

CARTA DEI SERVIZI

Residenza per Anziani “Casa Lucrezia” – Lucrezia Società Cooperativa Sociale Onlus

Piazza San Pietro n. 20 - 09024 Nuraminis (Ca) – Sede Legale Via Iglesias, 3 – 09023 Monastir (Ca)

Tel. e Fax 0709143043 www.casalucrezia.it – info@casalucrezia.it – lucreziaonlus@pec.it



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

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

La Residenza Casa 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 socio assistenziali e socio sanitari 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 Casa 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 Casa 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, le famiglie infatti profondamente coinvolte nel processo di cura ed assistenza si trovano ad affrontare enormi stress fisici e psicologici legati alla malattia ed ai cambiamenti che essa determina nell'identità della persona colpita e nel contesto di vita più in generale, si tratta di accogliere in genere anziani che hanno una memoria legata soprattutto al passato che quindi difficilmente ricordano le cose presenti e a volte non riconoscono le persone care, figli, coniugi etc.

Le motivazioni che ci hanno portato a progettare la Residenza per anziani Casa 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.

E' nostra convinzione che la persona anziana, anche con problematiche legate alla demenza, sia ancora in grado di trasmettere un sapere antico alle nuove generazioni ed al territorio intero, che forse gli adulti hanno in parte dimenticato. Per tale ragione abbiamo dato alla Residenza una forte identità positiva con la presunzione che la società riconosca a questi utenti "speciali" la capacità di essere per noi "insegnanti del comunicare" e quindi riuscire ad estrapolare il meglio di entrambi per uno scambio di reciprocità.



La “LUCREZIA” Società Cooperativa Sociale Onlus è stata costituita il 05/10/2006, ed è regolarmente Iscritta nel Registro delle Imprese di Cagliari con il numero REA 243256, nonché all’Albo delle Società Cooperative con il numero A 178533 nella sezione Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto, la sede operativa, nella quale è stata inaugurata il 14/06/2008 la Comunità Alloggio per Anziani “Casa Lucrezia”, è a Nuraminis (CA) in piazza San Pietro n. 20.

La Cooperativa nasce per offrire servizi di assistenza alle persone che versano in stato di necessità. L’attività fondamentale della Lucrezia Società Cooperativa Sociale Onlus si estrinseca nella fornitura di servizi di alto livello grazie alle competenze dei tre soci fondatori, dei soci lavoratori, 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.

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 struttura “Casa Lucrezia” (art. 1 Reg. Int.).

La Residenza Casa Lucrezia, ampliata nel 2012 con il servizio offerto dal Centro Diurno e nel 2013 con il servizio della Comunità Integrata, si propone, quali finalità statutarie:

- Accogliere ed assistere persone anziane in difficoltà, autosufficienti (o parzialmente tali), non autosufficienti e diversamente abili di entrambi i sessi;
- 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 nel tessuto sociale di appartenenza, 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;

Struttura organizzativa

La Struttura organizzativa utilizzata per la gestione delle attività è basata sul lavoro dei soci della Cooperativa Sociale, 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 Casa Lucrezia, quali: Medico referente di Comunità, Infermiere Professionale, Terapista della riabilitazione, Educatore Professionale, Esperti di laboratorio, Animatore Socio-culturale, Operatori Socio Sanitari, Operatori Socio Assistenziali, Ausiliari Socio Assistenziali, ecc. 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 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

Casa Lucrezia è una Residenza che ospita persone autosufficienti (anche di grado diverso) e non autosufficienti, 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 Cooperativa 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 Cooperativa è quella della provincia di Cagliari, del Medio Campidano e di tutte le altre provincie, nei quali si riscontra una situazione di "bisogno di Servizi" rivolti alle persone anziane. In particolare si è riscontrata la carenza di Strutture medio alte, fuori dagli schemi delle "classiche" case di riposo.

La cittadina di Nuraminis 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 collocata nelle vicinanze di un'importante arteria stradale quale è la S.S. 131 che attraversa la Sardegna da Nord a Sud. Come anche la posizione centrale della Residenza all'interno del paese, rivelatasi da subito comoda e ottimale.

A seconda del luogo di provenienza, data la posizione strategica della cittadina di Nuraminis, Casa 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 Cooperativa 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, 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 e socio-sanitarie.

