

CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO DI
ASSISTENZA DOMICILIARE



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 – lucreziaservizi@facileimpresa.it

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

attraverso questa “Carta dei Servizi” intendiamo offrirLe tutte le informazioni sui Servizi di Assistenza Domiciliare offerti dalla Lucrezia Servizi Srl.

La mission della nostra Società è da sempre la soddisfazione dei bisogni dei nostri Clienti e delle loro famiglie e di garantire servizi socio assistenziali, socio sanitari, alberghieri, socio educativi, psico-pedagogici 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 Lucrezia Servizi Srl che si impegna a ragionare anche in un’ottica di soddisfazione del Cliente 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 il Cliente può misurare e verificare il servizio di cui fruisce.

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

Non rappresenta, dunque, un documento formale, ma l’impegno che la Società 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 ai vari servizi di offerti, ma anche di interagire con la Società 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.

Ringraziandola per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, raggiugliandola su quanto concerne l’erogazione dei Servizi di Assistenza Domiciliare.

Grazie per l’attenzione

La Direzione

INTRODUZIONE

Questo opuscolo costituisce la "Carta dei Servizi" dei Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) offerti dalla Lucrezia Servizi Srl (di seguito Società). Si tratta di un documento unico che permette di conoscere meglio i servizi, gli standard di qualità perseguiti, gli obiettivi che la Società si propone per rispondere in modo sempre migliore ai bisogni e alle aspettative dei suoi Clienti, 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 assistenziale domiciliare.

Al Cliente e ai suoi Familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'Equipe di cura: invitiamo quindi tutti i nostri Clienti a offrire i loro consigli, la loro collaborazione e a segnalare eventuali disservizi. La Società farà tutto il possibile per venire incontro alle esigenze dei suoi Clienti.

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 di Quartu Sant'Elena 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.

Sulla base dell'esperienza maturata grazie alla Residenza Casa Lucrezia, e alle crescenti richieste di interventi assistenziali domiciliari, la Lucrezia Servizi Srl ha deciso di estendere i suoi servizi al domicilio della persona bisognosa: anziani, minori, giovani, disabili fisici e psichici, persone disagiate.

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 o “Cliente”, inteso per la “Persona Assistita” o chi per lui (familiare/Tutore/Procuratore/Rappresentante Amministratore di Sostegno). Mentre con il termine “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.

Struttura organizzativa

La Struttura organizzativa utilizzata per la gestione delle attività è basata sul lavoro dei soci della Società, 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 collaborano all'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare: 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 del Servizio si occupa della predisposizione dei turni di lavoro del personale dipendente, del buon andamento e della qualità del servizio offerto, del rapporto con i parenti delle persone assistite, con i volontari e i tirocinanti, con i Servizi Sociali, con la comunità esterna, e tutte le figure professionali che collaborano con la Società.

L’iniziativa imprenditoriale

La Società punta a mantenere elevato il livello di prestazione fisica dei suoi clienti, 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 dei Clienti stessi.

I Clienti potranno 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, uscite programmate, ecc. con l’intervento di educatori e animatori specializzati.

I Soci, i dipendenti e i Collaboratori che operano all’interno della Società 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 qualitativo.

I nostri Clienti

L’utenza alla quale si rivolge la Società è quella della provincia di Cagliari, Quartu Sant’Elena, interland e provincia, nei quali si riscontra una situazione di “bisogno di Servizi” rivolti alle persone in difficoltà.

MISSION

La mission della Lucrezia Servizi Srl è da sempre la soddisfazione dei bisogni dei suoi Clienti e delle loro famiglie, garantendo Servizi di Assistenza Domiciliare 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:
 - assistere persone in difficoltà, sostenendo e promuovendo l'intervento individualizzato
 - favorire l'integrazione e il reinserimento sociale, lo sviluppo di competenze personali e sociali
 - favorire lo stato di benessere del Cliente 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 il Cliente.

