Ambito territoriale sociale XVII Ascoli Piceno

Acquasanta T.
Arquata del Tr.
Folignano
Maltignano
Montegallo
Palmiano
Venarotta
Roccafluvione

... perché non c'è posto migliore della tua casa ...

Home Care Premium 2014

ALLEGATO 2) all'Avviso Pubblico per la costituzione di un elenco di soggetti attuatori di prestazioni integrative (D.D. n. 396 del 20/03/2015).

Descrizione delle Prestazioni Socio Assistenziali Integrative

1.1 il Comune di Ascoli Piceno in qualità di Comune Capofila dell'Ambito Territoriale Sociale n.22 costituisce un Elenco di soggetti specializzati per l'erogazione delle prestazioni integrative del Progetto Home Care Premium INPS 2014, nel periodo dal 1 marzo al 30 novembre 2015, salvo eventuali posticipazioni, proroghe e/o rinnovi, in favore beneficiari del suddetto progetto.

1.2 La costituzione dell'Elenco risponde all'obbligo di provvedere alla verifica delle qualificazioni soggettive ed oggettive degli operatori privati sottoscritto in sede di Accordo con l'INPS per la realizzazione del progetto

1.3 La lista completa delle Prestazioni Integrative e dei Servizi corrispondenti previsti dall'iniziativa Home Care Premium 2014 è la seguente:

COD	**Sub COD**	**Categoria Prestazione Integrativa HCP**	**Servizio**
A		Servizi Professionali Domiciliari	
	A.1		OSS
	A.2		Educatore Professionale
B		Servizi e strutture a carattere extra domiciliare	
	B.1		Disabili - Centro socio educativo riabilitativo diurno
	B.2		Anziani - Centro Diurno
	B.3		Centro Aggregazione Giovanile
C		Sollievo	
	C.1		Domiciliare
	C.2		Diurno Extra Domiciliare
	C.3		Residenziale
D		Trasferimento/Trasporto Assistito	
	D.1		Trasporto Collettivo senza assistenza
	D.2		Trasporto Collettivo con assistenza
	D.3		Trasporto Collettivo con assistenza carrozzato
	D.4		Trasporto Individuale senza assistenza
	D.5		Trasporto individuale con assistenza
	D.6		Trasporto individuale con assistenza carrozzato
	D.7		Trasporto barellato
E		Consegna Pasto	
	E.1		Consegna pasto
F		Supporti	
	F.1		Fornitura ausili
	F.2		Fornitura strumenti di domotica
	F.3		Progetti di accessibilità domiciliare
G		Percorsi di integrazione scolastica	
	G.1		Servizi di assistenza specialistica ad personam

1.4 L'ELENCO DEI FORNITORI è costituito esclusivamente per la fornitura dei seguenti servizi:

A. Servizi Professionali Domiciliari
B. Servizi e strutture a carattere extra domiciliare
C. Sollievo
D.Trasferimento/Trasporto Assistito
G. Percorsi di integrazione scolastica

Per le sopra elencate tipologie di servizi, il beneficiario dell'iniziativa HCP è tenuto a rivolgersi ai soli fornitori presenti nell'Elenco. Diversamente non verrà riconosciuto il rimborso dei costi sostenuti.

Per il servizio di sollievo domiciliare (cod. C.1), il beneficiario può anche attingere direttamente all'apposito Registro degli Assistenti familiari e degli Educatori domiciliari.

Per i servizi di cui alle lettere E ed F, non vengono posti al beneficiario vincoli nella scelta, pertanto il beneficiario potrà rivolgersi ad un fornitore di proprio gradimento, provvedendo successivamente a dimostrare l'avvenuta spesa e la sua coerenza con il piano assistenziale individuale.

1.5 Il contenuto, i requisiti e gli standard di qualità di ciascun Servizio sono analiticamente descritti nelle corrispondenti Schede:

1. Definizione Prestazioni
2. Parametri di qualità e fasi di erogazione.

Pgf. 1 - DEFINIZIONE PRESTAZIONI

A. Servizi professionali domiciliari

COD	Sub COD	Categoria Prestazione Integrativa HCP	Servizio
A		Servizi Professionali Domiciliari	
	A.1		Operatore Socio Sanitario
	A.2		Educatore Professionale

obbligatorio per il beneficiario individuare il Fornitore dall'Elenco

Il Modello Socio Assistenziale Domiciliare Home Care Premium prevede che ai **Servizi Professionali Domiciliari**, oggetto della presente scheda, siano affidate funzioni integrative e di qualificazione dell'intervento socio assistenziale ordinario a domicilio.

