

# CI PRENDIAMO CURA DI TE E DELLA TUA **FAMIGLIA**

Assistenza e servizi qualificati per anziani, malati e disabili a casa o in ospedale, diurni e/o notturni, a ore, a prestazione, occasionali o continuativi, anche 24 ore su 24. Chiamaci ora senza impegno per avere informazioni o richiedere un servizio tempestivo e personalizzato. Rispondiamo sempre!



**ASSISTENZA DOMICILIARE AD ANZIANI, MALATI E DISABILI. PRESA IN CARICO PIANI PERSONALIZZATI L.R. 162/98 E PROGETTI RITORNARE A CASA. GESTIONE SERVIZIO HOME CARE PREMIUM**



HAI UN PIANO  
L.R. 162/98?  
CONTATTACI

## Contatti per info

**Telefono:** 346 6975053 - 070 9890015

**Email:** sad@lagonuraghe.com

**Web:** www.lagonuraghe.com

## Servizi Esclusivi



Servizio consegna pasti a domicilio o consumazione presso la comunità alloggio



Servizio di telesoccorso h24 che garantisce di fronteggiare situazioni di emergenza.



Punto informazioni e coordinamento presso la un ufficio dedicato.



Possibilità di partecipare alle attività della Comunità Alloggio con il servizio diurno.

## Indice

<b>Informazioni chiare e trasparenti</b> .....	2
<b>Presentazione del servizio</b> .....	4
<b>Servizi offerti</b> .....	4
<b>Orari del servizio</b> .....	6
<b>Utenti</b> .....	6
<b>Come accedere al servizio</b> .....	6
<b>Punto informazioni</b> .....	7
<b>Le tariffe orarie</b> .....	7
<b>Organizzazione del Servizio</b> .....	8
<b>Suggerimenti e reclami</b> .....	9

## **i** Informazioni chiare e trasparenti

La Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare Privata “**Lago e Nuraghe Family**” nonché la presa in carico dei piani personalizzati **L.R.162/98**, progetti “**Ritornare a casa**” e la gestione dei servizi **Home Care Premium**, costituisce uno strumento di informazione agile e trasparente al servizio degli utenti e delle loro famiglie per conoscere i diritti e le condizioni di erogazione delle prestazioni.

Si tratta di un “vademecum” che descrive le caratteristiche, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intende perseguire. Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli utenti e dei loro familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione, per un continuo miglioramento della qualità dei servizi, in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

Lago e Nuraghe gestisce i servizi ispirandosi ai seguenti principi:

- **RISPETTO:** ogni persona, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche, è accolta con cortesia e attenzione nel rispetto della sua identità, dignità e diritto alla riservatezza.
- **SENSIBILITÀ:** è la capacità di comprendere i bisogni di una collettività in costante divenire, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione, operando per offrire risposte adeguate e rispettose dell'individualità di ciascuna persona.
- **AFFIDABILITÀ:** è la certezza di offrire alle istituzioni pubbliche e ai privati servizi diversificati, integrati e conformi alle normative, certificati per la gestione e l'assicurazione della qualità, coerentemente con la propria missione d'impresa no profit.
- **IMPEGNO SOCIALE:** è la scelta di offrire servizi esclusivi alle fasce più deboli della popolazione, assicurando professionalità, innovazione e qualità delle prestazioni.
- **COMPETENZE:** i nostri operatori sono professionisti qualificati e costantemente aggiornati, che operano quotidianamente avendo come obiettivo prioritario la qualità, nel contesto di una organizzazione moderna, efficiente ed efficace.
- **PARTECIPAZIONE:** al fine di promuovere ogni forma di partecipazione degli utenti e dei loro familiari, la cooperativa Lago e Nuraghe garantisce un'informazione completa e trasparente, ricerca la semplificazione delle procedure e la collaborazione di tutte le persone coinvolte nei servizi.
- **TUTELA DEI DIRITTI:** al fine di tutelare i diritti dei cittadini, gli obiettivi dichiarati verranno valutati attraverso i seguenti strumenti:
  - misurazione di standard oggettivi;
  - effettuazione di costanti controlli interni sull'erogazione dei servizi;
  - questionari mirati finalizzati a misurare il grado di soddisfazione delle persone e delle organizzazioni coinvolte;
  - monitoraggio e valutazione delle osservazioni/reclami acquisiti.

