obiettivi comuni, riconoscendo che tutti abbiamo ruolo e risorse da mettere in gioco per il bene della comunità.



Rispetto dell'unicità

Progettiamo risposte ai bisogni delle persone che incontriamo mettendo al centro l'unicità e il mistero di cui ciascuno è portatore.



Esemplarità

Miriam ad essere un'organizzazione esemplare che dimostra, entro i propri limiti, un elevato livello di integrità, etica e responsabilità sociale nelle sue operazioni e interazioni con la comunità. Essere esemplari significa incarnare i principi di equità, giustizia, sostenibilità e rispetto e agire in modo coerente con essi.



Creatività

Studiamo modi innovativi e originali per affrontare le sfide sociali e promuovere il benessere dei singoli e delle comunità, attraverso l'adozione di approcci diversificati per coinvolgere e sostenere i membri dei gruppi di cui facciamo parte. Coltiviamo partnership strategiche per massimizzare l'impatto sociale delle iniziative promosse.



Prossimità

Orientiamo le nostre azioni verso il bene comune e il sostegno reciproco tra i membri della comunità. I progetti che mettiamo in campo mirano ad andare oltre il proprio interesse personale per contribuire al benessere degli altri e della collettività.



Sostenibilità

Per essere sostenibili lavoriamo per bilanciare efficacemente gli aspetti economici, sociali e ambientali delle nostre operazioni e garantire di riflesso la prosperità a lungo termine per tutti i soggetti coinvolti.

EDUCARE

Dar vita a progetti che accompagnino e orientino i percorsi educativi delle persone e delle comunità valorizzandone le risorse.



ABITARE

Sostenere e promuovere progetti abitativi fondati su relazioni di vicinanza che generino condivisione all'interno di un territorio di appartenenza.



CURARE

Sostenere e accompagnare le persone, i propri nuclei familiari, i territori nei percorsi di cura.



LAVORARE

Generare progetti e opportunità lavorative in particolare per le persone più fragili.





IL NOSTRO APPROCCIO AL SERVIZIO

APPROCCIO CASA

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

Namasté intende il “perimetro casa” come luogo interno ad altri luoghi che vengono definiti esterni.

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

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

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

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

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

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

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

CASA OIKOS

LA SEDE

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, CDIA (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. Questi ultimi due sono gli spazi di uso comune per i residenti.

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.



IL MODELLO DI GESTIONE

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, avendo anche la facoltà di utilizzare arredi e suppellettili personali compatibili con l'ambiente e lo spazio condivisione con le altre persone), tenendo conto di due opportunità in più:

- la presenza di una assistente (h24 con notte passiva) 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.

Casa Oikos è una struttura socio assistenziale 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).

I SERVIZI EROGATI

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 un’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.

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

I percorsi possibili prevedono:

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



GIORNATA TIPO E ORARI

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:

ORARIO	ATTIVITÀ INTERNE ED ESTERNE	PRESENZA OPERATORI IN STRUTTURA
7,00/10,00	Aiuto al risveglio, igiene e colazione	Due operatori
10,00/11,45	Uscite per svago o commissioni, attività di ginnastica o di stimolazione cognitiva	Due operatori e volontari
11,45/12,00	Aiuto nella preparazione della tavola	Due operatori volontari
12,00/13,00	Pranzo	Due operatori
13,00/15,30	Riposo pomeridiano	Un operatore
15,30/16,00	Merenda	Un operatore
16,00/18,00	Attività animative o uscite	Due operatori
18,00/18,30	Aiuto nella preparazione della tavola	Due operatori
18,30/19,30	Cena	Due operatori
19,30/21,30	TV e giochi di società	Un operatore
22,00	Notte	Un operatore e reperibilità del coordinatore del servizio

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.

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

MENU TIPO	
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.



IL PERSONALE 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



COMPITI E FUNZIONI

Responsabile dell'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 Namastè per quanto riguarda le linee strategiche da intraprendere e la rendicontazione dell'andamento del servizio.



Coordinatore

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

- si occupa di garantire tutti i livelli di cura necessari per il buon funzionamento del servizio;
- è garante delle relazioni con i caregiver e con ciascun ospite;
- declina in operatività le indicazioni progettuali ricevute dalla direzione e 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 familiari
- monitora le consegne giornaliere degli operatori
- tiene aggiornata la carta dei servizi



- verifica la corretta pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali segnalando alla responsabile della tutela del patrimonio eventuali manutenzioni da effettuare.

Educatore

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

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

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

Assistente familiare

L'assistente familiare, 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, il pranzo e la cena 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 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
- monitorare l'idratazione degli ospiti
- preparare e somministrare la colazione, il pranzo e la cena secondo un menù stagionale vario e ben bilanciato



- 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'equipe di lavoro nel monitorare lo stato di salute del residente; in particolare l'Infermiere è incaricato di:

- controllare le scadenze dei medicinali di ciascun residente
- predisporre e tenere monitorato un kit per le piccole emergenze (lesioni, escoriazioni, scottature, piccoli traumi, ecc...)
- richiedere le ricette dei farmaci terminati direttamente al 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

ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE, VERIFICA E FORMAZIONE

Oltre al lavoro frontale con l'utenza, gli operatori della Comunità (Educatori Professionali e Oss) partecipano a momenti di rielaborazione, verifica e 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 equipe
- Aggiornamento mensile della cartella personale di ciascun ospite
- Partecipazione a percorsi di formazione e/o di supervisione (si veda il piano formativo annuale del Centro)



MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

AMMISSIONE E LISTA D'ATTESA

La richiesta di accedere al servizio va rivolta al Responsabile Primo Contatto Rinaldo Paganelli, il 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 ammissione 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. In mancanza di una disponibilità immediata, il nominativo viene inserito in una lista d'attesa che si attiene ai seguenti parametri:

- anziani che sono già inseriti all'interno del circuito Namastè (CDI-Alloggi protetti) per garantire loro una continuità assistenziale;
- situazione sociale e familiare improcrastinabile



- ai residenti del Comune di Treviolo;
- Data di presentazione della domanda di ingresso compilata in tutte le sue parti;

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 ricevano 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 Rappresentante 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.

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.



DIMISSIONE

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.

INFORMAZIONI UTILI

COSTI E RETTE

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 giornaliero. 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.

DOVE SIAMO

Casa Oikos è sita in Via A. Arioli Dolci 14, Treviolo (BG).



ORARI DI APERTURA

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 familiari e conoscenti dei soli residenti tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 20,00.

CONTATTI

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

- La coordinatrice: Ribotti Carlotta tel. 3492223283
- La responsabile dell'Area Disabilità: Florenti Rita tel. 3286726587
- Welfare orienteering: Paganelli Rinaldo tel. 3939102164

Il Welfare Orienteering è disponibile per informazioni tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito della Cooperativa www.coopnamaste.it

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il residente, il familiare e chiunque abbia un legittimo interesse, può avanzare alla Direzione dell'Area Disabilità in via Cassinone, 98 - Seriate - tel. 035.667305, suggerimenti o reclami sia in forma scritta che verbale, che diventeranno materiale utile per il miglioramento della qualità del servizio. La risposta alle osservazioni verrà fornita entro 30 giorni.

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

□ UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) Presso l'ASL di Via Betelli, 2 - Dalmine

Tel. 035.378116 - email: urpdalmine@asl.bergamo.it □ UFFICIO PUBBLICA TUTELA (U.P.T.)

Presso l'ATS di Via Galliccioli, 4 - Bergamo Tel. 035 385296 - email: upt@ats-bg.it



Una volta l'anno viene consegnato all'ospite e /o ai familiari un "questionario di Soddisfazione" per verificare il livello di gradimento percepito dall'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.

SISTEMA RECLAMI

Come da allegato.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E MODALITÀ RILASCIO DOCUMENTAZIONE PER DETRAZIONI AI FINI FISCALI

ACCESSO AGLI ATTI L. 241/1990 E SMI 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, numero 241 e s.m. i Legge Regione Lombardia numero 1/2012.

o Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria

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

- Esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile un'autocertificazione.
- Il genitore affidatario, nel caso di minori in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo



specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.

- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenne può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione 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 alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

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

La richiesta di copia del FASAS (Fascicolo Sanitario) deve essere indirizzata alla Direzione della Società Cooperativa Sociale Namasté in via Cassinone, 98 - Seriate.

Direttamente presso il servizio accettazione su apposito modulo per posta: la richiesta deve essere intestata alla Società Cooperativa Sociale Namasté, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS.

- Via fax: la richiesta deve essere inviata al numero 035.667294 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 all'accesso al FASAS.
- Via posta elettronica: la richiesta deve essere intestata alla Società Cooperativa Sociale Namasté, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta ed inviata a sara.caccia@coopnamaste.it. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS. Non verranno accettate richieste di FASAS effettuate



telefonicamente.

RITIRO

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso il servizio di riferimento.

- ☐ Ritiro presso la sede della Cooperativa Namasté da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale dal delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.
- ☐ Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- ☐ Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

TEMPI DI CONSEGNA

Le copie del FASAS vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte del paziente. Fanno eccezione alla presente regola Fasas di utenti dimessi.

TARIFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

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

TARIFE PER IL RITIRO DI COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DEL FASAS

- ☐ Copia scaricabile via web 5 euro
- ☐ Copia stampata presso la segreteria 10 euro
- ☐ Copia trasmessa via posta 7 euro



ALLEGATI

SCHEDA RECLAMO

Nome e cognome _____

Via _____ n° _____ Comune _____ Prov. _____

Tel. _____

Reclamo presentato per: ☐ se stesso ☐ altra persona _____
(Nome e cognome)

DESCRIZIONE DELL'ACCADUTO E MOTIVO DEL RECLAMO

Data in cui si è verificato l'accaduto _____

Data di compilazione _____ Firma _____

AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(Necessaria se reclamo presentato da persona diversa dall'utente)

Ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 30/06/2003 n. 196, autorizzo la Cooperativa Sociale Namasté a trattare i dati personali qui forniti solo per l'espletamento d'eventuali procedimenti connessi a quanto sopra esposto.

Luogo _____ Data _____ Il Dichiarante _____
(Firma leggibile)

Da compilare a cura del/la coordinatore/trice del servizio

Azioni intraprese: _____

Data _____

Firma



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



,
NAMASTE

cooperativa sociale

www.coopnamaste.it