

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PREMESSA

L'Agencia di Servizi Alla Persona (ASAP) , recepisce una necessità crescente nella società , che riguarda la forte richiesta di servizi di supporto alla famiglia in generale e alla persona in particolare.

Tale necessità ha origine dai ritmi sempre più frenetici che ci coinvolgono nelle attività quotidiane e che comportano una riduzione del tempo disponibile per i servizi alle persone anziane, disabili e per i figli in età scolare .

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PREMESSA

Ma non sono solo queste categorie di persone ad aver bisogno di maggiori servizi , sono anche gli adulti lavoratori che non hanno più tempo da dedicare a loro stessi e ai servizi tradizionalmente di loro competenza, che trovano utile rivolgersi a fornitori specializzati di servizi, liberandosi da impegni e “perdite di tempo” insostenibili.

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PREMESSA

A tutto ciò si aggiunge un altro motivo , forse inaspettato , ed è quello che deriva , nonostante lo sviluppo delle tecnologie, da un aumento dei tempi per l'ottenimento di alcuni servizi dovuto a code agli sportelli, tempi di parcheggio spesso estenuanti, tempi lunghi di prenotazioni, traffico cittadino, ecc...

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Da queste considerazioni è nato il Progetto dell'Agazia di Servizi per l'assistenza domiciliare, estesa ai servizi alla persona , alle strutture e agli impianti.

L'obiettivo del progetto è soddisfare le esigenze e le necessità delle persone che vivono in case singole, in appartamenti condominiali o in strutture comuni del tipo RSA.

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Attualmente esistono già sul territorio piccole organizzazioni finalizzate a soddisfare esigenze specifiche con attività limitate a determinati settori (badanti, trasporto, infermieristica, impiantistica, ecc..)

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Si avverte sempre più pressante la necessità di coordinamento di queste varie organizzazioni settoriali , un coordinamento attivo e orientato alla massima soddisfazione del cliente , sia dal punto di vista qualitativo che economico.

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Soltanto un coordinamento efficace ed efficiente, basato su esperienze pregresse di attività analoghe condotte in ambito industriale e con tecniche moderne può garantire il raggiungimento di questi due obiettivi.

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Abbiamo sotto gli occhi la qualità di reti commerciali via Internet, con controlli qualità ai vari livelli di soddisfazione del cliente, esercitate non più con questionari generici e poco efficaci , ma con indici di qualità dinamici, valutazioni in tempo reale e obbligo di pubblicazione sui siti coinvolti nelle varie transazioni.

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Il progetto prevede di coniugare organizzazione, formazione diretta o indiretta del personale interno ed esterno e controllo puntuale della professionalità, qualità del servizio e parametri di intervento (tempo di risposta, interfaccia con il cliente, interfaccia con il Centro Operativo, reperibilità e disponibilità, ecc..)

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Il tutto organizzato con strumenti e tecnologie di ultima generazione che si appoggiano a professionalità già presenti sul territorio , previa adeguata formazione preliminare.

Il Centro Operativo è gestito h24 da professionisti della gestione degli interventi coadiuvati da esperti di formazione e controllo qualità.

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

Riportiamo , di seguito, a titolo esemplificativo un elenco delle prestazioni che l'Agenzia intende attivare e coordinare sulla base di quanto detto in precedenza.

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

BADANTE

Per servizi ad ore, giorni , settimane, mese, su chiamata

COMPAGNIA

Per passeggiate, chiacchierate, giochi, concerti,cinema,teatro, incontri ricreativi, caffè filosofici

ASSISTENZA DOMICILIARE

Per fare la spesa, prescrizioni mediche, acquisto medicinali, consegna documenti, pratiche agenzie

COLF

Per pulizie , a ore, giorni, settimane, mese , su chiamata

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

ASSISTENZA OSPEDALIERA

Per permanenza notti in ospedale, casa di cura , accompagnamento dal medico di famiglia , prenotazioni visite specialistiche

PRENOTAZIONI

“Croce Rossa” , “Croce Bianca” , taxi, autonoleggio, per trasporto in Ospedale, casa di cura, visite specialistiche