## LAGO E NURAGHE COOPERTIVA SOCIALE: dal 1994, solidarietà e competenza al servizio del territorio

Lago e Nuraghe è una cooperativa sociale che opera prevalentemente nella provincia del sud Sardegna dal 1994 erogando servizi sociali ed educativi. La filosofia di lavoro dell'impresa è offrire qualità dei servizi, efficienza e professionalità, facendosi portatrice di valori autentici come mutualità, solidarietà e partecipazione.



### La sede legale e amministrativa Cooperativa Sociale Lago e Nuraghe

Via Arno 7, 09040 Senorbì (SU)  
Tel. 070 9890015  
mail: info@lagonuraghe.com  
Sito: www.lagonuraghe.com



### Il Presidente Renata Melas

r.melas@lagonuraghe.com  
tel. 070 9826424



### Il Responsabile di zona Alessio Setti

a.setti@lagonuraghe.com  
tel. 346 6975053



### Il Coordinatore del servizio SAD

sad@lagonuraghe.com  
tel. 070 9890015  
cell. 349 1234567

Per il governo e il continuo miglioramento della propria organizzazione e dei propri servizi la Cooperativa Lago e Nuraghe ha adottato il sistema di Gestione della Qualità impostato sulla Normativa **UNI EN ISO 9001:2015** ottenuta nell'anno 2007 e adeguata nel 2018.



Operatori **qualificati**



Servizi flessibili e **senza vincoli**



Attivazione **tempestiva**



Sempre al tuo fianco **24 ore su 24**



Servizi **occasionalni o continuativi**



Assistenza **diurna e/o notturna**



Assistenza **365 gg anche festivi**



Assistenza **a casa o in ospedale**



Assistenza telefonica **24 ore su 24**



Copertura **assicurativa**



Servizi personalizzati, **concordati e su misura**



25 anni di **esperienza nel settore**

## Presentazione del Servizio

L'Assistenza Domiciliare Privata “**Lago e Nuraghe Family**” nonché la presa in carico dei piani personalizzati **L.R.162/98**, progetti “**Ritornare a casa**” e gestione dei servizi **Home Care Premium** sono l'insieme di interventi diretti a persone o a nuclei familiari che, per particolari contingenze o per una non completa autonomia, non sono in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le proprie esigenze personali, domestiche, sociali e sanitarie.

Il servizio domiciliare persegue la finalità di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita, prevedendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia, sostenendo l'azione di cura delle famiglie e contrastando le situazioni di emarginazione e i processi di istituzionalizzazione. Le prestazioni assistenziali sono erogate presso il domicilio dell'utente, secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e possono essere riassunte come segue.

### **SERVIZI OFFERTI**

#### 1) **Assistenziali dedicate alla persona**

- **Igiene e cura della persona**, aiuto per il bagno;
- **Alzata/messa a letto**;
- **Vestizione**;
- **Nutrizione**/aiuto per l'assunzione dei pasti;
- **Mobilizzazione**;
- **Aiuto per la corretta deambulazione**;
- **Aiuto nell'uso dei presidi** e ausili sanitari;
- **Sorveglianza della corretta assunzione dei farmaci**;
- **Aiuto nella preparazione dei pasti** e assistenza durante il pranzo e la cena;
- **Compagnia e socializzazione**;
- **Pulizia ordinaria degli ambienti**;
- **Rifacimento letto**;
- **Lavaggio e stiratura biancheria** dell'assistito;
- **Lavaggio delle stoviglie**;
- **Cura della persona** assistenza post ospedaliera;
- **Veglia notturna e diurna** (a casa o in ospedale)
- **Servizi di parrucchiere, pedicure e podologo**;

## 2) Sanitari

Servizi rivolti a tutta la famiglia, in sinergia con il sistema pubblico sanitario, "Lago e Nuraghe Family" offre un'ampia gamma di Servizi Sanitari svolti da professionisti:

- **Infermieri:** per prestazioni semplici o ad alta complessità: iniezioni, flebo, medicazioni, prelievi, somministrazione farmaci, controllo pressione/glicemia, clisteri, gestione nutrizione enterale/parentale, cura piaghe da decubito, ecc.
- **Fisioterapisti:** trattamenti di riabilitazione, rieducazione posturale.
- **Logopedisti:** interventi che riguardano difficoltà nella pronuncia, nel linguaggio, nella voce e nella deglutizione di bambini e adulti.

