



## **Plus di Olbia**

**Comuni di** Alà dei Sardi, Arzachena, Berchidda, Buddusò, Budoni, Golfo Aranci, La Maddalena, Loiri - Porto San Paolo, Monti, Olbia, Oschiri, Padru, Palau, Sant'Antonio di Gallura, Santa Teresa di Gallura, San Teodoro, Telti

# **Allegato 2**

**Al Disciplinare per l'accreditamento di fornitori di servizi sociali, socio assistenziali e di inclusione.**

**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 e qualifica, 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.

Disponere **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 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:

- 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 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.

Presentare i risultati all'Ente Committente

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

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