

**REQUISITI GENERALI E SPECIFICI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

- ◆ Requisiti Generali Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni
- ◆ Requisiti Specifici Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni per attività socio-assistenziale
- ◆ Requisiti Specifici Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni per attività socio-sanitaria per non autosufficienti
- ◆ Requisiti Specifici Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni per attività socio-educativa
- ◆ Requisiti Assistenza domiciliare erogata da operatori individuali - Assistente familiare

### 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 generali**

### **Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni** (sezione B.G.)

## **INDICE**

### **Requisiti Generali Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni (sezione B.G.)**

#### **Cap. 1: Organizzazione e gestione**

Elementi identificativi del servizio  
Politica e obiettivi  
Pianificazione delle attività  
Gestione risorse tecnologiche e strumentali  
Gestione risorse umane  
Formazione e aggiornamento  
Organizzazione del lavoro e aspetti tecnico-amministrativi  
Sistema informativo  
Sicurezza, rischio clinico e gestione delle emergenze

#### **Cap. 2: Assistenza, cura e sostegno alla persona**

Gestione generale dell'utente

#### **Cap. 3: Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica**

Carta dei servizi  
Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi  
Valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno  
Rapporti esterni  
Umanizzazione  
Gestione dei reclami

#### **Cap. 4: Sistema di gestione per la qualità**

Politica per la qualità  
Piano per la qualità  
Gestione della documentazione  
Gestione delle registrazioni documentali

## REQUISITI GENERALI ASSISTENZA DOMICILIARE - ORGANIZZAZIONI (sezione B.G.)

### Cap. 1:Organizzazione e gestione

Sez.	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>B.G.</b>	<b>01.</b>	<b>01</b>	<b>Elementi identificativi del servizio</b>		
B.G.	01.	01.01	La denominazione del servizio è identificata chiaramente		
B.G.	01.	01.02	In particolare è specificata la natura pubblica o privata del servizio		
<b>B.G.</b>	<b>01.</b>	<b>02.</b>	<b>Politica e obiettivi</b>		
B.G.	01.	02.01	Il servizio ha adottato un documento che esplicita la missione		
B.G.	01.	02.02	Il servizio ha adottato un documento che esplicita le politiche complessive		
B.G.	01.	02.03	Il servizio ha adottato un documento in cui sono esplicitati gli obiettivi		
<b>B.G.</b>	<b>01.</b>	<b>03.</b>	<b>Pianificazione delle attività</b>		
B.G.	01.	03.01	Viene definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi		
B.G.	01.	03.02	Il servizio ha adottato un sistema di indicatori per la valutazione del piano		
B.G.	01.	03.03	Il piano viene aggiornato		
B.G.	01.	03.04	Il piano è portato a conoscenza di tutto il personale		
B.G.	01.	03.05	E' stata definita una procedura che definisca le modalità di programmazione degli acquisti		
<b>B.G.</b>	<b>01.</b>	<b>04.</b>	<b>Gestione risorse tecnologiche e strumentali</b>		
B.G.	01.	04.01	E' definito un piano annuale per la manutenzione programmata, con indicati gli obiettivi, le azioni da intraprendere e i tempi di attuazione		
B.G.	01.	04.02	Viene effettuato il monitoraggio delle attività di manutenzione programmata e viene tenuta registrazione degli interventi effettivamente attuati nell'anno		
B.G.	01.	04.03	Sono disponibili per le attrezzature, macchine ed apparecchiature utilizzate per l'assistenza, l'elenco aggiornato, i manuali d'uso, le schede di collaudo, le schede di manutenzione, le schede di verifica di sicurezza, le schede di dismissione		
<b>B.G.</b>	<b>01.</b>	<b>05.</b>	<b>Gestione risorse umane</b>		
B.G.	01.	05.01	La Direzione assicura che i ruoli e le posizioni funzionali siano ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente		
B.G.	01.	05.02	Si garantisce che gli operatori siano in possesso di titolo specifico prevedendo per l'eventuale acquisizione dello stesso forme legittime di valorizzazione e riconoscimento della specifica esperienza lavorativa		
B.G.	01.	05.03	Gli attestati professionali di tutti gli operatori sono disponibili e sottoposti a controllo		
B.G.	01.	05.04	E' presente un elenco sempre aggiornato di tutto il personale, con indicazione della qualifica professionale, consultabile ed accessibile		

