

# CARTA DEI SERVIZI

## Residenza Lucrezia Quartu Sant'Elena



# Casa Lucrezia

## Lucrezia Servizi Srl

**Comunità Alloggio per Anziani “Residenza Lucrezia” Quartu Sant'Elena – Lucrezia Servizi Srl**

Via Cavour n. 31 – 09045 Quartu Sant'Elena (Ca) – Sede Legale Piazza San Pietro n. 20 – 09024 Nuraminis (SU)

P. IVA 03412240925 – tel. 349 47 86 758 – [lucreziaservizi@gmail.com](mailto:lucreziaservizi@gmail.com) – [lucreziaservizi@facileimpresa.it](http://lucreziaservizi@facileimpresa.it)

# CARTA DEI SERVIZI

**Gentile Ospite,**

siamo lieti di darLe il benvenuto presso la nostra Residenza Lucrezia e, attraverso questa “Carta dei Servizi”, intendiamo offrirLe tutte le informazioni utili al Suo soggiorno.

*La Residenza Lucrezia è una Struttura che vuol essere un luogo in cui l’anziano si senta accolto in un clima familiare e rassicurante, e nel quale le cure del personale possano essere al tempo stesso professionali ed umane.*

*La mission della nostra Residenza è da sempre la soddisfazione dei bisogni degli anziani e delle loro famiglie e di garantire servizi residenziali, alberghieri, socio assistenziali di qualità elevata. Tutto ciò garantendo la “personalizzazione” del servizio.*

*La presentazione della Carta dei Servizi rappresenta, in questo senso, un contributo fortemente stimolante per la Residenza Lucrezia che si impegna a ragionare anche in un’ottica di soddisfazione dell’Ospite in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l’attenzione al miglioramento continuo della qualità dell’assistenza*

*I principi su cui si basa questa “Carta dei Servizi” sono appunto la trasparenza e la certezza del servizio, non vuol essere perciò una semplice “guida ai servizi” e nemmeno un mero elenco di diritti, ma l’esplicitazione di precisi impegni e standard di qualità sui quali l’Ospite può misurare e verificare il servizio di cui fruisce.*

*Il miglioramento continuo della Qualità, finalizzato a garantire il miglior benessere dei nostri Ospiti, costituisce da sempre la caratteristica della nostra Residenza.*

*Non rappresenta, dunque, un documento formale, ma l’impegno che la Residenza si assume verso i destinatari del servizio.*

*Scorrendo le pagine seguenti, infatti, Lei sarà in grado non solo di conoscere le caratteristiche della nostra organizzazione, acquisendo informazioni pratiche ed utili al suo soggiorno presso Casa Lucrezia, ma anche di interagire con la Residenza stessa per aiutarci ad individuare, grazie ai suggerimenti che vorrà proporci, le modalità di erogazione del servizio che siano in grado di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche dei suoi desideri.*

*Con questo spirito, la invitiamo ad offrirci i suoi preziosi consigli che ascolteremo sempre con attenzione ed interesse, aiutandoci così nel miglioramento continuo della qualità del nostro lavoro*

*Grazie per l’attenzione*

*La Direzione*

## INTRODUZIONE

Questo opuscolo costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Lucrezia. Si tratta di un documento unico che permette di conoscere meglio la Struttura, i servizi offerti, gli standard di qualità perseguiti, gli obiettivi che la Residenza si propone per rispondere in modo sempre migliore ai bisogni e alle aspettative dei suoi Ospiti, attraverso un'informazione quanto più completa in un continuo processo migliorativo.

Tuttavia la "Carta dei Servizi" vuole essere anche uno strumento attraverso il quale si possa contribuire attivamente allo sviluppo del progetto residenziale e assistenziale.

All'Ospite e ai suoi Familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'Equipe di cura: invitiamo quindi tutti i nostri Ospiti a offrire i loro consigli, la loro collaborazione e a segnalare eventuali disservizi. La Residenza farà tutto il possibile per venire incontro alle esigenze dei suoi Ospiti e per garantire loro una permanenza sempre più confortevole.

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sulla educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Da poco più di un decennio a questa parte si è assistito all'aumento progressivo di patologie invalidanti tra le quali le sindromi demenziali caratterizzate da una progressiva compromissione funzionale che determina incapacità a svolgere le attività del vivere quotidiano. Oggi la demenza è considerata una malattia sociale perché non coinvolge solo l'individuo malato ma anche la rete sociale in cui è inserito. Contrastare l'isolamento e l'emarginazione della persona anziana, attraverso un processo di "prevenzione", crea dei benefici importanti alla persona assistita e alle famiglie, spesso profondamente coinvolte nel processo di cura ed assistenza, che si trovano ad affrontare enormi stress fisici e psicologici legati alle diverse limitazioni e cambiamenti impliciti all'invecchiamento della persona anziana.

Le motivazioni che ci hanno portato a rilevare la Comunità Alloggio per Anziani Residenza Lucrezia sono radicate in una sfida, non solo con noi stessi ma con la società in cui viviamo, dove sempre più spesso emerge che, chi non è più conforme agli schemi in uso, chi non è più produttivo, non ha più una bella presenza o non è in più in grado di fare ciò che faceva prima, non è accettato e tende a chiudersi in sé e a isolarsi in misura sempre maggiore.

La nostra esigenza è quella di offrire dei Servizi alla persona altamente efficienti in un contesto importante quale la città di Quartu Sant'Elena, consapevoli del fatto che l'aumento della popolazione anziana necessita di strutture all'avanguardia, altamente efficienti, che promuovano la vita di relazione, il reinserimento sociale e lo sviluppo di competenze personali e sociali, prevenendo le situazioni di disagio e di emarginazione sociale.

Favorire l'integrazione delle persone anziane nel tessuto sociale di appartenenza, l'aggregazione degli stessi, stimolando ogni tipo di relazione sociale nell'ambito della comunità è il nostro compito, attraverso interventi e attività che favoriscano l'autonomia personale per il mantenimento e miglioramento delle capacità affettive, relazionali e comportamentali, grazie a momenti e spazi di aggregazione e socializzazione; dare una risposta integrata ai bisogni della persona assistita, caratterizzata da continuità e personalizzazione degli interventi in suo favore, attivando e potenziando la rete dei servizi sociali, sanitari e del volontariato che gravitano intorno ad esso.

Ogni persona, indipendentemente dall'età, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate. Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di assistenza alla persona, attività educative, di animazione, culturali, riabilitative; attività che devono essere programmate sulla base della personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie delle persone assistite e realizzate in modo da coinvolgere i loro familiari, gli organi di volontariato, le associazioni, le scolaresche, tutta la Comunità.



La Comunità Alloggio per Anziani “Residenza Lucrezia” della “Lucrezia Servizi Srl, con sede operativa in via Cavour n. 31, Quartu Sant’Elena (CA), e sede legale in piazza San Pietro n. 20 in Nuraminis (SU) è stata rilevata in data 31/03/2021 dalla Lucrezia Servizi Srl, regolarmente costituita il 02/02/2012 ed Iscritta nel Registro delle Imprese di Cagliari con il numero REA 269446.

La presente Carta dei Servizi (redatta ai sensi della L.R. n. 23 del 23/12/2005 e del Regolamento di attuazione dell’art. 43, del D.P.G.R. n. 4 del 22 luglio 2008, dell’Allegato alla Delib. G.R. n. 53/7 del 29/10/2018) riguarda l’attività di servizio residenziale destinato ad ospitare persone ultrasessantacinquenni autosufficienti, le quali non intendono o non possono vivere autonomamente presso il proprio nucleo familiare e richiedono servizi di tipo comunitario e collettivo, che vengono erogati nei locali della “Residenza Lucrezia”.

Si precisa che nella presente “Carta dei Servizi” l’utente verrà menzionato quale “Ospite” della Residenza, inteso per la “Persona Assistita” o chi per lui (familiare/Tutore/Procuratore/Rappresentante Amministratore di Sostegno). Mentre con il termine “Residenza” si intenderà la Comunità Alloggio per Anziani Residenza Lucrezia” (art. 1 Reg. Int.), e con il termine la “Società” si intenderà la Lucrezia Servizi Srl.

La Lucrezia Servizi Srl nasce per offrire servizi di assistenza alle persone che versano in stato di necessità. L’attività fondamentale della Società si estrinseca nella fornitura di servizi di alto livello grazie alle competenze dei soci, del personale dipendente e di tutti i collaboratori professionali, esperti e qualificati, che operano da anni nel settore sociale, con diverse esperienze con anziani, minori e giovani adulti in difficoltà.

La Residenza Lucrezia, attraverso i servizi Offerti dalla Comunità Alloggio si propone, quali finalità statutarie:

- Accogliere ed assistere persone ultrasessantacinquenni autosufficienti, di entrambi i sessi, garantendo il soddisfacimento delle esigenze primarie e di quelle di relazione, mantenendo l’anziano attivo e inserito nel tessuto sociale di appartenenza, attraverso l’organizzazione di adeguati servizi di prevenzione e sostegno, dell’autosufficienza psico-fisica, in costante scambio con i familiari e la comunità circostante;
- Sostenere e promuovere la vita di relazione, il reinserimento sociale e lo sviluppo di competenze personali e sociali, prevenendo le situazioni di disagio e di emarginazione sociale;

- Favorire l'integrazione delle persone anziane, l'aggregazione degli stessi e stimolare ogni tipo di relazione sociale nell'ambito della comunità;
- Favorire l'autonomia personale per il mantenimento e miglioramento delle capacità affettive, relazionali e comportamentali, grazie a momenti e spazi di aggregazione e socializzazione; dare una risposta integrata ai bisogni della persona assistita, caratterizzata da continuità e personalizzazione degli interventi in suo favore, attivando e potenziando la rete dei servizi sociali, sanitari e del volontariato che gravitano intorno ad esso;

## **Tipologia della Struttura**

La Comunità Alloggio per Anziani è una struttura di tipo residenziale a prevalente accoglienza alberghiera, a bassa intensità assistenziale, destinata ad ospitare persone autosufficienti di età superiore a 65 anni, le quali non intendono o non possono vivere autonomamente presso il proprio nucleo familiare. Nella Comunità Alloggio viene garantito il soddisfacimento delle esigenze primarie e di quelle di relazione al fine di mantenere l'anziano attivo e inserito nel tessuto sociale, anche attraverso iniziative sociali e culturali, coinvolgendolo nella vita comunitaria e in costante scambio con i familiari e la comunità circostante.

Nelle comunità alloggio le dimensioni e l'organizzazione degli ambienti ripropongono le caratteristiche delle case di civile abitazione, garantendo agli ospiti spazi e momenti di vita individuale e di attività comuni. Nelle ore notturne viene assicurata la presenza di almeno un operatore, è comunque garantito l'intervento per eventuali emergenze. A tal fine sono state individuati due referenti con il compito di attivare le risorse necessarie al bisogno urgente segnalato.

L'assistenza medica di base per gli Ospiti della Comunità Alloggio viene garantita dal medico di medicina generale che in carico l'utente. L'assistenza medica specialistica viene garantita ed erogata dal Servizio Sanitario Regionale in base alle norme di riferimento. La capacità ricettiva della Comunità Alloggio è di 16 persone, solo in casi eccezionali, documentabili e per un periodo di 30 giorni, la ricettività della Comunità può essere superata per un numero massimo di due Ospiti.

Come indicato dal DPGR 4/2008, ART. 3, punto 3: Le strutture residenziali a carattere comunitario sono caratterizzate da bassa intensità assistenziale, bassa e media complessità organizzativa, sono a prevalente accoglienza alberghiera e sono destinate ad ospitare persone con limitata autonomia personale, prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia contrastante con il piano personalizzato di assistenza.

