



**CENTRO di
SOCIALIZZAZIONE
“HELIOS”**

Via Fiorentina, 219
52100—Arezzo

CARTA DEI SERVIZI

 **NUOVI
ORIZZONTI**
VALORI. DIGNITÀ. SERVIZI

NUOVI ORIZZONTI

VALORI. DIGNITÀ. SERVIZI



INDICE

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO	3
DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO	6
ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
MODALITA' di ACCESSO	8
PRESTAZIONI E TEMPI	9
TARIFE DELLE PRESTAZIONI	9
ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO	9
RAPPORTI ESTERNI	10
GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE	10
TEMPISTICHE RILASCIO CARTELLA UTENTE	11
RIFERIMENTI CONTRATTUALI	12
QUALITA' DEL SERVIZIO	12
PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	12
ALLEGATI	14

Centro di Socializzazione "Helios"
Indirizzo: **Via Fiorentina, 219**
52100 Arezzo (AR)
Coordinatore Responsabile:
Lucia Caneschi
Cd.helios@nuoviorizzonticoop.it

E-mail: **info@nuoviorizzonti.it**
Website: **www.nuoviorizzonticoop.com**

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta per il Centro di Socializzazione “HELIOS” l’impegno concreto a rispettare, nei rapporti con gli utenti, diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente. La Carta fornisce, con un linguaggio chiaro e semplice, una serie di informazioni preziose per gli utenti:

Qual è il servizio offerto: Descrive l’organizzazione, le finalità ed i principi a cui si ispira ciascuna tipologia di servizio.

Chi può accedervi e come: Contiene l’indicazione delle categorie di utenti ai quali è destinato il servizio e la descrizione delle modalità di accesso.

Le modalità di funzionamento: Descrive il modello generale di organizzazione del servizio, gli addetti, le qualifiche, i compiti, le regole, gli orari, le modalità di partecipazione, ecc.

I diritti garantiti agli utenti: Contiene la descrizione delle garanzie riconosciute agli utenti circa le modalità di partecipazione, gli obiettivi e gli standard di qualità.

I livelli di qualità garantiti agli utenti.: Contiene la descrizione degli standard di qualità garantiti nel servizio e gli impegni della struttura rispetto al loro mantenimento e miglioramento.

Le procedure di reclamo: Descrive i termini e le modalità con cui gli utenti possono sporgere reclamo contro fatti e/o comportamenti ritenuti lesivi dei loro diritti riguardo alle modalità di partecipazione, agli obiettivi ed agli standard di qualità garantiti.

Il costo del servizio.: Contiene l’informazione sugli eventuali costi del servizio, le modalità di pagamento e sulle procedure necessarie per ottenere eventuali esenzioni, riduzioni, etc.

PRESENTAZIONE E PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Helios è affidato alla gestione della Cooperativa Nuovi Orizzonti, con sede legale in Pesaro Via Degli Abeti n.144. Autorizzazione intestata alla soc. Abilita soc.coop , poi volturata in data 22.12.2023 a Nuovi Orizzonti Soc.Coop.

Il Centro Diurno Helios, in applicazione delle normative vigenti e in linea con i principi fissati dalla Carta dei servizi ha come finalità:

- L’offerta di interventi personalizzati assistenziali, di socializzazione, educativi, abilitativi-riabilitativi, di mantenimento/acquisizione di capacità cognitive, relazionali e comportamentali, facendo leva sulle potenzialità e capacità della persona;
- L’offerta alle famiglie di una risposta nell’ambito delle reti dei servizi territoriali per il mantenimento della persona nel proprio ambiente familiare;
- Favorire l’integrazione con il contesto sociale estero

Il centro Helios è organizzato per 18 posti.

Attualmente Helios è in convenzione con il Comune di Arezzo e con il Comune di Subbiano; un numero di posti è attualmente a disposizione anche dei privati.

Il centro Helios si trova ad Arezzo in via Fiorentina, 219. Il telefono è 0575/083543.