Gli interventi integrativi e complementari sono svolti esclusivamente da operatori socio-sanitari ed educatori professionali. E' esclusa qualsiasi altra figura professionale, nonché qualsiasi intervento di natura professionale sanitaria.

Unità di Intervento: max 90 ore complessive per ciascun utente per l'intera durata del progetto, prestate da OSS e/o Educatore professionale)

DESCRIZIONE

A.1 OSS: Intervento socio assistenziale specialistico, di natura non sanitaria, svolto a domicilio, a favore di persone non autosufficienti o allettate, in collaborazione con gli altri operatori preposti all'assistenza sanitaria e a quella sociale, per la prevenzione e il rallentamento alla degenerazione del livello di non autosufficienza. Il compito della figura professionale dell'OSS è teso a svolgere attività che aiutino le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone il supporto, l'autonomia e l'autodeterminazione nel suo ambito di vita. Le attività dell'OSS sono rivolte alla persona non autosufficiente e al suo ambiente di vita attraverso l'assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero in particolare nelle attività quotidiane di igiene personale e di cura dell'igiene dell'ambiente di vita; sono previste attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico, su indicazione del medico di medicina generale, servizi finalizzati al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale, servizi di supporto al personale sanitario e sociale nell'assistenza al beneficiario, supporto alla gestione dell'utente nel suo ambiente sociale di vita.
REQUISITI PROFESSIONALI:
Specifico attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale e giuridicamente riconosciuto (Rif. Accordo Stato-Regioni del 22 febb. 2001).

A.2 Educatore Professionale: Supporto domiciliare attraverso la realizzazione di progetti educativi volti allo sviluppo equilibrato della personalità mediante interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità del soggetto che versa in condizioni di difficoltà, accompagnandolo nel percorso educativo di cambiamento e miglioramento della sua qualità di vita. Nel caso di minore l'educatore supporta il beneficiario nell'attività scolastica, ludica, sportiva per incrementare la propria autostima. Altresì l'educatore supporta il nucleo familiare nel suo ruolo genitoriale.

REQUISITI PROFESSIONALI:
Il titolo professionale di educatore professionale spetta:

I) a coloro che siano in possesso di laurea in educatore professionale, afferente alla classe n. 2 delle lauree universitarie delle professioni sanitarie individuate con d.m. 2 aprile 2001 – professioni sanitarie della riabilitazione; il titolo di per sé abilita all'esercizio professionale, anche se la formazione dell'educatore può proseguire con la laurea specialistica (classe 2 del d.m. 2 aprile 2001 sulle lauree sanitarie specialistiche – scienze delle professioni sanitarie della riabilitazione), i Master universitari (di primo e secondo livello), il dottorato di ricerca;

II) a coloro che siano in possesso di diploma universitario di educatore professionale o di uno dei seguenti titoli equipollenti:

- *Educatore professionale (corsi regionali triennali di formazione specifica, purché iniziati in data antecedente a quella di attuazione del decreto 10 febbraio 1984 del Ministro della sanità – corsi regionali triennali di formazione specifica ex decreto 10 febbraio 1984 del ministro della sanità – corsi triennali di formazione specifica ex l. 21 dicembre 1978, n. 845 – corsi di formazione specifica ex l. 30 marzo 12971, n. 118);*

- *Educatore di comunità (decreto 30 novembre 1990, n. 444 del Ministro della sanità);*

- *Educatore professionale (d.P.R. 10 marzo 1982, n. 162; l. 11 novembre 1990, n. 341);*

- *Educatore di comunità (d.P.R. 10 marzo 1982, n. 162; l. 11 novembre 1990, n. 341).*

Va rilevato che, con il d.m. 29 marzo 2001, n. 182, istitutivo della figura professionale del tecnico della riabilitazione psichiatrica, è stato soppresso il profilo professionale di tecnico dell'educazione e della riabilitazione psichiatrica e psicosociale, di cui al d.m. 17 gennaio 1997, n. 57. Il diploma universitario abilitante relativo a quest'ultima figura è stato dichiarato equipollente a quello di educatore professionale.