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 Casa 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 I 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 autosufficiente e non, grazie ad interventi che prevengano 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 “Casa Lucrezia” è costituita da un fabbricato adibito a Comunità Alloggio ed un altro adibito a Centro Socio Educativo Diurno e Comunità Integrata, la cui tipologia, capacità ricettiva e regolamentazione sono oggetto del Regolamento Interno della Struttura. La Residenza offre assistenza alberghiera e socio sanitaria diurna e notturna, in regime residenziale e semi-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. 25 ospiti. La Residenza “Casa Lucrezia”, quale centro polivalente per anziani di età superiore ai 65 anni (salvo casi particolari di età inferiore inseriti dai Servizi Sociali), esplica la sua attività e relativi servizi attraverso le seguenti tipologie di struttura:

La Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio è una struttura di tipo residenziale, a bassa intensità assistenziale, destinata ad ospitare persone totalmente o parzialmente 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 5 persone.



La Comunità Alloggio è ubicata in Piazza Chiesa, è costituita da ingresso padronale e disabili, 3 camere da letto (una singola e due doppie), soggiorno e sala da pranzo, servizi igienici per persone autosufficienti e per persone diversamente abili, lavanderia e guardaroba; la struttura è dotata di ampio giardino interno ed è direttamente collegata con la Comunità Integrata tramite rampe per disabili, ascensore, 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 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 Residenza è parte integrante di una comunità.

La Comunità Integrata

La Comunità Integrata è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti. La struttura eroga prestazioni di natura assistenziale, relazionale, assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato; persone anziane non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate non curabili a domicilio. La Residenza offre livelli di assistenza sanitaria e interventi sociali differenziati in relazione alle esigenze degli ospiti, la capacità ricettiva della Comunità Integrata è di 15 persone.



La Comunità Integrata si caratterizza come struttura di abilitazione, riabilitazione e reintegrazione sociale degli "Ospiti della casa" attraverso l'implementazione di attività che hanno prioritariamente lo scopo di renderli il più possibile autonomi nelle principali attività di base, nella cura di sé, nelle cosiddette abilità strumentali, oltre che in quelle interpersonali e sociali; sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo di competenze personali e sociali.

Il servizio intende conciliare le esigenze di autonomia con i bisogni di tutela e protezione dell'anziano, le cui finalità sono:

- Fornire assistenza continuativa con un alto livello di prestazioni socio-sanitarie-assistenziali
- Assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni medico-geriatriche
- 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
- Gestione P.A.I. (Piani di Assistenza Individualizzati)
- Attività terapeutico riabilitative
- Servizio infermieristico
- Attività di socializzazione
- Laboratori riabilitativi
- Attività con significato prevalentemente occupazionale
- 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
- Servizio di Segretariato Sociale
- Assistenza Religiosa

Il Centro Diurno

Il Centro Socio Educativo Diurno svolge funzioni di accoglienza e sostegno alla domiciliarità di persone anziane e disabili adulte (anche di età diverse) in difficoltà, autosufficienti o parzialmente tali, non autosufficienti con disabilità fisica o disturbi mentali dagli esiti stabilizzati non curabili a domicilio, attraverso attività di promozione della vita di relazione, sviluppo di competenze personali e sociali.



Il Centro Diurno si propone come Centro Sociale e Riabilitativo, avente lo scopo di accogliere persone che, durante le ore diurne, a causa dell'attività lavorativa o di particolari condizioni familiari, resterebbero soli o comunque privi della necessaria assistenza. La capacità ricettiva del Centro Diurno è di 5 persone.

Nel Centro Diurno il servizio viene erogato in regime semi-residenziale in due ampie sale situate al piano terra della Residenza Casa Lucrezia, sala polifunzionale, soggiorno-sala da pranzo, dotate di tutti i comfort. Il Centro Diurno dispone di un ingresso padronale e un ingresso disabili, di una cucina interna, di servizi igienici per persone autosufficienti e per persone diversamente abili e può eventualmente fruire dei vari servizi esistenti nella Comunità Integrata, fra i quali: ambulatorio, infermeria, lavanderia, l'ampio e luminoso giardino interno.