La Struttura è ubicata in via Cavour n. 31, Quartu Sant'Elena (Ca).

### La Comunità Alloggio è così strutturata:

- Ingresso Padronale con Piattaforma Servoscala
- Ingresso Soggiorno
- Sala da Pranzo Soggiorno
- Ufficio
- Soggiorno e Sala Polifunzionale
- Cucina
- 8 Camere da letto (da 1, 2, 3 posti letto)
- servizi igienici per persone autosufficienti
- servizi igienici per persone diversamente abili
- Cucina e deposito magazzino
- Spazio Lavanderia
- Stireria e Guardaroba
- Spogliatoi e servizi per il personale

Le finalità che la Comunità Alloggio si propone di raggiungere sono:

- Fornire assistenza continuativa con prestazioni alberghiere e socio-assistenziali
- Favorire il soddisfacimento delle esigenze primarie

- Favorire tutte le azioni che hanno lo scopo di mantenere e promuovere lo sviluppo dell'autonomia della persona attraverso la valorizzazione delle abilità residue
- Favorire il recupero della persona evitandone il decadimento psicofisico
- Garantire l'assistenza quotidiana con il soddisfacimento delle esigenze di vita
- Potenziare capacità di autonomia personale
- Prevenire e/o ridurre il danno di capacità già compromesse per quegli anziani parzialmente autosufficienti
- Promuovere e stimolare la vita di relazione
- Promuovere momenti di incontro e di rapporto con l'ambiente esterno
- Porre l'anziano nelle condizioni di essere un soggetto attivo che partecipa con autodeterminazione alla sua vita, in riferimento alle sue condizioni, ai suoi bisogni e alle sue aspettative
- Mantenere contatti significativi con la realtà sociale, in quanto la comunità alloggio è parte integrante di una comunità.
- Garantire interventi mirati al superamento di tutti gli stati di emarginazione e di esclusione sociale, favorendo la fruizione di tutte le strutture esistenti nel territorio, sia ricreative che socializzanti
- Coinvolgimento della famiglia, che deve essere posta al centro dell'attenzione di tutti gli interventi in quanto capace di influenzare le dinamiche interpersonali, le scelte gli obiettivi
- Gestione P.A.I. (Piani di Assistenza Individualizzati)

La Comunità Alloggio Residenza Lucrezia possiede i seguenti requisiti minimi generali:

- 1) la Residenza è ubicata in Centro Storico, facilmente raggiungibile con l'uso dei mezzi pubblici, organizzata e strutturata da permettere la partecipazione delle persone accolte alla vita sociale della comunità;
- 2) la Residenza possiede i requisiti logistici e organizzativi per soddisfare tutte le esigenze derivanti dalle condizioni personali degli Ospiti e per consentire loro di acquisire livelli di autonomia.
- 3) l'equipe di lavoro prevede la presenza di figure professionali sociali e sanitarie qualificate, in relazione alle caratteristiche dell'utenza ospitata;
- 4) assicura ai dipendenti il rispetto rigoroso delle norme contrattuali vigenti;
- 5) assicura la presenza di un coordinatore responsabile della struttura;
- 6) assicura spazi adeguati che permettano idonea funzionalità d'uso e fruibilità in relazione alle caratteristiche dell'utenza ospitata;
- 7) garantisce l'assenza di barriere architettoniche;
- 8) è dotata di un impianto di climatizzazione di aria calda e fredda e garantisce la fornitura di acqua calda in tutti i sanitari presenti nella struttura;
- 9) la Residenza effettua regolare manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici, della struttura interna ed esterna per il mantenimento costante del suo stato a regola d'arte.

La Residenza rispetta inoltre i seguenti ulteriori requisiti minimi generali:

- a) assicura l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy delle persone ospitate;
- b) organizza le attività nel rispetto dei normali ritmi di vita degli ospiti;
- c) predispone per le persone ospitate un piano assistenziale personalizzato;
- d) è dotata di un registro degli ospiti, con recapito di un referente, costantemente aggiornato;
- e) ha predisposto un registro del personale dipendente costantemente aggiornato, nonché dei soggetti che prestano la propria opera a titolo di volontariato;
- f) la Residenza opera nel rispetto degli obblighi informativi verso Regione, Province e Comuni compresi quelli relativi all'aggiornamento annuale della banca dati delle strutture sociali, Ats, Istat, etc.
- g) la Residenza si impegna, qualora fosse richiesto dalle normative vigenti, a richiedere al personale dipendente e ai collaboratori il Certificato Penale e a comunicare i nominativi degli Ospiti accolti in Struttura alla Questura di Cagliari e/o alle autorità competenti;
- h) la Residenza valuta con attenzione le necessità di ogni Ospite attraverso un Piano di Assistenza Individuale. Il Piano personalizzato è corredato da un sistema di valutazione integrata e periodica rapportata ai relativi obiettivi. In base all'esito della stessa si procede alla revisione ed adeguamento del piano personalizzato;
- i) l'organizzazione di tutte le attività è programmata nel rispetto dei normali ritmi di vita degli Ospiti;
- l) nella Residenza sono accolti Ospiti con caratteristiche omogenee rispetto ai bisogni assistenziali espressi;
- m) la Residenza è dotata di telefono con sistema di segreteria, fax e di computer con connessione ad internet;
- n) la Residenza interagisce e collabora con il Comune e con gli altri soggetti competenti al fine di facilitare il "lavoro di rete" per favorire la creazione di un contesto territoriale favorevole al raggiungimento degli obiettivi;

- o) la presente Carta dei Servizi, oltre a contenere la mappa della struttura, regolarmente affissa nei locali della Residenza, dettaglia le informazioni inerenti le prestazioni offerte come indicato dal nomenclatore delle prestazioni sociali; questa comprende le tariffe praticate con indicazione delle prestazioni ricomprese;
- p) gli estremi degli atti relativi all'autorizzazione sono reperibili nella pratica SUAP e nella documentazione rilasciata dal Comune di Quartu Sant'Elena, disponibili e visionabili all'interno della Residenza;
- q) la copertura assicurativa dei rischi di infortuni o da danni subiti e/o provocati dalle persone accolte, dal personale o dai volontari/tirocinanti, è stata regolarmente stipulata con apposita Compagnia di Assicurazione;
- r) la Residenza si prepara alla Certificazione della Residenza e dei Servizi erogati, sulla base dei più efficienti standard di qualità previsti nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza, attraverso la certificazione del sistema di controllo della qualità;
- s) la Lucrezia Società Srl sta realizzando il sito web della Società e della Residenza, con tutte le informazioni riguardanti la Struttura e la sua organizzazione, con apposita area riservata agli utenti e ai rispettivi parenti e affini per la valutazione del servizio offerto dalla struttura.

### **Struttura organizzativa**

La Struttura organizzativa utilizzata per la gestione delle attività è basata sul lavoro dei soci della Lucrezia Servizi, sia nel settore organizzativo che in quello operativo, con la collaborazione del personale dipendente, altamente qualificato e competente, e delle diverse figure mediche e professionali che completano l'organico necessario a gestire una Residenza di alto livello quale Residenza Lucrezia, quali: Coordinatore Responsabile della Residenza, Coordinatore del Servizio, Medico Curante, Educatore Professionale, Esperti di laboratorio, Animatore Socio-culturale, Operatori Socio Sanitari, Operatori Socio Assistenziali, Ausiliari Socio Assistenziali, ecc. possono aggiungersi all'organico le figure professionali dell'Infermiere e del Terapista della riabilitazione, lo Psicologo, l'Assistente Sociale ed il Medico Specialista.

Il Coordinatore Responsabile di Struttura si occupa della predisposizione dei turni di lavoro del personale dipendente, del buon andamento del servizio, della qualità della vita offerta dalla Residenza, del rapporto con i familiari e i parenti degli Ospiti, con i volontari e i tirocinanti, con i Servizi Sociali, con la comunità esterna, e tutte le figure professionali che collaborano con la Residenza.

### **L'iniziativa imprenditoriale**

La Residenza Lucrezia è una Struttura che ospita persone autosufficienti (anche di grado diverso), gli Ospiti potranno godere e svolgere attività non legate alla semplice assistenza, ma anche specifiche attività di laboratorio, attività riabilitative, attività di gruppo e individuali, attività ludico-ricreative, socio-culturali, escursioni, gite e visite guidate ecc. con l'intervento di educatori e animatori specializzati.

La Società punta a mantenere elevato il livello di prestazione fisica dell'anziano, compatibilmente con la sua situazione pregressa, ma soprattutto a mantenere alto il morale e lo spirito d'iniziativa, elementi che quando sono assenti creano problemi anche alla situazione sanitaria degli Ospiti.

I Soci, i dipendenti e i Collaboratori che operano all'interno della Residenza sono tutti esperti e qualificati, professionalmente validi e competenti per i settori di intervento nei quali sono stati inseriti.

L'intento della Società è stato da subito quello di offrire un servizio di alto livello, pertanto la Residenza è dotata di attrezzature e accessori all'avanguardia e di ottimo livello qualitativo.

### **Gli Ospiti della Struttura**

L'utenza alla quale si rivolge la Società è quella della Città di Quartu Sant'Elena, e delle altre cittadine ormai collegate al grande centro urbano Quartese, fino alla Città di Cagliari, nei quali si riscontra una situazione di "bisogno di Servizi" rivolti alle persone anziane. In particolare si è riscontrata la carenza di Strutture di livello medio alte, fuori dagli schemi delle "classiche" case di riposo.

La città di Quartu Sant'Elena si è subito rivelata adatta per offrire un servizio Residenziale Integrato, grazie

soprattutto alla sua posizione favorevole, sfruttando le potenzialità dell'area circostante, in quanto direttamente collegata con il capoluogo sardo, la Città di Cagliari.

A seconda del luogo di provenienza, data la posizione strategica della città di Quartu Sant'Elena, la Residenza Lucrezia consentirà di mantenere nel territorio, vicino alle famiglie di origine, anziani che altrimenti verrebbero trasferiti in strutture maggiormente distanti impedendo il contatto costante con i parenti e gli amici più cari.

La Società offrirà (su richiesta) il servizio di accompagnamento, qualora l'anziano desideri tornare alla residenza d'origine, per trascorrervi dei periodi, soprattutto festivi, per riprenderlo successivamente col servizio di navetta.

## MISSION

La mission della nostra Residenza è da sempre la soddisfazione dei bisogni degli anziani e delle loro famiglie, garantendo servizi socio assistenziali e socio sanitari di qualità elevata, la "personalizzazione" del servizio attraverso un'assistenza globale, che mantenga inalterati i principi ispiratori di:

- Rispetto
- Umanità
- Eguaglianza dei diritti
- Collaborazione e Competenza dei suoi Professionisti, che consentono di:
  - accogliere e assistere persone in difficoltà, sostenendo e promuovendo la vita comunitaria
  - favorire l'integrazione e il reinserimento sociale, lo sviluppo di competenze personali e sociali
  - favorire lo stato di benessere dell'Ospite stimolando, potenziando e valorizzando le abilità residue, attraverso specifiche attività che tengano conto della personalità e delle sue capacità fisiche e mentali
  - prevenire le situazioni di disagio, di emarginazione sociale e di rischio legate alla condizione in cui si trova l'Ospite, rallentando il processo di involuzione senile.

## PRINCIPI ISPIRATORI

Tutte le attività e le prestazioni erogate dalla nostra Residenza, sono programmate in modo da assicurare sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza**

I servizi sono erogati nel pieno rispetto delle persone accolte, dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, lingua, religione, condizioni socio-economiche e opinioni politiche.

La diversità della tipologia degli interventi assistenziali e sanitari è praticata esclusivamente in base alle esigenze personali.

