CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZIALITA' LEGGERA
ALLOGGI PROTETTI

POLO DI TREVIOLO



Febbraio 2022

Aggiornata febbraio 2022

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

Chi siamo

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

Il nostro nome

È un saluto quotidianamente utilizzato in molte regioni dell'Asia. Si può tradurre dal sanscrito con:

"saluto e m'inchino alle qualità divine che sono in te"

Il logo vuole sottolineare l'importanza della relazione e la storia della cooperativa. Rappresenta infatti l'abbraccio tra le diverse organizzazioni che hanno dato vita a Namasté, riprendendo i colori sociali di ognuna.

NAMASTÉ
società cooperativa sociale

Che cosa facciamo

Namasté **sviluppa progetti e servizi sociali e socio-sanitari** in stretta alleanza con i soggetti del **territorio** (cittadini, famiglie, istituzioni pubbliche, imprese, associazioni e reti), al fine di costruire il Bene Comune, inteso come bene condiviso da tutti i membri della comunità.

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

Si prende **cura delle fragilità**, anche delle **persone con disabilità, con disagio psichico, anziani, minori e adolescenti**. Promuove la **cura e** la **salute** dei singoli e quella collettiva e genera **attività imprenditoriali** che favoriscano l'**inserimento lavorativo** di persone fragili.

I valori

I valori e la *mission* dell'organizzazione rappresentano l'humus da cui si costruiscono idee e pensieri, si agiscono sentimenti e gesti, si tracciano percorsi futuri di senso.
Nell'arco dell'anno 2016 è stato fatto un importante lavoro di ripensamento e di ridefinizione della *mission* della nuova cooperativa.

Per definire quale è la nostra *mission* siamo partiti da tre presupposti epistemologici:

- L'essere umano è costitutivamente carne, relazione e spirito. La spiritualità è un valore che appartiene a ciascuno di noi con sfumature differenti e che è legato al cammino di ricerca interiore che ogni persona può più o meno intraprendere. Il significato stesso della parola Namastè ci rammenta che tutti gli esseri sono sacri e ci richiama ad un gesto di riverenza, di rispetto e di servizio verso il mistero, il divino che è nell'altro.
- La vulnerabilità, la ferita, la fragilità è una condizione esistenziale dell'umano. E' una dimensione che attraversa la vita di ciascuno di noi, dei nostri percorsi, dei luoghi che abitiamo. Ciascuno di noi vive dentro di sé, nel proprio quotidiano, nelle proprie case, nei luoghi di lavoro, nelle relazioni dimensioni di gioia e di fragilità. Ci siamo abituati tuttavia a "scappare" dalle dimensioni di fragilità e di sofferenza compensandole con effimeri piaceri. Proviamo a guardare a queste situazioni con occhi diversi. Non possiamo più pensare che la fragilità sia una condizione identificativa solo di alcune persone (anziani, disabili, emarginati….).
- La persona è un "essere in relazione", temporalmente e spazialmente. Temporalmente perché dipendiamo dalla nostra storia, da quella delle generazioni precedenti, dalle esperienze vissute, dalla memoria individuale e collettiva che abbiamo costruito; spazialmente perché viviamo un presente in cui siamo interdipendenti e interconnessi con gli altri e con la nostra parte interiore. Nessuno può essere se stesso e basta; siamo strutturalmente "esseri in relazione". Ciò implica che il nostro agire richiede un'assunzione di responsabilità e di gratitudine anche verso gli altri, chi ci ha preceduto, chi ci succederà, chi ci è prossimo e lontano. Allo stesso modo ci rimanda ad un senso di limitatezza del nostro agire che può acquisire forza solo all'interno di un processo di condivisione e collettivo.

Partendo da questi tre presupposti e provando ad osservare le nostre fragilità con uno sguardo differente, ci siamo riletti e ritrovati nel desiderio di

"essere a servizio delle fragilità per trasformarle in risorsa"

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

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

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

risorsa, in opportunità per noi e per gli altri. Nel processo di accompagnamento ciascuno di noi, come persone e come cooperativa, in base ai percorsi che sta facendo, può essere un attore protagonista, una comparsa, un regista, un testimone del processo di trasformazione che si deve donare agli altri.