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 assistite, 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 i Clienti sono ispirati a criteri di rispetto, obiettività, giustizia ed imparzialità.

Diritto di scelta

Il Cliente 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, nel rispetto del progetto assistenziale, dei Piani Assistenziali Individualizzati e dei Progetti Educativi Individuali.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, adotta misure volte ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

Partecipazione

Ai Clienti 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 Società, il Coordinatore del Servizio, tutto il personale dipendente e i collaboratori professionali, e i familiari, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il P.A.I. e il P.E.I. vengono periodicamente aggiornati e condivisi nelle loro linee fondamentali da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, i familiari di riferimento e/o Tutore-ADS e l'assistente sociale.

La Società garantisce al Cliente 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 dei Clienti, 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 dai Clienti.

Centralità della persona

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone, ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri interventi, che sono imperniati su principi di ascolto, accoglienza e rispetto.

Solidarietà

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si pone in un'ottica di tutela e aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

Raggiungimento della soddisfazione dei propri Clienti, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché i lavoratori della Società.

FINALITA' E VALORI

Al fine di migliorare la qualità di vita dei Clienti fruitori del servizio, vengono perseguite le seguenti Finalità e Valori fondamentali:

- 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 i Clienti parzialmente autosufficienti
- Promuovere e stimolare la vita di relazione
- Promuovere momenti di incontro e di rapporto con l'ambiente esterno
- Porre il Cliente 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, essendo parte integrante di una comunità.

Il Servizio Assistenziale Domiciliare si propone di raggiungere le seguenti finalità:

- Salvaguardare il benessere psichico e fisico del Cliente, 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 del Cliente e del suo stato di salute, per favorire il benessere e la qualità della vita della persona assistita.
- Garantire al Cliente e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

Il servizio intende conciliare le esigenze di autonomia con i bisogni di tutela e protezione del Cliente, le cui finalità sono:

- Fornire assistenza continuativa con un alto livello di prestazioni socio-sanitarie-assistenziali
- Assistenza e organizzazione di interventi socio-educativi, psico-pedagogici
- 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)
- Servizio terapeutico riabilitativo
- 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
- Trasporto e accompagnamento

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si pone in un'ottica di tutela e aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

La Società si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri Clienti, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché i lavoratori della Cooperativa.

Caratteristiche e finalità del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è volto a dare risposte di tipo sociale, con lo scopo di mantenere nel proprio domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impovertimento relazionale che la non autosufficienza può indurre e di evitare, per quanto possibile l'inserimento in struttura. Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, allontanando o evitando forme di istituzionalizzazione, mantenendo e valorizzando le potenzialità cognitive, relazionali, psico-fisiche e di autonomia dei soggetti beneficiari.

Destinatari del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare si rivolge a persone anziane, minori, giovani, disabili fisici e psichici e disagiati, a cittadini parzialmente o non autosufficienti che si trovano nella necessità di avere aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, alla vita di relazione, interventi socio-educativi e/o psico-pedagogici, al disbrigo di pratiche e al governo della casa.

Modalità di accesso al servizio

L'utente o i suoi familiari quando si trovano in situazione di bisogno possono direttamente rivolgersi alla Società, oppure possono rivolgersi al servizio sociale del proprio comune di residenza.

L'assistente sociale comunale, effettua la valutazione multidimensionale, e propone all'utente/familiari un piano di assistenza; l'utente ha, quindi, la possibilità di scegliere l'Ente erogatore accreditato di proprio gradimento.

La tipologia delle prestazioni rese

Il servizio è garantito con Operatori esperti e qualificati, che sono in possesso di idonea qualifica e profilo professionale: Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Educatore Professionale, Psicologo, Animatore Socio Culturale, Esperti di Laboratorio, Operatore Socio Sanitario, Operatore Socio Assistenziale, Ausiliario Socio Assistenziale.