Il Centro Socio Educativo Diurno nasce con l'obiettivo di aiutare la persona assistita a sviluppare le proprie potenzialità residue, curando i bisogni e cercando di favorire l'autonomia della persona assistita:

- Anziani ultrasessantacinquenni o anche di età inferiore, autosufficienti o parzialmente tali;
- Adulti non autosufficienti con disabilità fisica, psichica, sensoriale o mista dagli esiti stabilizzati;
- Anziani e/o disabili adulti soli o inseriti in nuclei familiari non in grado di affrontare il carico assistenziale;
- Adulti che vogliono continuare a vivere nel proprio domicilio ma a rischio di isolamento sociale;
- Anziani e/o disabili adulti che necessitano di una vita di relazione e di tutela sociale.

Il "Centro Diurno" si qualifica con attività ricreative e di animazione per favorire l'integrazione della persona assistita nel tessuto sociale di appartenenza, per consentire un processo di socializzazione nel circuito di persone esterne alla famiglia, stimolarne l'autonomia, e favorire la creazione di relazioni amicali. Questa opportunità viene proposta come sostegno alle persone adulte che vivono sole, in coppia o in famiglia con problemi legati alla mobilità, alla percezione sensoriale, a difficoltà relazionali, o a rischio di solitudine e di emarginazione.

La finalità primaria del "Centro Diurno" è quella di ritardare l'istituzionalizzazione della persona assistita attraverso il mantenimento delle capacità residue, il controllo dei problemi comportamentali, il recupero mediante riabilitazione fisica e psichica, prevenire l'istituzionalizzazione e l'emarginazione delle persone assistite favorendone la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale. Altrettanto importanti sono i compiti di sollievo e sostegno psicologico, informazione e formazione nei confronti della famiglia, portatrice di un grande carico assistenziale ed emotivo.

LA STRUTTURA

Casa Lucrezia è il luogo ideale per trascorrere una vita serena, immersa in un ambiente calorosamente familiare e accogliente, lontano dal logorìo del traffico cittadino, che accompagna i suoi Ospiti alla scoperta di una dimensione sociale stimolante e ricca di emozioni.

Situata nel centro storico di Nuraminis, a pochi minuti da Cagliari, la Residenza si presenta come un'ampia e signorile palazzina. La facciata principale domina la graziosa Piazza S.Pietro offrendo una generosa visuale su un pregevole spaccato di storia. È qui infatti che si può ammirare la Chiesa Parrocchiale di S.Pietro (XVI sec.); uno splendido esempio di stile gotico-aragonese perfettamente intatto. La posizione centrale nella Piazza S.Pietro, è un punto di forza di Casa Lucrezia.



La Residenza è infatti ottimamente inserita nel contesto paesano i cui servizi sono facilmente accessibili e raggiungibili a piedi in pochi minuti. La piazzetta antistante la facciata principale, e l'ampio giardino interno rappresentano un autentico "valore aggiunto" per la Residenza. L'ideale per trascorrere ore piacevoli tra una chiacchierata e l'altra con gli amici.

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. Arredata in stile tradizionale campidanese, la "Casa" è concepita 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 giardino all'aperto. 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 Sanitari e Assistenziali

L'assistenza alberghiera e socio sanitaria diurna e notturna viene fornita dagli Operatori Socio Sanitari, professionalmente validi e competenti, addetti all'Assistenza Geriatrica, 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 l'Infermiere Professionale, Il Tecnico della Riabilitazione, il Medico di Medicina Generale, la Coordinatrice Responsabile 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.

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.

Assistenza Domiciliare

Casa Lucrezia 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.

Attività di trasporto ed accompagnamento per minori, giovani e anziani, disabili fisici e psichici, disagiati.

Attività socio educative, psico-pedagogiche, di animazione, e assistenza rivolte a minori, giovani e anziani, disabili fisici e psichici, disagiati, da realizzare presso comunità locali, enti pubblici e privati, presidi ospedalieri, spazi all'aperto.

Accoglienza Temporanea

Potranno essere accolte persone anziane bisognose di riabilitazione neuro-motoria temporanea o che, normalmente assistite a casa, necessitano di un ricovero per un breve periodo di sollievo ai familiari. Verranno inoltre accolte persone bisognose di particolare assistenza o di cure palliative.

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.

Il Gentle Care

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

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.

SERVIZI ALBERGHIERI E ALTRI SERVIZI

Ristorazione con cucina interna

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.

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 barbiere

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.

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.

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).

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.

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 del giardino e delle pertinenze, 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.