## 3) Integrativi o aggiuntivi

- **Telesoccorso h24** garantendo la possibilità di fronteggiare situazioni di emergenza che richiedano un intervento di soccorso immediato tramite il collegamento telefonico con un operatore in grado di attivare gli interventi necessari.
- **Consegna dei pasti a domicilio** h.12:00 e h19:00 tutti i giorni.
- **Compagnia e assistenza telefonica** da parte di uno specialista sociosanitario h24
- **Fornitura di ausili e prodotti** specialistici per l'assistenza
- **Piccole commissioni** (spesa, acquisto farmaci, pagamento bollette, ritiro ricette mediche, ecc.)
- **Accompagnamenti** e trasporti
- **Sostegno scolastico**
- **Segretariato sociale** e CAF per la consulenza e il disbrigo di pratiche fiscali
- **Piccole manutenzioni** della casa e del verde (manutentore)
- **Formazione** alle assistenti familiari (badanti)
- **Sostegno e formazione alle famiglie** ed ai caregiver

## 4) Assistenza Educativa Domiciliare

Rivolto alle famiglie con minori, in stato di disagio, ed è finalizzato a contrastare il deterioramento della qualità delle relazioni familiari e sociali attraverso:

- **La socializzazione** del minore;
- **Il sostegno alle funzioni genitoriali;**
- **Promuovere le risorse del minore** in vista di una maggiore autonomia;
- **Lavorare per una progettualità futura** nell'adolescente;
- **Proporre e facilitare i contatti tra la famiglia e i servizi;**
- **Educazione dei minori** (all'igiene, all'uso del tempo libero ecc);
- **Proporre e lavorare per un modello relazionale di riferimento tra i membri del nucleo familiare;**
- **Il sostegno extra scolastico** (riguardo ad apprendimenti su obiettivi didattico – educativi);
- **Integrazione socio-culturale;**

*I servizi di Lago e Nuraghe Family sono detraibili ai fini fiscali e sono coperti da assicurazione per responsabilità civile.*

## Orari del Servizio

Il servizio domiciliare è attivo **dalle ore 7.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni**. È prevista la possibilità, se necessario, di realizzare gli interventi nell'arco delle 24 ore in relazione ai bisogni delle persone, delle famiglie e di quanto previsto dal **PAI**.

A seconda di quanto definito dal PAI, l'accesso a domicilio dell'assistito può avvenire secondo diversa frequenza e intensità:

- quotidianamente
- solo in alcuni giorni della settimana
- una volta al giorno
- più volte al giorno (massimo tre accessi)

## Utenti

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a

- persone in età anziana
- persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana,
- persone con gravissima disabilità acquisita

## Come accedere al Servizio

- La richiesta di accesso al servizio **avviene mediante richiesta al coordinatore** del servizio, la quale fornisce tutte le informazioni.
- Il coordinatore del servizio **predispone un progetto individualizzato** che contiene indicazioni sulle caratteristiche dell'assistito e descrive le sue necessità assistenziali, specificando la tipologia e gli obiettivi degli accessi a domicilio, i tempi e la frequenza degli interventi in collaborazione con l'anziano e la sua famiglia.
- **L'avvio del servizio è preceduto di norma da una visita domiciliare congiunta** alla presenza dei familiari (o altre persone di riferimento) per favorire la partecipazione e la condivisione delle attività.

## Punto informazioni

Punto InformaSAD

Via Arno 7, 09040 Senorbì (SU)

### Il coordinatore è reperibile:

- **Telefonicamente dal LUNEDÌ AL VENERDÌ dalle 9.30 alle 13.30 al numero 070 9890015**
- **Presso la Comunità Alloggio TUTTI I GIOVEDÌ dalle 9:30 alle 12:30.**

Negli orari diversi da quelli di disponibilità è attiva una segreteria telefonica, che permette di lasciare comunicazioni e/o richieste. L'assistito e/o il familiare che avrà necessità sarà ricontattato in tempi brevi.

