



Fase 1. Prima dell'erogazione delle prestazioni

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.

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.
- L'Organizzare il Contatto di conferma intervento.
- la definizione di un **progetto d'intervento**, sulla base dei bisogni individuati dall'Assistente Sociale, con l'identificazione degli obiettivi di intervento e i risultati attesi in termini di mantenimento e o miglioramento del grado di autonomia. Il Progetto individualizzato sarà inserito all'interno della piattaforma dedicata ad Home Care Premium, nella **Cartella Personale** relativa a ciascun utente;
- l'inserimento, all'interno della medesima piattaforma, **dei tempi e del programma di intervento**.

2

Il Personale di contatto dovrà garantire:

Affidabilità, Rassicurazione, Immagine adeguata al ruolo con Utilizzo linguaggi consoni alla tipologia di utente

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a predisporre:

Materiale informativo (brochure aziendale, carta dei servizi, etc.) anche attraverso siti web e materiale informatico e multimediale. CV aziendale.

Modulistica per la raccolta delle informazioni necessarie per la creazione della "Cartella Personale " e alla organizzazione del servizio su piattaforma.

Logo aziendale presente su tutta la modulistica tecnica e informativa.

Abiti da lavoro consoni in relazione al ruolo svolto dal personale.

L'utente beneficiario e i suoi familiari:

Partecipano alla definizione dell'intervento, nelle modalità, nei tempi.

Prestano il proprio consenso e la propria disponibilità e collaborazione.

Contribuiscono alla predisposizione della scheda utente.

Approvano l'intervento

Fase 2. All'avvio dell'erogazione delle prestazioni

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

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;

assistenza alla salita e risalita sul mezzo.

In caso di **consegna pasto/alimenti**:

Conoscenza del luogo di consegna

Il Soggetto Accreditato, si impegna a predisporre:

Organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita degli ospiti

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 – 22.00
- 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

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

Aspettative dell'utente e dei familiari

Complessiva fruizione della prestazione pattuita

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

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.

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano alla:

Disponibilità alla fruizione dell'intervento

Fase 4 . Al termine dell'erogazione delle prestazioni

Aspettative dell'utente e dei familiari

Certezza di aver fruito di ogni prestazione concordata nei termini e nelle modalità definite.

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.

Possibilità di valutare la prestazione, eventualmente rimodulando il servizio, al fine di garantire la massima soddisfazione del bisogno espresso.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

Descrivere all'utente e ai familiari l'avvenuto intervento.

La compilazione della **cartella personale** contenente ogni dato e informazione utile alla gestione del percorso socio assistenziale

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 o presso la Scuola.

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a predisporre:

Cartella Personale, on line.

L'agenda on line per la calendarizzare gli appuntamenti successivi

Materiale identificato con logo aziendale

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:

Segnalare eventuali "discrepanze"

Fase 5. Al termine del ciclo assistenziale

Aspettative dell'utente e dei familiari

Conoscere i risultati socio assistenziali dell'intervento.

Conoscere gli Obiettivi eventualmente raggiunti

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.

Presentare i risultati al beneficiario e/o al nucleo familiare e al case manager

Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:

Predisporre ON line la Scheda di valutazione per l'utente e per la famiglia.

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:

Elaborare la Valutazione finale con la compilazione del questionario di qualità.