B. Servizi e strutture a carattere extra domiciliare

B	Sub COD	Servizi e strutture a carattere extra domiciliare	Servizio
	B.1		Disabili Centro socio educativo riabilitativo diurno
	B.2		Anziani - Centro Diurno
	B.3		Centro di aggregazione giovanile

obbligatorio per il beneficiario individuare il Fornitore dall'Elenco

I Servizi extra domiciliari e le strutture, di natura non sanitaria, sono inseriti nel progetto socio assistenziale individuale per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e il rallentamento della degenerazione del livello di disabilità e non autosufficienza**.**

L'intervento è a carattere diurno e non residenziale.

Unità di Intervento: Numero giornate di ospitalità (max 27 per ciascun beneficiario per l'intera durata del progetto).

DESCRIZIONE

B.1, B.2, B.3 I servizi si svolgono in Centri diurni regolarmente autorizzati ai sensi della normativa vigente

REQUISITI:
L'autorizzazione delle strutture a carattere extra domiciliare a ciclo diurno prende atto delle vigenti normative statali e regionali (L.R. 20/2002 – Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale" e L.R. 9/2003 – Disciplina per la realizzazione e gestione dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie e modifica della Legge regionale 12 aprile 1995, n.46 concernente: "Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore dei giovani e degli adolescenti".)

C. Servizi di sollievo.

C	Sub COD	Sollievo	Servizio
	C.1		Domiciliare
	C.2		Diurno Extra Domiciliare
	C.3		Residenziale

obbligatorio per il beneficiario individuare il Fornitore dall'Elenco

Il Progetto Home Care Premium prevede interventi di sollievo per sostituzioni temporanee degli ordinari caregivers.

Unità di Intervento: numero ore (max 72 ore complessive per utente per l'intera durata del progetto)

DESCRIZIONE

Il servizio integrativo di sollievo potrà assumere forma domiciliare, residenziale o semi residenziale diurna extra domiciliare.

C.1 Il Servizio di Sollievo Domiciliare è costituito da interventi domiciliari temporanei, la cui intensità e distribuzione temporale vengono definite in base ai bisogni della persona in condizione di fragilità e della sua famiglia. Tale servizio si pone l'obiettivo di sollevare temporaneamente la famiglia e il care giver ordinario dal compito di cura e di assistenza della persona in condizioni di fragilità, permettendo alla stessa di recuperare energie fisiche e psicologiche e di riappropriarsi di "spazi e tempi propri", attraverso una momentanea sostituzione nel "prendersi cura", mediante un intervento domiciliare di personale ausiliario per periodi di tempo definiti e programmati, mantenendo la persona fragile nel proprio contesto di vita e di relazione ed evitando il ricorso improprio alle strutture residenziali e ospedaliere. Il Servizio di sollievo sostituisce le attività ordinarie di care giving giornaliero e non interviene in attività straordinarie socio assistenziali domiciliari.

C.2 Il Servizio di Sollievo Diurno Extra Domiciliare consiste nell'aiuto extra domiciliare con l'appoggio temporaneo della persona non autosufficiente al di fuori del proprio nucleo, tramite utilizzo di centri diurni/socio educativi

C.3 Il Servizio di Sollievo Residenziale si esplica con l'appoggio della persona non autosufficiente al di fuori del proprio nucleo per determinati periodi di tempo presso strutture residenziali con intervento una tantum su base annua.

REQUISITI:

L'intervento di sollievo a domicilio deve essere svolto da personale equiparato all'intervento prevalente quotidiano, quindi da assistenti familiari.

Il sollievo residenziale si svolge in strutture regolarmente autorizzate ai sensi della vigente normativa.

D. Trasferimento / Trasporto assistito

D	Sub COD	Trasferimento / Trasporto	Servizio
	D.1		Trasporto Collettivo senza assistenza
	D.2		Trasporto Collettivo con assistenza
	D.3		Trasporto Collettivo con assistenza carrozzato
	D.4		Trasporto Individuale senza assistenza
	D.5		Trasporto individuale con assistenza
	D.6		Trasporto individuale con assistenza carrozzato
	D.7		Trasporto barellato

obbligatorio per il beneficiario individuare il Fornitore dall'Elenco)

Il servizio di Trasferimento / Trasporto è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Unità di intervento: numero prestazioni (max 18 per utente per l'intera durata del progetto)

DESCRIZIONE

D.1-7 . Il servizio di Trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socio assistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini, residenti nel territorio dell'Ambito, che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio consistono in:

- accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.