## Le tariffe orarie

- L'utente che accede al servizio domiciliare contribuisce interamente al pagamento del servizio erogato attraverso fonti privati o **gratuitamente** attraverso agevolazioni quali **L.R. 162/98**, Progetto **"RITORNARE A CASA"**, **HOME CARE PREMIUM**, ecc.
- La retta oraria viene determinata dal coordinatore del servizio attraverso un preventivo sulla base del piano assistenziale individualizzato.
- Presso il domicilio dell'utente, su apposito modulo, verranno registrati gli orari e le prestazioni effettuate.
- Verranno fatturate sole le ore e i minuti effettivamente svolte a domicilio.
- L'utente dovrà recepire le condizioni economiche fissate indicate nel contratto di somministrazione del servizio.
- La Cooperativa Sociale Lago e Nuraghe si obbliga mensilmente a emettere regolare fattura.
- L'utente/garante si obbliga a effettuare il pagamento della retta entro la fine del mese successivo a quello di emissione della fattura. Il mancato pagamento dell'importo, entro i termini suddetti, comporterà la sospensione del servizio.



REGIONE AUTÒNOMA  
DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA  
DELLA SARDEGNA



Tipologia di Servizio	Importo a ORA	Maggiorazione festiva	Importo SERVIZIO
Operatore Ausiliario	Chiamaci	Chiamaci	\
Operatore O.S.S.	Chiamaci	Chiamaci	\
Infermiere	Chiamaci	Chiamaci	\
Fisioterapista	Chiamaci	Chiamaci	\
Educatore Professionale	Chiamaci	Chiamaci	\
Pasto a domicilio*	\	\	Chiamaci
Pasto ritirato*	\	\	Chiamaci
Servizio diurno 8:00-13:00*	\	\	Chiamaci
Servizio diurno 13:00-20:00*	\	\	Chiamaci
Servizio diurno 8:00-20:00*	\	\	Chiamaci

\* servizio svolto presso il nostro centro di cottura.



## Organizzazione del Servizio

### Il PAI Piano Assistenziale Individualizzato

L'approccio metodologico adottato nell'ambito del servizio si traduce **per ogni utente** nell'elaborazione e realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), **che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati**, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il PAI è quindi lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio e rappresenta la modalità attraverso la quale avvengono la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura; contiene tutte le informazioni al fine di individuare il bisogno, programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica.

Il PAI viene redatto dal coordinatore e, con modalità personalizzate e concretamente possibili, dagli stessi utenti e dai loro familiari; semestralmente viene sottoposto a verifica.

La consultazione del PAI è consentita esclusivamente per finalità istituzionali e può essere visionato dagli operatori e dai familiari/ amministratori di sostegno, qualora ne facciano richiesta, sempre nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

La Cooperativa Lago e Nuraghe nel rispetto inderogabile della dignità personale, assicura a tutti gli utenti protezione contro ogni forma di abuso e garantisce operativamente i diritti di informazione, consenso, privacy e non discriminazione.

## **Suggerimenti e reclami**

Gli utenti e i familiari possono far pervenire suggerimenti e/o reclami in varie modalità:

- compilando il modulo “Reclamo o Suggerimento”;
- inviando una mail all'indirizzo [sad@lagonuraghe.com](mailto:sad@lagonuraghe.com), specificando il riferimento al servizio (SAD);
- chiamando il numero 0709890015 e parlando direttamente con il coordinatore del servizio.

Sarà compito del coordinatore valutare il suggerimento e/o il reclamo, definire la soluzione e verificarla.

*"Se non puoi essere un pino sul monte,  
sii una saggina nella valle, ma sii la migliore,  
piccola saggina sulla sponda del ruscello.  
Se non puoi essere un albero, sii un cespuglio.  
Se non puoi essere un'autostrada, sii un sentiero.  
Se non puoi essere il sole, sii una stella.  
Sii sempre il migliore di ciò che sei.  
Cerca di scoprire il disegno, che sei chiamato ad essere.  
Poi mettili con passione a realizzarlo nella vita"*

*Martin Luther King*