



**CENTRO di  
SOCIALIZZAZIONE  
“HELIOS”**

Via Fiorentina, 219

52100—Arezzo

**REGOLAMENTO**

**INTERNO DI FUNZIONAMENTO**



**NUOVI  
ORIZZONTI**  
VALORI. DIGNITÀ. SERVIZI

# NUOVI ORIZZONTI

VALORI. DIGNITÀ. SERVIZI



## SOMMARIO

ART. 1 - CARATTERISTICHE E FINALITA' ASSISTENZIALI DELLA RESIDENZA	3
ART. 2 - PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DELL'OSPITE	3
ART. 3 - CAPACITA' RICETTIVA	4
ART. 4 -ORGANIZZAZIONE COMUNITARIA	4
ART. 5 - NORME GENERALI COMPORTAMENTO E RAP. INTERPERSONALI	4
ART. 6 - NORME RELATIVE ALL'ELEGGIBILITA' , ALL'AMMISSIONE E ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI	5
ART. 7 -PERMANENZA NEL PROGRAMMA E VERIFICHE PERIODICHE	7
ART. 8 -PAGAMENTO E DETERMINAZIONE DELLA RETTA	7
ART. 9 -DOCUMENTAZIONE GESTITA DALLA STRUTTURA	7
ART. 10-UTILIZZO DEI BENI E SERVIZI DELLA STRUTTURA	7
ART. 11 - VOLONTARIATO	8
ART. 12 - RIFERIMENTI NORMATIVI	8
ART. 13 -TRATTAMENTO DATI PERSONALI E DATI SENSIBILI	9
ART. 14—TUTELA E PARTECIPAZIONE	9

Centro di Socializzazione "Helios"

Indirizzo: **Via Fiorentina, 219**

**52100 Arezzo (AR)**

Coordinatore Responsabile:

**Lucia Caneschi**

**Cd.helios@nuoviorizzonticoop.it**



### ART. 1 - CARATTERISTICHE E FINALITÀ ASSISTENZIALI DELLA RESIDENZA

Il Centro Diurno “Helios” è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizioni di disabilità. E’ un servizio aperto alla comunità locale territoriale con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati individualmente. Il centro è aperto:

	DALLE	ALLE
LUNEDI	8.00	14.30
MARTEDI	8.00	17.00
MERCOLEDI	8.00	14.30
GIOVEDI	8.00	17.00
VENERDI	8.00	17.00

In particolare, il Centro sviluppa il grado di autonomia personale e sociale, perseguendo la finalità della integrazione nell’ambiente sociale. Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in abito socio-educativo. Il centro Diurno Helios è gestito per un utenza complessiva massima di diciotto persone diversamente abili. Le attività educative sono realizzate privilegiando al massimo il rapporto e la collaborazione con le risorse del territorio. La struttura è sita in Via Fiorentina, 219 Arezzo. Il numero di telefono è 0575/083543. La gestione delle attività e dei servizi della struttura è affidata a NUOVI ORIZZONTI società cooperativa sociale. Tutte le attività svolte nel Centro hanno come obiettivo primario il benessere e la salute della persona.

### ART. 2 - PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DELL'OSPITE

Il centro diurno assicura lo svolgimento delle seguenti funzioni per tutto l’anno.

**Funzione a carattere educativo:** interventi personalizzati educativi, abilitativi e riabilitativi, di mantenimento e acquisizione di capacità cognitive, relazionali e comportamentali, di incremento dei repertori di autonomia, facendo leva sulle potenzialità e capacità della persona.

**Funzione a carattere assistenziale:** interventi personalizzati assistenziali— aiuto alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana.

**Funzione sociale:** integrazione con il contesto sociale esterno—coordinamento con i servizi sociali, territoriali e le altre strutture del territorio;

**Funzione ricreativa:** attività di animazione—uscite e gite nel territorio—soggiorno marino estivo;





**Funzione alberghiera:** Servizio di cucina e mensa. I pasti sono serviti alle ore 12.30 tramite cucina esterna. Agli educatori che mangiano con i ragazzi e agli utenti stessi, vengono forniti grembiuli monouso. Servizio di pulizia locali e servizi. La cooperativa fornisce tutti i giorni di apertura e per due ore al giorno, il servizio di detersione e sanificazione locali.