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

ULTERIORI SERVIZI

Casa Albergo

La Casa Albergo accoglie persone in età pensionabile, autosufficienti (anche di grado diverso) le quali intendono vivere o soggiornare presso la nostra abitazione. 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 (anche con badante)

La Residenza ospita per lunghi e brevi periodi, grazie a soggiorni personalizzati, in base alle esigenze dell'Ospite o dei familiari (anche con la propria badante), quali periodi di riabilitazione o 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

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. Sono inoltre presenti rampe per disabili che agevolano 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 giardino interno

Il giardino interno della Residenza è sempre verde e fiorito. E' interamente calpestabile e privo di barriere architettoniche. I muretti delle aiuole sono stati ideati in modo tale da poter essere utilizzati come comodi sedili, questo consente agli Ospiti di poter praticare comodamente il giardinaggio. Il Cortile è organizzato con comode poltrone, tavolini e ombrelloni. Gli ampi spazi luminosi, arieggiati e fioriti permettono rilassanti passeggiate, affacciandosi direttamente sulla piazza di chiesa, interamente pedonale, permette facilmente l'accesso alla chiesa parrocchiale che dista a poche decine di metri dall'uscita secondaria in Piazza di Chiesa.

Parcheggi

La Residenza si affaccia su due grandi piazze interamente pedonali, precedute da due ampi parcheggi che permettono di posteggiare l'auto tutti i giorni dell'anno senza alcuna difficoltà.

ATTIVITA' LABORATORIALI E DI ANIMAZIONE

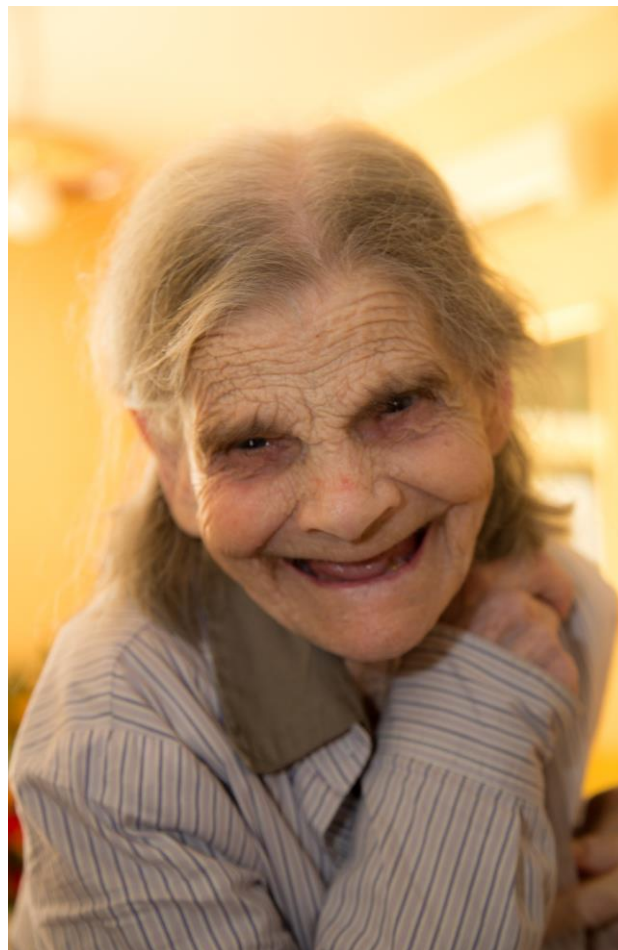
Tutte le attività sono organizzate a livello individuale, di piccolo e grande gruppo, attraverso la predisposizione di un progetto personalizzato di intervento.

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.



SERVIZIO DI TRASPORTO

Per accedere al Centro Diurno 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.

MODALITA' DI ACCESSO

Per poter diventare Ospiti di Casa 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.



COSTO DELLE PRESTAZIONI

La retta mensile della Comunità Alloggio e della Comunità Integrata, stabilita in base allo stato di salute dell'Ospite e a quanto concordato nella modulistica di accoglienza e di pagamento, da 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). Nel Caso del Centro Diurno il vitto, la pulizia della biancheria, e il trasporto, verranno erogati se concordati e inclusi nella Retta giornaliera, settimanale o mensile. Nel caso in cui sia la ASL o il Comune competente a corrispondere totalmente o parzialmente la retta concordata, i tempi e le modalità di pagamento saranno conformi a quanto stabilito con la convenzione e/o l'impegnativa di pagamento.