- ✓ Le tipologie di prestazioni sono le seguenti:
- ✓ Prestazioni infermieristiche
- ✓ Prestazioni di tipo riabilitativo
- ✓ Prestazioni volte alla cura della persona
- ✓ Prestazioni igienico-sanitarie
- ✓ Prestazioni socio-educative e psico-pedagogiche
- ✓ Azioni di mobilitazione, deambulazione, assistenza negli spostamenti
- ✓ Nutrizione, aiuto durante il pasto, educazione alimentare
- ✓ Aiuto per il governo della casa
- ✓ Autonomia sociale
- ✓ Interventi di carattere educativo-sociale, segretariato, sorveglianza

2.5 Modalità organizzativa

La presa in carico del servizio avviene tramite richiesta da parte del Cliente e/o familiare o dal Comune o Ente interessato, che invia comunicazione alla Società. Il Coordinatore del Servizio, ricevuta la richiesta di attivazione, avvia la procedura per la presa in carico dell'utente.

Il Coordinatore, ricevuto il Progetto Personalizzato di Assistenza, contatterà l'A.S. per declinare le necessità specifiche e la situazione particolare del nuovo utente. A seguito di queste informazioni il Coordinatore individuerà l'operatore più adeguato per formazione, esperienza e attitudine rispetto al servizio e pianificherà le attività; quindi comunicherà con l'utente ovvero con i familiari e concorda tempi e modalità per iniziare il servizio.

Dopo il primo intervento l'operatore (che durante il servizio dovrà sempre indossare il tesserino di riconoscimento) contatterà il Coordinatore per confermare il buon avvio del servizio o per aggiornare la situazione dell'utente o dell'ambiente.

Qualora, nel corso del servizio, l'operatore rilevasse modifiche nello stato dell'utente o dell'ambiente, rispetto alla situazione iniziale delineata, ne darà comunicazione tempestiva al Coordinatore che riferirà, eventualmente, ai familiari di riferimento e/o all'A.S. di riferimento.

Dal punto di vista organizzativo il territorio in cui verrà realizzato il servizio sarà suddiviso dal Coordinatore in zone: questo permetterà agli utenti di conoscere preventivamente 2/3 operatori della cooperativa che ruoteranno sul loro servizio nel caso di sostituzioni (diminuendo quindi il loro disagio) e permetterà alla Società, di poter gestire le assenze degli operatori attivando sostituzioni con persone già conosciute e informate sui casi. La sostituzione verrà comunicata immediatamente all'utente/familiare. Ogni cambiamento che si renda necessario rispetto al piano operativo, sarà condiviso e concordato con il Committente.

Rilevazione della soddisfazione del cliente

Il Coordinatore SAD verifica puntualmente le prestazioni degli operatori mediante comunicazione con gli utenti e registrazione su apposita scheda di monitoraggio. Il controllo avviene normalmente a campione (3 chiamate al mese, uno per ogni distretto) mentre in casi definiti sulle totalità delle prestazioni.

Il monitoraggio verifica:

- la puntualità
- il rispetto dei compiti assegnati
- il rapporto con l'utenza
- la qualità delle prestazioni

Ogni comunicazione sia con l'utente, che con i professionisti, che con il committente, viene registrata sul registro chiamate.

Durante il primo accesso, inoltre, viene consegnato all'utente un questionario di valutazione in cui può esprimere la propria opinione circa il servizio che gli è stato fornito. Il questionario compilato viene ritirato e archiviato al termine del progetto assistenziale. La rielaborazione dei questionari è per l'équipe del servizio un importante momento di autovalutazione e di confronto circa la qualità delle prestazioni fornite.

Segnalazioni e suggerimenti

La Direzione della Società garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al Coordinatore del Servizio, in forma scritta o tramite fax o e-mail; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Informazioni

Per quanto attiene la richiesta di informazioni da parte dell'utente o dei familiari, gli operatori interessati all'erogazione del servizio provvedono a fornire le risposte attinenti le modalità di erogazione al servizio precisandone orari, n. di accessi, persone di riferimento in caso di necessità.