**Funzione amministrativa (e varie):** Manutenzione di beni mobili ed immobili - utenze— acquisto di derrate, servizi e di prodotti vari di consumo.

### **ART. 3 - CAPACITÀ RICETTIVA**

La Struttura può accogliere fino a 18 utenti.

### **ART. 4 - ORGANIZZAZIONE COMUNITARIA**

#### ***Servizi della Struttura***

Il Centro Diurno assicura all'utente un efficiente servizio di soggiorno a carattere diurno.

#### ***Uso delle parti e dei servizi comuni***

All'utente spetta il diritto di usare le parti ed i servizi comuni della struttura.

#### ***Servizi di pulizia***

Il servizio di pulizia viene effettuato giornalmente e ogni qualvolta se ne presenti la necessità

### **ART. 5 - NORME GENERALI di COMPORTAMENTO E RAPPORTI INTERPERSONALI**

#### ***Il personale dipendente***

L'azione del personale del Centro Diurno è al servizio degli utenti ed è tenuto ad agire ponendo innanzi a tutto la necessità di sovvenire alle esigenze degli stessi senza distinzione di condizioni personali e sociali.

#### ***Gli Ospiti***

In ossequio ai dettati costituzionali, sono riconosciuti tutti i diritti contemplati negli stessi (libertà di espressione del pensiero, di professione di fede, ecc). Ad essi non può essere imposto nulla al di fuori del rispetto del presente regolamento e delle regole di normale comportamento nella vita comunitaria; se lo desiderano è loro facoltà farsi assistere dai ministri di culto di appartenenza.

Agli utenti è comunque vietato:

- portare animali nella Struttura
- Porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione espressa del Responsabile di Struttura
- Utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri Ospiti, fumare nei locali ove non è consentito



## **ART. 6 - NORME RELATIVE ALL'ELEGGIBILITÀ-ALL' AMMISSIONE ED ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI**

### **CRITERI DI ELEGGIBILITÀ**

La struttura è un centro diurno di socializzazione per persone portatori di handicap sia di grave che di media entità/disabili che eroga servizi assistenziali, educativi e abilitativi/riabilitativi finalizzate allo sviluppo e al mantenimento di capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunte dagli utenti favorendo anche ogni possibile integrazione sociale. La richiesta di inserimento in genere è avanzata dai servizi sociali del territorio e/o da privati cittadini.

In particolare i criteri di eleggibilità sono:

- ⇒ Età fino a 65 anni
- ⇒ Condizioni fisico sanitarie che non comportino un trattamento sanitario continuativo
- ⇒ Diagnosi e aspetti comportamentali che non comportino un'assistenza continua individuale per lo svolgimento delle attività in programma
- ⇒ Condizioni che non comportino un'assistenza continua individuale per lo svolgimento delle attività in programma
- ⇒ Ottemperamento alle vaccinazioni

### **AMMISSIONI**

Il Centro dispone di 18 posti. La richiesta di inserimento può essere effettuata:

- Contattando direttamente la struttura al 0575/083542
- Inviando mail a [nuoviorizzonti\\_coop@legalmail.it](mailto:nuoviorizzonti_coop@legalmail.it)

L'ammissione potrà essere effettuata previa presentazione di:

- una relazione anamnestica e terapia in atto del MMG per garantire la fase di ricognizione e riconciliazione farmacologica (la relazione anamnestica deve contenere una anamnesi familiare, una anamnesi patologica, una anamnesi fisiologica, una anamnesi farmacologica) redatta dai servizi socio- sanitari operanti nella zona di residenza dell'interessato ovvero dagli enti invianti;
- L'impegnativa amministrativa al pagamento della quota sociale della retta rilasciata dal competente ufficio amministrativo del Comune di residenza dell'utente;
- firma del contratto di ospitalità nel caso di ingresso in regime privato.

Le ammissioni saranno possibili fino alla copertura dei posti autorizzati. Se non è possibile accogliere l'ospite per mancanza di disponibilità, l'amministrazione provvederà ad istituire e quindi inserire il nominativo nella Lista di attesa della struttura. A parità di punteggio prevale l'ordine temporale della richiesta. Tuttavia la compatibilità dell'utente con gli altri residenti deve essere sempre valutata al momento dello scorrimento dei nominativi in lista di attesa.

