

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

### Cap. 1:Organizzazione e gestione

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito
<b>R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>Elementi identificativi del servizio e del soggetto erogatore</b>
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
R.A.L	01	01.02	Sono presenti riferimenti a documenti eticamente orientati nella costruzione del servizio
R.A.L	01	01.03	E' presente un documento in cui si esplicitano le caratteristiche del servizio offerto
R.A.L	01	01.04	Si attuano percorsi per la promozione dei diritti di cittadinanza delle persone, anche non utenti dei servizi
R.A.L	01	01.05	Si promuovono iniziative ed azioni specifiche verso le fasce più deboli od i soggetti più fragili della comunità
R.A.L	01	01.06	Si garantisce la prossimità dei servizi alle persone attraverso il radicamento e l'articolazione territoriale
R.A.L	01	01.07	E' presente nell'organizzazione un impegno strutturato verso la solidarietà gratuita
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>R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>Gestione delle risorse umane</b>
R.A.L	01	02.01	Sono definiti chiaramente i ruoli e le modalità operative
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>R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>03</b>	<b>Formazione e aggiornamento</b>
R.A.L	01	03.01	Esistono percorsi di formazione e aggiornamento degli operatori
R.A.L	01	03.02	Esistono percorsi per l'inserimento e l'accompagnamento dei nuovi operatori
<b>R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>04</b>	<b>Gestione risorse tecnologiche e strumentali</b>
R.A.L	01	04.01	Esiste una modalità di gestione e di monitoraggio finalizzata a garantire la costante efficienza delle risorse tecnologiche

R.A.L	<b>01</b>	<b>05</b>	<b>Organizzazione del lavoro</b>
R.A.L	01	05.01	E' disponibile materiale informativo sui servizi offerti e sul soggetto erogatore
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
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
<b>R.A.L</b>	<b>01</b>	<b>06</b>	<b>Sicurezza e gestione dell'emergenza</b>
R.A.L	01	06.01	L'organizzazione tiene traccia degli eventi critici, del loro esito e delle conseguenti azioni di miglioramento
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 R.A.L)

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

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito
<b>R.A.L</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>Gestione generale della persona, flessibilità e personalizzazione della risposta</b>
R.A.L	02	01.01	Sono effettuate verifiche sul servizio partecipate dall'utente e/o familiari o rappresentanti legali
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
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 R.A.L)

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

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito
R.A.L	03	01	<b>Valutazione della soddisfazione degli utenti e soggetti terzi</b>
R.A.L	03	01.01	Vengono raccolte eventuali osservazioni, sollecitazioni e reclami degli utenti e soggetti terzi
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
R.A.L	03	02	<b>Valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno</b>
R.A.L	03	02.01	Vengono raccolte eventuali osservazioni, sollecitazioni e reclami degli operatori
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
R.A.L	03	02.03	Esistono modalità di coinvolgimento degli operatori nei confronti del servizio
R.A.L	03	03	<b>Umanizzazione</b>
R.A.L	03	03.01	Sono presenti momenti di relazione con gli utenti, anche oltre il momento del bisogno e della fruizione
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
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
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
R.A.L	03	04	<b>Partecipazione</b>
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
R.A.L	03	04.02	Sono presenti sistemi e organismi di partecipazione e condivisione della programmazione dei servizi con gli operatori
R.A.L	03	04.03	Sono presenti attività di tutela dei diritti ed advocacy

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