

PIANO LOCALE UNITARIO DEI SERVIZI ALLA PERSONA

DISTRETTO DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio, ASL n. 2, Comuni di Tempio P., Aggius, Aglientu,
Badesi, Bortigiadas, Calangianus, Luogosanto, Luras, e Trinità d'Agultu



ALLEGATO 2

ALL'AVVISO PUBBLICO PER LA FORMAZIONE DELL'ALBO DEI SOGGETTI QUALIFICATI PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI

**Per la realizzazione del progetto di inclusione attiva in
favore dei beneficiari di Carta SIA e REIS
nel territorio del Distretto socio – sanitario di Tempio
Pausania**

PARAMETRI DI QUALITA' E FASI DI EROGAZIONE PER LE PRESTAZIONI SOCIO - ASSISTENZIALI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 743 DEL 22/08/2017

PIANO LOCALE UNITARIO DEI SERVIZI ALLA PERSONA

DISTRETTO DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio, ASL n. 2, Comuni di Tempio P., Aggius, Aglientu,
Badesi, Bortigiadas, Calangianus, Luogosanto, Luras, e Trinità d'Agultu



PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIALE PON INCLUSIONE, CARTA SIA E REIS

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.
- 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.

PIANO LOCALE UNITARIO DEI SERVIZI ALLA PERSONA

DISTRETTO DI TEMPPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio, ASL n. 2, Comuni di Tempio P., Aggius, Aglientu,
Badesi, Bortigiadas, Calangianus, Luogosanto, Luras, e Trinità d'Agultu



Il Personale di contatto dovrà garantire:

- Affidabilità, Rassicurazione, Immagine adeguata al ruolo con utilizzo di linguaggio consono 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 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. 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 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.

Il Soggetto Accreditato, si impegna a predisporre:

- L'organizzazione e le 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.
 - **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 – 22.00.
 - Sala di attesa.
 - Identificazione 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 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.**

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.
- 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.
- 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.

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.