

La carta dei servizi e la nostra politica per la qualità

Chi siamo

La cooperativa Santa Lucia Life nata nel 2011, autorizzata dalla Regione Lazio all'espletamento dell'assistenza domiciliare con decreto n° n. 403090 del 14 marzo 2014, ha visto una progressiva stabilizzazione delle attività programmatiche ed operative.

Dal 2016, in seguito a revisione delle strategie aziendali, si sono buttate le basi per una forte radicazione nel territorio attraverso convenzioni per prelievi domiciliari con ben 18 comuni dell'area del Cassinate e della Valle dei Santi. Questa attività ha permesso da una parte la verifica dell'organizzazione strutturale, della buona qualità e della validità dei servizi offerti, dall'altra parte l'amplificarsi delle relazioni con enti pubblici e privati potenziali clienti, nonché da verifica delle capacità organizzative operative.

Tale implementazione ha portato alla concretizzazione delle linee progettuali definite:

- 1) Giornate di prevenzione in ambito delle malattie cardiovascolari;
- 2) Giornate di prevenzione in ambito delle patologie tiroidee.

Annoveriamo ulteriori prodotti di qualità

- Editoria, già conosciuta e percorsa da alcuni soci della cooperativa quali editori della rivista di interesse socio-sanitario, ***"Il filo della vita"***;

- Accredитamento della cooperativa con la Regione Lazio, per l'assistenza domiciliare integrata (ADI);
- Convenzione con il GAL "Terre di Argil" nato dalla partecipazione di 12 comuni per una popolazione residente, al 2014, di oltre 44.000 abitanti, si è costituito tra i comune di: Arce, Arnara, Castro dei Volsci, Ceprano, Colfelice, Fontana Liri, Pastena, Pico, Pofi, Santopadre e Torrice.
- L'espandersi delle attività Formative ECM con la richiesta all' AGENAS della funzione Provider; la cooperativa ad oggi, è la più importante agenzia nella formazione sanitaria del territorio.

Tuttavia il core business è e rimane l'assistenza sanitaria domiciliare alla persona con fragilità momentanea o permanente.

La **"mission"** del Santa Lucia Life: prendersi cura della salute, della sicurezza, del benessere dei suoi assistiti attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi di assistenza domiciliare integrata che pongono al centro la persona nella sua integralità.

A chi ci rivolgiamo

La cooperativa si rivolge ai cittadini in condizione di non autosufficienza, totale o parziale, permanente o temporanea tale da rendere impossibile o difficile il ricorso a cure ambulatoriali.

I servizi che offriamo

I servizi che offriamo agli "utenti" sono relativi all'assistenza domiciliare integrata e nello specifico:

SERVIZI SANITARI

- prestazioni infermieristiche a domicilio
- fisioterapia e riabilitazione a domicilio
- Terapia occupazionale a domicilio
- visite Specialistiche a domicilio
- esami strumentali a domicilio

SERVIZI ASSISTENZIALI

- Aiuto all'igiene personale
- Aiuto al pasto
- Aiuto alla vestizione
- Aiuto alla deambulazione

SERVIZI SOCIALI

- Compagnia Sorveglianza
- Trasporto ed accompagnamento
- Disbrigo pratiche burocratiche
- Consegna spesa e farmaci
- Segretariato sociale



✉ santalucialife@libero.it

📍 via Leuciana 63
03030 - CASTROCELO (FR)

☎ Tel/Fax: 0776.79495
Mobile: 366.5365265

www.santalucialife.it

I principi ispiratori:

La politica della Cooperativa Santa Lucia Life ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini che vivono una situazione di disagio e marginalità sociale (vedasi i punti 1-2-3-5-6).

L'ottenimento della Certificazione di qualità è stata motivata da una volontà di crescita che deve essere accompagnata da una solidità organizzativa, sia come amministrazione che come processi produttivi, tale da consentire servizi che soddisfino in pieno le aspettative dei propri clienti/pazienti.