Orari della Segreteria

La sede operativa della Lucrezia Servizi Srl è a Quartu Sant'Elena (Ca) in via Cavour n. 31

tel. 0704592262 - 3494786758

mail: lucreziaservizi@gamil.com

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 19:00; il sabato dalle ore 09:00 alle ore 15:00, oltre gli orari di apertura della segreteria è attiva la segreteria telefonica.

SERVIZI

I nostri servizi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone, ponendo il Cliente, nella sua globalità, al centro dei nostri interventi, che sono imperniati su principi di ascolto, accoglienza e rispetto.

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 alla persona, personale ausiliario, che curano l'igiene personale, dell'abbigliamento, dell'unità di vita e di degenza della persona assistita. Il Cliente è assistito durante tutti i suoi spostamenti all'interno del suo domicilio, durante l'utilizzo dei servizi igienici, i pasti, il riposo, le attività di laboratorio, ricreative, e riabilitative, in base alla tipologia del servizio erogato. 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 Coordinatrice del Servizio, e all'occorrenza con l'Infermiere Professionale, Il Tecnico della Riabilitazione, il Medico di Medicina Generale, l'Assistente Sociale e tutte le altre figure professionali che collaborano durante il SAD.

Assistenza Medica di Base e Specialistica

Le prestazioni di assistenza medica sono svolte dal Medico di Base (MMG) del Cliente, nonché dalle altre figure mediche specialistiche eventualmente coinvolte nel percorso assistenziale.

Assistenza Infermieristica

Il servizio è assicurato da Infermieri Professionali che provvedono alla preparazione e somministrazione della terapia farmacologica, medicazioni, prelievi ematici, compilazione della cartella del Cliente, etc; nonché di riferire ai medici aggiornamenti sullo stato di salute della persona assistita.

Attività riabilitative

Per ogni Cliente 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 del Cliente. 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.

Attività di trasporto ed accompagnamento

Verrà messo a disposizione dei Clienti (su richiesta) un servizio di trasporto verso i più vicini ambulatori, laboratori di analisi, cliniche o ospedali qualora sia necessario effettuare visite specialistiche, o per qualsiasi altra esigenza personale.

Attività socio educative, psico-pedagogiche, di animazione, e assistenza rivolte a minori, giovani e anziani, disabili fisici e psichici, disagiati.

Assistenza tutelare

Al fine di preservare la qualità della vita all'interno della propria abitazione, al Cliente viene fornito il sostegno necessario anche per quanto riguarda la sfera delle relazioni interpersonali. A questo scopo è disponibile su richiesta un servizio di supporto psicologico erogato da personale qualificato e sono predisposti interventi che mirano a favorire la socializzazione, l'integrazione, la riabilitazione del Cliente.

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 del Cliente 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 che vivono e ruotano attorno a lui.

La Pet Therapy

Si tratta di una terapia non farmacologica nell'assistenza alla persona, che consiste nell'introduzione di uno o più animali all'interno dell'abitazione del Cliente. Ciò costituisce una importante stimolazione cognitiva ed affettiva. Gli animali impiegati nelle attività devono essere esenti da malattie infettive, avere caratteristiche comportamentali adeguate al tipo di intervento che devono seguire, con un protocollo igienico sanitario specifico.

Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)

Il Piano di Assistenza Individualizzato, che viene formulato dall'equipe coinvolta nel programma assistenziale, 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 del Cliente, .

Il PAI è un progetto di sostegno e cura che prevede la raccolta di tutti i dati individuali e sanitari del Cliente, 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 del Cliente 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.