Come si legge nella Carta dei diritti della persona anziana

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

Coerentemente con questi principi, aspetto fondante del modello di cura della Cooperativa Namasté è la centralità della persona rispetto al servizio. È quindi fondamentale una conoscenza completa ed approfondita dell'anziano come persona con un suo bagaglio di esperienza e cultura e accanto a lui viene riconosciuta l'importanza del ruolo della famiglia, con la quale diviene indispensabile condividere informazioni e risorse utili alla gestione della cura.
Altrettanto centrale è mantenere un rapporto attivo con la comunità (reti di volontariato e associazionismo locale), al fine di creare occasioni di interazione sociale che si consolidino in una rete di opportunità da mettere a disposizione dell'anziano. E' poi incentivata e costantemente attuata la sperimentazione di terapie non farmacologiche per la gestione dei problemi del comportamento, che possono insorgere in conseguenza di malattie degenerative. Gli interventi per favorire il benessere dell'anziano sono diversi, progettati e strutturati individualmente. Il fine è creare un contatto, un punto di aggancio per instaurare una relazione che sia in grado di rendere la giornata da trascorrere in armonia con l'ambiente e con le altre persone.

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

La casa

La Cooperativa Namasté ha inteso approfondire i modelli epistemologici che stanno a premessa di qualsiasi progetto che abbia, come asse portante, il concetto di casa.
Namasté intende il "perimetro casa" come luogo interno rispetto ad altri luoghi che vengono definiti esterni.
Il dentro della vita di ognuno, l'interno specifico della soggettività di ognuno, è intrinsecamente associato all'interno/dentro domestico. In questa interiorità domestica si associano una serie di valenze esperienziali connesse ai bisogni di ognuno: la necessità dell'accoglienza, della protezione, del nutrimento e della residenza.
Nella casa che abbiamo in mente vige la sospensione del giudizio e prevale la tolleranza: l'accettazione e il conflitto vengono considerati come elementi non contrapposti ma necessari ad una relazione dinamica.
Stiamo portando avanti il nostro progetto di casa tenendo conto dell'attrazione delle polarità tra il dentro e il fuori, in questo caso intese come rapporto dialettico tra spazio privato e spazio comune. La gestione dell'equilibrio tra le due componenti deve essere presidiato per garantire ad ognuno di ritrovare se stesso ed incontrare altre persone.
La comunità in quanto casa è allo stesso momento spazio per la singola persona, ma anche spazio condiviso. Ogni casa per essere tale divide al suo interno spazi diversificati a seconda delle diverse fruizioni: luoghi per mangiare, luoghi per giocare, per lavarsi, per riposare, per dialogare.
Gli spazi si identificano come possibilità di incontro o separazione. Ogni luogo della casa può essere uno spazio che facilita l'incontro, una premessa ed una soddisfazione della condivisione

1 GLI ALLOGGI

Gli alloggi protetti per anziani sono una sperimentazione, già radicata nel contesto internazionale, che mira a sviluppare l'dea di programmare il futuro delle persone anziane in modo da cercare il servizio più adatto ai bisogni presenti ed agire prima di un allarme sanitario o assistenziale, appoggiandosi gradualmente ad una rete integrata di servizi.
Gli alloggi garantiscono una domiciliarità che rispetta il bisogno di privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa e della libertà di scelta.

La soluzione abitativa è composta da 10 appartamenti indipendenti per anziani, progettati per favorire la permanenza in una residenza che ricalca le caratteristiche del contesto domestico, arricchito da occasioni di socializzazione e vita comunitaria, da servizi di sostegno alla quotidianità e di protezione leggera (pasti, pulizie domestiche, lavanderia, acquisti di farmacia, visite mediche).
Gli alloggi sono situati nel centro del paese, nelle vicinanze della Chiesa, della farmacia, della biblioteca, della banca, del Comune e per eventuali spostamenti sono ben collegati con mezzi pubblici. Gli alloggi sono inoltre in stretta connessione con il Centro Diurno anziani, il Centro Diurno

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

Alzheimer, il Consultorio Familiare, che si trovano nel medesimo edificio e sono collegati con la rete territoriale dei servizi sociali.
La superficie indicativa di un alloggio a due stanze è di circa 40 m^2 ed è composta da una cucina con soggiorno, camera da letto e bagno.
Gli alloggi sono privi di barriere architettoniche e con un bagno assistito in condivisione con il centro diurno integrato. E' disponibile un dispositivo di interfono per le chiamate d'emergenza da ogni alloggio verso il personale presente 24/24.