ACCOMPAGNATORE

Per ricovero ospedaliero, casa di cura, visite

ORGANIZZAZIONE TAVOLE ROTONDE

Elaborazione richieste di organizzazione eventi, con elenco specifico , acquisizione dati e definizione di progetti dettagliati per l'approvazione e l'esecuzione delle attività previste

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

ORGANIZZAZIONE CORSI

Acquisizione requisiti previsti dai corsi ed elaborazione di progetti esecutivi da approvare e mettere in pratica

PICCOLE ATTIVITA' GIARDINAGGIO E ORTO

Preparazione terreno per giardini e coltivazioni ortaggi per superfici ridotte ,
es. 100 m2 max.

GITE E PELLEGRINAGGI

Acquisizione dati di gite e pellegrinaggi e accompagnamento ad personam completo di assistenza continua per le esigenze personali

VACANZE ESTIVE INVERNALI E TERMALI

Acquisizione dati e accompagnamento personale

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

VISITE GUIDATE E ASSISTITE IN CITTA'

Accompagnamento con personale esperto per visite guidate e assistite in città, musei, monumenti.

APPROVVIGIONAMENTO COMBUSTIBILE PER CALDAIE

Trasporto e immagazzinamento di combustibile liquido o solido per stufe e/o caldaie per riscaldamento

PARRUCCHIERE A DOMICILIO

Servizio di parrucchiere a domicilio

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

MANICURE E PEDICURE A DOMICILIO

Servizio di manicure e pedicure a domicilio

ASSISTENZA SPIRITUALE A DOMICILIO

Presenza periodica, su chiamata, o a calendario di un religioso a domicilio per liturgie o sacramenti

INTRATTENIMENTO PER DISABILI

Attività di gioco o intrattenimento per disabili a domicilio con personale specializzato e adeguato al tipo di handicap

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

ASSISTENZA COMPITI PER GIOVANI DISABILI

Presenza di esperti per assistenza e integrazione compiti per disabili a domicilio

GIARDINIERE

Attività di potatura, semina, piantagione, rasatura e mantenimento di manto erboso

AUTISTA

Autista per guida di automezzi personali (del cliente)

CUOCO E/O AIUTANTI A DOMICILIO

Cuoco diplomato con esperienza o aiutanti a domicilio per occasioni speciali, feste , ricorrenze o per preparazione periodiche pasti a domicilio

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

CATERING

Organizzazione catering a domicilio

LETTURA LIBRI GIORNALI PER NON VEDENTI

Personale qualificato per lettura libri e giornali a domicilio

LAVANDERIA A DOMICILIO

Prelievo , trasporto in lavanderia e riporto di biancheria secondo scadenze concordate

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

SARTA PER PICCOLE E GRANDI RIPARAZIONI

Presenza di sarta per piccoli o consistenti interventi di cucitura o riparazioni a domicilio

SPECIALISTI MEDICI A DOMICILIO E /O AMBULATORIO

Per visite specialistiche a domicilio e / o in ambulatorio

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Per iniezioni intramuscolari, endovenose , flebo, fasciature ,
medicazioni, ecc..

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

PRESTAZIONI

SERVIZIO VETERINARIO

Per visite e trattamenti animali domestici a domicilio o in ambulatorio

PIZZA A DOMICILIO

Servizio di prenotazione e consegna pizza a domicilio

FIORI A DOMICILIO

Consegna fiori a domicilio

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

STUDI CONSULENZA E CORSI

TAGLIO E CUCITO A DOMICILIO

Corsi individuali di taglio e cucito a domicilio

RICAMO / INTARSIO

Corsi pratici di ricamo e intarsio

MAGLIERIA

Corsi pratici di maglieria manuale a domicilio

FALEGNAMERIA

Corsi pratici di manutenzione oggetti in legno, stuccatura , verniciatura e lucidatura

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

STUDI CONSULENZA E CORSI

ORTOCOLTURA / VITICOLTURA

Corsi elementari di coltivazione , potatura , e trattamento di piante, viti , ortaggi

STRUMENTI MUSICALI

Corsi per l'utilizzo di strumenti musicali tenuti da musicisti esperti

PITTURA / SCULTURA / CERAMICA

Corsi e seminari di tecniche elementari di pittura, scultura e ceramica

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

STUDI CONSULENZA E CORSI CUCINA E CONSERVAZIONE CIBI

Corsi di cucina, pasticceria, e tecniche di conservazione dei cibi

INFORMATICA

Corsi di informatica a vari livelli per l'utilizzo di apparati informatici di uso corrente (PC, Tablet, Smartphone, ecc..)