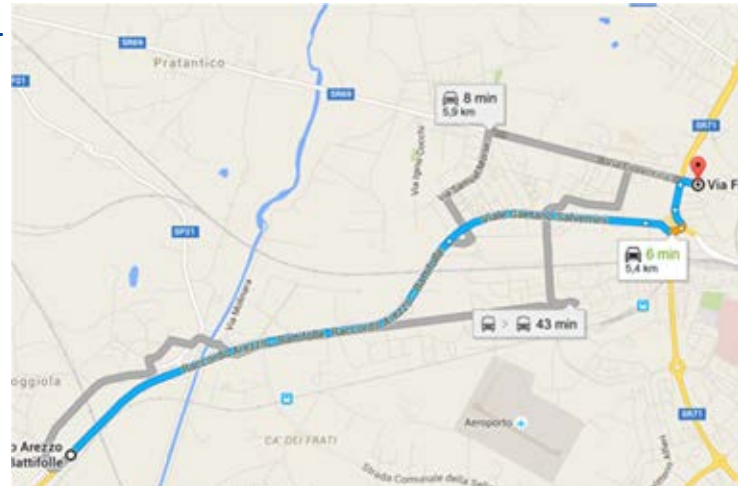
La struttura rispetta gli standard riguardanti la sicurezza, l’igiene, le barriere architettoniche e quanto previsto dalla legislazione vigente e dagli Enti competenti.

CENTRO “HELIOS”

COME
LA
AREZ-



SI RAG-
STRUTTU-
ZO



GIUNGE
RA DA

PRINCIPI ISPIRATORI

Il centro di Socializzazione Helios riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e di rappresentanza, la tutela dei seguenti diritti.

- **Centralità della persona e della famiglia.** Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con la persona con disabilità, i familiari / Amministratore di Sostegno / Tutore ed i Servizi coinvolti, un progetto riabilitativo individualizzato, dove necessità, desideri, preferenze, aspettative ed obiettivi di ciascuno sono alla base dei sostegni forniti.
- **Indipendenza.** La persona con disabilità viene supportata nel prendere decisioni e nell'autodeterminarsi. **Rispetto.** Sostegni e supporto sono forniti in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità ed dello stile di vita di ogni persona con disabilità in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.
- **Privacy** La persona con disabilità i familiari / Amministratori di Sostegno / Tutori sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.
- **Professionalità.** La persona con disabilità riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
- **Supervisione.** La persona con disabilità beneficia di personale qualificato viene regolarmente supervisionato. Protezione. Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere delle persone con disabilità e di chi le supporta. Le persone con disabilità inoltre sono protette da abusi, trascuratezze.
- **Tutela dai rischi.** Il rischio di incidenti o danni alle persone con disabilità o al personale è minimizzato.
- Cura degli oggetti personali. Gli oggetti personali delle persone con disabilità sono protetti durante le attività riabilitative.

- **Documentazione.** Viene mantenuta documentazione, in formato elettronico attraverso l'utilizzo del Software CBA 2.0, che consente la registrazione di tutti gli eventi più importanti relativi alla vita delle persone con disabilità.
- Chiarezza e responsabilità. La persona con disabilità beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- **Efficienza.** La persona con disabilità sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.
- **Continuità.** La persona con disabilità beneficia della continuità del servizio.
- **Qualità del servizio.** Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti, e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dai referenti e dalla responsabile del servizio.
- **Apprezzamenti e reclami.** La persona con disabilità, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.
- **Partecipazione.** E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influenzano direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili del Centro.
- **Trasparenza.** Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Vengono effettuate analisi dei bisogni relazionali con la partecipazione di ospiti e familiari salvo diverse disposizioni normative. Esiste un piano delle attività educative, di socializzazione e di animazione, sia interne che esterne, che tiene conto dei progetti personalizzati ed è reso disponibile. Viene condotto, salvo diverse disposizioni, il monitoraggio con gli utenti dell'andamento delle attività educative, di socializzazione e di animazione intraprese che tiene conto dei progetti personalizzati. Si dà evidenza delle eventuali azioni correttive al piano delle attività educative, relazionali e di animazione. E' presente una procedura per la gestione delle comunicazioni con i familiari e/o con i rappresentanti legali in caso di eventi critici. Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali, operatori dei servizi. Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura. Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

DEONTOLOGIA DEGLI OPERATORI

Nei confronti delle persone con disabilità che fruiscono del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

- **Onestà.** Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i regolamenti interni, la presente Carta e le relative norme e convenzioni citate. L'operatore deve astenersi dall'accettare regali a qualsiasi titolo, sia dalle persone con disabilità, sia dai familiari.
- **Integrità morale.** Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria. Nel lavoro quotidiano non attribuire vantaggi illeciti in cambio di regalie o omaggi che eccedano le normali pratiche di cortesia. Contemperare per risolvere quelle situazioni ove gli interlocutori possono trovarsi in potenziale conflitto di interesse.
- **Equità.** Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa. Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza

discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.