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Residenza Casa 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 "Casa 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 Casa 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 Società Cooperativa Sociale Onlus.

Tutti i percorsi 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.

SICUREZZA E QUALITA' - Attuazione D. Lgs. 81 del 2008 -

Casa 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 e sopraelevazione della Casa, 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 (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 Casa Lucrezia ha messo a disposizione del personale l'Organigramma della Sicurezza dove vengono indicati:

- Datore di Lavoro
- Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione
- Medico competente preposto
- Rappresentante della Sicurezza dei lavoratori
- Squadra antincendio
- Squadra primo soccorso

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 Casa 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 Casa Lucrezia, è costituito dai Soci Fondatori e Soci Lavoratori della Cooperativa Sociale Lucrezia Onlus, 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 Responsabile della Residenza, chiamato a tradurre – in termini operativi – gli obiettivi individuati dalla Società Cooperativa .

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), IP (infermiere professionali), Educatore, Animatore, TdR (terapisti della riabilitazione), Addetti ai servizi generali e ne promuove l'integrazione.

Gestisce gli accessi in collaborazione con l'Azienda A.S.L. convenzionata 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, etc.

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 Professionale

L'Infermiere Professionale 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 da un addetto alla contabilità, da un addetto alla segreteria e da un centralinista. L'Ufficio provvede a tutte le pratiche amministrative dell'Ente 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.).

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.

Casa 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 Casa Lucrezia 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 non autosufficienti e diversamente abili, 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 di Casa Lucrezia 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 famigliari 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 Socio Educativo 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 QUALITA'

La Residenza è in possesso, dal 01 luglio 2015, della Certificazione **ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015** rilasciata dalla DNV-GL per il campo applicativo:

1. Servizi di comunità alloggio,
2. Comunità integrata,
3. Centro diurno socio-educativo,
4. Centro di aggregazione sociale.
5. Servizi di Assistenza domiciliare.

La Residenza è in possesso, dal 01 luglio 2015, della Certificazione **UNI 10881:2013** rilasciata dalla DNV-GL per il campo applicativo:

1. Assistenza residenziale agli anziani.

STANDARD DI SERVIZIO E POLITICHE PER LA QUALITA'

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 (es.: orari e collocazione dei Servizi, nomi dei Responsabili, ecc.);
- strutture fisiche
il comfort e la pulizia della Struttura alberghiera e dei Servizi Infermieristico e Generali;
- formazione e aggiornamento degli operatori.

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

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.

STANDARD DI QUALITÀ

Casa Lucrezia provvede ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri Utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato. Per ciascuno di questi fattori sui quali siamo in grado di esercitare un controllo, abbiamo definito degli indicatori di prestazione e fissato uno standard minimo di qualità :

Obiettivi	Indicatore	Standard di Qualità	Modalità di rilevazione
COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DELLE RISORSE UMANE IMPIEGATE			
Identificazione del personale	Distinzione fra il personale dedicato alle pulizie ed il personale che si occupa della cura ed igiene degli ospiti	Identificazione di ogni operatore attraverso divisa e cartellino	Schede del personale
Il personale in organico è dotato di competenze professionali e qualifiche corrispondenti al ruolo ricoperto	Numero annuale di ore di formazione e aggiornamento del personale per migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti e i comportamenti	Min 4 ore di formazione (interna o esterna) Formazione e informazione periodica sul D.Lgs 81/2008 in merito alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Schede del personale
GESTIONE DELLA RESIDENZA, COMUNICAZIONE, TUTELA E ORIENTAMENTO DEL CITTADINO			
Lavoro di Equipe	Presenza di incontri di equipe per analizzare le problematiche degli ospiti	L'operatore agisce sempre in equipe con spirito di collaborazione	Verbali riunioni
Informazione e relazione con il pubblico	Disponibilità e diffusione del materiale informativo costantemente aggiornato	Redazione della Carta dei servizi	Visione della Carta
	Gli orari di accesso esposti al pubblico	Apertura diurna di 4 ore	Effettiva esposizione al pubblico
	Esistenza di un orario di ricevimento, presidente, medico ecc	Comunicazione all'ospite e/o ai familiari di notizie relative allo stato di salute e le prospettive sociali	Presenza della procedura
	Presenza di protocolli idonei per ciascuna funzione, lettere di incarico	Rispetto della normativa sulla privacy	Presenza della procedura
	Presenza di un registro del volontariato operante nella struttura. Identificazione del personale appartenente al volontariato	Facilitazione, organizzazione dell'intervento del volontariato	Registro del volontariato
Comunicazione con l'esterno	Personale dedicato alle relazioni con il pubblico Sito Web aggiornato	Disponibilità costante	Sito Web, indicazione automatica dei recapiti e referenti nelle mail aziendali