La politica della qualità posta in essere dalla cooperativa è incentrata sulle esigenze specifiche di ogni suo cliente/utente, pertanto in fase di acquisizione di nuovi servizi, il primo passo è quello di comprendere al meglio le sue richieste in modo da orientare i servizi verso quelli in grado di soddisfare le richieste e le aspettative delle proprie "committenti" (pubblici o privati).

L'implementazione del sistema di qualità dovrà essere percepito e seguito da tutto l'organico della cooperativa non in modo "passivo", cioè inteso come mera esecuzione di procedure ben definite, ma in maniera tale che l'ottimizzazione del sistema derivi, soprattutto, da suggerimenti che provengono da tutti i dipendenti/collaboratori. In tale contesto sarà compito della Direzione e del Rappresentante della Qualità far percepire il sistema in modo assolutamente positivo coinvolgendo tutte le funzioni aziendali e cercando di responsabilizzare in tal senso tutto l'organico, compresi i collaboratori.

Tra i punti cardini della politica della qualità c'è il confermare e migliorare continuamente la qualità e l'affidabilità dei processi garantendone il miglioramento attraverso costante monitoraggio e misurazione con riferimento agli obiettivi prefissati (AUDIT).

La cooperativa attua una strategia di formazione del personale mirata ad incrementare il grado di conoscenza generale e la specifica professionalità di ciascuna figura professionale.

Nell'implementazione del sistema di qualità la gestione delle non conformità e dei reclami ha un aspetto di fondamentale importanza perché è soprattutto grazie ad esse che è possibile il raggiungimento di livelli elevati di qualità. La politica per la qualità di Santa Lucia Life dà una notevole importanza all'immediata determinazione delle non conformità nonché all'analisi degli eventuali reclami, analizzando approfonditamente le cause che le hanno generate e modificando il sistema in modo tale che non si verifichino più nel futuro. Inoltre l'immediata individuazione delle non conformità e senza dubbio la soluzione delle stesse, ci permette di diminuire eventuali moltiplicazioni di problematiche, laddove la non conformità non vengano risolte tempestivamente.

Altro aspetto importante, elemento cardine nella gestione del sistema di qualità nella Cooperativa è la prevenzione delle non conformità. La possibilità di prevenire un eventuale problema, significa avere tempo per intervenire e correggere eventuali strozzature che portano immediatamente un danno quantificabile economicamente alla società. Pertanto significa tendere da un lato all'ottimizzazione delle risorse senza diminuire il grado di soddisfazione del cliente, anzi aumentando senza dubbio la corrispondenza tra le aspettative dello stesso e la realizzazione dell'opera. La Cooperativa opera nel rispetto di quanto indicato nella documentazione del SGQ dedicando particolare cura alla corretta archiviazione di tutte le registrazioni della

qualità, per permettere analisi e verifiche atte ad attivare continui e nuovi processi di miglioramento.

Lo scopo della Cooperativa è quello di raggiungere un buon grado di efficienza del sistema di qualità entro dodici mesi dall'implementazione completa di tutte le procedure.

Per l'attuazione degli obiettivi generali appena descritti Santa Lucia Life:

1. definisce i propri obiettivi in materia di qualità;
2. individua chiaramente i ruoli e promuove il coinvolgimento attivo di tutte le funzioni aziendali;
3. analizza, anche con l'ausilio di dati quantitativi, le percezioni, i pareri e le valutazioni della propria utenza;
4. adotta modalità operative atte a favorire la partecipazione ed il coinvolgimento del proprio personale;
5. concretizza, con i propri fornitori, attività finalizzate alla reciproca collaborazione e comunanza di obiettivi;
6. realizza le azioni necessarie per garantire la sicurezza e la conformità dell'ambiente di lavoro.