### **L'ACCOGLIENZA**

Il giorno dell'ingresso il coordinatore del centro si adopererà al fine di raccogliere le informazioni circa la storia di vita e i bisogni dell'utente, nonché la storia di vita e i bisogni dei familiari e care givers.

Si procede poi alla predisposizione del contratto, a firma del diretto interessato o l'amministratore di sostegno, contenente al suo interno i seguenti documenti:

- informativa e consenso al trattamento dei dati personali;



- consenso alla trasmissione di informazioni relative al proprio stato di salute (in caso di emergenza durante la sua presenza al centro);
- accettazione ulteriori servizi messi a disposizione con spese a carico dell'utente;
- Accettazione modalità di conservazione e consegna beni personali;
- Informativa sulle modalità per inoltrare un reclamo;
- Modulo per la formulazione del reclamo.

Inoltre, nel documento contrattuale sono riportati tutti i documenti che devono essere allegati e presenti al momento della firma dello stesso, quali:

- Copia del documento di identità dell'UTENTE;
- Copia del documento di identità del Terzo Richiedente o Garante;
- Copia del documento di identità dell'Amministratore di Sostegno / del Tutore / del Curatore
- Copia del Codice Fiscale dell'UTENTE;
- Copia del Codice Fiscale del Terzo Richiedente o Garante;
- Copia del Codice Fiscale dell'Amministratore di Sostegno / del Tutore / del Curatore;
- Copia della Tessera Sanitaria dell'UTENTE;
- Copia dell'eventuale nomina ad Amministratore di Sostegno / a Tutore / a Curatore. In sede di firma del contratto viene consegnato all'utente il Regolamento Interno e la carta servizi attualmente in vigore.

### **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](mailto: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. Per 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.

### **ART. 7 – PAGAMENTO E DETERMINAZIONE DELLA RETTA**

Per i posti in convenzione il Comune di Arezzo stabilisce una retta sociale alla quale compartecipano le famiglie in base alla situazione economica (ISEE) del solo assistito disabile individuato ai sensi della L.104/92. 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 da pagare corrisponde all'intera retta, proporzionale al profilo di servizio scelto.

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

La retta dovrà essere corrisposta mensilmente e anticipatamente tramite SEPA bancario (autorizzazione permanente di addebito in conto per richiesta di incasso) inviato telematicamente all'ufficio amministrazione con addebito automatico sul conto indicato, entro il quinto giorno lavorativo del mese di riferimento. La prima fattura anticipata sarà pagata tramite assegno al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso; il SEPA bancario dovrà essere attivato entro la fine del mese stesso. Eventuali variazioni della retta o della quota sociale, saranno comunicate tramite apposito modulo firmato dalle parti e trasmesso tramite raccomandata A/R.

### **ART. 8 – DIPENDENZA FUNZIONALE E RESPONSABILITA' DI GESTIONE**

Il Coordinatore di struttura, svolge i compiti del responsabile amministrativo—gestionale e precisamente:

- ⇒ Pianifica e programma le attività e la gestione del servizio
- ⇒ Svolge attività amministrativa
- ⇒ Svolge la gestione del personale
- ⇒ Segue i rapporti con l'esterno (ASL, Comune ecc...).

### **ART. 9 - UTILIZZO DI BENI E SERVIZI DELLA STRUTTURA**

La struttura mette a disposizione degli ospiti:

- Utilizzo delle attrezzature, dei beni mobili ed immobili in cui è sita la struttura
- Sala tv
- Sala pranzo

### **ART. 10 - VOLONTARIATO**

La struttura 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, ovvero utilizzare spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra gli utenti e la comunità locale. Tale apporto è coordinato ed integrato nei programmi che la struttura residenziale 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 utenti. Il servizio è arricchito da collaborazioni con le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi presenti sul territorio gli enti e il privato sociale.

### **ART. 11 - RIFERIMENTI NORMATIVI**

Per tutto quanto qui non espressamente previsto è fatto riferimento alla normativa in vigore in campo socio- assistenziale e civilistico.

### **ART. 12 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI E DATI SENSIBILI**

La Regolamento UE 2016/679, prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nonché tutelando la Sua riservatezza ed i Suoi diritti.