Obiettivi	Indicatore	Standard di Qualità	Modalità di rilevazione
ORGANIZZAZIONE DEI TEMPI DI VITA DEGLI OSPITI			
Attenzione ai tempi di vita degli ospiti in relazione alla somministrazione dei pasti	Esistenza di una sala da pranzo per gli ospiti non allettati Viene garantito l'aiuto a chi non è in grado di mangiare da solo	Orari pasti: Colazione 8.30 - 9, Pranzo 12 - 13, Cena 18 - 19 Almeno 40 minuti a disposizione per la consumazione del pasto Somministrazione di bevande e spuntini più volte al giorno	Presenza di strumenti di rilevazione del gradimento degli ospiti/familiari Libro delle consegne alberghiere
Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun ospite	Tempi di riposo, alzata e messa a letto	Possibilità di riposo post-prandiale Orari flessibili di alzata e rimessa a letto secondo le esigenze individuali	Regolamento interno Libro delle consegne assistenziali e infermieristiche
Rispetto delle esigenze individuali degli ospiti	n. di ospiti alzati quotidianamente sul n. totale	Tutti gli ospiti sono alzati tutte le mattine, salvo prescrizione medica	Libro delle consegne assistenziali e infermieristiche
Igiene e pulizia	Frequenza pulizie camere, servizi igienici e ambienti comuni	Una pulizia al giorno/o al bisogno Pulizia delle camere non prima che l'ospite si sia alzato o comunque non prima delle 7.00	Presenza del registro delle pulizie Libro delle consegne alberghiere
Mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio, promozione della compartecipazione	Orario flessibile di visita agli ospiti Progetti di accoglienza integrati con le istituzioni locali. Rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari diffusione in forma anonima dei risultati Ascolto e trattamento dei reclami	Orari di ricevimento visite: Mattina: dalle 9.30 alle 11.30 Pomeriggio: dalle 16.30 alle 18.30 Festivi: dalle 16.30 alle 18.30	Presenza di strumenti di rilevazione del gradimento degli ospiti e familiari Libro delle consegne assistenziali
Monitoraggio dei servizi offerti	N° reclami formali e non N° utenti	Gli ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi	Reclami presentati Costante attenzione Dati discussi dalla direzione durante il riesame
Monitoraggio soddisfazione dell'ospite/familiari	N° di questionari distribuiti sul n° totale degli ospiti N° di questionari somministrati in un anno per utente Rapporto giudizi positivi/giudizi negativi	Costante attenzione Giudizio Minimo: Buono Gli ospiti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di rilevazione dell'indice di gradimento dei vari servizi	Questionari compilati e restituiti Documento di elaborazione dei dati raccolti Libro delle consegne

Obiettivi	Indicatore	Standard di Qualità	Modalità di rilevazione
ATTENZIONE AI BISOGNI DELLA PERSONA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DI VITA			
Garantire un'assistenza personalizzata	Esistenza di un piano terapeutico, assistenziale e riabilitativo per ogni ospite con chiara indicazione delle figure professionali cui è affidata la realizzazione dell'obiettivo	Stesura del PAI Entro 15 giorni dall'ingresso in struttura	Verifica PAI Cartella dell'ospite
	Tempo occorrente per l'emanazione dei piani individualizzati	Giorni intercorrenti tra l'avvio del servizio e la presentazione all'utente (ed ai suoi familiari) del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) Max 15 giorni	PAI PAI verifica risultati
	Valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali della persona	Presenza della cartella clinica compilata all'ingresso e aggiornata regolarmente in cui risulti: <ul style="list-style-type: none"> • anamnesi medica, infermieristica e funzionale; • esame obiettivo di organi e apparati; • definizione delle diagnosi attive; • terapie in atto. Compilazione della scala di valutazione dell'autosufficienza e il suo aggiornamneto almeno annuale	Verifica dei documenti di riferimento
	Presenza del quaderno delle consegne Esistenza di sistemi di registrazione di: <ul style="list-style-type: none"> • bagni periodici • parametri vitali Presenza di strumenti di registrazione della terapia e delle medicazioni	Registrazione dei parametri utili al corretto funzionamento dell'assistenza	Verifica presenza dei documenti

