



**“In domo mia”**



Prot. llo n. \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_\_

## **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.