2. OBIETTIVI

- Realizzare un'offerta di assistenza abitativa mirata agli anziani che necessitano di vivere in un ambiente protetto, assicurando 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;
- Ritardare l'ingresso definitivo degli anziani in casa di riposo, ponendo attenzione al loro benessere psico-fisico e sociale.

3. A CHI E' RIVOLTO

Presso gli alloggi possono essere accolti anziani autonomi o parzialmente autonomi, che presentano reti familiari rarefatte e residuali, un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto), una diminuzione dell'autonomia nelle funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, utilizzo del telefono, utilizzo di farmaci, ecc.), patologie gestibili a domicilio o condizioni di solitudine. Gli alloggi possono accogliere sia una persona singola, che una coppia.

4. SERVIZI OFFERTI (anche attraverso la Misura) E OPERATORI

Il servizio di base comprende il canone d'affitto dell'appartamento, le spese condominiali, incluso il riscaldamento e il servizio di sorveglianza 24 ore su 24.
Gli anziani residenti possono usufruire, a seconda dei bisogni e del grado di fragili, i seguenti servizi di supporto e assistenza alla persona:

1. Servizi di carattere alberghiero (compresi i servizi di lavanderia e stireria);
2. Servizio mensa e cucina, con possibilità dell'ospite di partecipare all'elaborazione dei cibi, assistito da un operatore socio sanitario o un educatore;
3. Servizio di assistenza alla persona (aiuto, igiene personale compreso bagno assistito, ecc.);
4. Servizio di reperibilità notturna;

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

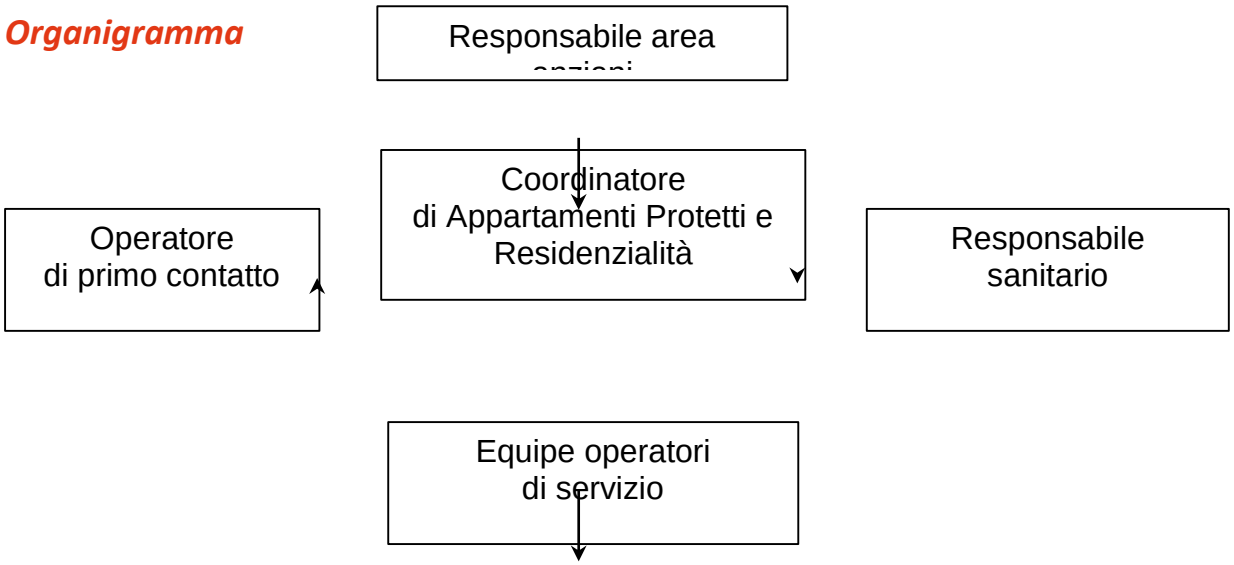
T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

