

**REQUISITI ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA**

- ◆ Requisiti Altri servizi alla persona

## Note per la compilazione delle schede dei requisiti

Il legale rappresentante o l'operatore individuale compila una scheda dei requisiti per ogni struttura e servizio per cui richiede l'accreditamento.

Ai fini della compilazione delle schede dei requisiti si forniscono le seguenti indicazioni:

1. Relativamente ad ogni requisito, devono essere compilate le colonne denominate "Cod Docum" (codice documento) e "Documento" (Titolo o descrizione sintetica del documento). La colonna "Controllo del comune - Risposta [si/no]" deve essere compilata dall'amministrazione comunale titolare del processo di accreditamento.
2. Nella colonna "Cod Docum" occorre inserire in alternativa:
  - a) il codice identificativo del documento: tale codice viene attribuito in modo univoco da ciascuna struttura/servizio secondo una propria classificazione interna;
  - b) la sigla NC (non classificabile) nei casi in cui non si possa ricondurre il requisito ad un documento.
3. I documenti richiesti, ai fini dell'accreditamento, possono essere già in uso alla struttura senza dover essere generati ad hoc. Un medesimo documento può essere ricondotto ad uno o più requisiti.

Di seguito si fornisce un glossario relativo ai principali termini utilizzati:

- ◆ *Procedura*: regola scritta e condivisa dagli operatori che definisce la sequenza delle attività e delle responsabilità.
- ◆ *Protocollo*: sequenza di comportamenti di tipo professionale, descritti in maniera puntuale.
- ◆ *Documento operativo*: descrizione dettagliata da un punto di vista operativo delle modalità di esecuzione di una determinata attività.
- ◆ *Indicatore*: strumento di misurazione qualitativo o quantitativo di un oggetto o di un fenomeno che ne consente il controllo e la valutazione, al fine dell'implementazione di eventuali azioni di miglioramento.
- ◆ *Registrazione documentale*: qualsiasi documento che dia evidenza delle attività effettuate.
- ◆ *Politica per la qualità*: l'insieme degli indirizzi ed orientamenti di carattere generale relativi alla qualità che si intende erogare, formalizzati in un documento.
- ◆ *Piano per la qualità*: documento che esplicita gli obiettivi di qualità da attuare.

# **REGIONE TOSCANA**

## **Requisiti**

### **Altri servizi alla persona**

**(sezione C.R.A.L)**

## **INDICE**

### **Requisiti Altri servizi alla persona – organizzazioni (sezione C.R.A.L)**

#### **Cap. 1: ORGANIZZAZIONE E GESTIONE**

Elementi identificativi del servizio e del soggetto erogatore  
Gestione delle risorse umane  
Formazione e aggiornamento  
Gestione risorse tecnologiche e strumentali  
Organizzazione del lavoro  
Sicurezza e gestione dell'emergenza

#### **Cap. 2: ASSISTENZA E SOSTEGNO ALLA PERSONA**

Gestione generale della persona, flessibilità e personalizzazione della risposta

#### **Cap. 3: VALUTAZIONE, PARTECIPAZIONE, UMANIZZAZIONE, ETICA**

Umanizzazione  
Partecipazione  
Rapporti esterni

#### **Cap. 4: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Indagini di soddisfazione degli utenti e soggetti terzi  
Indagini di soddisfazione degli operatori e di valutazione del clima interno

**REQUISITI ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA - ORGANIZZAZIONI (sezione C.R.A.L)**

**Cap. 1:Organizzazione e gestione**

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>C.R.A.L</b>	<b>01.</b>	<b>01</b>	<b>Elementi identificativi del servizio e del soggetto erogatore</b>		
C.R.A.L	01	01.01	E' presente un documento in cui si esplicitano la missione, i valori, i principi e gli obiettivi del soggetto erogatore del servizio, con particolare riferimento all'orientamento verso la persona		
C.R.A.L	01	01.02	Sono presenti riferimenti a documenti eticamente orientati nella costruzione del servizio		
C.R.A.L	01	01.03	E' presente un documento in cui si esplicitano le caratteristiche del servizio offerto		
C.R.A.L	01	01.04	Si attuano percorsi per la promozione dei diritti di cittadinanza delle persone, anche non utenti dei servizi		
C.R.A.L	01	01.05	Si promuovono iniziative ed azioni specifiche verso le fasce più deboli od i soggetti più fragili della comunità		
C.R.A.L	01	01.06	Si garantisce la prossimità dei servizi alle persone attraverso il radicamento e l'articolazione territoriale		
C.R.A.L	01	01.07	E' presente nell'organizzazione un impegno strutturato verso la solidarietà gratuita		
C.R.A.L	01	01.08	Il soggetto erogatore è attivo in modo stabile e non episodico nella promozione di coesione sociale nella propria comunità di riferimento		
<b>C.R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>Gestione delle risorse umane</b>		
C.R.A.L	01	02.01	Sono definiti chiaramente i ruoli e le modalità operative		
C.R.A.L	01	02.02	Viene favorita e promossa la presenza anche di risorse gratuite e disinteressate nella pianificazione, organizzazione ed erogazione del servizio		
<b>C.R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>03</b>	<b>Formazione e aggiornamento</b>		
C.R.A.L	01	03.01	Esistono percorsi di formazione e aggiornamento degli operatori		
C.R.A.L	01	03.02	Esistono percorsi per l'inserimento e l'accompagnamento dei nuovi operatori		
<b>C.R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>04</b>	<b>Gestione risorse tecnologiche e strumentali</b>		
C.R.A.L	01	04.01	Esiste una modalità di gestione e di monitoraggio finalizzata a garantire la costante efficienza delle risorse tecnologiche		
<b>C.R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>05</b>	<b>Organizzazione del lavoro</b>		
C.R.A.L	01	05.01	E' disponibile materiale informativo sui servizi offerti e sul soggetto erogatore		
C.R.A.L	01	05.02	Il servizio assicura la possibilità di contattare gli operatori, da parte dei soggetti interessati, durante l'orario di svolgimento delle prestazioni		
C.R.A.L	01	05.03	Vengono effettuati incontri per l'organizzazione del servizio con la partecipazione attiva degli operatori e di tutti i soggetti interessati		

