



ALLEGATO “2”



Comune di Assemini



Comune di Capoterra



Comune di Decimomannu



Comune di Decimoputzu



Comune di Domus De Maria



Comune di Elmas



Comune di Pula



Comune di San Sperate



Comune di Sarroch



Comune di Siliqua



Comune di Teulada



Comune di Uta



Comune di Vallermosa



Comune di Villa San Pietro



Comune di Villasor



Comune di Villaspeciosa

al Regolamento di Accreditamento dei fornitori per l'erogazione degli interventi socioassistenziali domiciliari ed extradomiciliari e di inclusione sociale, in favore dei nuclei familiari in condizione di fragilità

PARAMETRI DI QUALITA'



Premessa

Il Presente Allegato definisce gli standard minimi di qualità che il fornitore accreditato si impegna a garantire relativamente a ciascuna fase di erogazione delle prestazioni.

All'uopo, sono state descritte le aspettative dell'utente e dei familiari al fine di meglio comprendere gli standard definiti dall'Amministrazione.

Fase 1. Prima dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari:

L'utente e i suoi familiari hanno necessità di:

- conoscere le Attività oggetto della prestazione e le attività che Non sono oggetto della prestazione;
- conoscere la tipologia dell'intervento e 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 carico del nucleo familiare e/o del fornitore accreditato;
- avere conferma dell'avvio dell'intervento e della sua pianificazione;
- Raggiungibilità della sede.

Il Soggetto Accreditato, con riferimento al proprio personale, si impegna a garantire:

Affidabilità, Rassicurazione, Immagine adeguata al ruolo con Utilizzo linguaggi consoni alla tipologia di utente

E si impegna a gestire:

- un colloquio Informativo durante il quale presentare e distribuire il materiale informativo dedicato ai servizi erogati;
- l'organizzazione dell'incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento;
- l'Informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione;
- a confermare l'intervento;
- A realizzare le prestazioni, **previste all'interno del PAI, e per le quali è stato selezionato dal medesimo del beneficiario**, sulla base delle indicazioni fornite dall'Assistente Sociale, con attenzione agli obiettivi di intervento e i risultati attesi in termini di mantenimento e o miglioramento del grado di autonomia;
- l'inserimento, all'interno della piattaforma gestionale, della pianificazione con la calendarizzazione **dei tempi e del programma di intervento**, concordati con il beneficiario ed i suoi familiari.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, relativamente alle proprie dotazioni, inoltre, a predisporre:

Raggiungibilità della sede;

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. Avvio dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari

Puntualità riguardo l'avvio della prestazione.

Riconoscibilità dell'operatore.

Certezza della tipologia di intervento.

Il Soggetto Accreditato, con riferimento al proprio personale, si impegna a garantire:

Organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita dei beneficiari;

L'erogazione delle prestazioni, così come esattamente previste dal Piano;

L'utilizzo dell'applicazione su smart phone per la "certificazione" dell'avvio del servizio;

descrizione analitica delle attività oggetto dell'intervento;

Disporre di **personale qualificato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, per quanto possibile 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 corrispondente al mezzo e alla tipologia di trasporto;

Perfetta conoscenza della tipologia, motivo e destinazione del trasporto e dei tempi di eventuale attesa;

assistenza alla salita e risalita sul mezzo.

In caso di consegna pasto/alimenti:

Conoscenza del luogo di consegna.

Puntualità.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, relativamente alle proprie dotazioni, inoltre, a predisporre:

Dotazioni "professionali" per l'erogazione della prestazione.

In caso di trasporto:

Automezzi idoneamente attrezzati in regola con le vigenti disposizioni normative

L'utente beneficiario e i suoi familiari garantiscono:

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.

Comportamento rispettoso nei confronti dell'operatore e consono rispetto alla fruizione del servizio.

La fruizione delle sole prestazioni definite dal Piano.

L'utilizzo del badge per la "rilevazione" dell'avvio 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, relativamente alle proprie dotazioni, inoltre, a predisporre:

Utilizzo di dotazioni "professionali": esempio, abito da lavoro, calzature professionali, cuffia, guanti monouso, etc.

Materiali e dotazioni in buono stato, con la disponibilità di eventuali ricambi.

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.

Essere informato regolarmente sulle eventuali attività da svolgere tra un intervento e il successivo .

Possibilità di modificare il "fornitore".

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.

Confermare o modificare la pianificazione dell'intervento successivo con il beneficiario e i familiari.

Inserire l'eventuale modifica, immediatamente, su piattaforma.

In caso di trasporto:

Prevedere eventuale assistenza al rientro al domicilio, con l'eventuale supporto all'accesso domestico.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:

Predisporre eventuale Materiale identificato con logo aziendale.

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

Segnalare eventuali "criticità e problematiche" presso il Servizio Sociale o al case manager.

Fase 5. Al termine del ciclo assistenziale

Aspettative dell'utente e dei familiari

Conoscere i risultati socio assistenziali dell'intervento e gli Obiettivi eventualmente raggiunti.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

Presentare la relazione sull'intervento e i risultati e obiettivi raggiunti all'Ente Committente.

Condividere valutazione, risultati e obiettivi raggiunti con il beneficiario e l'Ente Committente.

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

Elaborare la Valutazione periodica con la compilazione del questionario di qualità.