### **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di rispetto, obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Diritto di scelta**

L'Ospite, all'interno della Residenza, può scegliere a quali Servizi ed attività aderire, compatibilmente con i contenuti del presente documento.

### **Continuità**

L'organizzazione del servizio è volta ad assicurare la continuità delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e tutelari, nel rispetto del servizio assistenziale garantito dalla Residenza e dei Piani Assistenziali Individualizzati. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.



## Partecipazione

Agli Ospiti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro e confronto tra la Direzione della Residenza, il Coordinatore Responsabile del Servizio, tutto il personale dipendente e i collaboratori professionali, e i familiari degli Ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.

Inoltre, il P.A.I., viene periodicamente aggiornato e condiviso nelle sue linee fondamentali da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, i familiari di riferimento e/o Tutore e l'assistente sociale.

La Residenza garantisce all'Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia dei servizi, volti a garantire la promozione della salute e del benessere degli Ospiti, sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

L'efficienza del servizio è garantita grazie all'utilizzo di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli Ospiti.

## FINALITA' E VALORI

Al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti della Residenza fruitori del servizio, vengono perseguite le seguenti Finalità e Valori fondamentali:

- Salvaguardare il benessere psichico e fisico dell'anziano, grazie ad interventi che prevenano le complicanze nelle patologie invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento legato all'età delle persone accolte.
- Mantenere e migliorare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, attraverso l'organizzazione e la programmazione proficua dei diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, per poter garantire l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- Promuovere l'integrazione con tutta la Comunità e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
- Assicurare la personalizzazione e flessibilità degli interventi, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'Ospite e del suo stato di salute, per favorire il benessere e la qualità della vita della persona accolta nella Residenza.
- Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.



## LA RESIDENZA LUCREZIA

La Residenza Lucrezia è costituita da un appartamento adibito a Comunità Alloggio, la cui tipologia, capacità ricettiva e regolamentazione sono oggetto del Regolamento Interno della Struttura.

La Residenza offre assistenza alla persona e assistenza alberghiera, diurna e notturna, in regime residenziale, garantisce assistenza nelle attività quotidiane con personale esperto e qualificato, facilita la fruizione di attività ricreativo-culturali interne ed esterne alla Residenza.

La capacità ricettiva della struttura è di n. 16 Ospiti. La Residenza Lucrezia esplica la sua attività e relativi servizi attraverso la seguente tipologia di struttura:

### La Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio è una struttura di tipo residenziale, a bassa intensità assistenziale, destinata ad ospitare persone autosufficienti, le quali non intendono o non possono vivere autonomamente presso il proprio nucleo familiare.

Nella Comunità alloggio viene garantito il soddisfacimento delle esigenze primarie e di quelle di relazione al fine di mantenere l'anziano attivo e inserito nel tessuto sociale, anche attraverso iniziative sociali e culturali, coinvolgendolo nella vita comunitaria e in costante scambio con i familiari. La capacità ricettiva della Comunità Alloggio è di 16 persone.



La Comunità Alloggio è ubicata in Via Cavour n. 31 a Quartu Sant'Elena, è costituita da ingresso padronale con rampa servoscala per persone con ridotta mobilità, 1 Soggiorno ingresso, 1 camera singola, 4 camere doppie, 3 camere triple, 1 sala polifunzionale "soggiorno e sala da pranzo", due soggiorni, servizi igienici per persone autosufficienti e per persone diversamente abili, spazio lavanderia, stireria e guardaroba; la struttura è dotata di un ampio balcone che si affaccia sul giardino interno ed è direttamente collegata con la Comunità Alloggio tramite ascensore e scale.

La Comunità Alloggio si propone di raggiungere le seguenti finalità:

- Favorire il recupero della persona evitandone il decadimento psicofisico
- Garantire l'assistenza quotidiana con il soddisfacimento delle esigenze di vita
- Potenziare capacità di autonomia personale
- Prevenire e/o ridurre il danno di capacità già lievemente compromesse
- Promuovere e stimolare la vita di relazione
- Promuovere momenti di incontro e di rapporto con l'ambiente esterno
- Porre l'anziano nelle condizioni di essere un soggetto attivo che partecipa con autodeterminazione alla sua vita, in riferimento alle sue condizioni, ai suoi bisogni e alle sue aspettative
- Mantenere contatti significativi con la realtà sociale, in quanto la Residenza è parte integrante di una comunità

## LA STRUTTURA

La Residenza Lucrezia è il luogo ideale per trascorrere una vita serena, immersa in un ambiente calorosamente familiare e accogliente, che accompagna i suoi Ospiti alla scoperta di una dimensione sociale stimolante e ricca di emozioni.

Situata nel centro storico di Quartu Sant'Elena, che, dopo il capoluogo è il centro più popoloso dell'area metropolitana di Cagliari.

A pochi passi dalla Piazza Azuni e dalla Piazza Sant'Elena, permette di raggiungere a piedi la vicinissima Chiesa di Sant'Elena, la Basilica di Sant'Elena Imperatrice, la Chiesa di Sant'Agata. Sempre nelle vicinanze si trovano le famose Antica Casa Olla e la Casa Museo Sa Dom'e Farra, la Piazza Giacomo Matteotti e il CTM Point, che permette ai familiari di raggiungere la Residenza comodamente con i mezzi pubblici, evitando lo stress del parcheggio.



La Residenza è infatti ottimamente inserita nel centro storico più importante della città. La posizione centrale è un punto di forza della Residenza Lucrezia, i cui servizi sono facilmente accessibili e raggiungibili a piedi in pochi minuti. La posizione della struttura è un punto di forza della Residenza Lucrezia.

Casa Lucrezia offre un elevato standard di comfort alberghiero, grazie agli ampi e accoglienti spazi dedicati al relax e alla socializzazione, e alle sue graziose camere singole e doppie, dotate di tutti i comfort. Completamente climatizzata è arredata con gusto per essere concepita la “Casa” delle persone accolte, per far sentire gli anziani Ospiti a proprio agio come a casa propria.

Offre inoltre vasti spazi dedicati alla socializzazione e allo svago. Tra questi l'ampio e curato Balcone che si affaccia direttamente sul giardino interno.

Uno staff altamente qualificato seguirà giorno dopo giorno ciascun Ospite accompagnandolo nei gesti quotidiani. Dalla mattina alla sera le giornate scorreranno piacevolmente, animate da eventi e feste, attività ludico-ricreative e riabilitative, di laboratorio, gite organizzate e tante altre iniziative mirate alla soddisfazione e realizzazione personale di ogni Ospite.



## SERVIZI

### Servizi Socio-Assistenziali e alberghieri

I servizi socio-assistenziali e alberghieri, diurni e notturni, sono forniti dagli Operatori Socio Sanitari, professionalmente validi e competenti, addetti all'Assistenza alla persona, personale ausiliario, che curano l'igiene della persona, dell'abbigliamento, dell'unità di vita e di degenza della persona assistita. L'Ospite è assistito durante tutti i suoi spostamenti all'interno della Residenza, durante l'utilizzo dei servizi igienici, i pasti, il riposo pomeridiano e notturno, le attività di laboratorio, ricreative, e riabilitative. In caso di emergenza sanitaria tutti gli Operatori Socio Sanitari sono istruiti e formati per i dovuti interventi, o per il ricovero ospedaliero tramite pronto soccorso. Gli Operatori Socio Sanitari operano in stretta collaborazione con la Responsabile della Struttura, la Coordinatrice del Servizio, l'Educatore Professionale, il Medico di Medicina Generale, ed eventualmente l'Infermiere ed il Tecnico della Riabilitazione, e tutte le altre figure professionali che collaborano con la Residenza quali la Psicologa, l'Assistente Sociale etc.

L'assistenza infermieristica è garantita sotto la guida costante del Medico Referente di Comunità, assistendo e monitorando l'Ospite durante l'intero decorso di qualsiasi patologia o malessere.

### **Assistenza Medica di Base e Specialistica**

Le prestazioni di assistenza medica sono svolte dal Medico di Base Referente di Comunità, nonché dalle altre figure mediche specialistiche che collaborano con la Residenza. Il Medico svolge l'attività di diagnosi e di cura, e partecipa all'attuazione di Progetti Assistenziali Individualizzati. Il personale medico svolge inoltre attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la Direzione della Residenza. A richiesta è disponibile all'interno della Comunità anche la consulenza di specialisti, quali il medico Geriatra, il Fisiatra, l'Ortopedico, il Neurologo, lo Psichiatra, il Dermatologo e il Dentista. Gli Operatori in turno si relazionano puntualmente con il Coordinatore Responsabile della Residenza e la Direzione, che a loro volta operano in stretto contatto con l'Infermiere Professionale, il Terapista della Riabilitazione, l'Educatore Professionale e il Medico di Base dell'Ospite, i quali aggiornano puntualmente la cartella e la documentazione sanitaria relativa ad ogni Ospite.

### **Assistenza Infermieristica**

Il servizio è assicurato da Infermieri Professionali che provvedono alla preparazione e somministrazione della terapia farmacologica, medicazioni, prelievi ematici, compilazione delle cartelle degli Ospiti, etc., nonché di riferire ai medici aggiornamenti sullo stato di salute degli Ospiti. Il servizio infermieristico nella comunità Alloggio spesso è erogato attraverso l'ADI.

### **Attività riabilitative**

Per ogni Ospite viene definito un programma riabilitativo volto non solo a curare ma anche a prevenire l'insorgenza di disabilità e che si propone di migliorare le capacità residue dell'anziano. Il Terapista della Riabilitazione, sulla base delle indicazioni del personale medico, effettua interventi di riabilitazione ortopedica, neurologica, respiratoria e vescicale, etc. Per garantire una corretta mobilità e autonomia fisica dell'anziano, si propongono esercizi finalizzati al miglioramento della mobilità articolare, al rinforzo della muscolatura, al potenziamento della resistenza fisica e della coordinazione. Il servizio fisioterapico spesso è erogato dall'ADI.

### **Assistenza Domiciliare**

La Lucrezia Servizi Srl eroga il Servizio tramite una attiva e proficua collaborazione con la Lucrezia Soc. Coop. Soc.le Onlus, offre servizi qualificati per anziani, malati e disabili direttamente al domicilio.

I servizi possono essere sia socio-assistenziali di supporto e aiuto per la vita quotidiana ma anche sanitari.

In base alle esigenze dell'assistito e/o dei suoi famigliari eroghiamo tutti i principali servizi infermieristici e fisioterapici quali infermieristica e riabilitativa, disbrigo pratiche amministrative. I servizi sono rivolti ad anziani, minori e giovani, disabili fisici e psichici, disagiati.

### **Accoglienza Temporanea**

Potranno essere accolte persone anziane bisognose o desiderose di un confortevole momento di riposo, o che, normalmente assistite a casa, necessitano di un periodo di sollievo ai familiari.

### **Servizio dietologico**

I menu vengono elaborati da un nutrizionista sulla base delle abitudini alimentari degli Ospiti e sulle esigenze nutritive rapportate all'età e alle singole necessità individuali. I diversi menu garantiscono ampia scelta e sono modulati su cicli settimanali e stagionali, in base alla tabella dietetica della Asl.

### **Servizio di podologia**

In caso di specifiche esigenze di intervento valutate dall'équipe medica, la Residenza può mettere a disposizione (su richiesta) il servizio di un Podologo professionista.

### **Assistenza tutelare**

Al fine di preservare la qualità della vita all'interno della Residenza, ad ogni Ospite viene fornito il sostegno necessario anche per quanto riguarda la sfera delle relazioni interpersonali. A questo scopo è disponibile un servizio di supporto psicologico erogato da personale qualificato e sono predisposti interventi che mirano a favorire la socializzazione dell'Anziano con gli altri Ospiti presenti nella Residenza.