- **Trasparenza e Correttezza.** Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali la Società si relaziona. Comunicare in modo corretto implica farsi carico della veridicità e della completezza delle informazioni fornite. Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.
- **Efficienza ed Efficacia.** Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività. Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace. L'operatore è tenuto al rispetto dell'orario di lavoro, ad avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro, a comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.
- **Dialogo.** Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i “portatori di interesse” di volta in volta coinvolti nelle scelte.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

DIRITTI

La persona con disabilità ha diritto:

- al rispetto della propria dignità, intimità e pudore,
- a essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza,
- ad avere preventivamente informazioni corrette, chiare ed esaurienti sui servizi resi,
- ad avere a disposizione una cartella clinica chiara, leggibile e contenente tutte le informazioni indispensabili,
- a proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato sull'esito degli stessi,
- di ottenere che i dati relativi alla propria situazione di salute ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti,
- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

DOVERI

La persona con disabilità ha il dovere ed è tenuta:

- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- al rispetto degli orari delle attività stabilite, al fine di permettere lo svolgimento ottimale del servizio per tutta l'utenza.
- non lavare indumenti nei bagni;
- a non allontanarsi dalla struttura senza averlo concordato con un operatore;
- a non stendere capi di biancheria alla finestra o nei locali comuni;
- a non utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri Ospiti;
- a non tenere in camera cibi deteriorabili od ozzanti;
- a non fumare nei locali ove non è consentito.

ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

CENTRO “HELIOS”



Le attività del Centro si adeguano al quadro complessivo delle caratteristiche, delle attitudini e degli interessi dei singoli ospiti evidenziate dai Piani Educativi Individualizzati e organizzate per piccoli gruppi. Gli interventi più significativi sono rappresentati da:

- ⇒ Prestazioni di assistenza diretta alla persona, finalizzate anche al mantenimento di livelli di autonomia personale
- ⇒ Attività motorie, psico-motorie, riabilitative di recupero e di mantenimento avvalendosi anche di collaboratori esterni
- ⇒ Prestazioni a carattere educativo—abilitativo, attività espressive, manuali, occupazionali, inserimento lavorati socio terapeutici
- ⇒ Attività di collegamento con l'ambiente esterno per partecipare ad iniziative culturali, di tempo libero del territorio.

METODOLOGIE APPLICATE

Nel centro Helios viene redatto per ogni utente il PEI (Piano Educativo Individualizzato) che consente ad ogni personal di lavorare quotidianamente in direzione di un obiettivo e suggerisce la strada da percorrere per la ricerca e la scoperta delle proprie potenzialità. Questo metodo favorisce la continuità educativa ed operativa, stimola la creatività, l'entusiasmo e il cambiamento. Per la costruzione del Piano Educativo Individuale, occorre tener presenti quattro componenti:

- La diagnosi funzionale;
- Il profilo dinamico funzionale
- Le attività, i materiali, i metodi di lavoro
- La verifica dell'acquisizione e dell'appropriatezza degli obiettivi

Diagnosi Funzionale: E' il momento conoscitivo dei punti di forza e di debolezza dell'utente e dei suoi bisogni educativi speciali. Proprio per questo essa deve risultare da un lavoro interdisciplinare che vede la collaborazione di tutti gli operatori, anche degli assistenti sociali di riferimento e della famiglia. Per la diagnosi funzionale l'educatore deve tener presenti tre settori:

- ⇒ Dati anamnestici, clinico-medici, familiari e sociali
- ⇒ Dati sui livelli raggiunti nelle diverse aree generali di sviluppo (ad esempio linguaggio, motricità, abilità cognitive)
- ⇒ Dati sulle dinamiche psicologiche, affettive, emotive relazionali e comportamentali.

Profilo dinamico funzionale: E' il momento di definizione di obiettivi e scelte progettuali: dal quadro sintetico ottenuto attraverso la diagnosi funzionale, vengono ricavate le aree su cui lavorare (autonomia personale, comportamenti, abilità sociali, igiene personale, didattica funzionale, attività riabilitative ecc) e quindi gli obiettivi a lungo e medio termine, che si potrebbero raggiungere rispettivamente in una prospettiva temporale collocabile dall'uno ai tre anni (lungo termine) e 6 mesi (medio termine), per una maggiore autonomia della persona.