Obiettivi	Indicatore	Standard di Qualità	Modalità di rilevazione
Numero di ore di assistenza oltre agli standard minimi di legge A tutti gli ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno	n. di visite programmate sul totale ospiti. n. di visite specialistiche sul totale ospiti. n. di accertamenti diagnostici sul totale ospiti.	Effettuazione di almeno una visita medica per ciascun ospite ogni 30 giorni	Registro monitoraggio visite periodiche PAI
Riabilitazione, se necessaria	n. di ospiti ai quali si applica un programma di riabilitazione sul n. totale	A tutti gli ospiti è garantito un programma di riabilitazione, ove necessario	Scheda riabilitativa Cartella riabilitativa
Servizio parrucchiere/barbiere	Ospiti che fruiscono del servizio Tot ospiti	Tutti gli ospiti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/barbiere a pagamento almeno una volta al mese	Libro delle consegne
Attenzione verso l'igiene personale A tutti gli ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana ed al bisogno	Sostituzioni quotidiane del pannolone e conseguente cura dell'igiene personale n. di cambi quotidiani di presidi per l'incontinenza	A tutti gli ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno	Verifica consegne Verifica tramite schede personali
	Frequenza del bagno/doccia n. di bagni effettuati mensilmente da ciascun ospite	Tutti gli ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni ed al bisogno Min 1 volta a settimana e al bisogno	Verifica consegne Bagno/doccia
	N° di cambi di biancheria settimanali	Min 1 volta a settimana e al bisogno	Libro consegne
	n. di ospiti ai quali sono garantite l'igiene quotidiana ed al bisogno sul n. totale		Registro di monitoraggio Igiene quotidiana
Adeguatezza e confort dei servizi alberghieri	Ristorazione: varietà e periodicità dei menu	Il menù è settimanale, equilibrato e presenta varietà di piatti legati alla stagionalità dei prodotti Numero cambio menù stagionali : 2 cambi (inverno e estate)	Menù stagionali tipo
	Benessere e confort dell'ospite	I letti sono dotati di doppio snodo ad altezza variabile	Effettiva presenza
Stumenti di assistenza e cura adeguati	Disponibilità di materassi antidecubito in tutte le situazioni in cuiin cui si renda necessario	I materassi antidecubito sono presenti in numero sufficiente	Effettiva presenza
Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli ospiti	Erogazione del servizio di lavanderia interno alla struttura	Possibilità di usufruire a pagamento del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale	Presenza di strumenti di rilevazione del gradimento degli ospiti

Obiettivi	Indicatore	Standard di Qualità	Modalità di rilevazione
Attenzione alle proprietà degli ospiti	Procedura per la creazione elenco proprietà personali	Esistenza di protocolli documentati per: - la gestione delle somme di denaro a disposizione dell'ospite, - la gestione dei capi di vestiario personali	Presenza di apposita procedura
Assistenza morale, spirituale e religiosa	Garantita se desiderata dall'ospite Se richiesto dalla famiglia, o in sua assenza, indicazione di personale con compiti di collegamento ai servizi funebri Recepimento della Carta dei Diritti dell'anziano Adozione di prassi documentate a tutela e garanzia della privacy e della dignità dell'ospite, anche a fine vita	Assistenza religiosa e la partecipazione alla s. messa sono garantite agli ospiti che ne facciano richiesta Sacramenti: riconciliazione (confessione) unzione degli infermi adorazione eucaristica rosario	Calendario funzioni religiose Libro delle consegne
Socializzazione ed animazione Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale	n. di ospiti che partecipano quotidianamente alle attività di animazione sul n. totale Pet Therapy	Ogni giorno sono svolte attività di animazione di gruppo e/o individuali nel salone Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno E' prevista e regolamentata l'uscita degli ospiti dalla Residenza I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari Celebrazione delle festività e dei compleanni	Diario attività settimanali Programmazione delle attività Scheda indice di gradimento Scheda sociale di animazione
Attenzione al coinvolgimento dell'utenza in attività ricreative	Almeno 10 attività ricreative all'anno	Attività ricreative inserite nel programma	Diario attività settimanali Programmazione delle attività Scheda indice di gradimento Scheda sociale di animazione
Coinvolgimento attivo dei familiari nella vita della Residenza	Celebrazione dei compleanni e delle festività aperte alle famiglie e agli amici. Attività laboratoriali programmate . Possibilità per i parenti di trascorrere un intero turno di lavoro a fianco del loro caro, vivendone da vicino l'esperienza, partecipando a tutte le attività giornaliere previste	Organizzazione di eventi ricreativi aperti ai familiari	Presenza di strumenti di rilevazione del gradimento degli ospiti Diario delle attività giornaliere

