



# UFFICIO DI PIANO

PLUS 2021

DISTRETTO SOCIO SANITARIO DI GUSPINI



ALLEGATO 04 ALLA DETERMINAZIONE

## MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L’AFFIDAMENTO DELLE PRESTAZIONI INTEGRATIVE PREVISTE DAL BANDO INPS “HOME CARE PREMIUM 2019”

## ALLEGATO 2 AL DISCIPLINARE PER L’ACCREDITAMENTO DI FORNITORI DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI – PROGETTO HCP 2019 INPS FASI DI EROGAZIONE E PARAMETRI DI QUALITÀ

*Approvato con Determinazione n. 186/PLUS RG.1075 del 12.11.2021*

c\_e270 - COMUNE DI GUSPINI - Prot. n. 0030151 del 12-11-2021 - partenza



COMUNE DI  
**GUSPINI**

ENTE GESTORE

**COMUNE DI GUSPINI**  
PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA  
Via Don Giovanni Minzoni, 10  
09036 GUSPINI (SU)  
Centralino: 07097601 - Fax: 070970180  
[protocollo@pec.comune.guspini.su.it](mailto:protocollo@pec.comune.guspini.su.it)  
[www.comune.guspini.su.it](http://www.comune.guspini.su.it)

**SETTORE AMMINISTRATIVO - VICE  
SEGRETARIO GENERALE**  
Servizio Sociale Territoriale – PLUS  
Ufficio di Piano – Distretto Socio Sanitario di Guspi-  
ni  
Tel. 0709760237  
[ufficiodipiano@comune.guspini.su.it](mailto:ufficiodipiano@comune.guspini.su.it)

Responsabile del Servizio  
Dot.ssa Simonetta Usai  
Responsabile del procedimento  
Dot.ssa Simonetta Usai  
Redattore  
Eugenio Urru



## INDICE GENERALE

Fase 1 - Prima dell'erogazione delle prestazioni.....	3
1 - Aspettative dell'utente e dei familiari:.....	3
2 - Il Soggetto Accreditato si impegna con il proprio personale di contatto a gestire:.....	3
3 - Il Personale di contatto dovrà garantire:.....	4
4 - Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:.....	4
5 - L'utente beneficiario e i suoi familiari:.....	4
Fase 2 - All'avvio dell'erogazione delle prestazioni.....	4
1 - Aspettative dell'utente e dei familiari.....	4
2 - Il Soggetto Accreditato si impegna a:.....	4
3 - Il Soggetto Accreditato, si impegna a predisporre:.....	5
4 - L'utente beneficiario e i suoi familiari garantiscono:.....	6
Fase 3 - Durante l'erogazione delle prestazioni.....	6
1 - Aspettative dell'utente e dei familiari.....	6
2 - Il Soggetto Accreditato si impegna a:.....	6
3 - Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a predisporre:.....	7
4 - L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano alla:.....	7
Fase 4 - Al termine dell'erogazione di ciascuna prestazione.....	7
1 - Aspettative dell'utente e dei familiari:.....	7
2 - Il Soggetto Accreditato si impegna a:.....	7
3 - Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:.....	8
4 - L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:.....	8
Fase 5 - Fase 5. Al termine del ciclo assistenziale.....	8
1 - Aspettative dell'utente e dei familiari.....	8
2 - Il Soggetto Accreditato si impegna a:.....	8
3 - L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:.....	8

## FASE 1 - PRIMA DELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 1 - 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.

### 2 - 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;
- la realizzazione del **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.

### 3 - 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

### 4 - 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);
- utilizzare modulistica tecnica e informativa con logo aziendale.

### 5 - 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

### 1 - 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.

### 2 - 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.

**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.

### **3 - 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.

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.

**4 - 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****1 - ASPETTATIVE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI:**

- complessiva fruizione della prestazione pattuita

**2 - 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

**3 - 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.

**4 - L'UTENTE BENEFICIARIO E I SUOI FAMILIARI SI IMPEGNANO ALLA:**

- disponibilità alla fruizione dell'intervento

**FASE 4 - AL TERMINE DELL'EROGAZIONE DI CIASCUNA  
PRESTAZIONE****1 - 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.

**2 - 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 .

### **3 - IL SOGGETTO ACCREDITATO, SI IMPEGNA, INOLTRE, A:**

- compilare l'agenda online per la calendarizzare gli appuntamenti successivi;
- predisporre materiale identificato con logo aziendale.

### **4 - L'UTENTE BENEFICIARIO E I SUOI FAMILIARI SI IMPEGNANO A:**

- segnalare eventuali "discrasie".

## **FASE 5 - FASE 5. AL TERMINE DEL CICLO ASSISTENZIALE**

### **1 - ASPETTATIVE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI**

- conoscere i risultati socio assistenziali dell'intervento;
- conoscere gli obiettivi eventualmente raggiunti.

### **2 - 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 alle 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.