Le attività, i materiali e i metodi di lavoro: Nel centro Helios vengono identificati gli spazi, i tempi, le persone e le altre risorse organizzative e strutturali che servono per realizzare attività didattiche, educative e di stimolazione nonché il tipo di supporto utilizzato dall'operatore per favorire una sempre maggiore autonomia dell'utente.

La verifica dell'acquisizione e della appropriatezza degli obiettivi: nel piano educativo è stabilito il tempo di attuazione del progetto e quindi le verifiche che seguono le varie attività realizzate. Viene valutato il decremento

CENTRO “HELIOS”



del supporto da parte dell'operatore per raggiungere una sempre maggiore autonomia dell'utente nell'attività in programma.

MODALITA' DI ACCESSO

Ammissioni : Il centro dispone di 18 posti, a cui si può accedere in convenzione con il Comune di Arezzo o con un altro Comune oppure privatamente facendo richiesta direttamente:

- ⇒ presso il Centro, Tel. 0575/083543 o inviando una mail a Cd.Helios@nuoviorizzonticoop.it
- ⇒ Inviando una mail a info@nuoviorizzonticoop.it

Chi intende usufruire dei posti convenzionati deve farne richiesta presso uno dei presidi socio-sanitari del Comune di Arezzo.

La retta: il costo è di € 36,75 (comprensivo di IVA) al giorno a utente senza pasto. La retta con pasto è pari a € 41,50 (comprensivo di IVA).

L'accoglienza dell'utente: prima dell'inserimento dell'utente al Centro, il coordinatore si adopererà al fine di raccogliere quante più informazioni possibili relative a :

- Storia di vita e bisogni dell'utente
- Storia di vita e bisogni dei familiari dell'utente

Dimissioni: il rapporto inizia con l'ammissione e termina nei seguenti casi:

1. Per disdetta scritta dell'utente o della persona delegata, indirizzata alla Direzione di Nuovi Orizzonti Coop, inviandola via mail all'indirizzo nuoviorizzonti_coop@legalmail.it con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. Il pagamento del corrispettivo per retta proseguirà fino alla data di uscita;
2. Per allontanamento dell'utente da parte della struttura a causa di gravi motivi. La direzione può allontanare, informando preventivamente i servizi sociali del Comune di residenza ed i familiari, l'Utente che:
 - ⇒ Tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria;
 - ⇒ Commetta ripetute infrazioni delle regole stabilite per la permanenza nel Centro Diurno come stabilite nel regolamento interno
 - ⇒ Sia morosa nel pagamento della retta e dei servizi.
3. sopravvenuta inadeguatezza delle prestazioni erogabili dal Centro diurno rispetto all'evoluzione del progetto individuale dell'utente;
4. In ogni altro caso previsto dalla legge.

Il recesso da parte dell'utente potrà essere effettuato previo accordo con il servizio sociale che ha in carico il caso, l'ufficio di competenza del Comune, sempre rispettando i 15 giorni di preavviso. Gli impegni del contratto sono in vigore fino all'effettiva dimissione. Qualora l'utente lasci il Centro Diurno senza il preavviso di cui al punto 1), il pagamento del corrispettivo per retta proseguirà in ogni caso per altri 15 (quindici) giorni.

Conservazione del posto: In caso di brevi assenze per motivi familiari (non superiori a 7 giorni), per soggiorni climatici (non superiori a 15 giorni) o per ragioni di carattere sanitario (non superiore a 60 giorni), l'ospite ha diritto alla conservazione del posto.

Custodia di beni personali e gestione protes: nell'ambito della gestione e custodia dei beni personali dell'uten-

CENTRO “HELIOS”



te definiamo le seguenti linee guida:

- Il personale della struttura non uò gestire somme di denaro
- Per la custodia dei beni personali dell'utente essi rimangono nella sua completa disponibilità e custodia; la Direzione non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per smarrimento, furto, incendio o danneggiamento delle cose di proprietà dell'ospite.
- La Direzione non risponde dello smarrimento di nessun tipo di bene di proprietà dell'ospite. All'ingresso al centro la famiglia firma la liberatoria per lo smarrimento degli oggetti personali.