Il Piano Educativo Individualizzato (PEI)

Il PEI (Progetto Educativo Individualizzato) è lo strumento di lavoro cardine per quanto riguarda l'osservazione e l'azione educativa per il minore. Esso viene redatto dagli Educatori Professionali e le altre figure professionali coinvolte nel progetto educativo: Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Oss, etc.; e rivisto collettivamente in riunione d'équipe multidisciplinare, con le relative figure professionali direttamente coinvolte (Psicologo, Assistente Sociale, etc.). Viene aggiornato periodicamente, oltre che allo scadere dei termini stabiliti per il raggiungimento degli obiettivi, effettuando una revisione dei risultati raggiunti e di quelli ancora da raggiungere nei tre ambiti della vita quotidiana del minore:

Autonomia

Rapporto con se stesso e con gli altri

Scuola e altre attività

Il (PEI) è anche lo strumento per l'integrazione nella scuola degli alunni con disabilità. Viene redatto all'inizio dell'anno scolastico e descrive la programmazione educativa e didattica, gli obiettivi attesi, i metodi e i criteri di valutazione pensati per garantire allo studente con disabilità il diritto all'educazione e all'istruzione favorendone l'inclusione, l'autonomia, il miglioramento delle abilità sociali e lo sviluppo degli apprendimenti. Nel Piano devono dunque essere esplicitati tutti gli interventi volti a una presa in carico globale dell'alunno con disabilità, in modo condiviso da tutti i docenti (insegnante di sostegno e docenti curricolari), dal SSN, dalle istituzioni del territorio e dalla famiglia dell'alunno.

In particolare, deve contenere: finalità e obiettivi didattici, educativi e di socializzazione; obiettivi di apprendimento nelle diverse aree in correlazione con quelli previsti per l'intera classe; programmazione di attività specifiche; metodi e materiali didattici di supporto (orari, tecnologie, ecc.); criteri e metodi di valutazione, intesa come valutazione dei processi e non solo della performance; integrazione tra attività scolastiche ed extrascolastiche.

Il PEI ha lo scopo di permettere all'équipe educativa un approccio comune e sempre concordato alle problematiche del minore, per un intervento che sia sempre progettuale e mai improvvisato dai singoli Educatori. Esso deve tenere conto dei seguenti punti:

1. Situazione familiare di partenza
2. Situazione personale
 - I punti di maggiore problematicità
 - La relazione con i genitori
 - La scolarizzazione
 - I coetanei
 - Lo sviluppo cognitivo
 - Il comportamento
 - La ricerca della normalità
3. Motivazioni e modalità di inserimento nel SAD
4. Durata prevista del Progetto

Area identità	Area Affettivo-Relazionale	Area Socio-Culturale	Area Gestionale
Identità personale Autostima Autonomia Responsabilità	Le relazioni familiari e parentali La madre Il padre Le relazioni con la Comunità Integrazione delle esperienze	La socializzazione La scuola Le attività sportivo-ricreative	La gestione del denaro
			Area Salute
			Stato di salute Igiene quotidiana Alimentazione

SERVIZI ALBERGHIERI E ALTRI SERVIZI

Ristorazione e Alimentazione

Il servizio di ristorazione prevede la preparazione dei pasti principali, a seconda del servizio richiesto, a cura del personale ausiliario socio assistenziale. Il servizio mira a soddisfare tutte le richieste culinarie, Aiuto durante l'assunzione del pasto, o, nei casi in cui necessita, somministrazione del pasto (OSS).

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 i Clienti avranno sempre i loro abiti puliti e profumati, stirati e pronti all'uso.

Pulizia e Sanificazione

E' garantita la pulizia e la sanificazione dell'abitazione del Cliente, che in alcune aree vengono ripetute anche diverse volte nell'arco della giornata, al fine di garantire il decoro e l'igiene degli ambienti. Possono essere programmate pulizie di fine dell'intera abitazione e degli oggetti, accessori, etc. per eliminare germi, sporcizia, prevenire ed evitare eventuali allergie degli Ospiti, etc.

Parrucchiere e barbiere

Oltre all'igiene personale, la cura della persona da parte del personale assistenziale coinvolge gli aspetti estetici come la rasatura della barba, il lavaggio e piega dei capelli. Queste attività verranno svolte su richiesta del Cliente da personale specializzato all'interno della proprio abitazione.