5. Monitoraggio assunzione farmaci; presidio dei parametri vitali; controllo peso e idratazione; controllo alvo;
6. Prestazioni sanitarie di tipo infermieristico (es. medicazioni ecc..)
7. Attività di stimolazione motoria per prevenzione delle cadute ma altresì per il mantenimento delle abilità di base;
8. Attività di stimolazione cognitiva per il mantenimento delle autonomie residue;
9. Attività di vita comunitaria, con la finalità di massimizzare la creazione di relazioni di collaborazione e auto-aiuto tra gli ospiti, favorito dai colloqui iniziali e dall'attività del coordinatore del servizio in sinergia con le figure dell'educatore e dello psicologo e delle realtà del territorio;
10. Servizi socio-sanitari in connessione con i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione (SAD) e dell'ASST (ADI);
11. Attività di ricreazione e tempo libero. La struttura, posta al centro del riqualificato e vivace centro storico di Treviolo, permette una facile connessione con il territorio (chiesa, biblioteca, oratorio, bar, negozi, ecc.).

Gli anziani hanno la possibilità di fare richiesta di accesso alla misura presentando alla ASST di riferimento territoriale rispetto al comune di residenza. La ASST avrà il compito di valutare la richiesta ricevuta e eventualmente predisporre il contributo. Per ulteriori approfondimenti consultare la drg X/7769 del 17/01/2018.

Organigramma



Il personale, in base alle esigenze, alla programmazione settimanale e ai servizi di cui l'anziano usufruisce, come il centro diurno integrato, è distribuito tra le attività socio-sanitarie e i servizi di cura, accudimento e sorveglianza. Durante il giorno sono quindi disponibili ASA, OSS, educatori, psicologi, medico, infermieri e fisioterapista. Per quanto riguarda la notte, ci si avvale della collaborazione di operatori, presenti nella struttura 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. E' presente un coordinatore del servizio che ha la responsabilità del buon andamento di tutto il progetto.

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

I servizi previsti, anche attraverso la misura, vengono erogati solo dopo aver predisposto il piano assistenziale per ciascun ospite. Successivamente è cura del coordinatore programmare e monitorare lo svolgimento delle attività individuando un care manager con cui declinare quanto previsto nel piano. Le prestazioni erogate sono tracciate nella programmazione settimanale; monitorate in equipe e verificate attraverso colloqui con gli ospiti e/o i caregiver. A fine anno viene somministrato un questionario di gradimento.

6.COSTI

Il costo dei servizi viene calcolato in base al bisogno assistenziale della persona e varia a seconda se la persona ha diritto o meno ad usufruire del voucher della DGR 12 dicembre 2014 n. 2942 misura Residenzialità Leggera.
Il voucher può coprire solo i costi socio-sanitari.
Per il dettaglio dei costi si procede con preventivi individuali a seconda delle dimensioni dell'appartamento (mono o bi locale), dei bisogni e del grado di protezione necessario.

7. NORME DI FUNZIONAMENTO

7.1 Recapiti telefonici

Recapito coordinatore: Colombo Roberta: 340 3369851
Welfare orienteering : Rinaldo Paganelli 393 9102164
Responsabile Area abitare: Rita Florenti 328 6726587

7.2 Informazioni ed accoglienza

Le richieste di informazioni e di eventuale accesso al servizio che pervengono alle nostre sedi sono accolte dal welfare orienteenrign, il quale si rende disponibile a soddisfare le richieste attraverso un colloquio telefonico e/o un incontro individuale. Viene garantita la disponibilità ad una visita guidata.

7.3 Modalità di accesso

Per poter accedere agli alloggi, gli interessati devono effettuare il primo colloquio con il coordinatore del servizio. Successivamente, solo per i casi che usufruiranno del voucher per la

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

residenzialità leggera, la domanda verrà inoltrata al CEAD (Centro di assistenza domiciliare dell'ASST) di riferimento, che darà un proprio parere.
Verificata l'idoneità, il richiedente potrà accedere al proprio alloggio. In mancanza di una disponibilità immediata, il nominativo viene inserito in una lista d'attesa che si attiene ai seguenti parametri: data di presentazione della domanda, gravità dei bisogni assistenziali, situazione sociale e familiare. Viene data priorità ai residenti del Comune di Treviolo.