### **Servizio di supporto alla famiglia**

Ha lo scopo di alleggerire il carico assistenziale che deriva dalla malattia del congiunto attraverso l'attivazione di processi di comunicazione e di scambio.

La Residenza si occupa del regolare svolgimento delle pratiche burocratiche; degli inserimenti, dei ricoveri di sollievo e di gruppo di auto-aiuto. Le finalità sono:

- ✓ tutelare i diritti dei malati e dei familiari;
- ✓ promuovere la nascita di centri di assistenza;
- ✓ stimolare la ricerca;
- ✓ informare e sensibilizzare;

### **Il Gentle Care**

L'obiettivo della metodologia proposta è quello di promuovere il benessere della persona, specie se affetta da deterioramento cognitivo, ottimizzando il suo stato funzionale, favorendo il benessere e migliorando la qualità della vita dell'Ospite rispetto alle "difficoltà" individuali.

Il gentle care cerca di offrire un sostegno personalizzato ai deficit manifestati quotidianamente dalla persona con demenza, attraverso una stretta relazione tra l'anziano e l'ambiente, inteso sia come spazio fisico, sia come persone vivono e ruotano attorno a lui.

### **La Pet Therapy**

Si tratta di una terapia non farmacologica nell'assistenza ad anziani con deterioramento cognitivo che consiste nell'introduzione di uno o più animali all'interno della Residenza. Ciò costituisce una importante stimolazione cognitiva ed affettiva. Gli animali che vengono impiegati nelle attività sono esenti da malattie infettive, hanno caratteristiche comportamentali adeguate al tipo di intervento che svolgono e seguono un protocollo igienico sanitario specifico.

### **Il Piano di Assistenza Individualizzato**

Il Piano di Assistenza Individualizzato, che viene formulato dall'equipe di lavoro della Residenza, è il risultato di un apposito momento valutativo multi-professionale cui concorrono apporti professionali sanitari, assistenziali e sociali in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, che segue obiettivi di recupero e di mantenimento delle autonomie residue dell'anziano. L'equipe multi-professionale è costituita dai Medici e da tutte le diverse figure professionali coinvolte nel processo assistenziale della Residenza.

Il PAI è un progetto di sostegno e cura che prevede la raccolta di tutti i dati individuali e sanitari dell'Ospite utili alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi necessari, ma soprattutto, al mantenimento e potenziamento delle funzioni residue, evidenziando:

- i bisogni socio-assistenziali
- gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'Ospite che si intendono realizzare, ipotizzati sulla base del complesso delle risorse effettivamente disponibili
- il piano operativo, che definisce le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi
- l'identificazione dei responsabili delle diverse fasi dell'intervento
- l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso
- l'indicazione del tutor assistenziale (se previsto).

Il Piano di Assistenza Individualizzato viene aggiornato periodicamente e viene condiviso nelle sue linee fondamentali con l'utente (se possibile), i familiari di riferimento e/o Tutore e l'assistente sociale.

### **Terapia della bambola**

La terapia della bambola, con fasciatoio predisposto, favorisce la diminuzione di alcuni disturbi del comportamento tramite l'accudimento e il maternage, attivando nella persona relazioni tattili e affettive e stimolando emozioni arcaiche.

### **Musicoterapia**

Perdere contatto con se stessi e con la propria storia è quanto di più doloroso possa accadere all'uomo. La musica, con il suo potere evocativo e aggregante, è in grado di far riemergere ricordi e motivazioni sopiti, recuperare capacità attentive e ripristinare "strade comunicative" anche per la persona affetta da demenza.

### **Arte-terapia**

La musica e l'arte possono arricchire la vita delle persone con specifiche problematiche o affette da demenza. L'arte-terapia è una tecnica terapeutica non verbale, che si avvale dell'uso di materiali artistici e che si è mostrata utile ad aiutare e a rendere più accessibili quei vissuti che, pazienti affetti da demenze quali l'Alzheimer non riescono ad esprimere a livello verbale.

### **Danza terapia**

Utilizza il movimento per allentare le tensioni psico-fisiche del paziente e per migliorare il rapporto con il proprio corpo e con gli altri (spesso il proprio partner o in generale il caregiver).

### **Writing therapy**

Con la quale, attraverso la scrittura, si aiuta il paziente a far riaffiorare le proprie emozioni per rielaborarle e dialogare con sé stesso. Ci sono anche buone evidenze che le terapie disponibili possono avere una maggiore efficacia se usate anche in combinazione.

### **La cucina terapeutica**

La cucina terapeutica, uno degli ambienti della Residenza, potrà eventualmente rivelarsi uno tra i più amati dagli Ospiti, dove potranno trascorrere del tempo (in costante affiancamento agli operatori) per poterla così percepire come "La Cucina di Casa": atmosfera domestica, maniglie antitrauma, accessibilità sotto piano per cucinare anche da seduti (monitorati e supportati dagli operatori), una piastra a induzione elettromagnetica che anche in funzione rimane sempre fredda, per proteggerli da scottature e non produce esalazioni. Una cucina "accessibile" dove i profumi (stimolazione sensoriale) si diffondono e scandiscono il ritmo della giornata, qui, infatti, possono essere proposti specifici laboratori di cucina.

### **La stanza della memoria "s'apposentu"**

E' un progetto particolarmente utile e interessante, la "stanza" della memoria si pone lo scopo di alleviare le difficoltà legate all'invecchiamento dell'Ospite, nel tentativo di tenere vive le cognizioni eventualmente ancora non compromesse. A ciò si aggiunge anche l'importante obiettivo di "limitare" il quantitativo farmacologico, debellando una parte di farmaci assunti ed investendo nella risoluzione di problematiche correlate quali insonnia, aggressività e depressione.

S'apposentu "la camera dei ricordi" è arredata con arredi, materiali, oggetti antichi, fotografie, libri, riguardanti prettamente la cultura sarda, la nostra storia, con musiche e canti sardi come sottofondo, ove possibile dolci e prodotti alimentari riguardanti la nostra cucina e le nostre tradizioni culinarie.

### **Il salone di bellezza**

Trattasi dell'organizzazione specifica di un ambiente adatto per prendersi cura di sé, ci si prende cura degli Ospiti prestando loro cure estetiche. Il lavaggio e la cura dei capelli risulta essere molto gradito, specie il lavaggio in quanto rilassante.

Le "sedute di bellezza" sono anche un'occasione per trascorrere alcune ore insieme ai pazienti e i loro familiari, chiacchierando, ascoltandoli, aiutandoli a prendersi cura del proprio aspetto, a recuperare il senso di sé e del valore della propria persona. Sedute e cure di bellezza che diventano realmente "curative".

### **L'Ortoterapia**

Lo spazio verde si configura come uno spazio dei sensi, (il tatto, l'olfatto, la vista), e uno spazio connettivo. Il primo è caratterizzato da piccole zone con spazi dedicati a specifiche essenze: aree colorate (piante selezionate in modo da garantire una corretta distribuzione cromatica) e aree aromatiche (piante che emettono profumazione intense al solo sfregamento delle foglie).

"Ortoterapia" è la traduzione di "horticultural therapy", cugina di quella ben più famosa "pet therapy", basata sull'utilizzo dei piccoli animali domestici.

La pratica del giardinaggio o la semplice visione del Giardino interno possono sortire effetti benefici capaci di ridurre una forte situazione di difficoltà o di limitazione psico-fisica, .

Prendersi cura di organismi vivi, da soli o in gruppo, stimola il senso di responsabilità e la socializzazione; combatte efficacemente il senso di isolamento e di inutilità, a livello fisico sollecita l'attività motoria, migliora il tono generale dell'organismo e contribuisce ad attenuare stress e ansia.

### **Comunicazione**

La comunicazione sarà garantita da sistemi di integrazione e raccordo periodici tra i soggetti coinvolti e in particolare tra i Comuni del distretto, le ASL etc. La circolazione e lo scambio delle informazioni sarà utile per favorire nuovi inserimenti di persone.

### **Partecipazione dei Familiari e del Volontariato**

I familiari vengono coinvolti, oltre che nei sistemi di monitoraggio della qualità dei servizi, anche nella condivisione del Piano di Assistenza Individualizzato. Le diverse figure professionali, inoltre, sono disponibili ad un confronto in merito a quanto di propria competenza. La Residenza sarà costantemente disponibile a programmare attività in sinergia con le associazioni presenti sul territorio.

## **SERVIZI ALBERGHIERI E ALTRI SERVIZI**

### **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione prevede la preparazione di colazione, spuntino a mezza mattina, pranzo, merenda e cena negli appositi locali adibiti a cucina all'interno della Residenza. Il personale professionale e ausiliario è a disposizione per soddisfare tutte le richieste culinarie in ogni momento della giornata accontentando tutte le richieste. I menù sono elaborati da un nutrizionista sulla base delle singole esigenze alimentari e della tabella dietetica della Asl. Attualmente il Servizio viene erogato da una Ditta specializzata con il Catering, con la quale la Residenza sta definendo il contratto. La “Società Cooperativa Sociale Food Pro” rispetta le normative vigenti in materia sanitaria, garantendo la regolare consegna quotidiana del pranzo e della cena. Successivamente la Residenza sostituirà il servizio catering grazie al confezionamento dei pasti nella Cucina Interna.

### **Lavanderia, stireria, servizio guardaroba**

Il servizio di lavanderia consiste nel cambio e lavaggio della biancheria. Dopo un accurato lavaggio segue la stiratura degli indumenti, e il servizio di guardaroba. Grazie a questo servizio gli Ospiti troveranno sempre i loro abiti puliti e profumati, stirati e pronti all'uso. Tutta la biancheria viene smistata tra capi bianchi e colorati, delicati e stingenti, biancheria della cucina. Tutti gli indumenti sono visibilmente contrassegnati per poter essere identificati dal proprietario e facilitarne la riconsegna.

I prodotti utilizzati per il lavaggio e la disinfezione sono biodegradabili nel rispetto dell'ambiente, hanno caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile inconveniente alle persone ospitate.

### **Pulizia e Sanificazione**

E' garantita quotidianamente la pulizia e la sanificazione della Residenza, che in alcune aree vengono ripetute anche diverse volte nell'arco della giornata, al fine di garantire il decoro e l'igiene degli ambienti. Sono accuratamente programmate pulizie di fine dell'intera Residenza e degli oggetti, accessori, etc. per eliminare germi, sporcizia, prevenire e evitare eventuali allergie degli Ospiti, preservare l'estetica degli spazi. I prodotti che vengono utilizzati e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle normative vigenti.

### **Parrucchiere e barbieri**

Oltre all'igiene personale, la cura della persona da parte del personale della Residenza coinvolge gli aspetti estetici come la rasatura della barba, il lavaggio e piega dei capelli. Queste attività verranno svolte su richiesta dell'Ospite da personale specializzato all'interno della Residenza, in spazi dedicati e con periodicità regolare.

### **Estetista**

Su richiesta vengono erogati direttamente in Residenza, con personale altamente qualificato (o presso centro estetico di fiducia) le seguenti cure estetiche: manicure, pedicure, massaggi drenanti, massaggi rilassanti, trucco, depilazioni.

### **Servizio di podologia**

In caso di specifiche esigenze di intervento valutate dall'équipe medica, la Residenza può mettere a disposizione (su richiesta) il servizio di un Podologo professionista;

### **Assistenza religiosa**

All'interno della Residenza saranno organizzati servizi religiosi che consentiranno agli Ospiti di ricevere il conforto dei ministri di ogni confessione, nel pieno rispetto della libertà religiosa del singolo.

