



### **Comuni di**

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

### **Allegato 2**

**per l'accreditamento di fornitori di servizi socioassistenziali per l'attuazione del Progetto Home Care Premium INPS 2019**

**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 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, 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);
- Ad 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 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;
- 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:*

- 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;
- accessibilità nel caso di interventi extra domiciliari nella fascia oraria 8.00 – 20.00
- Sala di attesa
- 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.
- 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 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.
- Periodicamente, almeno ogni 6 mesi, presentare i risultati al case manager e 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.