



“In domo mia”



**PIANO LOCALE UNITARIO
DEI SERVIZI ALLA PERSONA**

Prot.llo n. 2110
del 23.01.2020

Allegato 2

Al Disciplinare procedura di Accreditamento dei Fornitori
per l’erogazione delle Prestazioni Socio Assistenziali
previste in favore dei beneficiari del Progetto HCP 2019,
di percorsi di Inclusione attiva in favore dei beneficiari
del REI - Reddito di Cittadinanza - REIS- Progetto
INCLUDIS e di ogni altro eventuale intervento attivato
dalle amministrazioni facenti parte dell’ambito.

**Parametri di Qualità, fasi di erogazione per le
prestazioni domiciliari ed extra domiciliari**

Fase 1. Prima dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari:

L'utente e i suoi familiari hanno necessità di:

- conoscere la tipologia dell'intervento e della prestazione;
- conoscere le attività oggetto della prestazione e le attività che non sono oggetto della prestazione;
- conoscere i vantaggi, gli obiettivi e rischi socio assistenziali dell'intervento;
- conoscere l'operatore che svolgerà le prestazioni e le sue competenze;
- identificare i tempi di intervento, gli orari, gli eventuali extra costi;
- conoscere eventuali azioni o dotazioni a suo carico o a carico del nucleo familiare;
- avere conferma dell'intervento.

Il Soggetto Accreditato si impegna, con il proprio personale di contatto, a gestire:

- un colloquio informativo a domicilio o presso la struttura extra domiciliare;
- l'organizzazione di un incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento;
- l'Informativa sulla riservatezza e privacy ai fini della prestazione;
- il contatto di conferma intervento;
- la realizzazione del progetto d'intervento, sulla base dei bisogni individuati dall'assistente sociale, con attenzione agli obiettivi di intervento e i risultati attesi in termini di mantenimento e/o miglioramento del grado di autonomia. Il piano degli interventi individualizzato sarà inserito all'interno della piattaforma dedicata, nella Cartella Personale relativa a ciascun utente;
- l'inserimento, all'interno della medesima piattaforma, dei tempi e del programma di intervento.

Il Personale di contatto dovrà garantire:

- affidabilità, rassicurazione, immagine adeguata al ruolo con l'utilizzo di linguaggi consoni alla tipologia di utente.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a predisporre:

- materiale informativo (brochure aziendale, carta dei servizi, etc.) anche attraverso siti web e materiale informatico e multimediale, CV aziendale;
- logo aziendale presente su tutta la modulistica tecnica e informativa;
- abiti da lavoro e dispositivi di protezione individuali consoni in relazione al ruolo svolto dal personale.

L'utente beneficiario e i suoi familiari:

- partecipano alla definizione dell'intervento e alla sua pianificazione;
- prestano il proprio consenso e la propria disponibilità e collaborazione;
- approvano l'intervento.



Fase 2. All'avvio dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari:

- raggiungibilità nel caso di intervento extra domiciliare;
- puntualità riguardo l'avvio della prestazione;
- riconoscibilità dell'operatore;
- certezza della tipologia di intervento.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- gestire l'accoglienza nel caso di intervento extra domiciliare;
- disporre personale qualificato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, non soggetto a rotazione, con specifiche competenze relazionali, con perfetta conoscenza del bisogno socio assistenziale e del nucleo familiare di riferimento assunto con regolare contratto di dipendenza;
- garantire la puntualità di intervento;
- garantire l'identificabilità del proprio personale con abiti da lavoro e Badge con foto;
- assicurare l'affidabilità, la rassicurazione e l'Immagine adeguata al ruolo del medesimo personale che dovrà immediatamente procedere con la presentazione di sé e dell'intervento, utilizzando linguaggi consoni alla tipologia di utente.