Estetista

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

Segretariato e disbrigo pratiche

Il personale assistenziale (su richiesta) può farsi carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei Clienti, o chi per loro, che ne facciano preventiva richiesta (riscossioni, pagamenti, modulistica, prenotazione visite mediche, disbrigo pratiche e corrispondenza).

Assistenza religiosa

Possono essere organizzati servizi religiosi che consentiranno ai Clienti di ricevere il conforto dei ministri di ogni confessione, nel pieno rispetto della libertà religiosa del singolo; ricevere i sacramenti dell'Eucarestia e della Confessione. I Clienti che professano religioni diverse da quella Cattolica potranno rivolgersi alla Direzione per avviare contatti con i ministri degli altri culti.

ULTERIORI SERVIZI

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.

Passeggiate, uscite programmate

Possono essere programmate uscite, passeggiate, spostamenti in base alle esigenze del Cliente.

Attrezzature per inabilità temporanea

Vengono fornite, su richiesta preventiva, tutte le attrezzature (sedia a rotelle, deambulatore, stampelle etc.) necessarie al Cliente per agevolare le attività quotidiane, nell'attesa che il Cliente venga dotato degli accessori e presidi forniti direttamente dalla Asl competente.

ATTIVITA' LABORATORIALI E DI ANIMAZIONE

Tutte le attività sono organizzate a livello individuale attraverso la predisposizione di un progetto personalizzato di intervento. Possono essere organizzate anche attività di gruppo.

L'andamento degli interventi e delle attività seguite da ogni Cliente 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 dei Clienti 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 socio-educative, socio-culturali, ludico-ricreative, di animazione organizzate nel SAD.

MODALITA' DI ACCESSO

Per poter diventare Clienti della Società e usufruire del SAD è necessario presentare domanda scritta alla Direzione (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 usufruire dei Servizi della Società.

COSTO DELLE PRESTAZIONI

Il costo delle prestazioni, stabilito in base allo stato di salute del Cliente e alle sue esigenze personali, e a quanto concordato nella modulistica di inserimento al SAD, verrà concordato con il Cliente (o parente, familiare, amministratore di sostegno) sulla base dei servizi domiciliari richiesti e in base al numero di ore di servizio da erogare. 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, il contratto e/o l'impegnativa di pagamento.

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Società cura le relazioni con i Clienti, 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 del Cliente

Infatti attraverso il SAD:

- 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 ai servizi del SAD 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 il Cliente e la qualità delle prestazioni erogate.

Tutela e Partecipazione

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

La stessa provvede a dare, nel più breve tempo possibile, risposta al Cliente.

I Clienti 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, cura degli ambienti di vita, pulizia della casa, e i vari servizi compresi nel SAD
- Usufruire delle attività ricreative, educative e di animazione programmate
- Mantenere il più possibile ritmi di vita familiari e dell'ambiente domestico
- Essere informati sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.

FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi e riqualificativi di tutta l'Equipe del servizio SAD della Società 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 Società.

Tutti i percorsi 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, Clienti 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 Società 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 al Cliente 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 -

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

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 Società 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 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 Società.

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

Tutto il personale che opera nel SAD ha ricevuto adeguata formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, come previsto dal D.Lgs 81/2008.

Il personale operante è riconoscibile mediante tesserino di riconoscimento.

TUTELA DELLA PRIVACY

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

PERSONALE

Il personale è qualitativamente e quantitativamente commisurato alle necessità della Società, è costituito dai Soci Lucrezia Servizi Srl, dal personale dipendente, dai collaboratori professionali, secondo i parametri stabiliti dalle disposizioni di legge nazionali e regionali.

L'organico del personale comprende le seguenti figure professionali:

- Direttore Responsabile della Società Cooperativa
- Coordinatore del Servizio
- Responsabile attività assistenziali
- 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

Direzione

L'attività è affidata al Direttore Responsabile della Società chiamato a tradurre – in termini operativi – gli obiettivi individuati dalla Società.