Sez.	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.G.	01.	05.05	L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è consultabile ed accessibile		
B.G.	01.	05.06	Esiste una procedura che definisca le modalità di supervisione e coordinamento		
B.G.	01.	05.07	Esiste una procedura che definisca le modalità di identificazione degli operatori		
B.G.	01.	05.08	Sono definiti e periodicamente monitorati i carichi di lavoro di tutto il personale		
B.G.	01.	05.09	Esistono criteri di valutazione periodica del personale condiviso con i lavoratori e le loro rappresentanze sindacali		
B.G.	01.	05.10	Sono garantiti il rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati e la regolarità contributiva, previdenziale e assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilati		
<b>B.G.</b>	<b>01.</b>	<b>06.</b>	<b>Formazione e aggiornamento</b>		
B.G.	01.	06.01	Sono definiti piani di formazione generale e specifica in relazione ai diversi profili professionali e al lavoro di equipe		
B.G.	01.	06.02	E' definita una procedura per le modalità di inserimento del personale neo assunto		
B.G.	01.	06.03	Il piano di formazione garantisce l'aggiornamento degli operatori anche sugli aspetti della normativa vigente compresi gli aspetti della sicurezza nei luoghi di lavoro		
B.G.	01.	06.04	Il piano di formazione è redatto dalla direzione e discusso con le organizzazioni sindacali che rappresentano i lavoratori		
B.G.	01.	06.05	Il piano di formazione viene diffuso agli operatori		
B.G.	01.	06.06	Viene tenuto aggiornato un elenco dei corsi di formazione effettivamente realizzati nel corso dell'anno		
B.G.	01.	06.07	Viene tenuto aggiornato un elenco degli operatori che effettivamente hanno partecipato, in relazione ad ogni corso attivato		
B.G.	01.	06.08	Vengono diffusi a tutti gli operatori interessati i contenuti appresi nell'ambito dei percorsi formativi frequentati		
B.G.	01.	06.09	E' messo a disposizione e facilmente fruibile il materiale formativo consegnato nell'ambito dei corsi di formazione		
B.G.	01.	06.10	La formazione e l'aggiornamento avvengono secondo quanto previsto dai contratti di lavoro nazionali o in base a specifici accordi regionali e/o aziendali		
<b>B.G.</b>	<b>01.</b>	<b>07.</b>	<b>Organizzazione del lavoro e aspetti tecnico-amministrativi</b>		
B.G.	01.	07.01	E' adottato il regolamento interno		
B.G.	01.	07.02	E' presente un organigramma funzionale del servizio costantemente aggiornato, consultabile ed accessibile		
B.G.	01.	07.03	Sono definite e assegnate le responsabilità e i ruoli di ciascun operatore nel conseguimento degli obiettivi generali e specifici		
B.G.	01.	07.04	E' presente una declaratoria delle funzioni del responsabile del servizio e dei responsabili delle eventuali articolazioni operative		
B.G.	01.	07.05	Esiste una procedura che definisca le modalità di gestione del lavoro per equipe		
B.G.	01.	07.06	Esiste il piano di lavoro mensile e settimanale		
B.G.	01.	07.07	Vengono effettuati incontri periodici per l'organizzazione del lavoro e delle attività		

Sez.	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.G.	01.	07.08	Si rispetta la copertura della fascia oraria giornaliera dichiarata		
B.G.	01.	07.09	Si rispettano i tempi previsti per l'attivazione del servizio		
B.G.	01.	07.10	Sono definite le procedure amministrative relative a:		
B.G.	01.	07.10.01	- le modalità di pagamento, quando previsto		
B.G.	01.	07.10.02	- l'accesso al servizio		
B.G.	01.	07.10.03	- l'acquisizione del consenso informato nei casi previsti		
B.G.	01.	07.11	Le procedure amministrative garantiscono i collegamenti operativi funzionali tra i servizi tecnico-amministrativi ed i servizi assistenziali		
B.G.	01.	07.12	Il servizio garantisce la comunicazione con gli assistiti, i familiari o i rappresentanti legali in riferimento agli aspetti organizzativi e gestionali		
B.G.	01.	07.13	Il servizio ha uno sportello informativo anche virtuale, con orario di apertura al pubblico		
B.G.	01.	07.14	Il servizio assicura la possibilità di contatto da parte dei soggetti interessati durante l'orario di svolgimento delle prestazioni		
B.G.	01.	07.15	E' predisposto e diffuso materiale informativo sui servizi offerti		
<b>B.G.</b>	<b>01.</b>	<b>08.</b>	<b>Sistema informativo</b>		
B.G.	01.	08.01	Viene assicurata la raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura, processo e risultato anche ai fini della verifica e miglioramento della qualità, garantendo nel tempo la necessaria informatizzazione		
B.G.	01.	08.02	E' assicurata l'esistenza di procedure formalizzate con particolare riferimento a:		
B.G.	01.	08.02.01	- le modalità di raccolta delle informazioni		
B.G.	01.	08.02.02	- la diffusione e l'utilizzo delle informazioni		
B.G.	01.	08.02.03	- il rispetto della normativa sulla privacy		
B.G.	01.	08.03	E' stato individuato un responsabile del sistema informativo, che gestisce le procedure di raccolta e di verifica della qualità e diffusione dei dati, ferme restando le responsabilità specifiche previste dalle norme vigenti		
B.G.	01.	08.04	Vengono redatti report mensili, indicati il numero e la tipologia degli utenti in carico		
<b>B.G.</b>	<b>01.</b>	<b>09.</b>	<b>Sicurezza, rischio clinico e gestione delle emergenze</b>		
B.G.	01.	09.01	Esiste una procedura che definisca le modalità di gestione del rischio biologico per gli operatori e per gli utenti con riferimento specifico alle malattie trasmissibili		
B.G.	01.	09.02	Sono definite procedure per la protezione del personale da rischi legati a sollevamenti e posture nell'assistenza agli utenti		
B.G.	01.	09.03	Sono definite le tipologie delle emergenze di tipo clinico, organizzativo e tecnologico e le procedure per la loro gestione		
B.G.	01.	09.04	E' prevista una procedura di gestione delle situazioni e violenza dell'utente da parte di familiari e/o di terzi		
B.G.	01.	09.05	La valutazione dei rischi per gli operatori tiene conto della specificità legata all'attività lavorativa effettuata a domicilio		