Nella Residenza verrà celebrata regolarmente la Santa Messa e a chi ne faccia richiesta verranno somministrati i sacramenti dell'Eucarestia e della Confessione. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella Cattolica potranno rivolgersi alla Direzione per avviare contatti con i ministri degli altri culti.

### **Reception e Centralino**

Il personale addetto alla portineria e al centralino regola gli ingressi e le uscite dei visitatori, si occupa della sorveglianza delle uscite degli Ospiti al solo scopo di garantire la loro sicurezza e nell'assoluto rispetto della privacy individuale oltre che gestire le chiamate in entrata e in uscita (su richiesta) da parte degli Ospiti e familiari. La Residenza garantisce la puntuale consegna della posta destinata agli Ospiti e fornisce la possibilità di accesso alla connessione Internet. La Residenza è dotata di telefonia fissa, cellulari per le videochiamate, connessione internet, pc e attrezzature informatiche.

### **Segretariato e disbrigo pratiche amministrative**

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti e dei Residenti, o chi per loro, che ne facciano preventiva richiesta (riscossioni, pagamenti, modulistica, prenotazione visite mediche, disbrigo pratiche e corrispondenza).

### **Trasporto e accompagnamento visite mediche**

Verrà messo a disposizione degli Ospiti (su richiesta) un servizio di trasporto verso i più vicini ambulatori, laboratori di analisi, cliniche o ospedali qualora sia necessario effettuare visite specialistiche. Su preventiva richiesta si organizzeranno anche spostamenti privati degli Ospiti per eventuali esigenze personali.

### **Sistemi di sicurezza**

Per maggior sicurezza degli Ospiti ogni singolo posto letto e bagno privato saranno dotati di un impianto a chiamata acustica e luminosa attivabili con un tasto di chiamata. Ciò consentirà al personale di assistenza di intervenire tempestivamente in caso di necessità.

### **Servizio di manutenzione**

Il servizio è svolto da personale che si occupa della manutenzione ordinaria sia strutturale che impiantistica, dei beni mobili e delle attrezzature in dotazione, ha cura degli ambienti, per garantire un costante decoro degli spazi e la funzionalità dei servizi.

Le attività del servizio manutenzione sono regolate da una procedura che mira a garantire modalità operative per la segnalazione dei guasti, la ricerca e l'aggiornamento delle soluzioni tecnologiche per gli interventi di ripristino dei livelli di funzionamento standard, queste sono regolarmente registrate.

Il servizio si avvale della collaborazione di ditte esterne qualificate per gli interventi specialistici o per rilevanti manutenzioni straordinarie.



### **Casa Albergo**

La Residenza può essere concepita in alcuni specifici casi come “Casa Albergo”, rivolto a persone autosufficienti, che, in base alle loro esigenze possono soggiornare presso la nostra Residenza.

La Casa offre servizi socio-assistenziali e alberghieri, diurni e notturni, soggiorni lunghi e brevi, vacanze o fine settimana personalizzati. Propone servizi individuali e collettivi, rispettosi degli spazi personali di ciascun Ospite, in un ambiente armonioso e confortevole. Le giornate scorreranno piacevolmente, animate da eventi, attività ricreative e sociali, feste a tema etc. Questa opportunità viene proposta come sostegno alle persone che vivono sole o a rischio di solitudine e di emarginazione.

### **Soggiorni lunghi e brevi**

La Residenza ospita per lunghi e brevi periodi, grazie a soggiorni personalizzati, in base alle esigenze dell'Ospite o dei familiari, periodo di riposo, convalescenza ospedaliera, etc.

### **Vacanze e fine settimana personalizzati**

La Residenza propone soggiorni residenziali temporanei, garantendo il massimo confort alberghiero e socio-assistenziale, per un solo giorno, un fine settimana, un periodo di vacanza, venendo incontro alle diverse esigenze degli Ospiti e dei loro familiari: impegni improvvisi, stato di salute dell'Ospite, o semplicemente per trascorrere giornate diverse tra amici, immersi in un clima caldo e accogliente.

### **Servizio di supporto alla famiglia**

Ha lo scopo di alleggerire il carico assistenziale che deriva dalla malattia del congiunto attraverso l'attivazione di processi di comunicazione e di scambio.

### **Gite e visite guidate**

Periodicamente la Residenza organizza gite e visite guidate, di gruppo o a piccoli gruppi.

### **Attrezzature per inabilità temporanea**

Vengono fornite, su richiesta preventiva, tutte le attrezzature (sedia a rotelle, deambulatore, stampelle etc.) necessarie all'Ospite per agevolare le attività quotidiane.

### **Ascensore e piattaforma servoscala**

Per agevolare gli spostamenti fra i piani della struttura a servizio dei nostri Ospiti e' a disposizione un ascensore in grado di accogliere persone anche su sedia a rotelle. E' inoltre presente una piattaforma servoscala che agevola l'ingresso e l'uscita dalla Residenza.

### **Bagni assistiti**

Anche i bagni sono stati concepiti e accessoriati per agevolare e consentire di effettuare tutte le operazioni in sicurezza. Sono infatti a disposizione degli Ospiti docce con piano a filo pavimento, sedile, sedie e maniglioni; Tutti i bagni sono inoltre dotati di campanello di chiamata.

### **Confortevole spazio all'aperto con luminoso balcone e giardino interno**

Il Balcone della Residenza è sempre verde e fiorito, le vaschette dei fiori, posizionate appositamente a diverse altezze, permettono agli Ospiti di praticare giardinaggio, sia in posizione eretta che seduti comodamente sulla propria sedia. Il Balcone si affaccia direttamente sul Giardino interno, organizzato con comode poltrone, tavolini e ombrelloni. Un ampio spazio luminoso, arieggiato e fiorito che permette rilassanti passeggiate.

### **Parcheggi**

In prossimità della Residenza i parcheggi non mancano, questo permette di posteggiare l'auto tutti i giorni dell'anno senza alcuna difficoltà.

## ATTIVITA' LABORATORIALI E DI ANIMAZIONE

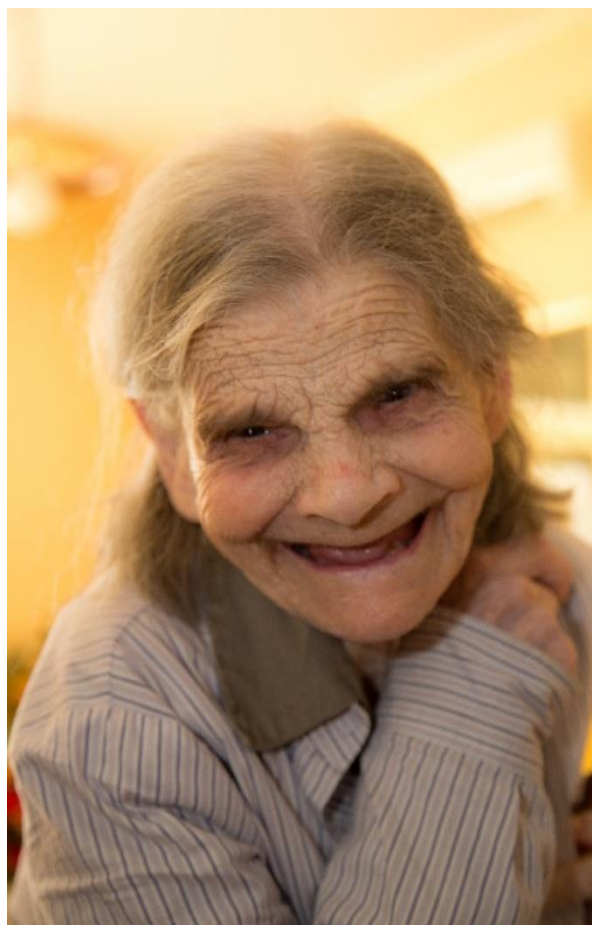
Tutte le attività sono organizzate a livello individuale, di piccolo e grande gruppo, attraverso la predisposizione di un progetto personalizzato di intervento.

L'andamento degli interventi e delle attività seguite da ogni Ospite viene monitorato e documentato con un'apposita cartella personalizzata, quali:

- ✓ attività educative e di socializzazione volte al miglioramento delle capacità comportamentali, affettive, relazionali e cognitive
- ✓ attività mirate alla cura di sé
- ✓ attività ludiche, creative e di laboratorio
- ✓ attività diverse di socializzazione
- ✓ attività riferite all'area delle autonomie personali.

Le attività sono programmate sulla base della personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie degli Ospiti e realizzate in modo da coinvolgere i loro familiari, gli organi di volontariato, scolaresche e associazioni.

Ogni persona, indipendentemente dall'età, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate. Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di animazione che vengono costantemente organizzate all'interno della Residenza.



## LA VITA COMUNITARIA

La giornata all'interno della Residenza è così organizzata:

- ✓ Mattino: risveglio degli Ospiti e attività assistenziali, igiene personale e cura della persona e dell'abbigliamento prima della colazione. Colazione degli Ospiti. Attività ludico-ricreative, di intrattenimento, animazione, attività assistenziali, Pranzo.
- ✓ Riposo pomeridiano, attività assistenziali, cura della persona e dell'abbigliamento, merenda. Attività ludico-ricreative, di intrattenimento, animazione, attività collettive e individuali, attività di gruppo, attività assistenziali, passeggiate e assistenza durante la deambulazione alle persone bisognose, preparazione per la cena.
- ✓ Relax e attività ricreative dopo la cena, (tv, lettura, etc.) preparazione per la messa a letto. Attività assistenziali, igiene personale e cura della persona e dell'abbigliamento.

Riposo dell'Ospite, presenza costante durante la notte dell'Operatore Socio Sanitario.

## MODALITA' DI ACCESSO

Per poter diventare Ospiti della Residenza Lucrezia è necessario presentare domanda scritta alla Direzione della Residenza (usufruendo degli appositi moduli) alla quale dovrà essere allegata tutta la documentazione anagrafica e sanitaria in essa richiesta, per poter stabilire le condizioni fisiche e psichiche del richiedente tali da poter convivere in una Comunità.

## LE PRESTAZIONI

La comunità alloggio fornisce ai propri Ospiti un complesso di prestazioni così articolate:

- ✓ servizio residenziale con l'utilizzo delle camere e degli ambienti comuni;
- ✓ fornitura di vitto completo consistente in una prima colazione, pranzo, spuntino pomeridiano e cena, secondo le quantità e i menù previsti dalla tabella dietetica, approvata dal Responsabile del Servizio di Igiene Pubblica dell'Azienda A.S.L. competente per territorio, con la possibilità di effettuare diete particolari su prescrizione medica;
- ✓ pulizia degli ambienti comuni, pulizia della cucina e rigovernatura del vasellame, delle pentole e stoviglie in uso;
- ✓ pulizia delle camere e rifacimento letti; pulizia dei bagni, delle scale, rampa servoscala, degli ambienti esterni afferenti alla struttura, curando in modo programmato la pulizia delle porte, delle finestre e dei corpi illuminati, split climatizzazione, arredi e accessori;
- ✓ servizio lavanderia, stireria e guardaroba relativa alla biancheria personale degli ospiti, escluso lavaggio a secco che richiede un trattamento particolare i cui costi sono a carico dell'utente;
- ✓ fornitura di biancheria piana ed effetti lettereci (lenzuola, federe, materassi, cuscini, asciugamani, coperte, ecc.);
- ✓ fornitura di materiale cartaceo monouso (tovaglioli, carta asciugamani, carta igienica, ecc.);
- ✓ assistenza alla persona che comprende: aiuto/supervisione/sostituzione nella vestizione e svestizione, nell'igiene personale, nell'assunzione dei pasti ed in tutte le attività quotidiane della persona, bagno assistito, disbrigo pratiche previdenziali ed assistenziali.

