

Prot.llo n.0016311

Del 07.07.2017

Allegato 2

Al Disciplinare per l'Accreditamento dei fornitori per l'erogazione degli interventi socio assistenziali domiciliari ed extra domiciliari e di inclusione sociale, in favore dei nuclei familiari in condizione di fragilità

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 dell'incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento
- l'Informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione.
- il Contatto di conferma intervento.
- A realizzare il **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 Utilizzo 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 consoni in relazione al ruolo svolto dal personale.

L'utente beneficiario e i suoi familiari:

Partecipano alla definizione della pianificazione dell'intervento, nelle modalità e nei tempi.

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 abito 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 se e dell'intervento, utilizzando linguaggi consoni alla tipologia di utente.

Nel caso di trasporto, inoltre, 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 alla salita e risalita sul mezzo.

In caso di **consegna pasto/alimenti**:

Conoscenza del luogo di consegna

Il Soggetto Accreditato, si impegna a predisporre:

Organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita degli ospiti

Dotazioni "professionali" per l'erogazione della prestazione.

Nel caso di **Servizi extra domiciliari presso strutture**, Il Soggetto Accreditato dovrà garantire:

- a) **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;
- b) **dotazione di spazi destinati ad attività collettive** e di socializzazione, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy;
- c) **l'adeguatezza degli spazi** alle esigenze degli utenti;
- d) **accessibilità** nel caso di interventi extra domiciliari nella fascia oraria 8.00 – 22.00
- e) Sala di attesa
- f) Identificazione percorsi di accesso esterni ed interni

In caso di trasporto:

Automezzi idoneamente attrezzati in regola con le vigenti disposizioni normative

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 proceda con la descrizione al beneficiario e/o ai familiari di ciascuna fase di intervento.

Garantire, inoltre, l'eventuale flessibilità di intervento.

Agevolare il **coinvolgimento attivo dell'utente, dei familiari e di tutti i soggetti coinvolti nel percorso socio assistenziale**

In caso di trasporto:

Trasferimento dell'utente fino al luogo di destinazione;

Laddove necessaria, l'Assistenza 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, 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 il 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.

In caso di trasporto:

Prevedere eventuale assistenza alla partenza e al rientro al domicilio o presso la struttura extra domiciliare o presso la Scuola.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:

Compilare l'agenda on line per la calendarizzare gli 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 risultati attesi con risultati raggiunti.

Verificare i risultati raggiunti 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 del questionario di qualità.