Obiettivi	Indicatore	Standard di Qualità	Modalità di rilevazione
CARATTERISTICHE AMBIENTALI			
Confort generale	Presenza di salotto, sala da pranzo, giardino vivibile e attrezzato con tavoli, sedie, ombrelloni e panchine. Ambienti dotati di riscaldamento e raffrescamento Utilizzo di elementi di decoro in tutta la struttura. Ascensore a norma di legge	Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione	Presenza di strumenti di rilevazione del gradimento degli ospiti
Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo. Presenza di televisore nelle stanze	Guardaroba personale, servizi igienici al piano, climatizzazione, Tv in camera.	Presenza di strumenti di rilevazione del gradimento degli ospiti

ELENCO GENERALE DEGLI INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONI

DI SEGUITO SI RIPORTANO GLI INDICATORI MONITORATI DALLA STRUTTURA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI PROCESSI E SERVIZI EROGATI AGLI OSPITI

OBIETTIVI DI QUALITA' DI SISTEMA			
ATTIVITA'	OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	AVERE CLIENTI SODDISFATTI	QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE	Direzione
CONFORMITA' DEI SERVIZI	SERVIZI CONFORMI AI REQUISITI RICHIESTI	RECLAMI CLIENTI	Direzione

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI PROCESSI			
PROCESSO	OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
INSERIMENTO OSPITI RESIDENTI	AVERE PRESENZE ADEGUATE ALLA DISPONIBILITA' DELLA STRUTTURA	N° GIORNATE POSTI LETTO OCCUPATI X TIPOLOGIA ----- X 100 N° POSTI LETTO X 365	Direzione
PROGETTAZIONE PAI	AVERE PROGETTI CONTROLLATI E CONFORMI	% PAI NON VALIDATI	Responsabile gestione dei PAI
LAVANDERIA	CONSEGNARE CAPI PULITI E NON AVERE RECLAMI PER PERDITE E AVARIE	N° N.C. SEGNALATE N° RECLAMI PER PERDITE / AVARIE	Responsabile Lavanderia
ASSISTENZA MEDICA	FORNIRE UN ADEGUATO SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA	NON CONFORMITA' RILEVATE NEL SERVIZIO	Responsabile area medica
PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	AVERE PASTI CONFORMI ALLE SPECIFICHE ED APPREZZATI DAGLI OSPITI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE E N° RECLAMI RELATIVI	Responsabile cucina
TERAPIA RIABILITATIVA	MANTENIMENTO E/O MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE E AUTONOMIA	SCALA DI VALUTAZIONE	Responsabile attività fisiatriche
TERAPIA OCCUPAZIONALE	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA SOCIALIZZAZIONE E MOBILITA' RESIDUA	GRADO DI PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	Responsabile animazione
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	ASSICURARE CURE ADEGUATE ALLE PRESCRIZIONI MEDICHE	NON CONFORMITA RILEVATE NELL'ESECUZIONE DELL'ASSISTENZA	Personale infermieristico
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI PROCESSI			
PROCESSO	OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
APPROVVIGIONAMENTI	AVERE PRODOTTI CONFORMI AI REQUISITI	NON CONFORMITA' AL CONTROLLO ACCETTAZIONE IN RELAZIONE AGLI ORDINI EMESSI	Responsabile approvvigionamenti/acquisti
PULIZIE LOCALI	AVERE LOCALI PULITI E SANIFICATI SECONDO I LIVELLI PREVISTI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE NEL PERIODO	Responsabile pulizie
ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE	AVERE PERSONALE COMPETENTE	N° ORE DI ADDESTRAMENTO	Direzione
GESTIONE SISTEMA QUALITA'	AVERE UN SISTEMA QUALITA' EFFICACE	NON CONFORMITA' RILEVATE NELLE VERIFICHE INTERNE	Responsabile gestione qualità