PRESTAZIONI TEMPI E ORARI

Orario di funzionamento e giorni di apertura: Il Centro è aperto il martedì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 17.00 e il lunedì e il mercoledì dalle ore 8.00 alle ore 14.30. Nell'ambito dell'orario di funzionamento i tempi di permanenza al Centro degli ospiti sono resi flessibili, modulati, verificati ed adeguati in base al Piano Educativo Individuale di intervento. Nell'ambito del calendario annuale di apertura, che non prevede interruzioni, è stata stabilita una sospensione del servizio di 4 settimane individuabili nel mese di agosto e in occasione delle festività natalizie.

TARIFE DELLE PRESTAZIONI

Per i posti in convenzione il Comune di Arezzo stabilisce una retta sociale alla quale partecipano le famiglie in base alla situazione economica (ISEE) del solo assistito disabile individuato ai sensi della L104/92. L'Amministrazione comunale, in base alla valutazione della capacità economica, determina l'ammontare della retta e provvede ad inviare a casa delle famiglie i bollettini di pagamento.

Per i posti non convenzionati l'importo della retta viene stabilito dalla Cooperativa e proporzionale al profilo di servizio scelto.

ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

Il personale è costituito da:

- Responsabile del centro di socializzazione
- Educatore
- Operatore Socio Sanitario
- Addetto alle pulizie

Il Responsabile: Il responsabile coordina e controlla la gestione organizzativa del Centro in tutte le sue attività e assicura il buon andamento della vita comunitaria per il raggiungimento delle già specificate finalità del Centro.

Il responsabile inoltre:

- ⇒ Cura il momento dell'accoglienza del personale del centro
- ⇒ Verifica l'organizzazione dei turni e modifica gli assetti se non sono rispondenti alle necessità e ai bisogni delle persone
- ⇒ Controlla l'attuazione degli interventi e delle prestazioni del resto del personale e li modifica in base ai vari bisogni degli utenti e alla eventuale variazione degli obiettivi da raggiungere
- ⇒ Verifica le presenze delle persone, la corrispondenza dei pasti in arrivo rispetto alle presenze nonché la qualità di questi e comunica con la cucina sugli aspetti legati alla somministrazione del vitto, in base alle norme vigenti

CENTRO “HELIOS”



- ⇒ Promuove la qualità della gestione e cura i rapporti con il volontariato favorendone la partecipazione attiva all vita del centro
- ⇒ Mantiene i rapporti costanti con i familiari, tenendoli informati sulle variazioni di programma

L'educatore:

- ⇒ Collabora con il responsabile alla valutazione della disabilità e delle potenzialità della persona, alla identificazione degli obiettivi dei singoli progetti di intervento (stesura dei piani educativi individualizzati), cercando di valorizzare la personalità globale di ciascun utente;
- ⇒ Programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia,
- ⇒ Programma le attività della giornata sia individuale che di gruppo, coinvolgendo anche i familiari nelle attività ove è possibile
- ⇒ Promuove uscite da centro, anche per l'intera giornata su autorizzazione dei familiari
- ⇒ Favorisce l'integrazione sociale e promuove la collaborazione del volontariato e dell'associazionismo.

L'operatore socio sanitario: ha come funzioni prioritarie quelle di intervenire su tutti gli atti quotidiani delle persone con i necessari ausili & operazione di cura dell'igiene personale, aiuto nel vestirsi, nel mangiare, nel camminare ecc) . E' impegnato inoltre nelle funzioni di governo degli spazi, delle stanze, dei bagni, cambio biancheria e cura degli oggetti personali degli Utenti e svolge attività abilitative / riabilitative sia all'interno che all'esterno del Centro in collaborazione con l'educatore.

RAPPORTI ESTERNI

Il Centro di socializzazione Helios ospita e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ecc. che intendono offrire il loro apporto nella gestione delle attività di animazione del Centro semiresidenziale, ovvero utilizzare spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra gli ospiti e la comunità locale. Tale apporto è coordinato ed integrato nei programmi che il Centro semiresidenziale intende realizzare, sulla base di una richiesta formale dell'associazione che intende proporla. La struttura intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca, al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle richieste ed alle esigenze degli ospiti. I rapporti con il volontariato territoriale e la comunità sono gestiti secondo la specifica procedura prevista dal sistema qualità la quale prevede la nomina di un referente e la formalizzazione dei rapporti mediante protocolli di partecipazione e progetti di intervento.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI DELLE FAMIGLIE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ' SOCIALE.