COMMERCIALISTA

Consulenza a domicilio su argomenti fiscali , contrattuali, condominiali

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

STUDI CONSULENZA E CORSI

- **SUPPORTO ALL' AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO**
- Su richiesta dell'amministratore fornisce i servizi necessari per il miglioramento e l'ottimizzazione delle risorse comuni

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

IMPIANTISTICA E STRUTTURE

IDRAULICO

ELETTRICISTA

MURATORE

IMBIANCHINO

TECNICO CONDIZIONAMENTO

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

IMPIANTISTICA E STRUTTURE

TECNICO ELETTRODOMESTICI

TECNICO IMPIANTO IRRIGAZIONE

TECNICO INFORMATICO

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

ORGANIZZAZIONE

L'Agenzia di Servizi alla Persona che fornirà I servizi suddetti ha la forma di una Cooperativa di servizi costituita da un Gruppo di Lavoro basato su tre strumenti fondamentali:

- Centro Operativo
 - Albo Fornitori
 - Elenco Clienti

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

Le funzioni del Centro Operativo sono :

- presidio 24h del n. Verde
- Acquisizione e registrazione delle chiamate con annotazione e aggiornamento dello stato della chiamata
- Segnalazione al Responsabile di anomalie rilevate o previsione di maggior rischi

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

Le funzioni del Centro Operativo

- Contatti con il Cliente e con il fornitore durante e a fine chiamata
- Verifica soddisfazione cliente e aggiornamento recensioni del cliente e del fornitore
- Aggiornamento anagrafica data base
- Aggiornamento contabilità
- Aggiornamento Manuale della Qualità dei servizi forniti

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

L'Albo Fornitori contiene :

- anagrafica dei fornitori
- elenco prestazioni
- storico interventi e recensioni
- contabilità fornitori

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

L'elenco Clienti è costituito da :

- **anagrafica cliente**
- **elenco servizi concordati**
- **storico interventi e recensioni**
- **contabilità clienti**

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

Il Gruppo di Lavoro

Il Gruppo di lavoro è costituito dalle funzioni di :

Segreteria

- gestione del Centro Operativo

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

Il Gruppo di Lavoro

Il Gruppo di lavoro è costituito dalle funzioni di :

Marketing

- campagne pubblicitarie
- acquisizione clienti , formazione Elenco Clienti

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

Il Gruppo di Lavoro

Il Gruppo di lavoro è costituito dalle funzioni di :

Amministrazione

- gestione contabilità clienti e fornitori (fatturazione)
- controllo gestione e andamento economico e finanziario

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

Il Gruppo di Lavoro

Il Gruppo di lavoro è costituito dalle funzioni di :

Contrattualistica , normative legali e controllo qualità

- elaborazione elenco dei servizi , definizione condizioni contrattuali nei rapporti con clienti e fornitori
- elaborazione carta dei servizi (manuale della qualità)
- controllo recensioni clienti e fornitori

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

Il Gruppo di Lavoro

Presidente e Legale Rappresentante

- rappresenta l'Agenzia e firma gli atti ufficiali, i contratti, le convenzioni e gli atti amministrativi
- ha la responsabilità di tutte le attività svolte
- è responsabile dei rapporti con clienti, fornitori e strutture istituzionali

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

Il Gruppo di Lavoro

Il Gruppo di Lavoro è affiancato da consulenti esterni esperti in settori specifici (organizzazione, controllo qualità dei servizi, sicurezza, controllo gestione) che daranno il loro contributo di esperienza soprattutto nella fase iniziale .

AGENZIA SERVIZI ALLA PERSONA

LO STATUTO

L'Agenzia dovrà stilare uno Statuto che , a partire dai concetti di cui sopra , dovrà contenere i dettagli necessari per l'inizio delle attività.