La nostra politica per la qualità rev. 01 del 24.06.2025

Chi Siamo

La cooperativa Santa Lucia Life, fondata nel 2010 e autorizzata dalla Regione Lazio per l'assistenza domiciliare con decreto n° 403090 del 14 marzo 2014, ha consolidato progressivamente le sue attività programmatiche e operative. La nostra missione è prendersi cura della salute, della sicurezza e del benessere dei nostri assistiti attraverso la progettazione, realizzazione e gestione di servizi sanitari e socio-sanitari a domicilio, mettendo al centro la persona nella sua integrità.

A Chi Ci Rivolgiamo

La cooperativa si rivolge ai cittadini in condizioni di non autosufficienza, totale o parziale, permanente o temporanea, che rendono impossibile o difficile il ricorso a cure ambulatoriali.

I Servizi Offerti

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 e sorveglianza
- Trasporto e accompagnamento

- Disbrigo pratiche burocratiche
- Consegna spesa e farmaci
- Segretariato sociale

Servizi di Promozione della Salute e Prevenzione della Malattia

- Giornate di prevenzione

Servizi e Attività di Formazione e Aggiornamento

- Corsi ECM

Principi Ispiratori

La politica della qualità della Cooperativa Santa Lucia Life è orientata a perseguire l'interesse generale della comunità, promuovendo l'integrazione sociale e il benessere dei cittadini in situazioni di disagio e marginalità sociale. La nostra volontà di ottenere la Certificazione di Qualità è motivata dal desiderio di crescita accompagnata da una solida organizzazione, sia amministrativa che produttiva, per garantire servizi che soddisfino pienamente le aspettative dei nostri pazienti.

Impegno per la Qualità

1. **Centralità del Paziente**
    - Comprendere le esigenze specifiche di ogni paziente per orientare i servizi offerti.
    - Monitorare e misurare costantemente la qualità e l'affidabilità dei processi.
2. **Coinvolgimento del Personale**
    - Promuovere la partecipazione attiva di tutto il personale nella gestione del sistema di qualità.
    - Valorizzare i suggerimenti provenienti dai dipendenti/collaboratori.
3. **Formazione Continua**
    - Implementare una strategia di formazione del personale per incrementare la conoscenza generale e la professionalità specifica.
4. **Gestione delle Non Conformità e dei Reclami**
    - Identificare e analizzare tempestivamente le non conformità e i reclami per migliorare continuamente il sistema.
    - Prevenire le non conformità per ottimizzare le risorse e soddisfare le aspettative dei pazienti.
5. **Partecipazione degli Utenti**
    - Garantire la partecipazione degli utenti attraverso la raccolta di documenti, osservazioni, suggerimenti e reclami.
6. **Efficienza ed Efficacia**
    - Adottare soluzioni tecnologiche e procedurali adeguate per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

7. **Cortesia e Professionalità**
    - Assicurare un trattamento rispettoso e cortese agli utenti/pazienti.
8. **Chiarezza e Comprensibilità**
    - Utilizzare un linguaggio semplice e non burocratico nelle comunicazioni.
9. **Rispetto degli Standard di Qualità**
    - Garantire il rispetto degli standard di qualità stabiliti dalle normative vigenti, come il DM 77/2022, per assicurare un'assistenza sanitaria adeguata e conforme.
10. **Innovazione e Miglioramento Continuo**
    - Promuovere l'innovazione nei servizi offerti e adottare pratiche di miglioramento continuo per rispondere alle esigenze emergenti dei pazienti.
11. **Collaborazione con Enti Pubblici e Privati**
    - Stabilire collaborazioni con enti pubblici e privati per migliorare l'integrazione dei servizi e ampliare le opportunità di assistenza domiciliare.
12. **Trasparenza e Accessibilità**
    - Assicurare la trasparenza nelle procedure e la facilità di accesso alle informazioni per tutti i pazienti e i loro familiari.

Formazione del Personale

La Cooperativa Santa Lucia Life attribuisce grande importanza alla formazione continua del proprio personale. L'obiettivo è quello di incrementare costantemente il livello di competenza e professionalità di ciascun operatore, garantendo così servizi di alta qualità. La formazione è strutturata in modo da coprire sia le conoscenze generali necessarie per operare nel settore dell'assistenza domiciliare integrata, sia le competenze specifiche richieste dalle diverse figure professionali. Vengono organizzati regolarmente corsi di aggiornamento, inclusi i corsi ECM (Educazione Continua in Medicina), per assicurare che tutto il personale sia sempre al passo con le ultime normative, tecniche e metodologie operative. Inoltre, la cooperativa promuove la partecipazione attiva dei dipendenti a seminari, workshop e altre iniziative formative, favorendo così uno sviluppo professionale continuo e una crescita personale.

Accesso alla Documentazione

- **Documentazione Sanitaria e Socio-Assistenziale**
    - Accesso agli atti amministrativi e sanitari secondo le normative vigenti.

Ammissione al Servizio e Attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata

- **Presentazione delle Domande**
    - Le domande per le prestazioni di assistenza domiciliare integrata possono essere presentate dai familiari del destinatario o tramite accreditamento con la Regione Lazio.
- **Attivazione del Servizio**
    - Presa in carico dell'utente entro 72 ore (24 ore in caso di urgenze).
    - Stesura del Piano di Assistenza Individuale in collaborazione con il Medico di Medicina Generale e l'assistito.

Orari di Ricevimento al Pubblico

- **Dal Lunedì al Venerdì**: 08:00 - 18:00
- **Sabato**: 09:00 - 13:00
- **Reperibilità Telefonica H24**: Numero di contatto

Privacy e Trattamento dei Dati Sensibili

- Tutto il personale è vincolato al rispetto della privacy e della segretezza dei dati.
- Documentazione aggiornata secondo le normative vigenti per garantire la sicurezza dei dati dei pazienti.

Controversie e Reclami

- Antonietta Sarracino è disponibile per la gestione delle controversie e dei reclami in qualità di responsabile privacy.