La correlazione tra gli interventi annuali, e le azioni preventive e correttive quotidiane di miglioramento del prodotto e del relativo servizio al cliente, viene realizzata attraverso le diverse funzioni competenti, con la guida del Responsabile Sistema Qualità e comprende:

- ❖ l'individuazione degli obiettivi specifici e relativa loro quantificazione,

- ❖ la definizione delle attività necessarie per raggiungerli, e dei relativi responsabili, risorse disponibili e tempi di realizzazione
- ❖ la valutazione dei risultati.

Partecipazione

Nell'ottica di assicurare la corretta erogazione dei servizi ed il loro miglioramento, la Cooperativa, garantisce la partecipazione degli utenti i quali potranno sottoporre documenti, osservazioni, suggerimenti e reclami rivolgendosi direttamente al personale della Cooperativa.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa persegue, quale obiettivo strategico, il miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza dei servizi erogati: a tale scopo adotta le soluzioni tecnologiche e procedurali più adeguate.

Cortesìa

La Cooperativa si impegna e garantisce agli Utenti/Clienti un trattamento professionale rispettoso e cortese.

Chiarezza, comprensibilità

La Cooperativa garantisce la semplicità delle comunicazioni utilizzate nelle proprie attività mediante l'utilizzo di documenti e di un linguaggio semplice, efficace e non burocratico.

Accesso alla documentazione sanitaria/socio assistenziale

Accesso atti amministrativi ai sensi L.241/1990

L'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza.

Sono "interessati", tutti i soggetti assistiti, i loro congiunti, compresi i portatori di interessi pubblici o privati, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso.

La domanda di accesso agli atti va richiesta c/o gli uffici amministrativi della Cooperativa su apposito modulo e la richiesta sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

Accesso documentazione sanitaria ai sensi D.Lgs 196/2003

Le richieste di accesso agli atti sanitari possono essere richieste direttamente dalla persona interessata, dal curatore o dall'amministratore di sostegno in possesso di poteri. Eventuali richieste di presa visione o di rilascio di copia della documentazione sanitaria da parte di soggetti diversi dall'interessato possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta è giustificata dalla documentata necessità:

- a) di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria ai sensi dell'articolo 26, comma 4, lettera c, di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile;
- b) di tutelare, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a

quella dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.

La domanda di accesso agli atti sanitari va richiesta c/o gli uffici amministrativi della cooperativa su apposito modulo e sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

L'AMMISSIONE AL SERVIZIO E ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA.

Le domande per le prestazioni di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) verso i privati vengono di norma presentate dai familiari del destinatario.

L'attivazione del servizio, ha luogo:

- con la "presa in carico" dell'utente entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico/struttura ospedaliera/Asl ecc che saranno presi in carico entro 24 ore;
- con la stesura del Piano di assistenza Individuale in equipe con il Medico di Medicina Generale e l'assistito stesso (se impossibilitato sarà presente il familiare, tutore, amministratore di sostegno, ecc...)

Al pubblico si riceve :

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 18:00
- sabato dalle 09:00 alle 13:00

È garantita la reperibilità telefonica H 24 al numero: 366.5365265

Privacy e trattamento dei dati sensibili



✉ santalucialife@libero.it

📍 via Leuciana 63
03030 - CASTROCIELO (FR)

☎ Tel/Fax: 0776.79495
Mobile: 366.5365265

www.santalucialife.it

Tutto il nostro personale è legato alla società da un vincolo scritto di riservatezza che lo obbliga in modo assoluto al rispetto della privacy e della segretezza dei dati di cui viene a conoscenza nell'espletamento delle attività lavorative.

È stata predisposta ed aggiornata tutta la documentazione obbligatoria ai sensi della 196/03 e suoi aggiornamenti e modificazioni in modo da descrivere tutte le precauzioni/procedure adottate dalla nostra società al fine di garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati del cliente.

Per qualsiasi controversia e reclamo è a disposizione del pubblico Antonietta Sarracino in qualità di responsabile privacy.

Pontecorvo 20/08/2017