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.G.	01.	09.06	Esiste una procedura di gestione degli eventi critici		
B.G.	01.	09.07	Sono attivate azioni di miglioramento a seguito delle annotazioni di tali eventi		

## REQUISITI GENERALI ASSISTENZA DOMICILIARE - ORGANIZZAZIONI (sezione B.G.)

### Cap. 2: Assistenza, cura e sostegno alla persona

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.G.	02.	01	<b>Gestione generale dell'utente</b>		
B.G.	02.	01.01	Si da evidenza delle modalità di gestione nella fase di attivazione e presa in carico che tengano conto dei bisogni dell'utente e dei suoi familiari, includendo una fase di osservazione		
B.G.	02.	01.02	La conclusione dell'intervento è concordata con l'utente e la famiglia e, nel caso di servizio pubblico o privato convenzionato, con i servizi territoriali		
B.G.	02.	01.03	L'utente viene chiaramente e tempestivamente informato in caso di modifica del giorno e dell'ora della prestazione		
B.G.	02.	01.04	E' presente una procedura di raccordo coi servizi esterni a garanzia del percorso assistenziale		
B.G.	02.	01.05	Nell'organizzazione del lavoro si osserva un turn over il più possibile limitato degli operatori per la continuità dell'assistenza		
B.G.	02.	01.06	L'utente viene chiaramente e tempestivamente informato in caso di turn over dell'operatore		
B.G.	02.	01.07	E' istituita e costantemente aggiornata la cartella personalizzata dell'utente che viene aperta al momento della presa in carico		
B.G.	02.	01.08	E' redatto un progetto individuale di intervento, elaborato da una equipe, che individua gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi		
B.G.	02.	01.09	Nel caso di presa in carico dell'utente da parte dei servizi territoriali, il progetto individuale è redatto sulla base di quello definito dai servizi		
B.G.	02.	01.10	Il progetto individuale è partecipato e discusso con l'utente e/o i familiari o i rappresentanti legali e, nel caso di servizio pubblico o privato convenzionato, i servizi territoriali		
B.G.	02.	01.11	Vengono effettuate verifiche almeno semestrali del progetto, elaborato dall'equipe, sull'appropriatezza dell'intervento assistenziale in ordine alla natura delle prestazioni e al tempo richiesto		
B.G.	02.	01.12	Le verifiche sono partecipate e discusse con l'utente e/o familiari o rappresentanti legali e, nel caso di servizio pubblico o privato convenzionato, i servizi territoriali		
B.G.	02.	01.13	Sono definiti protocolli operativi per le attività più frequenti e più critiche per la loro esecuzione e controllo, condivisi e partecipati con le diverse figure interessate		



## REQUISITI GENERALI ASSISTENZA DOMICILIARE - ORGANIZZAZIONI (sezione B.G.)

### Cap. 3: Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica

Sez.	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>B.G.</b>	<b>03.</b>	<b>01</b>	<b>Carta dei servizi</b>		
B.G.	03.	01.01.	La carta dei servizi aggiornata è consegnata agli utenti e a chiunque ne faccia richiesta		
B.G.	03.	01.02.	Si evidenzia l'avvenuta consegna della carta dei servizi aggiornata ad ogni utente, operatore e a chiunque ne faccia richiesta		
<b>B.G.</b>	<b>03.</b>	<b>02.</b>	<b>Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi</b>		
B.G.	03.	02.01	Sono definite procedure e vengono condotte indagini periodiche di soddisfazione degli utenti		
B.G.	03.	02.02	Sono definite procedure e vengono condotte indagini periodiche di soddisfazione della rete di sostegno alla persona		
B.G.	03.	02.03	C'è evidenza documentale della diffusione dei risultati delle indagini di soddisfazione		
B.G.	03.	02.04	I dati delle indagini vengono analizzati al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti		
<b>B.G.</b>	<b>03.</b>	<b>03.</b>	<b>Valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno</b>		
B.G.	03.	03.01	Esistono forme di valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno		
B.G.	03.	03.02	C'è evidenza documentale della diffusione della valutazione dei risultati della soddisfazione e del clima interno		
B.G.	03.	03.03	Gli esiti della valutazione vengono analizzati al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti		
<b>B.G.</b>	<b>03.</b>	<b>04.</b>	<b>Rapporti esterni</b>		
B.G.	03.	04.01	Sono presenti rapporti con l'associazionismo del territorio		
B.G.	03.	04.02	Il servizio svolge attività di rete con gli altri servizi territoriali		
<b>B.G.</b>	<b>03.</b>	<b>05.</b>	<b>Umanizzazione</b>		
B.G.	03.	05.01	E' presente una procedura per la gestione delle comunicazioni a familiari o rappresentanti legali in caso di eventi critici		
B.G.	<b>3.</b>	<b>06.</b>	<b>Gestione dei reclami</b>		
B.G.	03.	06.01	E' definita una procedura che descriva le modalità di gestione dei reclami		
B.G.	03.	06.02	E' fornito agli utenti un modello per i reclami, osservazioni e suggerimenti		
B.G.	03.	06.03	Viene data prontamente risposta ai reclami ricevuti e comunque non oltre i trenta giorni		
B.G.	03.	06.04	Si da evidenza delle azioni di miglioramento intraprese a seguito di ogni reclamo		

