



Città di Locri
Comune Capofila

AFRICO – ANTONIMINA – ARDORE – BENESTARE – BIANCO – BOVALINO
BRANCALEONE BRUZZANO ZEFFIRIO – CARAFFA DEL BIANCO – CARERI –
CASIGNANA CIMINÀ - FERRUZZANO – GERACE – LOCRI – PALIZZI – PLATÌ –
PORTIGLIOLA – SAMO SANT’AGATA DEL BIANCO – SANT’ILARIO DELLO
JONIO – SAN LUCA – STAITI

**Disciplinare per l’Accreditamento dei Fornitori di prestazioni socio-assistenziali e di
inclusione sociale
Allegato 2**

FASI DI EROGAZIONE E PARAMETRI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

FASE 1. PRIMA DELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'utente e i suoi familiari hanno necessità di:

- conoscere la tipologia dell'intervento e della prestazione;
- conoscere le attività oggetto della prestazione (cosa è compreso nella prestazione e cosa non è compreso);
- conoscere i vantaggi, gli obiettivi e rischi socio assistenziali dell'intervento;
- conoscere l'elenco dei soggetti accreditati per ciascuna prestazione, e scegliere il soggetto anche sulla base delle carte servizi, formalizzando la scelta;
- conoscere l'operatore che svolgerà le prestazioni e le sue competenze;
- identificare i tempi di intervento;
- conoscere eventuali azioni o dotazioni a suo carico o a carico del nucleo familiare;
- avere conferma dell'intervento.

Il Soggetto Accreditato si impegna ad individuare un referente del servizio che dovrà gestire:

- un colloquio informativo a domicilio;
- l'organizzazione dell'incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento;
- l'informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione;
- realizzare il progetto d'intervento, sulla base dei bisogni individuati dall'Assistente Sociale all'interno del Piano assistenziale individuale, 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 Cartella Personale relativa a ciascun utente.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a predisporre e a fornire all'utente:

- materiale informativo (brochure aziendale, carta dei servizi, etc.) anche attraverso siti web e materiale informatico e multimediale;
- 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 previsti dal patto socio assistenziale;
- prestano il proprio consenso e la propria disponibilità e collaborazione;
- approvano l'intervento;
- si impegnano a rendere erogabili le prestazioni contenute nel piano assistenziale concordato nei modi, tempi e quantità previsti nello stesso.

FASE 2. AVVIO DELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Aspettative dell'utente e dei suoi familiari:

- puntualità riguardo l'avvio della prestazione;
- riconoscibilità dell'operatore;
- certezza della tipologia di intervento.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- disporre personale qualificato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, contenendo al massimo la rotazione del personale, e limitandola ai soli casi di assenza dello stesso per ferie o malattia, con specifiche competenze relazionali, con perfetta conoscenza del bisogno socio assistenziale, assunto con regolare contratto di dipendenza;
- garantire la puntualità e completezza dell'intervento;
- garantire l'identificabilità del proprio personale con abito da lavoro e cartellino con foto;
- nel caso della prestazione "E – Trasferimento assistito", inoltre, si impegna a garantire:
 1. autista con patente di guida corrisponde al mezzo e alla tipologia di trasporto/operatore di assistenza qualificato rispetto alla tipologia di trasferimento;
 2. perfetta conoscenza della tipologia, motivo e destinazione del trasporto, della destinazione e dei tempi di eventuale attesa; assistenza alla salita e risalita sul mezzo;

- nel caso delle prestazioni “B – Altri servizi professionali domiciliari” e “L – Servizi per minori affetti da autismo” si impegna inoltre al raccordo con le figure mediche di riferimento degli utenti.

Il Soggetto Accreditato, si impegna a predisporre:

- organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita dei beneficiari;
- dotazioni “professionali” per l’erogazione della prestazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: guanti monouso, mascherine etc.).

In caso di Trasferimento Assistito, il Soggetto Accreditato dovrà garantire l’uso di 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 e non ricompresi in quelli di cui dovrà essere dotato il personale ;
- predisposizione di un contesto ambientale adeguato alle esigenze dell’utente e dell’operatore per l’erogazione della prestazione;
- disponibilità a partecipare al processo di monitoraggio fisico degli interventi sulla base dei sistemi informativi/informatici che verranno messi a disposizione dall’Ambito.

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 l’eventuale flessibilità di intervento in accordo con il beneficiario e con l’Assistente Sociale di riferimento presso l’Ambito Territoriale, al fine di rispettare le indicazioni del piano assistenziale concordato;
- agevolare il coinvolgimento attivo dell’utente, dei familiari e di tutti i soggetti coinvolti nel percorso socio assistenziale;
- in caso di Trasferimento Assistito: trasferimento dell’utente fino al luogo di destinazione e, 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 rendono disponibili alla fruizione dell’intervento, al fine di rendere erogabili le prestazioni contenute nel piano assistenziale concordato nei modi, tempi e quantità previsti nello stesso.

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 nel patto socio assistenziale;
- possibilità di rimodulare le azioni sulla base di elementi rilevati durante l’intervento;
- possibilità di modificare il “fornitore” o l’operatore nel periodo di riferimento individuato dal patto socio assistenziale.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- 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 difformità riscontrate nell'erogazione delle prestazioni rispetto a quanto definito all'interno del piano assistenziale individuale, in relazione alle aspettative definite di concerto con l'Assistente Sociale di riferimento del progetto presso l'Ambito Territoriale.