Diritto di informazione: le famiglie/ads ogni sei mesi condividono e firmano le attività / interventi e gli obiettivi stabiliti nei PEI. Il Responsabile coordinatore del centro fornisce ai familiari che lo richiedono una restituzione in itinere della partecipazione dell'utente al progetto.

Informazioni relative alla documentazione sanitaria: Al momento dell'ingresso le famiglie sono tenute a fornire alcuni dati sanitari relativi alla terapia farmacologica assunta dall'utente e firmata dal MMG e al piano di monitoraggio dello stato clinico/strumentale

Trattamento dei dati personali e dati sensibili (Privacy): Al fine dello svolgimento delle proprie attività Nuovi Orizzonti tratta, controlla e custodisce i dati ai sensi del regolamento UE 2016/679 e si impegna a rispettare ed far rispettare ai propri incaricati quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

Sito internet aziendale: www.nuoviorizzonticoop.com

Il sito ha lo scopo di fornire a tutti i portatori di interesse, con una navigazione semplice e accessibile, informazioni e notizie specifiche sui servizi e sulle attività delle strutture. Le finalità principali sono possono così descrivere:

- ⇒ Garantire la maggiore trasparenza possibile nella erogazione dei servizi presso le nostre strutture
- ⇒ Offrire agli utenti, ai soggetti qualificati che assumono la presa in carico professionale del caso (servizio sociale e medici di famigliari) ed altri enti inviati un servizio di informazione e monitoraggio sulle prestazioni erogate.

Modalità di reclamo: La cooperativa intende garantire la tutela degli utenti dei propri servizi anche mettendoli nelle condizioni di formulare osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfazioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. La cooperativa si pone come obiettivo quello di risolvere quanto più tempestivamente possibile i problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio erogato

La cooperativa si impegna a fornire immediata risposta all'utente per problemi facilmente risolvibili e a predisporre attività istruttoria per i casi più complessi. La cooperativa provvede a correggere l'errore segnalato e a variare eventualmente la procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

Viene messo a disposizione degli utenti il modulo GESTIONE SEGNALAZIONI—RECLAMO, direttamente presso la struttura.

Gli utenti possono esprimere il reclamo attraverso l'allegato o in forma libera, tramite

- Via e-mail all'indirizzo nuoviorizzonti_coop@legalmail.it
- Per posta all'indirizzo della sede legale Via Degli Abeti n.144, 61122 Pesaro
- Verbalmente o consegnando il reclamo scritto direttamente al responsabile coordinatore del servizio

I tempi di risposta al cliente sono definiti negli standard di qualità riportati nella presente carta dei servizi. Inoltre vengono periodicamente sottoposti al paziente e ai suoi familiari (e/o curatori e tutori) dei questionari per valutare il grado di soddisfazione dei servizi resi dalla nostra struttura.

TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA CARTELLA UTENTE

La richiesta di accedere alla documentazione sanitaria o di avere copia della stessa può essere effettuata dal diretto interessato o da una persona delegata:

Via E – Mail a nuoviorizzonti_coop@legalmail.it ;

per posta ordinaria al seguente indirizzo: C.A. Presidente della NUOVI ORIZZONTI Soc. Coop. Sociale, Via degli Abeti n.144, Pesaro – 61122(PU);

Il richiedente deve 1.indicare il nome dell'utente; 2.allegare copia di un documento di identità dell'utente; 3.in caso di delega al ritiro (che può essere presentata in carta semplice), allegare fotocopia (fronte e retro)del documento di identità; 4.in mancanza di uno di questi requisiti, la richiesta della copia della documentazione sanita-

ria è ritenuta incompleta e quindi non sarà accolta.

Il richiedente farà pervenire la documentazione di cui sopra al Presidente della Cooperativa che concederà la propria autorizzazione.

CHI PUÒ RICHIEDERE E RITIRARE LA DOCUMENTAZIONE Per l'utente deceduto la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati dai legittimi richiedenti che dovranno autocertificare tale qualità. Per le persone dichiarate incapaci di intendere e volere il richiedente dovrà allegare il provvedimento di nomina come tutore dell'interessato.