REQUISITI

- *Automezzi idoneamente attrezzati in regola con le vigenti disposizioni normative in relazione alle diverse tipologie di trasporto*
- *Autista con patente di guida corrispondente al mezzo e alla tipologia di trasporto.*
- *Operatore di assistenza qualificato rispetto alla tipologia di trasferimento*

E. Consegna Pasto/Alimenti

E	Sub COD	Consegna Pasto/Alimenti	Servizio
	E.1		Consegna pasto/alimenti

Il servizio di consegna pasti/alimenti del pranzo e/o della cena è un intervento collaterale all'assistenza domiciliare finalizzato a salvaguardare il singolo nei periodi di particolare bisogno; contrastare l'istituzionalizzazione e sostenere anziani, inabili e adulti in situazioni di disagio sociale.

Unità di intervento: numero consegne (max 180 per utente per l'intera durata del progetto)

DESCRIZIONE

Si tratta prevalentemente di un intervento rivolto a situazioni di isolamento, di perdita di autonomia, di insufficienti risorse e/o carenze di contesto familiare e sociale.
La consegna dei pasti/alimenti, avviene dal lunedì alla domenica compresi.
E' prevista l'eventuale consegna contestuale di pranzo e cena.
Il servizio prevede la consegna del pasto/alimenti ma non la fornitura il cui costo è a carico del beneficiario.

F. Supporti

F	Sub COD	Supporti	Servizio
	F.1		Fornitura ausili
	F.2		Fornitura strumenti di domotica
	F.3		Progetti di accessibilità domiciliare

Il Servizio comprende l'installazione a domicilio di dotazioni e attrezzature (ausili) o strumenti tecnologici di domotica, **non finanziati da altre leggi nazionali o regionali vigenti**, per la mobilità e l'autonomia, per la gestione dell'ambiente domestico e delle comunicazioni, intese sia dal punto di vista tecnico sia da quello relazionale, tali da ridurre il grado di non autosufficienza e il livello di bisogno assistenziale e il rischio di degenerazione ulteriore.

Unità di intervento: Intervento Una tantum (max 2 per utente per l'intera durata del progetto)

DESCRIZIONE

Sono positivamente considerate, tra gli altri e a titolo esemplificativo:

- le protesi e gli ausili inerenti le menomazioni di tipo funzionale permanenti (compresi pannoloni per incontinenti, traverse, letti e materassi ortopedici antidecubito e terapeutici, cuscini jerico e cuscini antidecubito per sedie a rotelle o carrozzine, etc.);
- gli apparecchi per facilitare l'audizione ai sordi e altri apparecchi da tenere in mano, da portare sulla persona o da inserire nell'organismo, per compensare una deficienza o una infermità;
- le poltrone e i veicoli simili per invalidi, anche con motore o altro meccanismo di propulsione, compresi i servoscala e altri mezzi simili adatti al superamento di barriere architettoniche per soggetti con ridotte o impedite capacità motorie;
- strumentazioni tecnologiche ed informatiche per il controllo dell'ambiente domestico e lo svolgimento delle attività quotidiane;
- ausili, attrezzature e arredi personalizzati che permettono di risolvere le esigenze di fruibilità della propria abitazione;
- attrezzature tecnologicamente idonee per avviare e svolgere attività di lavoro, studio e riabilitazione nel proprio alloggio, qualora la gravità della disabilità non consenta lo svolgimento di tali attività in sedi esterne;
- l'adattamento di veicoli ad uso privato, utilizzati per la mobilità di beneficiari gravemente disabili, per la modifica degli strumenti di guida;
- la realizzazione di opere direttamente finalizzate al superamento e all'eliminazione di barriere architettoniche in edifici già esistenti adibiti ad abitazioni private.

REQUISITI: La fornitura deve prevedere l'installazione a domicilio, l'eventuale formazione dei care giver, l'assistenza, la manutenzione e le garanzie previste dalle vigenti normative.