Vanno inserite nelle attività di assistenza alla persona:

- ✓ il mantenimento delle relazioni umane interne ed esterne alla struttura e quant'altro occorra per il mantenimento o recupero delle capacità psico-fisiche;
- ✓ assistenza alla tutela igienico-sanitaria (da effettuarsi dietro prescrizione e sotto controllo medico), che comprende attività non legate a situazioni di rischio quali l'assistenza per la corretta esecuzione di prescrizioni farmacologiche e mediche in genere, l'integrazione nei programmi socio-riabilitativi;
- ✓ l'accompagnamento dell'Ospite per visite mediche e terapie, (previo accordo Ospite/familiare)
- ✓ le segnalazioni al Servizio Sanitario di base delle anomalie nelle condizioni psicofisiche dell'Ospite;
- ✓ attività motorie, ricreative e di animazione;
- ✓ assistenza religiosa qualora sia richiesta dall'ospite.

## SERVIZIO DI TRASPORTO

Per accedere alla Residenza è previsto (a richiesta) un servizio di trasporto degli Ospiti dalle loro abitazioni alla Residenza e viceversa, con un automezzo idoneo al trasporto di persone ed opportunamente attrezzato per il trasporto di persone disabili.

Sull'automezzo, oltre all'autista, sarà sempre presente un accompagnatore.

Il Servizio è esteso a tutti gli Ospiti della Residenza, in base alle singole necessità, anche per quelle persone che desiderano fare "visita" alla propria casa.



## COSTO DELLE PRESTAZIONI

La retta mensile della Comunità Alloggio, stabilita in base allo stato di salute dell'Ospite e a quanto concordato nella modulistica di accoglienza e di pagamento, dà diritto all'alloggio, al vitto, all'assistenza alberghiera e socio-sanitaria, nonché ad usufruire di tutte le iniziative di carattere sociale, ricreative, di vita collettiva e di animazione che verranno attivate; nonché prestazioni riabilitative (quando comprese nel servizio).

Il costo della retta mensile è mediamente calcolata in 2.000,00 euro mensili al netto di iva.

Nel caso in cui il Comune compartecipi al pagamento della retta concordata i tempi e le modalità di pagamento saranno conformi a quanto stabilito con la convenzione e/o l'impegnativa di pagamento.

Altri Servizi non ricompresi nella retta mensile, la cui eventuale fruizione determinerà un costo aggiuntivo per l'Ospite (servizi a pagamento)

- Visite mediche specialistiche private (da quantificare)
- Parrucchiera, estetista e barbiere, il professionista può essere scelto dall'Ospite
- Accompagnamento visite mediche, il costo è calcolato in base alla distanza e all'impegno orario
- Pratiche amministrative, mediche, variano a seconda della tipologia
- Pratiche presidi-accessori, variano a seconda della tipologia
- Trasporto in ambulanza, mediamente 80/100,00 euro a trasporto
- Servizio navetta, il costo è calcolato in base alla distanza e all'impegno orario del personale

## INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Residenza Lucrezia cura le relazioni con gli Ospiti, i familiari e con i Cittadini attraverso lo sviluppo e l'applicazione di aspetti e aspettative fondamentali quali:

- Informazione e Accoglienza
- Tutela e Partecipazione
- Diritti e doveri dell'Ospite

Infatti la Residenza:

- assicura informazioni, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i Servizi erogati
- raccoglie suggerimenti e osservazioni



### INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

La predisposizione e la diffusione di documenti informativi (es.: Carta dei Servizi, Campagne pubblicitarie, Sito internet, Fogli informativi, ecc.) costituiscono alcuni dei principali canali di informazione; essi sono integrati dalla possibilità di accedere alla Residenza anche attraverso canali interpersonali o mediante colloqui.

Sono periodicamente attivate specifiche Riunioni formative al Personale al fine di migliorare la capacità di ascolto e comunicazione con l'Ospite e la qualità delle prestazioni erogate.

### TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Residenza garantisce la tutela (es.: fisica, dei dati personali, sensibili, ecc.) dell'Ospite, il quale può formulare suggerimenti, segnalazioni e presentare anche reclami verbali e/o scritti (in seguito anche *osservazioni*) c/o la Segreteria e mediante gli appositi Formati.

La stessa, coadiuvata dalla Direzione e/o dal Servizio interessato dall'osservazione, provvede a dare, nel più breve tempo possibile, risposta all'Ospite.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

### **Gli utenti e i loro familiari hanno il diritto di:**

- Salvaguardare la propria individualità e identità nel pieno rispetto delle proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità
- Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale
- Partecipare alle attività ricreative, educative e di animazione
- Mantenere il più possibile ritmi di vita familiari
- Essere informati sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.

### **Gli Ospiti e i loro familiari hanno il dovere di:**

Osservare il Regolamento Interno della Residenza Lucrezia, mantenere un comportamento serio e dignitoso, astenendosi in modo assoluto da qualsivoglia attività che rechi disturbo agli altri conviventi. All'interno della Residenza è vietato fumare, abusare di bevande alcoliche, rispettando tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione e tutte le norme riportate nel Regolamento Interno.

## FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi e riqualificativi di tutta l'Equipe della Residenza Lucrezia sono conformi alla normativa cogente e volontaria applicabile, sia essa Nazionale, Regionale o Territoriale, e coerenti con tutti i progetti di miglioramento della qualità e in linea con le Politiche e i principi ispiratori della Lucrezia Servizi Srl.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei vari processi formativi e di riqualificazione di competenza e che saranno finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori, Ospiti e loro familiari;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi;
- garantire il costante aggiornamento al personale dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

## STRUMENTI DI VERIFICA

La Residenza garantisce la verifica degli *standard* di Servizio e degli obiettivi di qualità, la verifica sull'attuazione degli *standard* di Servizio e sulla qualità viene effettuata tramite l'utilizzo di Verifiche Ispettive Interne (effettuate da personale formato e qualificato), questionari di soddisfazione somministrati all'Ospite e/o al familiare, indagini campionarie e interviste agli stessi, osservazioni dirette attraverso gruppi di monitoraggio. La Residenza ha avviato la Certificazione della Residenza e dei Servizi erogati dalla Lucrezia Servizi Srl.

## SICUREZZA E QUALITÀ - Attuazione D. Lgs. 81 del 2008 -

La Residenza Lucrezia ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura con la redazione di specifica analisi e valutazione dei rischi, avvalendosi della consulenza di ditta specializzata.

Dopo i lavori di ristrutturazione della Comunità Alloggio, è stato adeguatamente aggiornato il piano di emergenza ed è stato presentato a tutto il personale operante nella struttura, secondo le norme vigenti.

Tutto il personale dipendente ha seguito corso specifico in materia di prevenzione e sicurezza ed è aggiornato, qualora fosse necessario, secondo le disposizioni di legge, circa le misure preventive e le procedure da seguire in caso di emergenza.

Con tutti i lavoratori viene svolto un incontro annuale, previsto dalla normativa vigente, per l'aggiornamento sul piano di evacuazione in atto nella struttura ed è previsto, all'atto di assunzione o di inizio servizio di ogni dipendente, specifico incontro di informazione sulla sicurezza da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (R.S.P.P.). Al momento dell'assunzione, tutto il personale è adeguatamente formato per poter intervenire in caso di emergenza (sottoscrive il protocollo del pronto soccorso) e viene scrupolosamente informato attraverso il materiale informativo sulla sicurezza.

La salute e la sicurezza dei propri soci-lavoratori, dipendenti, collaboratori e la qualità dei servizi erogati sono aspetti imprescindibili e fondamentali all'interno della Residenza Lucrezia.

Per questi motivi abbiamo definito una politica per la qualità volta ad un miglioramento continuo.

Tutto il personale che opera all'interno della struttura ha ricevuto adeguata formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, come previsto dal D.Lgs 81/2008.

Il personale operante all'interno della struttura, è riconoscibile mediante tesserino di riconoscimento.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Come previsto dalla normativa vigente sulla privacy, i dati personali dell'Ospite, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato. Il trattamento dei dati comuni e sensibili, verrà effettuato limitatamente alle finalità residenziali e assistenziali al momento dell'ingresso dell'Ospite nella Residenza, con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione, nelle forme previste dal Regolamento UE 2016/679.

## VOLONTARIATO E TIROCINI

La Residenza promuove ogni forma di presenza delle Associazioni di volontariato e/o di singoli volontari per lo svolgimento di attività di sostegno degli Ospiti. Qualsiasi Associazione di volontariato – purché in regola con le disposizioni di legge – può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, a condizione che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della Residenza. La Residenza deve implementare e potenziare le attività finalizzate ad accogliere:

- Personale volontario che già faccia parte di un'associazione riconosciuta o da iscrivere in qualità di socio-volontario
- Tirocinanti dei corsi di Laurea specifici (Scienze della Formazione, dell'Educazione, etc.) , nonché studenti che hanno conseguito la maturità in Istituti e Licei per i Servizi Sociali, tirocinanti dei corsi di qualifica nell'area dell'handicap, tirocinanti dei corsi di qualifica socio-sanitaria (OSS), altre forme di tirocinio.

I volontari e i tirocinanti verranno affiancati al personale dipendente in servizio, durante le attività assistenziali, educative, riabilitative, ludico-ricreative e di animazione programmate nella Residenza.



## PERSONALE

Il personale è qualitativamente e quantitativamente commisurato alle necessità della Residenza Lucrezia, è costituito dai Soci Lavoratori, dal personale dipendente, dai collaboratori professionali e dai volontari e/o tirocinanti, secondo i parametri stabiliti dalle disposizioni di legge nazionali e regionali.

L'organico del personale comprende le seguenti figure professionali:

- Direttore Responsabile della Residenza
- Coordinatore di Struttura
- Responsabile attività assistenziali
- Medico referente di Comunità
- Psicologo, Assistente Sociale
- Infermiere Professionale
- Tecnico della riabilitazione
- Educatori Professionali
- Animatori Socio Culturali
- Esperti di laboratorio
- Operatori Socio Sanitari
- Operatori Socio Assistenziali
- Ausiliari Socio Assistenziali
- Responsabile amministrativo
- Addetto alla segreteria
- Soci Volontari
- Volontari e Tirocinanti.



### **Direzione**

L'attività è affidata al legale rappresentante della Lucrezia Servizi Srl, Responsabile della Residenza, chiamato a tradurre – in termini operativi – gli obiettivi individuati dalla Residenza.

Egli adotta propri atti e provvedimenti al fine di garantire il buon funzionamento della struttura e cura i rapporti con gli anziani ospiti, i famigliari, i collaboratori, gli Enti e le Istituzioni esterne.

E' presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì, secondo gli orari esposti al pubblico. Al di fuori del normale orario di lavoro, riceve su appuntamento.

### **Coordinatore di Struttura**

E' Responsabile della struttura e della sua gestione. Tutta la sua attività è mirata a garantire benessere e qualità alla vita degli anziani ospitati. Sovrintende al funzionamento di tutti i servizi e coordina le varie professionalità operanti; RAA (responsabile attività assistenziali), O.S.S. (operatori socio assistenziali), I (infermiere), Educatore, Animatore, TdR (terapisti della riabilitazione), Addetti ai servizi generali e ne promuove l'integrazione.

Gestisce gli accessi in Struttura ed è il referente per i familiari degli anziani. Verifica ed esegue il monitoraggio dei piani assistenziali personalizzati "PAI". E' il referente con il Comune e cura i rapporti con i Servizi Sociali.