RITIRO Il ritiro o la presa visione avverrà entro 7 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, e può essere effettuato 1. Dall'interessato munito di documento di identità valido; 2. Da altra persona munita di regolare delega, del proprio documento di identità e di un documento dell'interessato in originale od in copia. La documentazione potrà essere ritirata presso la Struttura. Prima di presentarsi per il ritiro si consiglia, comunque, di accertarsi che la documentazione sia stata predisposta. Le eventuali integrazioni saranno in ogni caso fornite entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

RAPPORTI CONTRATTUALI

Nuovi Orizzonti applica ai propri dipendenti il Contratto nazionale vigente per il personale delle cooperative sociali.

GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La presente Carta dei servizi definisce gli obiettivi di qualità del centro e le modalità del loro raggiungimento. Gli obiettivi sono:

- ⇒ Rispondere ai bisogni delle persone
- ⇒ Tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione
- ⇒ Erogare un servizio di buon livello organizzativo
- ⇒ Erogare un servizio di buon livello tecnico-operativo
- ⇒ Ricercare efficienza ed efficacia.

Tali obiettivi si concretizzano in obiettivi misurabili riportati in allegato alla presente carta dei servizi.

PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono aggiornati al bisogno. In particolare sono aggiornati:

- ⇒ Gli indicatori di qualità del servizio
- ⇒ Gli standard qualitativi e quantitativi applicati
- ⇒ Gli obiettivi misurabili di miglioramento che l'organizzazione intende perseguire
- ⇒ Strumenti e tempi di verifica

La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta. Si evidenzia l'avvenuta consegna della carta dei servizi aggiornata e del regolamento interno ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta. La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno sono esposti in bacheca.

CENTRO "HELIOS"



ALLEGATI

Indicatori di qualità
Modulo Reclamo

Rev.00

Pesaro, 01/12/2023

Silvana Bracchini
(Presidente Nuovi Orizzonti) Soc. Coop. Sociale

NUOVI ORIZZONTI
Società Cooperativa Sociale
Via Degli Abeti 44
61122 PESARO (PS)
C.F. e P.IVA 01339220426

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bracchini Silvana', is written over the printed text of the company details.

CENTRO "HELIOS"



PROCESSO	INDICATORI	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Attività programmate effettivamente svolte / Attività programmate	95%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Controlli Conformi / Controlli effettuati	95%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	N. risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno/ numero di risposte pervenute alle domande relative	≥ 70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	Numero persone assistite con cartelle personali aggiornate / numero di persone assistite presenti	100%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO		
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	(n. interventi programmati) / (n. interventi eseguiti)*100	95%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	utenti ai quali è stato consegnato il regolamento e la carta servizi in	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	aggiornamento almeno ogni due anni della carta dei servizi	2 anni
PERCORSO ASSISTENZIALE	N. progetti personalizzati condivisi / N. progetti personalizzati	≥ 80%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Numero progetti aggiornati condivisi / n. progetti personalizzati aggiornati	100%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	utenti ai quali è stato consegnato il regolamento e la carta servizi in	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	(N di risposte positive alla domanda relativa alla facilità di comunicare con l'esterno) / (N di risposte pervenute alla domanda relativa alla facilità di comunicare con l'esterno) *100	≥ 70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	(numero di risposte positive alle domande da indagine per la valutazione dei servizi)/(numero di risposte pervenute alle domande da indagine per la valutazione dei servizi nel periodo di riferimento)	>= 70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	(numero di risposta ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento)/ (numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento)*100	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	N. evidenze di mancata supervisione del farmaco	0
PERCORSO ASSISTENZIALE	Abbassamento dei RR (rischio Residuo) così come pianificato all'e-	95%
PERCORSO ASSISTENZIALE	Assenza di apertura di nuovi indicatori nel piano del Rischio	0
QUALITA' E SICUREZZA	Analisi di almeno 1 processo con Valutazione FMECA nell'anno	1

SEGNALAZIONE / RECLAMO

(Una copia viene consegnata agli utenti)

Alla Cortese Attenzione della DIREZIONE

Cognome e nome (facoltativo)
Indirizzo (facoltativo)
Numero di FAX (facoltativo)
Telefono (facoltativo)
E – Mail (facoltativa)

OGGETTO DEL RECLAMO

Data del reclamo _____

TRATTAMENTO DEL RECLAMO (A CURA DELLA FUNZIONE INCARICATA)

Cause del reclamo e attività da svolgere per la soluzione dei problemi evidenziati

Firma della funzione incaricata _____

Azione adottata in data _____

Esito del trattamento del reclamo: Positivo Negativo

Data comunicazione (in caso di reclamo non anonimo) _____ Firma _____