## REQUISITI GENERALI ASSISTENZA DOMICILIARE - ORGANIZZAZIONI (sezione B.G.)

### Cap. 4: Sistema di gestione per la qualità

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.G.	04.	01	<b>Politica per la qualità</b>		
B.G.	04.	01.01	Esiste una struttura di staff della direzione che presiede alle attività di valutazione e miglioramento della qualità		
B.G.	04.	01.02	E' definito un documento ove sia esplicitata la politica per la qualità		
B.G.	04.	01.03	Una sintesi del documento è resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta		
B.G.	04.	01.04	Viene diffusa agli operatori la politica adottata per la qualità		
B.G.	04.	01.05	Sono attivati programmi di valutazione e miglioramento delle attività		
B.G.	04.	01.06	Viene garantito il controllo di qualità interno		
B.G.	04.	01.07	Esiste la funzione del facilitatore di qualità		
B.G.	04.	02.	<b>Piano per la qualità</b>		
B.G.	04.	02.01	Il piano della qualità è redatto tenendo conto di:		
B.G.	04.	02.01.01	- appropriatezza nell'uso delle risorse		
B.G.	04.	02.01.02	- integrazione con il territorio		
B.G.	04.	02.01.03	- adeguatezza degli interventi e delle prestazioni ai bisogni degli utenti		
B.G.	04.	02.02	Il piano viene partecipato con gli operatori		
B.G.	04.	02.03	Gli obiettivi del piano sono consultabili e accessibili		
B.G.	04.	02.04	Viene effettuato il monitoraggio degli obiettivi per la qualità		
B.G.	04.	02.05	I risultati ottenuti sono diffusi ad utenti ed operatori		
B.G.	04.	03	<b>Gestione della documentazione</b>		
B.G.	04.	03.01	Esiste una procedura che definisca le modalità necessarie da ottemperare per la redazione e l'approvazione delle procedure		
B.G.	04.	03.02	Le procedure esplicitano:		
B.G.	04.	03.02.01	- obiettivi		
B.G.	04.	03.02.02	- azioni e responsabilità		
B.G.	04.	03.02.03	- indicatori e valori attesi		
B.G.	04.	03.02.04	- modalità di verifica, analisi		
B.G.	04.	03.03	Le procedure, i protocolli, i documenti operativi sono identificabili e rintracciabili		

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.G.	04.	03.04	Si da chiara evidenza dello stato di revisione corrente delle procedure, protocolli e documenti operativi		
B.G.	04.	03.05	E' garantita la diffusione e comunicazione delle procedure agli operatori, utenti, familiari e rappresentanti legali		
B.G.	04.	03.06	E' stato nominato un referente per l'assicurazione della qualità		
B.G.	04.	03.07	C'è evidenza delle azioni correttive intraprese, in caso di non conformità		
<b>B.G.</b>	<b>04.</b>	<b>04</b>	<b>Gestione delle registrazioni documentali</b>		
B.G.	04.	04.01	Esiste una procedura che definisca le modalità per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione e la durata di conservazione delle registrazioni		
B.G.	04.	04.02	Le registrazioni sono leggibili		
B.G.	04.	04.03	Le registrazioni sono identificabili e rintracciabili		
B.G.	04.	04.04	Le registrazioni sono firmate e datate da parte degli operatori che hanno eseguito la prestazione		

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.....