7.4 Ingresso

Il giorno concordato per l'inserimento, il nuovo ospite, accompagnato se possibile da almeno un familiare, viene accolto dal coordinatore del Servizio, che lo presenta agli altri residenti ed al personale. L'èquipe socio-sanitaria formulerà in seguito il Piano di Assistenza Individualizzata (PAI). La fase di ingresso (i primi giorni) vengono monitorati dal coordinatore che passa più volte per verificare se per il nuovo ospite ci sono esigenze particolari e provvede a prendere accordi in merito alle richieste che riceve.

7.5 Dimissioni

L'anziano residente, in accordo con i propri familiari, può decidere di disdire la presa in carico dando un preavviso minimo di un mese.
Il residente può essere dimesso dal servizio in caso di insorgenza di particolari patologie o di grave peggioramento delle condizioni di salute, che possano influenzare negativamente il suo benessere. Per ciò che riguarda la continuità assistenziale il coordinatore del servizio e l'èquipe si renderanno disponibili a orientare la famiglia nella ricerca di possibili e alternative soluzioni. In caso di trasferimento ad altro servizio, verrà consegnata al famigliare opportuna documentazione atta a garantire la continuità assistenziale (scheda assistenziale dell'ospite).

7.6 Sistemi di valutazione della soddisfazione degli ospiti

Ogni ospite e chiunque abbia un legittimo interesse, può avanzare al Responsabile dell'area abitare 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.
Il reclamo può essere redatto in forma libera o utilizzando l'apposita scheda disponibile presso la segreteria della struttura e qui allegata (all.1).

Nel caso di inadempienze da parte dell'Ente Gestore (Cooperativa Namasté), il cittadino può rivolgersi a:
UFFICIO RELAZIONI con il PUBBLICO (U.R.P.)
presso l'ATS di Via Betelli 2 a Dalmine

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

Tel. 035 378116
Oppure a
UFFICIO di PUBBLICA TUTELA (U.P.T.)
presso l'ATS di Via Gallicciolli 4 a Bergamo
Tel. 035 385296

Sono inoltre messi a disposizione dell'utenza due questionari di soddisfazione (all. 2 e all. 3) per verificare il livello di gradimento percepito del servizio e delle prestazioni erogate. Tale documento, di cui è prevista la compilazione in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale. Annualmente i questionari vengono analizzati ed i risultati diffusi attraverso gli strumenti di comunicazione esterna (bilancio sociale della cooperativa Namastè e sito internet della cooperativa). Quanto rilevato dai questionari e dagli eventuali reclami pervenuti viene condiviso con la direzione generale della cooperativa e vengono programmati interventi correttivi e/o di miglioramento per l'anno successivo. Il coordinatore incontra gli affittuari singolarmente per restituire le valutazioni emerse dai questionari.

8.ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

ACCESSO AGLI ATTI L.241/1990 E smi E LR 1/2012

REGOLAMENTO DISCIPLINANTE L' ACCESSO AGLI ATTI

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

1. Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria

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

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.
- Il 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

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenne può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.

- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

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

Richiesta

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

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

- via fax: la richiesta deve essere inviata al numero di fax 035/692093 accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS.
- via posta elettronica: la richiesta deve essere intestata alla Cooperativa Sociale Namasté, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta ed inviata all'indirizzo cdi.ariolidolci@coopnamaste.it. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS. Non verranno accettate richieste di FASAS effettuate telefonicamente

Ritiro

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

- Ritiro presso la segreteria del Polo di Treviolo da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

mediante apposito atto notarile.

- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

Tempi di consegna

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

Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento

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

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

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

9. DOVE SIAMO

Gli alloggi si trovano in Via Arioli Dolci 14 a Treviolo.

Il numero di telefono della segreteria è 035 6221052.