### **Responsabile Attività Assistenziali**

Elabora il programma di lavoro dei reparti con l'apporto degli operatori e raccoglie le informazioni socio – assistenziali dell'anziano. Segue l'anziano all'ingresso in struttura ed assicura la elaborazione del programma socio – assistenziale attraverso la collaborazione e l'integrazione con le altre professionalità. Assicura la presenza del personale attraverso la predisposizione e gestione del turno di lavoro. Indirizza, coordina e controlla gli operatori, ne valuta le prestazioni sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali. Tiene i rapporti con i familiari.

### **Medico referente di Comunità**

Le prestazioni di assistenza medica sono svolte dai Medici di Base Referenti di Comunità, nonché dalle altre figure mediche specialistiche che collaborano con la Residenza, con la Psicologa, etc. Il Medico di base Referente di struttura svolge l'attività di diagnosi e di cura e partecipa all'attuazione di Progetti Assistenziali Individualizzati. Il personale medico svolge inoltre attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con l'Infermiere Professionale e la Direzione della Residenza, l'Assistente Sociale, etc.

### **Infermiere**

L'Infermiere è la figura di riferimento per quanto concerne l'interazione con i Medici di Base e con le famiglie per quanto attiene la terapia, le patologie, le azioni volte alla prevenzione e alla riabilitazione.

### **Terapista della Riabilitazione**

Programma e si occupa delle attività di riabilitazione psicomotoria e, insieme all'Educatore e all'Animatore, delle attività di terapia occupazionale degli Utenti su base del Piano di Assistenza Individualizzato.

### **Educatori Professionali**

Le attività proposte sono organizzate a livello individuale, di piccolo e grande gruppo, attraverso la predisposizione di un progetto personalizzato di intervento. Gli educatori proporranno:

- attività educative e di socializzazione volte al miglioramento delle capacità comportamentali, affettive, relazionali e cognitive
- attività mirate alla cura di sé
- attività ludiche, creative e di laboratorio
- attività diverse di socializzazione
- attività riabilitative: ROT, etc.
- attività riferite all'area delle autonomie personali.

### **Animatore Socio Culturale**

E' l'operatore che organizza attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione e al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive dell'anziano. E' uno dei soggetti principali, assieme all'Educatore Professionale e al Terapista della Riabilitazione, nell'applicazione delle tecniche non farmacologiche di trattamento degli anziani con problemi cognitivi.

### **Addetti all'Assistenza**

Gli addetti all'assistenza dell'Ospite (OSS) provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari, in particolare si occupano dell'igiene, dell'alimentazione, dell'abbigliamento, della socializzazione, della mobilitazione e della sorveglianza degli Ospiti. Il personale operante presso la Residenza Casa Lucrezia è qualificato ed in possesso dell'attestato relativo alla propria qualifica.

### **Ausiliaria Socio Assistenziale**

L'Ausiliaria, oltre alle sue mansioni specifiche di pulizia degli ambienti, cura dell'abbigliamento, lavanderia, etc., collabora attivamente con gli Operatori Assistenziali, al fine di preservare la qualità della vita e il benessere degli Ospiti.

### **Responsabile Amministrativo**

Il personale amministrativo è composto dall'amministratore della Lucrezia Servizi Srl e da un addetto alla segreteria. L'Ufficio provvede a tutte le pratiche amministrative Società e della Residenza ed in particolare, nei confronti degli Ospiti, alla:

- consegna dei moduli di richiesta di ricovero e documentazione informativa circa la Struttura;
- comunicazione e informazioni di carattere amministrativo ad Ospiti e familiari prima e durante il soggiorno;
- emissione delle fatture riguardanti i soggiorni nella Residenza;
- compilazione della dichiarazione annuale dei costi sanitari e non;
- assistenza informativa circa l'attivazione delle diverse forme di protezione giuridica (Amministratore di sostegno, etc.).



## DESCRIZIONE DEL PERSONALE

La Residenza in relazione al proprio personale operante in struttura dovrà garantire il rispetto delle norme vigenti in materia. Prima dell'inizio dell'attività, la Residenza ha fornito l'elenco nominativo delle unità di personale, i titoli e la loro qualifica previsti dalle norme vigenti, il nominativo del Responsabile Coordinatore del Servizio, e altresì comunicherà con regolarità e tempestività ogni variazione relativa all'organico del personale.

La Residenza ha predisposto un programma di supervisione dell'equipe educativa con l'obiettivo di supportare le dinamiche relazionali legate alla gestione della vita comunitaria in struttura. Saranno predisposti programmi annuali di formazione e aggiornamento del personale, attraverso specifiche consulenze, corsi formativi con supervisori di gruppi di lavoro specializzati.

La Residenza garantisce un'adeguata turnazione, nel rispetto del contratto di lavoro e del numero complessivo degli operatori in organico scaturente dal rapporto numerico operatori/ospite previsto per la Comunità Alloggio.

Il personale che opera nella struttura, munito di tesserino identificativo con il nome e la qualifica, è composto dalle seguenti figure professionali, e nella misura rapporto operatori/ utenti, come da disposizioni regionali vigenti:

- Responsabile Coordinatore del Servizio della Residenza;
- Educatore Professionale/Animatore;
- Operatori Socio Sanitari;
- Personale addetto ai servizi generali.

L'impiego orario minimo del personale è adeguato alle esigenze di una ottimale gestione della struttura ed è proporzionale al numero degli anziani ospitati. Tutto il personale adibito alle attività e prestazioni individuate nel presente Regolamento sono in possesso di tutti i requisiti professionali idonei alla migliore realizzazione del servizio. Il personale impiegato nell'espletamento dei servizi è fisicamente idoneo e di provata professionalità, capacità e moralità.

### ✓ **La Direzione**

La Direzione della Residenza è individuato nella figura del legale rappresentante e amministratore della Lucrezia Servizi Srl, e rappresenta la Società nei rapporti con il Comune, la Responsabile del Servizio Sociale, l'Asl di appartenenza, il MMG e tutti gli Enti pubblici eventualmente coinvolti nella corretta esecuzione delle prestazioni previste nel Regolamento e la gestione del servizio;

- benessere degli ospiti;
- manutenzione straordinaria della struttura;
- verifica l'andamento generale del servizio in ordine al mantenimento dei livelli qualitativi, e della conformità della gestione agli obiettivi prefissati, verificando periodicamente l'andamento complessivo, l'amministrazione e la gestione della Residenza;

Il legale rappresentante/amministratore della Lucrezia Servizi Srl è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00, riceve per appuntamento in modalità "protetta", nel rispetto delle procedure e protocolli anti-Covid-19;

### ✓ **La Responsabile/Coordinatore del Servizio**

Il Responsabile/Coordinatore della gestione della Comunità Alloggio, in possesso di idonea competenza professionale, e titolo di studio, con funzioni di coordinamento, provvede a:

- mantenere i rapporti con la Direzione/legale rappresentante della Lucrezia Servizi Srl, cura i rapporti con il Comune, la Responsabile del Servizio Sociale, l'Asl di appartenenza, il MMG e tutti gli Enti pubblici eventualmente coinvolti nella corretta esecuzione delle prestazioni previste nel Regolamento e la gestione del servizio;
- segnala al Comune le eventuali necessità operative rientranti nelle manutenzioni straordinarie e ogni disagio che può creare disservizi nella struttura, per quanto la Residenza deve provvedere autonomamente al mantenimento efficiente della Residenza, impianti, etc;
- può informare il Comune sull'andamento delle attività a seconda delle esigenze e della situazione che si verifica all'interno della Struttura;

- deve garantire il coordinamento delle risorse umane che operano all'interno della struttura, creando le condizioni necessarie affinché ogni professionalità possa operare secondo le proprie competenze per il raggiungimento di obiettivi comuni;
- articolare la turnazione degli operatori;
- convocare le riunioni del personale della struttura garantendo la realizzazione delle decisioni operative maturate in seno al gruppo;
- garantire il mantenimento delle normali condizioni igieniche, di efficienza e sicurezza della struttura con la tempestiva attuazione di tutti gli interventi di manutenzione ordinaria, in accordo con la Direzione;
- assicurare la corretta somministrazione del pasto, quantitativa e qualitativa, verifica e controllo del servizio catering, nonché di quant'altro è necessario per il regolare svolgimento di tutti i servizi;
- assicurare il rispetto della tabella dietetica;
- chiamare, in caso di necessità o all'occorrenza, il medico di fiducia dell'Ospite, fatti salvi gli accessi programmati settimanalmente;
- sovrintendere a che all'Ospite vengano fornite le necessarie cure come prescritte dal medico;
- curare l'approvvigionamento e l'aiuto alla corretta assunzione dei medicinali prescritti dal medico curante;
- organizzare, su ordine del medico curante o della guardia medica, l'eventuale trasporto dell'Ospite in ospedale e mantenere costanti i rapporti con lo stesso durante la degenza;
- accertarsi che gli Ospiti sottoposti a particolari diete seguano il regime alimentare indicato dal medico prescrivente;
- vigilare sulla condotta disciplinare degli Ospiti e del personale addetto alle varie prestazioni di lavoro;
- informare con tempestività i parenti e il Comune in caso di pericolo di vita o grave infermità dell'Ospite;
- garantire il soddisfacimento delle scelte religiose;
- predisporre il programma di coordinamento delle eventuali attività di volontariato (riconosciuto ai sensi di legge);
- espletare il servizio di Segretariato Sociale (nei confronti dell'Ospite richiedente che sia privo di parenti);
- predisporre ed aggiornare la documentazione dell'Ospite, Cartella Sanitaria, PAI, Diario dell'Ospite;
- farsi carico di ogni altra incombenza inerente l'attività di tale figura professionale per l'erogazione del servizio;

L'orario di lavoro è dalle ore 09:30 alle ore 11:30, con un orario minimo settimanale di 6 ore, sono previsti rientri, mansioni e verifiche del servizio anche di pomeriggio, dalle ore 16:00 alle 18:00 in base alle esigenze di servizio. La Coordinatrice del Servizio riceve per appuntamento in modalità "protetta", nel rispetto delle procedure e protocolli anti-Covid-19;

#### ✓ **Educatore Professionale/Animatore**

Il personale in possesso della qualifica di Educatore Professionale e Animatore, dovranno svolgere tutte le mansioni inerenti la figura professionale. In particolare avranno il compito di predisporre programmi individualizzati in favore degli Ospiti, da concordare con il gruppo di lavoro della struttura. I programmi saranno mirati al potenziamento delle capacità della persona e ad agevolare le relazioni tra gli anziani, con gli operatori, con i familiari e le istituzioni sociali. L'Educatore Professionale concorre alla programmazione, gestione e valutazione degli interventi e attività ricreative e socio-culturali, atte a prevenire il disagio dell'età senile. Partecipa con la Responsabile Coordinatrice del Servizio alla stesura dei Pai, dei programmi e progetti individuali e di gruppo, attuando concretamente gli interventi programmati, accompagnando e sostenendo gli Ospiti, coinvolgendoli nelle attività, dopo attenta verifica delle loro potenzialità. L'Animatore si affianca attivamente all'Educatore Professionale, che programma e coordina le attività.

L'Educatore in particolare:

- si occupa dell'organizzazione del tempo libero degli Ospiti, attua opportune iniziative atte a stimolare e sollecitare gli interessi e le attività dei singoli e dei gruppi;
- stimola e agevola i rapporti degli utenti con la comunità, con le rispettive famiglie e con l'ambiente esterno, adoperandosi per il superamento di eventuali conflitti e tensioni;
- aiuta gli Ospiti a superare le difficoltà quotidiane di natura personale e quelli inerenti ai rapporti con la famiglia o con la comunità esterna.