## **REGIONE TOSCANA**

### **Requisiti specifici**

**Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni per attività  
socio assistenziale**  
(sezione B.S.SA)

**INDICE****Requisiti Specifici – Organizzazioni – Assistenza domiciliare socio assistenziale (sezione B.S.SA)****Cap. 1: Organizzazione e gestione**

Organizzazione del lavoro

**Cap. 2: Assistenza, cura e sostegno alla persona**Assistenza e cura della persona  
Cura dell'ambiente domestico dell'utente**Cap. 3: Valutazione, partecipazione, umanizzazione ed etica**

Umanizzazione

**REQUISITI SPECIFICI - ORGANIZZAZIONI****Requisiti Specifici Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni per attività socio assistenziale (sezione B.S.SA)**

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod_Docum	Documento
<b>B.S.SA01.</b>			<b>Organizzazione e gestione</b>		
<b>B.S.SA01.</b>	<b>01</b>		<b>Organizzazione del lavoro</b>		
B.S.SA01.	01.01		Esiste una procedura di ammissione e di dimissione dal servizio che tenga conto anche del progetto personalizzato quando definito dai servizi territoriali		
B.S.SA01.	01.02		E' garantita la partecipazione alla valutazione di esito svolta dai servizi territoriali		
B.S.SA01.	01.03		E' prevista la registrazione delle attività svolte da tenere presso il domicilio dell'utente		
B.S.SA01.	01.04		E' previsto uno strumento di rendicontazione oraria delle attività svolte da tenere presso il domicilio dell'utente		
B.S.SA01.	01.05		Nella cartella personale dell'utente sono registrati:		
B.S.SA01.	01.05.01		- le informazioni sulle capacità della persona		
B.S.SA01.	01.05.02		- i risultati delle attività di monitoraggio in itinere		
B.S.SA01.	01.05.03		- le informazioni sui dati sociali dell'assistito e della famiglia		
B.S.SA01.	01.05.04		- i riferimenti dei servizi sociali e sanitari territoriali con il nominativo dell'assistente sociale e delle figure professionali di riferimento		
B.S.SA01.	01.05.05		- il nominativo e recapito della persona di riferimento per l'utente		
B.S.SA01.	01.05.06		- i riferimenti del MMG e del pediatra di libera scelta		
<b>B.S.SA02.</b>			<b>Assistenza, cura e sostegno alla persona</b>		
<b>B.S.SA02.</b>	<b>01</b>		<b>Assistenza e cura della persona</b>		
B.S.SA02.	01.01		Sono definiti protocolli per l'assistenza dell'utente ed in particolare per:		
B.S.SA02.	01.01.01		- supporto nell'alzata e rimessa a letto		
B.S.SA02.	01.01.02		- igiene e cura della persona		
B.S.SA02.	01.01.03		- aiuto nella vestizione e nella gestione delle attività quotidiane		
B.S.SA02.	01.01.04		- mobilitazione e mobilità		
B.S.SA02.	01.01.05		- prevenzione piaghe da decubito		
B.S.SA02.	01.01.06		- prevenzione cadute		
B.S.SA02.	01.02		E' garantita la partecipazione ad interventi coordinati con altre figure professionali in particolare per:		

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.S.SA02.	01.02.01		- equilibrio idrico		
B.S.SA02.	01.02.02		- cura del piede nei soggetti a rischio		
B.S.SA02.	01.02.03		- limitazione il più possibile dell'utilizzo del pannolone		
B.S.SA02.	01.02.04		- controllo del peso		
B.S.SA02.	01.02.05		- controllo del sonno		
B.S.SA02.	01.02.06		- gestione della contenzione fisica		
B.S.SA02.	01.02.07		- corretta assunzione dei farmaci		
B.S.SA02.	01.03		Sono definiti protocolli per la prevenzione e per la corretta assistenza e relazione con persone affette da:		
B.S.SA02.	01.03.01		- disturbi comportamentali		
B.S.SA02.	01.03.02		- sintomi depressivi		
B.S.SA02.	01.03.03		- deficit cognitivi		
B.S.SA02.	01.04		I protocolli di assistenza e cura alla persona tengono conto delle capacità residue e delle opportunità di stimolo dell'autonomia		
B.S.SA02.	01.05		Sono definiti protocolli:		
B.S.SA02.	01.05.01		- la preparazione e l'assunzione dei pasti		
B.S.SA02.	01.05.02		- l'aiuto per il lavaggio e stiratura degli indumenti personali e biancheria		
B.S.SA02.	01.05.03		- l'aiuto per il disbrigo di pratiche burocratiche		
B.S.SA02.	01.05.04		- la mobilità extradomestica (accompagnamento) per la fruizione di servizi esterni e l'opportunità di socializzazione		
<b>B.S.SA02.</b>	<b>02</b>		<b>Cura dell'ambiente domestico dell'utente</b>		
B.S.SA02.	02.01		Sono definite protocolli per le attività di pulizia e riordino dell'ambiente domestico dell'utente		
B.S.SA02.	02.02		Si tiene conto nell'erogazione delle prestazioni delle condizioni microclimatiche dell'ambiente domestico dell'utente		
<b>B.S.SA03.</b>			<b>Valutazione, partecipazione, umanizzazione ed etica</b>		

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>B.S.SA03.</b>	<b>01</b>		<b>Umanizzazione</b>		
B.S.SA03.	01.01		E' prevista una procedura per la sorveglianza delle condizioni personali ed abitative (controllo perdite acqua e gas, controllo bollette, controllo cibi e farmaci scaduti, ....)		
B.S.SA03.	01.02		Sono applicate buone pratiche di stimolo agli utenti nell'adozione di corretti stili di vita (alimentazione, movimento, sonno, ...)		