G. Percorsi di integrazione scolastica

G	Sub COD	Percorsi di integrazione scolastica	Servizio
	G.1		Servizi di assistenza specialistica ad personam

(obbligatorio per il beneficiario individuare il Fornitore dall'Elenco)

I Percorsi di integrazione scolastica sono Servizi di assistenza specialistica *ad personam* in favore di studenti con disabilità volti a favorire l'autonomia e la comunicazione, così come identificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992.
Hanno diritto all'assegnazione di tale Prestazione Integrativa, esclusivamente gli studenti con accertamento di handicap ai sensi della Legge 104/92, alunni in possesso di una diagnosi di DSA (Disturbo Specifico dell'Apprendimento) legge 170/2010.

Unità di intervento: numero ore (definibile alla data di predisposizione del progetto individuale).

DESCRIZIONE

L'intervento potrà essere fornito sia all'interno che all'esterno della scuola e anche al di fuori dell'orario scolastico.
Le prestazioni del servizio consistono in:

- sviluppare e mantenere abilità specifiche con particolare attenzione ad abilità cognitive, abilità di comunicazione, abilità di autonomia personale, domestica e comunitaria, abilità sociali;
- facilitare gli apprendimenti collegati alle attività scolastiche;
- ridurre la presenza di comportamenti problematici manifestati dallo studente;
- potenziare le competenze dei familiari, degli insegnanti e degli altri interlocutori significativi per favorire la gestione quotidiana del giovane beneficiario;
- individuare e implementare le modifiche ambientali necessarie per favorire l'adattamento del giovane beneficiario;
- favorire l'integrazione sociale dello studente all'interno del gruppo classe e dei suoi contesti di vita, compreso l'allargamento della sua rete sociale;

REQUISITI PROFESSIONALI:
Possesso di Diploma di laurea ovvero di scuola media superiore ritenuta adeguata sulla base delle specifiche esigenze dell'utente destinatario delle prestazioni e delle competenze richieste all'operatore.

Pgf. 2 -PARAMETRI DI QUALITÀ E FASI DI EROGAZIONE

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 carico dell'utente o del nucleo familiare.
- avere conferma dell'intervento.

Il FORNITORE 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
- la collaborazione alla definizione di un **progetto individualizzato,** 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, a cura del case manager

Il Personale di contatto dovrà garantire:

affidabilità, rassicurazione, immagine adeguata al ruolo con utilizzo linguaggi consoni alla tipologia di utente

Il FORNITORE, si impegna, inoltre, a predisporre:

- La carta dei servizi redatta in conformità alla L. 328/2000 e riportante i criteri per l'accesso ai servizi, le tipologie delle prestazioni e le modalità del relativo funzionamento, le tariffe, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti (la Carta è richiesta per le prestazioni di cui alle lettere A), B), C), D), G) del paragrafo 1. del presente documento).
- Materiale informativo (brochure aziendale, etc.) anche attraverso siti web e materiale informatico e multimediale. CV aziendale.
- 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

Puntualità riguardo l'avvio della prestazione
Riconoscibilità dell'operatore
Certezza della tipologia di intervento

Il FORNITORE si impegna a:

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, incaricato con regolare contratto di lavoro.
Garantire la puntualità di intervento
Garantire l'identificabilità del proprio personale.

Assicurare l'affidabilità, la rassicurazione e l'immagine adeguata al ruolo del medesimo personale che dovrà immediatamente procedere con la presentazione di sè 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.

Il FORNITORE, si impegna a predisporre:

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

Dotazioni "professionali" per l'erogazione della prestazione.

Nel caso di **Servizi extra domiciliari presso strutture,** Il FORNITORE 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 concordata
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 FORNITORE si impegna a:

Garantire il corretto svolgimento della prestazione pattuita mediante 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 FORNITORE, 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 FORNITORE si impegna a:

Descrivere all'utente e ai familiari l'avvenuto intervento. Collaborare con il case manager per la tenuta 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 al rientro a domicilio

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

Segnalare eventuali "disservizi"

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 FORNITORE si impegna a:

Predisporre la valutazione del progetto e il confronto risultati attesi con risultati raggiunti. Collaborare con il case manager a verificare i risultati raggiunti con le figure professionali coinvolte durante il servizio. Presentare i risultati al beneficiario e/o al nucleo familiare

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

Collaborare alla valutazione finale