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

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it



Aggiornata febbraio 2022

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

All. 1

SCHEDA RECLAMO

Ospite:

Dati di chi presenta il reclamo

Nome Cognome

Via Comune Prov ( )

Cell Email

Descrizione dell'Accaduto e motivo del reclamo

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data in cui si è verificato il problema oggetto del reclamo

Data di compilazione Firma

_____ _____

Aggiornata febbraio 2022

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

All.2

Cooperativa Namasté - Residenza per Anziani via Arioli Dolci, TREVIOLO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER IL RESIDENTE
Residenzialità leggera - Progetto ex D.G.R. n. 3239/2012

A) AREA ACCOGLIENZA

1. Le informazioni ricevute prima dell'ingresso sono state semplici e chiare?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
2. Il giorno del suo arrivo nella residenza si è sentito accolto con disponibilità e attenzione?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
3. Le informazioni ricevute prima dell'ingresso corrispondono alla realtà trovata nella residenza?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼

B) AREA ASSISTENZIALE

1. E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto nell'igiene e nella cura della sua persona?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
2. E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto nella pulizia del suo alloggio?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
3. Il personale presente è cortese e disponibile all'ascolto?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
4. E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto nella preparazione dei pasti?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
5. E' soddisfatto della valutazione dei suoi bisogni svolta dall'èquipe al momento del suo ingresso e periodicamente?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
Osservazioni …… …… ……			

C) AMBIENTI ED ALTRI SERVIZI

1. Sono gradevoli gli ambienti in cui vive?			
• l'alloggio	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• gli ambienti esterni (giardino, cortile)	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
2. E' soddisfatto dei pasti?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
3. E' soddisfatto dei servizi elencati? (*)			
• Servizio alberghiero (pulizia, lavanderia, pasti)	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Servizio di custodia notturna	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Servizio fisioterapico	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Centro Diurno Integrato	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Attività ricreative e per il tempo libero	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Amministrativo / Segreteria	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Centralino	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
(*) ***se non si è usufruito del servizio non compilare la voce corrispondente***			

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

4. Gli orari delle attività giornaliere sono soddisfacenti? (pasti, pulizia dell'alloggio, igiene personale, attività ricreative,…)	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
Osservazioni …… …… …… ……			

Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza ricevuta?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼

Cosa migliorerebbe nella Residenza e nei diversi servizi offerti? (sono possibili tre risposte)
1. ……
……..
2. ……
……..
3. ……
……..

La ringraziamo per la sua disponibilità

All.3

Cooperativa Namasté - TREVIOLO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER IL FAMILIARE
Residenzialità leggera - Progetto ex D.G.R. n. 3239/2012

Grado di parentela ……

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

A) AREA ACCOGLIENZA

4. Le informazioni ricevute prima dell'ingresso sono state semplici e chiare?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
5. Il personale che ha incontrato all'ingresso è stato cortese e disponibile?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
6. Le informazioni ricevute prima dell'ingresso corrispondono alla realtà trovata?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼

B) AREA ASSISTENZIALE

1. Ritiene che l'aiuto offerto nell'assistenza personale sia adeguata?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
2. Ritiene che l'igiene personale sia adeguata?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
4. E' soddisfatto della relazione instaurata dal personale con il suo familiare?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
5. E' soddisfatto del suo rapporto con il personale?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
6. E' soddisfatto delle informazioni ricevute riguardanti il suo familiare?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
Osservazioni ……..…… ……..			

C) AMBIENTI ED ALTRI SERVIZI

5. Sono gradevoli gli ambienti?			
• l'alloggio	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• gli spazi esterni (giardino, cortile,…)	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
6. E' soddisfatto dei servizi elencati? (*)			
• Servizio alberghiero (pulizia, lavanderia, pasti)	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Servizio di custodia notturna	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Servizio fisioterapico	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Attività ricreative e per il tempo libero	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Amministrativo / Segreteria	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼
• Centralino			
(*) ***se non si è usufruito del servizio non compilare la voce corrispondente***			
Osservazioni ……..…… ……..…… …….. ……..			

Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza offerta?	Sì ☼	No ☼	Parzial. ☼

Cosa migliorerebbe nella Residenza e nei diversi servizi offerti? (sono possibili tre risposte)

4. ……
……..

Aggiornata febbraio 2022

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it

5. ……
……..
6. ……
……..

La ringraziamo per la sua disponibilità

Namasté Cooperativa Sociale

Sede Legale
via Valcalchera, 5
24060 Cenate Sopra (Bg)

Sede Operativa
via Cassinone, 98
24068 Seriate (Bg)

C.F. e P.IVA 02906930165
REA 332723
N° Albo Cooperative A113990

T. 035 667 305
F. 035 667 294
segreteria@coopnamaste.it

www.coopnamaste.it