



Distretto RM 5.5

Comuni di Capranica Prenestina, Castel San Pietro Romano, Cave, Galliciano nel Lazio, Genazzano, Palestrina, Rocca di Cave, San Cesareo, San Vito Romano (capofila), Zagarolo

Allegato 2 al Disciplinare per l'accreditamento di fornitori di servizi sociali, socioassistenziali, sociosanitari e per l'inclusione sociale

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 suo carico o a carico del nucleo familiare;
- avere conferma dell'intervento.

Il Soggetto Accreditato si impegna con il proprio personale di contatto a realizzare e 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 linguaggio consoni alla tipologia di utente

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, 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 (per 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 **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 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;
- dove previsto, aiuto nello spostamento dall'ingresso dell'abitazione al mezzo e da quest'ultimo all'ingresso della sede di destinazione e viceversa;
- assistenza alla 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, 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 – 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 procede 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 socioassistenziale.**

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;
- verifica del totale 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;
- 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.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:

- compilare l'agenda on line per calendarizzare gli appuntamenti successivi;
- predisporre materiale identificativo 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 socioassistenziali 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;
- 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 alla 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.