**Allegato C**

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>C.R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>06</b>	<b>Sicurezza e gestione dell'emergenza</b>		
C.R.A.L	01	06.01	L'organizzazione tiene traccia degli eventi critici, del loro esito e delle conseguenti azioni di miglioramento		
C.R.A.L	01	06.02	Gli operatori sono preparati adeguatamente a rilevare e gestire eventuali eventi critici		

**REQUISITI ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA - ORGANIZZAZIONI (sezione C.R.A.L)**

**Cap. 2: Assistenza e sostegno alla persona**

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>C.R.A.L</b>	<b>02.</b>	<b>01</b>	<b>Gestione generale della persona, flessibilità e personalizzazione della risposta</b>		
C.R.A.L	02.	01.01	Sono effettuate verifiche sul servizio partecipate dall'utente e/o familiari o rappresentanti legali		
C.R.A.L	02.	01.02	I servizi sono gestiti in maniera tale da tenere conto di nuove esigenze e di ulteriori bisogni della persona		
C.R.A.L	02.	01.03	La gestione dei servizi è orientata in modo prioritario alla promozione della qualità della vita delle persone e della comunità di riferimento		

**REQUISITI ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA - ORGANIZZAZIONI (sezione C.R.A.L)****Cap. 3: Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica**

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>C.R.A.L</b>	<b>03.</b>	<b>01.</b>	<b>Valutazione della soddisfazione degli utenti e soggetti terzi</b>		
C.R.A.L	03.	01.01	Vengono raccolte eventuali osservazioni, sollecitazioni e reclami degli utenti e soggetti terzi		
C.R.A.L	03.	01.02	Esiste una modalità per valutare e tradurre le segnalazioni ricevute in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti		
<b>C.R.A.L</b>	<b>03</b>	<b>02</b>	<b>Valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno</b>		
C.R.A.L	03	02.01	Vengono raccolte eventuali osservazioni, sollecitazioni e reclami degli operatori		
C.R.A.L	03	02.02	Esiste una modalità per valutare e tradurre le segnalazioni ricevute in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti		
C.R.A.L	03	02.03	Esistono modalità di coinvolgimento degli operatori nei confronti del servizio		
<b>C.R.A.L</b>	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>Umanizzazione</b>		
C.R.A.L	03	03.01	Sono presenti momenti di relazione con gli utenti, anche oltre il momento del bisogno e della fruizione		
C.R.A.L	03	03.02	E' presente una modalità per la comunicazione con i familiari o rappresentanti legali in merito alla gestione del rapporto assistenziale e in caso di eventi critici		
C.R.A.L	03	03.03	Sono adottate modalità e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e alla dignità della persona durante l'intero processo di assistenza		
C.R.A.L	03	03.04	Gli operatori sono sensibilizzati a rilevare e segnalare elementi significativi per la persona assistita e per la sua qualità di vita, anche non legati direttamente al servizio		
<b>C.R.A.L</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>Partecipazione</b>		
C.R.A.L	03	04.01	Sono presenti momenti di condivisione del servizio con l'utente e/o i familiari o rappresentanti legali in merito alla gestione		
C.R.A.L	03	04.02	Sono presenti sistemi e organismi di partecipazione e condivisione della programmazione dei servizi con gli operatori		
C.R.A.L	03	04.03	Sono presenti attività di tutela dei diritti ed advocacy		



Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>C.R.A.L</b>	<b>03</b>	<b>05</b>	<b>Rapporti esterni</b>		
C.R.A.L	03	05.01	Il servizio svolge attività di rete con gli altri servizi del territorio		
C.R.A.L	03	05.02	Esistono luoghi e momenti per l'ascolto delle esigenze della comunità		
C.R.A.L	03	05.03	Sono presenti rapporti con associazioni ed enti del territorio		
C.R.A.L	03	05.04	Esiste coinvolgimento e partecipazione alle attività delle comunità locali		

**Il/La sottoscritto/a, .....**

**in qualità di legale rappresentante dell'organizzazione, dichiara il possesso dei requisiti suddetti in base alla lettera a), comma 1, articolo 11 della l.r 82/2009**

**Data.....**

**Firma.....**