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.....



## **REGIONE TOSCANA**

### **Requisiti specifici**

**Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni per attività  
socio sanitaria per non autosufficienti  
(sezione B.S.SS)**

**INDICE****Requisiti Specifici – Organizzazioni – Assistenza domiciliare socio sanitaria per non autosufficienti (sezione B.S.SS)****Cap. 1: Organizzazione e gestione**

Organizzazione del lavoro

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

Assistenza e cura della persona

Cura dell'ambiente domestico dell'utente

**Cap. 3: Valutazione, partecipazione, umanizzazione ed etica**

Umanizzazione

**REQUISITI SPECIFICI - ORGANIZZAZIONI****Requisiti Specifici Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni per attività socio sanitaria per non autosufficienti (sezione B.S.SS)**

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>B.S.SS01.</b>			<b>Organizzazione e gestione</b>		
<b>B.S.SS01.</b>	<b>01</b>		<b>Organizzazione del lavoro</b>		
B.S.SS01.	01.01		Esiste una procedura di ammissione e di dimissione dal servizio che tenga conto anche del progetto personalizzato quando definito dai servizi territoriali		
B.S.SS01.	01.02		E' garantita la partecipazione alla valutazione di esito svolta dai servizi territoriali quando è definito il progetto personalizzato		
B.S.SS01.	01.03		E' prevista la registrazione delle attività svolte da tenere presso il domicilio dell'utente		
B.S.SS01.	01.04		E' previsto uno strumento di rendicontazione oraria delle attività svolte da tenere presso il domicilio dell'utente		
B.S.SS01.	01.05		La documentazione clinica è tenuta e aggiornata presso il domicilio dell'utente		
B.S.SS01.	01.06		Nella cartella personale dell'utente sono registrati:		
B.S.SS01.	01.06.01		- le informazioni sulle capacità della persona		
B.S.SS01.	01.06.02		- i risultati delle attività di monitoraggio in itinere		
B.S.SS01.	01.06.03		- le informazioni sui dati sociali dell'assistito e della famiglia		
B.S.SS01.	01.06.04		- i riferimenti dei servizi sociali e sanitari territoriali con il nominativo dell'assistente sociale e delle figure professionali di riferimento		
B.S.SS01.	01.06.05		- il nominativo e recapito della persona di riferimento per l'utente		
B.S.SS01.	01.06.06		- i riferimenti del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta		
<b>B.S.SS02.</b>			<b>Assistenza, cura e sostegno alla persona</b>		
<b>B.S.SS02.</b>	<b>01</b>		<b>Assistenza e cura della persona</b>		
B.S.SS02.	01.01		Si garantisce l'appropriatezza dell'intervento richiesto e previsto dal progetto individuale nel rispetto della normativa vigente		
B.S.SS02.	01.02		Sono definiti protocolli per l'assistenza dell'utente ed in particolare per:		
B.S.SS02.	01.02.01		- supporto nell'alzata e rimessa a letto		
B.S.SS02.	02.02.02		- igiene e cura della persona		
B.S.SS02.	01.02.03		- aiuto nella vestizione		
B.S.SS02.	01.02.04		- mobilitazione e mobilità		

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.S.SS02.	01.02.05		- prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito		
B.S.SS02.	01.02.06		- prevenzione cadute		
B.S.SS02.	01.02.07		- somministrazione farmaci		
B.S.SS02.	01.02.08		- somministrazione di terapia parenterale		
B.S.SS02.	01.02.09		- cateterismo vescicale a permanenza		
B.S.SS02.	01.02.10		- nutrizione enterale		
B.S.SS02.	01.02.11		- riattivazione funzionale e/o riabilitativa		
B.S.SS02.	01.02.12		- gestione della contenzione fisica		
B.S.SS02.	01.02.13		- equilibrio idrico		
B.S.SS02.	01.02.14		- cura del piede nei soggetti a rischio		
B.S.SS02.	01.02.15		- controllo del sonno		
B.S.SS02.	01.02.16		- appropriato utilizzo degli ausili personali in dotazione		
B.S.SS02.	01.02.17		- prevenzione e gestione dell'incontinenza, anche al fine di limitare il più possibile l'utilizzo del pannolone		
B.S.SS02.	01.02.18		- controllo del peso		
B.S.SS02.	01.02.19		- corretta assunzione dei farmaci		
B.S.SS02.	01.03		E' garantita la partecipazione ad interventi coordinati con altre figure professionali anche per la cura del piede		
B.S.SS02.	01.04		Sono definiti protocolli per la prevenzione e per la corretta assistenza e relazione con persone affette da:		
B.S.SS02.	01.04.01		- disturbi comportamentali		
B.S.SS02.	01.04.02		- sintomi depressivi		
B.S.SS02.	01.04.03		- deficit cognitivi		
B.S.SS02.	01.05		I protocolli di assistenza e cura alla persona tengono conto delle capacità residue e delle opportunità di stimolo dell'autonomia		
B.S.SS02.	01.06		Sono definiti protocolli per:		
B.S.SS02.	01.06.01		- la preparazione e l'assunzione dei pasti		
B.S.SS02.	01.06.02		- l'aiuto per il lavaggio e stiratura degli indumenti personali e biancheria		
B.S.SS02.	01.06.03		- l'aiuto per il disbrigo di pratiche burocratiche		
B.S.SS02.	01.06.04		- la mobilità extradomestica (accompagnamento) per la fruizione di servizi esterni e l'opportunità di socializzazione		
B.S.SS02.	01.07		E' attuata una procedura di sostegno al care giver e di coinvolgimento all'assistenza		
<b>B.S.SS02.</b>	<b>02</b>		<b>Cura dell'ambiente domestico dell'utente</b>		
B.S.SS02.	02.01		Sono definiti protocolli per le attività di pulizia e riordino dell'ambiente domestico dell'utente		