Egli adotta propri atti e provvedimenti al fine di garantire il buon funzionamento del SAD e cura i rapporti con i Clienti, 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 del Servizio

E' responsabile del SAD e della sua gestione. Tutta la sua attività è mirata a garantire benessere e qualità dei servizi erogati ai Clienti. Sovrintende al funzionamento di tutti i servizi e coordina le varie professionalità operanti; Responsabile attività assistenziali, Educatore Professionale, Psicologo, Animatore Socio Culturale, Esperto di Laboratorio, Infermiere, Educatore Professionale, Terapista della Riabilitazione, Operatore Socio Sanitario, Operatore Socio Assistenziale, Ausiliario Socio Assistenziale, addetti ai servizi generali e ne promuove l'integrazione.

Gestisce gli accessi in collaborazione con i Comuni e l'Azienda A.S.L. interessate ed è il referente per i familiari dei Clienti. Verifica ed esegue il monitoraggio dei piani assistenziali personalizzati "PAI" e dei piani educativi individuali "PEI". E' il referente con il Comune e cura i rapporti con i Servizi Sociali, etc.

Responsabile Attività Assistenziali

Elabora il programma di lavoro con l'apporto degli operatori e raccoglie le informazioni socio – assistenziali dei Clienti. Segue il Cliente e 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.

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 medicazioni, 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 (o di 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 dei Clienti con problemi cognitivi.

Addetti all'Assistenza

Gli addetti all'assistenza del Cliente (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 il SAD è qualificato ed in possesso dell'attestato relativo alla propria qualifica.

Ausiliaria Socio Assistenziale

L'Ausiliaria socio assistenziale, 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 dei Clienti.

Segreteria e Responsabile Amministrativo

Il personale amministrativo è composto da un Responsabile, un addetto alla contabilità, un addetto alla segreteria e da un centralinista.

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'equipe multidisciplinare per raggiungere obiettivi e conseguire risultati.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni dei Clienti per accertare la loro situazione.

Dopo la valutazione, effettuata dalla Unità Operativa Esterna, 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) e il piano educativo individuale (PEI) vengono periodicamente verificati e aggiornati.

➤ **Formazione del Personale**

E' favorita dalla Società 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) contenenti notizie utili nell'intento di assicurare al Cliente 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 Società 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 Società 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 dei Clienti, dei loro familiari o Tutori, accogliendo reclami e suggerimenti pervenuti in sede. 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, del Piano di Assistenza Individualizzato e del Piano Educativo Individuale.

STANDARD DI SERVIZIO E POLITICHE PER LA QUALITA'

Lo *standard* di Servizio, e conseguentemente la sua qualità, della Società 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 al SAD comprensivo della segnaletica, del servizio di *reception* e della necessaria informazione generale sui servizi (es.: orari, collocazione Servizi, Responsabili, ecc.);
- strutture fisiche, il comfort e la pulizia dell'abitazione del cliente, del Servizio Socio-assistenziale, Socio-Sanitario, Alberghiero, Infermieristico e Generali;
- formazione e aggiornamento degli operatori.

La Società opera quotidianamente per dare concretezza operativa a questi fattori.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

La Società 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 multidisciplinare
- migliorare i livelli di comunicazione con i Clienti e/o i familiari
- favorire la partecipazione dei Clienti e dei familiari al miglioramento dei Servizi consolidando e potenziando (se necessario) le attività offerte dalla Società
- consentire maggiore partecipazione alla gestione e all'organizzazione, mediante l'apporto di segnalazioni scritte ai Clienti 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 della Società, usufruendo di un apposito questionario distribuito ai Clienti e/o familiari. Il questionario viene consegnato ai Clienti e ai propri familiari, ai quali viene somministrata la 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 Coordinatore del Servizio e il Responsabile della Qualità metteranno 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 della Lucrezia Servizi Srl 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.

Allegato 1: modulo segnalazioni reclamo, suggerimento, apprezzamento