

## ALLEGATO 12

### Criteria, requisiti ed evidenze specifiche del servizio per l'accoglienza temporanea di sollievo in strutture residenziali e semiresidenziali

<b>1° Criterio - Attuazione di un sistema di gestione delle strutture socio-sanitarie</b>	
<b><i>“Fornisce garanzia di buona qualità dell’assistenza socio-sanitaria, una gestione della organizzazione che governi le dimensioni più fortemente collegate alle attività di cura e assistenza in una ottica di miglioramento continuo”</i></b>	
<b>REQUISITI</b>	<b>EVIDENZE</b>
<b>1.1 modalità di pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e di supporto</b>	1.1.1 Il soggetto gestore assicura, sulla base delle indicazioni contenute nella programmazione territoriale e dei servizi inviati, l’adattamento delle scelte gestionali ed organizzative, al fine di rispondere in modo flessibile ai bisogni degli utenti, dei loro familiari, degli eventuali caregiver familiari e assistenti familiari, assicurando tutte le relazioni e i rapporti necessari al fine di garantire la continuità assistenziale e l’efficacia dell’accoglienza di sollievo.
	1.1.2 Il soggetto gestore deve assicurare una organizzazione degli spazi, delle attività quotidiane alberghiere ed assistenziali tale da garantire il miglioramento e/o il mantenimento delle abilità, delle relazioni e delle abitudini di vita dell’ospite, promuovendo le condizioni ottimali al momento del ritorno a domicilio.
	1.1.3 Il soggetto gestore, prima del rientro a domicilio, deve assicurare un programma di aggiornamento e formazione ai caregiver familiari ed agli assistenti familiari per l’assistenza diretta all’utente.
	1.1.4 Deve essere possibile per l’utente e per i familiari visitare il servizio prima dell’ingresso.
	1.1.5 Deve essere data evidenza che la procedura di accoglienza assicuri il benvenuto all’utente e identifichi l’operatore o gli operatori a cui fare riferimento nella fase di inserimento per ogni informazione e supporto.
	1.1.6 Deve essere garantito, sin dal momento della presa in carico, un accordo coi servizi territoriali in merito alle finalità, alla durata e al contenuto dell’accoglienza temporanea di sollievo ed al percorso per il rientro a domicilio, prevedendo il consenso dell’utente e il coinvolgimento dei familiari.
	1.1.7 Deve essere data evidenza del fatto che, nella predisposizione del piano di assistenza individuale, sono tenuti in considerazione sia i bisogni dell’utente, anche sanitari, che i bisogni dei familiari e degli eventuali assistenti familiari.
	1.1.8 Deve essere documentata la modalità con cui si assicura la valutazione e la conoscenza delle abilità, delle relazioni e delle abitudini dell’ospite prima dell’ingresso in struttura.
	1.1.9 Per le accoglienze non programmabili con caratteristiche di urgenza il gestore assicura che la valutazione e la conoscenza di abilità, relazioni e abitudini avvenga entro 2 giorni dall’ingresso.
	1.1.10 Deve essere data evidenza del fatto che il piano di assistenza individuale è in grado di soddisfare i bisogni e le esigenze anche di salute dell’utente.

1.2 modalità per l'integrazione e il coordinamento dei servizi sanitari, sociosanitari e sociali per la continuità assistenziale con l'esterno	1.2.1 Deve esser data evidenza che al momento del rientro a domicilio è assicurata in forma scritta la verifica dell'attuazione del piano di assistenza individuale e la valutazione delle condizioni dell'utente.
<b>2° Criterio - Prestazioni e servizi</b> <i>"L'organizzazione descrive la tipologia e le caratteristiche dei servizi erogati e individua i metodi di lavoro sui quali fondare azioni successive di valutazione dei risultati e della comunicazione con gli utenti e i cittadini"</i>	
<b>REQUISITI</b>	<b>EVIDENZE</b>
2.3 continuità assistenziale	2.3.1 Deve esser data evidenza di procedure concordate con i servizi territoriali per il tempestivo passaggio delle informazioni relative alle condizioni dell'utente ed ai bisogni dei familiari al fine di contribuire a garantire la continuità del percorso assistenziale sia al momento dell'ingresso in struttura che del rientro al domicilio.
<b>3° Criterio - Aspetti strutturali</b> <i>"L'organizzazione cura l'idoneità all'uso delle strutture e la puntuale applicazione delle norme relative alla manutenzione delle attrezzature"</i>	
<b>REQUISITI</b>	<b>EVIDENZE</b>
3.1 idoneità all'uso delle strutture	3.1.1 Deve essere possibile di norma l'accoglienza in camera singola, se richiesto dall'ospite, compatibilmente con la disponibilità della struttura.
<b>5° Criterio - Comunicazione</b> <i>"Una buona comunicazione e relazione fra operatori e utenti garantisce allineamento ai comportamenti attesi, aumento della sicurezza nella cura e assistenza, partecipazione di utenti e familiari/caregiver alle scelte di cura"</i>	
<b>REQUISITI</b>	<b>EVIDENZE</b>
5.3 modalità e contenuti delle informazioni da fornire alle persone e ai familiari/caregiver	5.3.1 Il soggetto gestore, nell'ambito della Carta dei servizi, deve assicurare una informazione sull'opportunità dell'accoglienza temporanea di sollievo, sui servizi offerti e sui diritti degli utenti e dei loro familiari.
<b>7° Criterio - Processi di miglioramento ed innovazione</b> <i>"Il governo delle azioni di miglioramento e l'adozione di innovazioni tecnologiche ed organizzativo-professionali esprimono la capacità della organizzazione di adattarsi a contesti nuovi assumendo comportamenti fondati eticamente, professionalmente adeguati, socialmente accettabili e sostenibili"</i>	
<b>REQUISITI</b>	<b>EVIDENZE</b>
7.1 progetti di miglioramento e iniziative di innovazione	7.1.1 Devono essere assicurati la raccolta anonima del gradimento degli utenti e dei loro familiari al termine dell'accoglienza temporanea di sollievo e di un report annuale del gradimento espresso. Deve inoltre essere data evidenza dell'utilizzo degli esiti della rilevazione ai fini del miglioramento.