L'orario di lavoro previsto è dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 18:30, dal lunedì al sabato, il riposo settimanale può alternarsi settimanalmente tra il sabato e la domenica, per favorire le attività educative anche nei giorni festivi, nel rispetto del CCNL. La copertura oraria delle 30 ore settimanali può essere svolta da due professionisti part-time da 15 ore cadauno.

#### ✓ **Operatore Socio Sanitario**

Il personale in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario svolge tutte le mansioni inerenti la sua figura professionale. Le mansioni sono di assistenza diretta alla persona ed in particolare:

- assiste gli anziani nella cura giornaliera dell'igiene personale e in tutte le esigenze;
- sorveglianza diurna che notturna;
- somministra i pasti alle persone;
- accompagna gli ospiti presso le strutture sanitarie, territoriali e non;
- collabora con l'Educatore e l'Animatore nell'attività di animazione;
- verifica la corretta assunzione dei farmaci sulla base delle indicazioni del medico di base;
- segnalazione tempestiva di qualunque sintomo di patologia nell'anziano;
- svolge ogni altra eventuale mansione o attività inerente la sua figura professionale.

L'orario di lavoro previsto è il seguente: 06:00-14:00, 14:00-22:00, 22:00-06:00, in turni da 8 ore, a copertura del Servizio nelle 24 ore, nel rispetto del CCNL. Possono essere previsti turni orari ridotti, sia al mattino che la sera.

#### ✓ **Ausiliari**

Il personale addetto ai servizi generali svolge le seguenti mansioni:

- aiuta nella somministrazione dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena), secondo le disposizioni delle tabelle dietetiche rilasciate dal servizio di igiene pubblica della azienda Asl;
- effettua l'accurata pulizia giornaliera dei locali interni ed esterni della struttura, comprese le attrezzature fisse e le cose mobili; degli ambienti adibiti a cucina e delle relative stoviglie.

Periodicamente saranno effettuate le pulizie straordinarie.

- effettua il lavaggio, eventuale rammendo e stiratura degli indumenti e della biancheria;
- cura la manutenzione e pulizia del balcone/giardinetto, piccole manutenzioni interne, disbrigo commissioni;
- esegue ogni altro compito gli sia assegnato nell'ambito delle sue mansioni.

L'orario di lavoro previsto è dalle ore 07:00 alle ore 10:00, dalle ore 11:00 alle ore 15:00, dalle ore 18:00 alle ore 21:00. Segue il modello turnante degli Oss, a copertura del Servizio nelle 24 ore, nel rispetto del CCNL. Possono essere previsti turni e orari diversi, sia al mattino che la sera, in base alle esigenze di servizio.

#### ✓ **Disciplina del volontariato/tirocinanti**

La collaborazione dei volontari (associazioni, tirocinanti, studenti, privati cittadini, etc.) viene accettata purchè, edotti dei compiti specifici cui possono essere utilizzati e si attengano alle norme del presente regolamento di cui devono prendere visione. I volontari saranno iscritti in apposito registro e dovranno attenersi ai programmi e compiti loro assegnati, che saranno oggetto di specifici accordi scritti.

L'organico del personale può arrivare a comprendere le seguenti figure professionali:

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| ➤ Coordinatore Responsabile della Residenza | ➤ Esperti di laboratorio        |
| ➤ Medico referente di Comunità              | ➤ Operatori Socio Sanitari      |
| ➤ Infermiere Professionale                  | ➤ Operatori Socio Assistenziali |
| ➤ Tecnico della riabilitazione              | ➤ Ausiliari Socio Assistenziali |
| ➤ Educatori Professionali                   | ➤ Soci Volontari                |
| ➤ Animatori Socio-culturali                 | ➤ Volontari e Tirocinanti.      |

Il personale è qualitativamente e quantitativamente commisurato alle necessità della Residenza, è costituito dai Soci Lavoratori, dal personale dipendente, dai collaboratori professionali e dai volontari e/o tirocinanti, secondo i parametri stabiliti dalle disposizioni di legge nazionali e regionali. L'orario di lavoro, che copre le esigenze di tutto l'arco delle 24 ore, del personale dipendente è quello previsto dal C.C.N.L.. L'organizzazione del lavoro, le mansioni svolte dal personale dipendente sono esplicitate nel mansionario del personale della Residenza, nella Carta dei Servizi e secondo le procedure e i protocolli del SGQ.

## METODO DI LAVORO

Il metodo di lavoro utilizzato è la metodologia a progetto individualizzato. Lavorare per progetti è una modalità complessa che richiede l'impegno di tutta l'organizzazione per raggiungere obiettivi e conseguire risultati. Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione. Dopo la valutazione, effettuata dalla Unità Operativa Interna, viene definito un progetto personalizzato per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale. Il piano assistenziale individualizzato (PAI) viene periodicamente verificato ed aggiornato.

### ➤ **Formazione del Personale**

E' favorita dall'Ente la costante continua formazione del personale, attraverso corsi o seminari specifici, con lo scopo di migliorare le conoscenze ed affinare le abilità nella professione.

### ➤ **Sistemi informativi scritti**

Il Personale ha a disposizione strumenti di informazione scritti ed aggiornati (piano individuale di assistenza, quaderni delle consegne) conservati nei reparti e contenenti notizie utili nell'intento di assicurare all'Ospite la migliore assistenza.

### ➤ **Standard di qualità**

Per la valutazione del servizio sono in uso opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli standard selezionati e in uso presso la Residenza non hanno solo lo scopo di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio ma vogliono essere uno strumento di trasparenza nei confronti dell'utente

## MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

La Residenza, al fine del miglioramento del Servizio offerto, ha attivo un sistema di monitoraggio interno della qualità dei servizi erogati, attraverso un sistema di rilevazione della soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari o Tutori, accogliendo reclami e suggerimenti pervenuti in Struttura. Gli Ospiti, i familiari, amministratori e/o Tutori, vengono coinvolti, oltre che nei sistemi di monitoraggio della qualità dei servizi offerti, anche nella condivisione dei progetti di intervento socio-assistenziali-sanitari e del Piano di Assistenza Individualizzato.

Residenza Lucrezia, concepita per dare una risposta completa ed efficace alle diverse necessità della persona anziana, si propone come una Residenza particolare e sostanzialmente diversa rispetto ad altre soluzioni residenziali di tipo domiciliare.

Presso la Residenza ci si avvale di servizi individuali e collettivi diretti a mantenere l'autosufficienza, in un contesto di comfort personale di alta qualità, rispettosi degli spazi propri di ciascun Ospite e dei suoi bisogni relazionali, sia all'interno che con la comunità esterna, e dove il ritmo di vita proposto favorisce il mantenimento delle competenze individuali.

Anche per gli Ospiti con autosufficienza ridotta, gli obiettivi della Residenza sono quelli di favorire il benessere attraverso specifici interventi socio-assistenziali e sanitari, i quali, a volte, permettono di evitare ricoveri non indispensabili, dovuti non di rado a problemi sociali quali la solitudine, la depressione, la mancanza di supporto familiare o le difficoltà che la famiglia incontra nel garantire la necessaria assistenza.

Per altro verso, il funzionamento della Residenza può consentire la dimissione anticipata del soggetto ospedalizzato, graduandone il reinserimento al domicilio ed utilizzando, per il completamento del processo di convalescenza, lo stimolo positivo rilevabile in un ambiente assistito e familiare.

L'organizzazione e la strutturazione dell'ambiente hanno caratteristiche generali e particolari tali da renderlo gradito e fruibile anche da coloro con autonomia ed autosufficienza ridotte. Per queste persone, grazie anche al supporto ed agli interventi esterni, assicurati dalla partecipazione delle famiglie, dei volontari, delle associazioni e della cittadinanza in genere, ci si indirizzerà a contrastare al massimo, per quanto possibile, la caduta ad un grado di dipendenza sempre maggiore, impedendo al contempo l'emarginazione e l'isolamento e favorendo il mantenimento delle relazioni interpersonali con i familiari e le persone significative, oltre che con il personale in organico.

La Residenza offre una risposta integrata ai bisogni della persona anziana e diversamente abile, caratterizzata da continuità e personalizzazione degli interventi in suo favore, attivando e potenziando la rete dei servizi sociali, sanitari e di volontariato che gravitano intorno ad essa. Nel contempo, dare un sostegno alle famiglie delle persone ospitate, in modo particolare per le persone ospitate nel Centro Sociale Diurno, mantenendo l'anziano all'interno del proprio nucleo familiare, cercando di evitare l'istituzionalizzazione, ma anche alleviando il carico assistenziale dei familiari.



La malattia è materia del medico, dello specialista, l'équipe operativa della Residenza “cura”, nel senso di “prendersi cura” della persona anziana, senza dimenticare i suoi limiti fisici e psichici, ma al tempo stesso, andando a scoprire quello che la malattia tende, purtroppo, a nascondere e quello che la mentalità comune tende a minimizzare: la dignità della persona.

## STANDARD DI SERVIZIO E POLITICHE PER LA QUALITÀ

Lo *standard* di Servizio, e conseguentemente la sua qualità, della Residenza Casa Lucrezia ruota intorno a fondamentali fattori quali:

- relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità;
- tempo: la tempestività, la puntualità e la regolarità nelle attività di tutti i Servizi;
- semplicità delle procedure: la comodità di poter operare richieste telefonicamente o la facilità degli adempimenti amministrativi;
- informazione relativa al trattamento sanitario con informazioni comprensibili, chiare e complete;
- orientamento e accoglienza all'ingresso nella Struttura: comprensivo della segnaletica, del servizio di *reception* e della necessaria informazione generale sui servizi;
- strutture fisiche: il comfort e la pulizia della Struttura alberghiera e dei Servizi Infermieristico e Generali;
- formazione e aggiornamento degli operatori.

La Residenza Lucrezia opera quotidianamente per dare concretezza operativa a questi fattori.

La Lucrezia Servizi Srl si prepara per la certificazione della Residenza e dei Servizi.

## QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

La Residenza concentra la propria attenzione sul piano del miglioramento dello *standard* dei Servizi offerti e sugli obiettivi della qualità volendo:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'Equipe
- migliorare i livelli di comunicazione con gli Ospiti e/o i familiari
- favorire la partecipazione degli Ospiti e dei familiari al miglioramento dei Servizi consolidando e potenziando (se necessario) le attività offerte dalla Residenza
- consentire maggiore partecipazione alla gestione e all'organizzazione, mediante l'apporto di segnalazioni scritte agli Ospiti e ai loro familiari, senza che ciò significhi burocratizzare i rapporti a scapito dei contatti personali oggi privilegiati
- predisporre, attuare, tenere aggiornato e migliorare il proprio sistema di gestione qualità in accordo alla normativa cogente e volontaria applicabile.

## STRUMENTI DI MIGLIORAMENTO PER LA VERIFICA DEGLI IMPEGNI

### RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La soddisfazione dell'utente viene monitorata da parte della Direzione, usufruendo di un apposito questionario distribuito all'interno della struttura. Il questionario viene somministrato agli ospiti e ai propri familiari e attraverso la somministrazione della scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti). Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente. La valutazione è periodica ed è comunque garantita a cadenza annuale.

### PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Alla base del raggiungimento di più alti standard di qualità dei servizi ci sono:

- La valutazione costante della propria organizzazione
- L'analisi dei fattori di criticità dei servizi offerti
- La definizione degli obiettivi misurati tramite indicatori definiti e relativi standard

Per questo predisponiamo dei progetti finalizzati al miglioramento continuo del servizio offerto.

La Direzione elabora annualmente, di concerto con le altre figure professionali, un'analisi approfondita dei risultati e delle azioni da attuare nel semestre successivo per raggiungere gli standard di risultato definiti a inizio anno nel progetto di miglioramento.