Nel caso di trasporto si impegna a garantire:

- autista con patente di guida corrisponde al mezzo e alla tipologia di trasporto;
- operatore di assistenza qualificato rispetto alla tipologia di trasferimento;
- perfetta conoscenza della tipologia, motivo e destinazione del trasporto, della destinazione e dei tempi di eventuale attesa;
- assistenza nella salita e risalita sul mezzo;
- automezzi idoneamente attrezzati in regola con le vigenti disposizioni normative

Nel caso di Servizi extra domiciliari presso strutture, si impegna a garantire:

- ubicazione in luoghi abitati facilmente raggiungibili con l'uso di mezzi pubblici o privati, comunque tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e facilitare le visite agli ospiti delle strutture;
- dotazione di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy;
- l'adeguatezza degli spazi alle esigenze degli utenti;
- l'accessibilità nel caso di interventi extra domiciliari nella fascia oraria 8.00 – 22.00;
- una sala di attesa adeguata;
- l'identificazione di percorsi di accesso esterni ed interni.

L'utente beneficiario e i suoi familiari garantiscono:

- puntualità di accesso nel caso di interventi extra domiciliari;
- disponibilità all'accesso domiciliare da parte degli operatori;



- disponibilità di eventuali dotazioni a carico del nucleo o del beneficiario necessari per l'erogazione della prestazione;
- predisposizione di un contesto ambientale adeguato alle esigenze dell'utente e dell'operatore per l'erogazione della prestazione.

Fase 3. Durante l'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari

- complessiva fruizione della prestazione pattuita.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- garantire il corretto svolgimento della prestazione pattuita, durante la quale è importante che si proceda con la descrizione di ciascuna fase di intervento al beneficiario e/o ai familiari;
- garantire l'eventuale flessibilità di intervento;
- agevolare il coinvolgimento attivo dell'utente, dei familiari e di tutti i soggetti coinvolti nel percorso socio assistenziale.

Nel caso di trasporto si impegna a garantire:

- il trasferimento dell'utente fino al luogo di destinazione;
- l'assistenza, laddove necessaria, durante la fruizione del servizio oggetto del trasporto.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a predisporre:

- utilizzo di dotazioni "professionali": esempio, abito da lavoro, calzature professionali, dispositivi di protezioni individuali, cuffia, guanti monouso, etc.
- materiali e dotazioni in buono stato.

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano alla:

- disponibilità alla fruizione dell'intervento.

Fase 4 . Al termine dell'erogazione di ciascuna prestazione

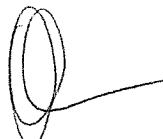
Aspettative dell'utente e dei familiari:

- certezza di aver fruito di ogni prestazione concordata nei termini e nelle modalità definite;
- possibilità di rimodulare le azioni sulla base di elementi rilevati durante l'intervento;
- conoscere quali "compiti" svolgere tra un intervento e quello successivo;
- possibilità di modificare il fornitore o l'operatore;
- possibilità di valutare la prestazione, eventualmente rimodulando il servizio, al fine di garantire la massima soddisfazione del bisogno espresso.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- descrivere all'utente e ai familiari l'avvenuto intervento;
- eventualmente adeguare l'intervento, per contenuti, modalità e tempi;
- programmare l'intervento successivo con il beneficiario e i familiari.

Nel caso di trasporto si impegna a:



- prevedere eventuale assistenza alla partenza e al rientro al domicilio o presso la struttura extra domiciliare.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:

- compilare l'agenda *online* per la calendarizzazione degli appuntamenti successivi;
- predisporre materiale identificato con logo aziendale.

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:

- segnalare eventuali "discrasie".

Fase 5. Al termine del ciclo assistenziale

Aspettative dell'utente e dei familiari:

- conoscere i risultati socio assistenziali dell'intervento;
- conoscere gli obiettivi eventualmente raggiunti.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- predisporre la valutazione del progetto e il confronto tra i risultati attesi ed i risultati raggiunti;
- verificare e condividere i risultati raggiunti in collaborazione con le figure professionali coinvolte durante il servizio;
- presentare i risultati all'ente committente.

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:

- elaborare la valutazione periodica con la compilazione di questionari di qualità.

