



COMUNE DI TORTOLÌ

Provincia di Nuoro

Comuni di

Arzana, Bari Sardo, Baunei, Cardedu, Elini, Gairo, Girasole, Ilbono, Jerzu, Lanusei, Loceri, Lotzorai, Osini, Perdasdefogu, Seui, Talana, Tertenia, Tortolì (capofila), Trù, Ulassai, Urzulei, Ussassai, Villagrande Strisaili.

ALLEGATO 2

AL DISCIPLINARE PER L'ACCREDITAMENTO DI FORNITORI DI SERVIZI SOCIALI, SOCIOASSISTENZIALI E PER L'INCLUSIONE.

CIG: B73A4BDBFA

FASI DI EROGAZIONE E PARAMETRI DI QUALITÀ

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 socioassistenziali 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 carico dell'utente 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.
- 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, riservatezza, rispetto, dove possibile, delle abitudini di vita del beneficiario, nonché, immagine adeguata al ruolo, con utilizzo di linguaggio consoni alla tipologia di utente.

Il Soggetto Accreditato, si impegna a:

- fornire all'utente materiale informativo (brochure aziendale, carta dei servizi, etc.) anche attraverso siti web e materiale informatico e multimediale. CV aziendale, prima dell'inizio della prestazione;

- dotare il personale di Abiti da lavoro consoni in relazione al ruolo svolto dal personale, con targhette identificative con nome, qualifica e foto, nonché del materiale necessario per l'espletamento dell'attività (ad es. scarpe, guanti monouso etc.);
- utilizzare modulistica tecnica e informativa con logo aziendale.

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 attraverso consenso formale.

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 di **personale qualificato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, non soggetto a rotazione**, con specifiche competenze relazionali, con perfetta conoscenza del bisogno socioassistenziale 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 sé e dell'intervento, utilizzando linguaggi consoni alla tipologia di utente.

Nel caso di trasporto, inoltre, si impegna a garantire:

- autista con patente di guida corrispondente 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;
- aiuto nello spostamento (dove previsto) dall'ingresso dell'abitazione al mezzo e da quest'ultimo all'ingresso della sede di destinazione e viceversa; assistenza nella salita e risalita sul mezzo.

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, 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 – 20.00;
- 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 si procederà con la descrizione, al beneficiario e/o ai familiari, di ciascuna fase di intervento;
- garantire, 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;
- assistenza (laddove necessaria) durante la fruizione del servizio oggetto del trasporto.

Il soggetto accreditato si impegna, inoltre, a predisporre:

- 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 per la 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;
- verifica della completezza della prestazione fruita;
- 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 in qualsiasi momento;
- 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;
- adeguare l'intervento, per contenuti, modalità e tempi;
- programmare l'intervento successivo con il beneficiario e i familiari;
- compilare l'agenda on line per calendarizzare gli appuntamenti successivi;
- predisporre del materiale identificato con logo aziendale

In caso di trasporto:

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

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

- segnalare eventuali problemi e discrepanze.

Fase 5. Al termine del ciclo assistenziale

Aspettative dell'utente e dei familiari.

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

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- predisporre la valutazione del progetto e il confronto dei risultati attesi con i risultati raggiunti;
- verificare i risultati raggiunti con le figure professionali coinvolte durante il servizio;
- periodicamente, almeno ogni 6 mesi, presentare i risultati al Case Manager con la proposta di eventuale riformulazione e riprogettazione degli interventi;
- periodicamente, almeno ogni 6 mesi, prevedere un confronto con l'Ambito, dedicato alla funzionalità e all'efficacia del modello complessivo.

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

- elaborare la valutazione periodica con la compilazione del questionario di qualità.