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.S.SS02.	02.02		Si tiene conto nell'erogazione delle prestazioni delle condizioni microclimatiche dell'ambiente domestico dell'utente		
<b>B.S.SS03.</b>			<b>Valutazione, partecipazione, umanizzazione ed etica</b>		
<b>B.S.SS03.</b>	<b>01</b>		<b>Umanizzazione</b>		
B.S.SS03.	01.01		E' prevista una procedura per la sorveglianza delle condizioni personali ed abitative (controllo perdite acqua e gas, controllo bollette, controllo cibi e farmaci scaduti, ....)		
B.S.SS03.	01.02		Sono applicate buone pratiche di stimolo agli utenti nell'adozione di corretti stili di vita (alimentazione, movimento, sonno, ...)		
B.S.SS03.	01.03		E' garantita l'attenzione al dolore in collaborazione con il medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta		

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.....

## **REGIONE TOSCANA**

### **Requisiti specifici**

**Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni per attività socio educativa**  
(sezione B.S.SE)

**INDICE****Requisiti Specifici – Organizzazioni – Assistenza domiciliare socio educativa (sezione B.S.SE)****Cap. 1: Organizzazione e gestione**

Organizzazione del lavoro

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

Assistenza e cura della persona

**REQUISITI SPECIFICI - ORGANIZZAZIONI****Requisiti Specifici Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni per attività socio educativa (sezione B.S.SE)**

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
B.S.SE	01.		<b>Organizzazione e gestione</b>		
B.S.SE	01.	<b>01.</b>	<b>Organizzazione del lavoro</b>		
B.S.SE	01.	01.01	Esiste una procedura di ammissione e di dimissione dal servizio che tenga conto anche del progetto personalizzato quando definito dai servizi territoriali		
B.S.SE	01.	01.02	Esiste una procedura che preveda le modalità per l'abbinamento dell'utente alla figura educativa e per la sua presentazione		
B.S.SE	01.	01.03	Esiste una procedura che preveda le modalità di osservazione nella fase di avvio del progetto educativo propeedeutico all'elaborazione di un piano di sostegno socio-educativo		
B.S.SE	01.	01.04	Sono garantite le verifiche dell'andamento del progetto socio educativo e i relativi aggiornamenti		
B.S.SE	01.	01.05	Nella cartella personale dell'utente sono registrati:		
B.S.SE	01.	01.05.01	- i risultati delle attività di monitoraggio in itinere e finale		
B.S.SE	01.	01.05.02	- le informazioni sui dati sociali dell'assistito e della famiglia		
B.S.SE	01.	01.05.03	- i riferimenti dei servizi sociali e sanitari territoriali con il nominativo dell'assistente sociale e delle figure professionali di riferimento		
B.S.SE	01.	01.05.04	- il nominativo e recapito della persona di riferimento per l'utente		
B.S.SE	01.	01.05.05	- i riferimenti del pediatra di libera scelta o medico di medicina generale		
B.S.SE	01.	01.06	E' prevista una procedura per situazioni particolari e/o di rischio rilevate dall'operatore socio-educativo in, in particolare:		
B.S.SE	01.	01.06.01	- assenza non concordata dei familiari		
B.S.SE	01.	01.06.02	- conoscenza di informazioni che potrebbero prefigurare un reato		
B.S.SE	01.	01.06.03	- adozione di comportamenti a rischio di abusi e di dipendenze		
B.S.SE	01.	01.07	E' prevista una procedura che riduca le condizioni a rischio per l'operatore socio-educativo, in particolare quando:		
B.S.SE	01.	01.07.01	- vi sia presso il domicilio un soggetto in stato di arresto o detenzione domiciliare		
B.S.SE	01.	01.07.02	- vi siano comportamenti fortemente provocatori e/o minacce nei confronti dell'operatore socio-educativo da parte dei familiari		
B.S.SE	01.	01.07.03	- vi siano atteggiamenti fortemente provocatori e/o minacce nei confronti degli educatori da parte degli utenti		
B.S.SE	01.	01.08	E' previsto un protocollo che individui le modalità di conservazione e di redazione della cartella individuale dell'utente		
B.S.SE	01.	01.09	E' prevista la registrazione delle attività svolte da tenere nella cartella personale dell'utente		
B.S.SE	01.	01.10	E' previsto uno strumento di rendicontazione oraria delle attività svolte da tenere nella cartella		



Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
			personale dell'utente		
	<b>B.S.SE02.</b>		<b>Assistenza, cura e sostegno alla persona</b>		
	<b>B.S.SE02.</b>	<b>01.</b>	<b>Assistenza e cura della persona</b>		
	B.S.SE02.	01.01	Sono definiti procedure che possano individuare le linee metodologiche generali e gli strumenti più rispondenti rispetto a:		
	B.S.SE02.	01.01.01	- aiuto e sostegno nell'apprendimento cognitivo, in riferimento al percorso scolastico/formativo individuale, se minore;		
	B.S.SE02.	01.01.02	- attività ludico ricreative come modalità di sviluppo della relazione;		
	B.S.SE02.	01.01.03	- attività di accompagnamento e socializzazione per migliorare l'autonomia personale dell'utente;		
	B.S.SE02.	01.01.04	- supporto e sostegno nelle funzioni di cura ed accudimento della propria persona;		
	B.S.SE02.	01.01.05	- supporto e sostegno nelle funzioni di cura ed accudimento delle proprie attività e dei propri spazi.		
	B.S.SE02.	01.01.06	- supporto e sostegno alle competenze genitoriali, se minore		
	B.S.SE02.	01.01.07	- supporto e sostegno al benessere psichico, fisico e relazionale		

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.....

## **REGIONE TOSCANA**

### **Requisiti**

**Assistenza domiciliare erogata da operatori individuali –  
Assistente familiare  
(sezione B.R.AF)**

**INDICE****Requisiti – Operatori individuali – Assistenza domiciliare erogata dall’assistente familiare (sezione B.R.AF)****Cap. 1: Organizzazione e gestione**

Elementi identificativi del servizio e del soggetto erogatore  
Pianificazione delle attività  
Formazione e aggiornamento

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

Gestione generale dell’utente

**Cap. 3: Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica**

Umanizzazione  
Gestione dei reclami

**REQUISITI – OPERATORI INDIVIDUALI****Requisiti Assistenza domiciliare erogata da operatori individuali – Assistente familiare (sezione B.S.SS)**

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>B.R.AF01.</b>			<b>Organizzazione e gestione</b>		
<b>B.R.AF01.</b>	<b>01</b>		<b>Elementi identificativi del servizio</b>		
B.R.AF01.	01.01		E' presente una scheda contenente i dati anagrafici dell'operatore, le esperienze maturate, i titoli e/o attestati e le caratteristiche del servizio offerto		
<b>B.R.AF01.</b>	<b>02.</b>		<b>Pianificazione delle attività</b>		
B.R.AF01.	02.01		L'operatore ha cura di definire e aggiornare, in accordo con l'assistito e la sua famiglia, un piano di lavoro periodico che tiene conto dei bisogni assistenziali e relazionali, delle capacità residue dell'assistito stesso, delle caratteristiche del suo ambiente di vita e, se presente, del progetto assistenziale personalizzato.		
B.R.AF01.	02.02		Il piano di lavoro prevede momenti di verifica dei risultati per consentire di apportare azioni correttive e di miglioramento		
<b>B.R.AF01.</b>	<b>03</b>		<b>Formazione e aggiornamento</b>		
B.R.AF01.	03.01		L'operatore è in possesso dell' attestato e/o del titoli in materia assistenziale previsto dalla normativa vigente o è in grado di dimostrare una esperienza professionale in campo assistenziale di almeno 6 mesi che costituisce credito formativo per l'acquisizione del titolo entro un periodo massimo di 3 anni		
B.R.AF01.	03.02		Gli attestati professionali di formazione e gli eventuali di aggiornamento sono disponibili in caso di controllo		
B.R.AF01.	03.03		L'operatore straniero è in grado di dimostrare sufficiente conoscenza della lingua italiana		
<b>B.R.AF02.</b>			<b>Assistenza, cura e sostegno alla persona</b>		
<b>B.R.AF02.</b>	<b>01</b>		<b>Gestione generale dell'utente</b>		
B.R.AF02.	01.01		L'utente viene chiaramente e tempestivamente informato in caso di assenze impreviste o improvvise		

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
<b>B.R.AF03.</b>			<b>Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica</b>		
<b>B.R.AF03.</b>		<b>01.</b>	<b>Umanizzazione</b>		
B.R.AF03.		01.01	L'operatore cura adeguatamente la comunicazione con i familiari o rappresentanti legali in merito alla gestione del rapporto assistenziale e in caso di eventi critici		
<b>B.R.AF03.</b>		<b>02.</b>	<b>Gestione dei reclami</b>		
B.R.AF03.		02.01	Viene data prontamente risposta ai reclami ricevuti		

Il/La sottoscritto/a, .....  
dichiara il possesso dei requisiti suddetti in base alla lettera a), comma 1, articolo 11 della l.r.82/2009

Data.....

Firma.....