- Il trattamento che si intende svolgere è diretto esclusivamente all'espletamento, da parte della cooperativa, delle proprie finalità istituzionali, attinenti all'esercizio dell'attività di assistenza e di quelle connesse; sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati o su supporto cartaceo e può consistere in qualunque operazione o complesso di operazioni tra quelle indicate dalla vigente normativa

- I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendo espressamente il consenso delle parti interessate.

- I dati potranno essere comunicati, per l'ammissione di utenti, all'ASL di competenza ed alle Regioni. In tal

caso, i dati identificativi dei corrispondenti titolari e degli eventuali responsabili possono essere acquisiti presso il Registro pubblico tenuto dal "Garante per la protezione dei dati personali" e presso i suddetti soggetti.

- I dati personali possono essere comunicati a Pubbliche Amministrazioni ai sensi di legge, nonché a terzi per la fornitura di sistemi informatici o di servizi di archiviazione.

- I dati personali non sono soggetti a diffusione.

- Il conferimento dei dati personali è facoltativo, salvo che sia richiesto da specifiche normative.

- L'eventuale rifiuto a rispondere può provocare l'impossibilità di svolgere l'attività specifica della direzione della struttura, in relazione al contratto stipulato.

Ai fini sopra indicati, si raccolgono e trattano dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili" di cui alla vigente normativa vale a dire dati idonei a rivelare lo stato di salute. Tali dati possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato. Il trattamento che si compie riguardo tali dati ha la seguente finalità: tutelare lo stato di salute dell'interessato, in relazione alle finalità istituzionali dell'Ente. I dati potranno essere comunicati all'ASL di competenza, al Medico di Base, ai Medici Specialisti ed a consulenti della cooperativa. Il Titolare del trattamento è il Presidente della Cooperativa. Al Titolare del trattamento, l'interessato potrà rivolgersi per far valere i propri diritti così come previsti dalla vigente normativa.





### **ART. 13 - NORME IGIENICO SANITARIE**

È vietato fumare nei locali della struttura.

Nei bagni, nei servizi igienici e negli ambulatori vengono impiegati asciugamani monouso e sapone liquido con erogatore.

Lo strumentario è monouso.

Nei locali vengono garantite temperatura e umidità costanti in relazione al loro utilizzo.

I locali sono puliti quotidianamente ed ogni qualvolta ve ne sia necessità secondo programmi di intervento concordati con la Direzione.

I pavimenti vengono puliti e disinfettati quotidianamente.

I materiali usati per la detersione, disinfezione e pulizia dei locali, sono conservati in appositi locali, insieme alle schede tecniche e di sicurezza dei prodotti utilizzati, a disposizione dell'operatore.

I rifiuti comuni sono smaltiti quotidianamente dagli addetti di turno.

I locali sono aereati ogni mattina, ogni pomeriggio e ogni qualvolta sia necessario.

È vietato gettare sul pavimento qualsiasi rifiuto. Ogni rifiuto deve essere prontamente rimosso.

### **ART. 14 - TUTELA E PARTECIPAZIONE**

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, disfunzioni, 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.

Il Responsabile della Struttura è incaricato a ricevere e a valutare le segnalazioni presentate dagli utenti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento interno di struttura. La Cooperativa si impegna a fornire immediata risposta all'utente per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'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.

In fase contrattuale viene messo a disposizione degli utenti il modulo GESTIONE SEGNALAZIONE – RECLAMO. Gli utenti possono esprimere il reclamo attraverso tale allegato, o in forma libera, tramite:

- Via E – Mail all'indirizzo PEC [nuoviorizzonti\\_coop@legalmail.it](mailto:nuoviorizzonti_coop@legalmail.it) ;
- Via E – Mail all'indirizzo: [cd.helios@nuoviorizzonticoop.it](mailto:cd.helios@nuoviorizzonticoop.it);
- verbalmente al personale di struttura.

I tempi di risposta al cliente sono definiti negli standard di qualità riportati nella 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.

### ***Comunicazione con i familiari e con l'esterno***

Il RESP STR è l'operatore di riferimento per i rapporti con i familiari o i rappresentanti legali degli assistiti, e genericamente con tutti i visitatori, salvo diverse indicazioni fornite dal Presidente. Gli incontri con i familiari e / o rappresentanti legali e/o con i visitatori, con l'operatore indicato e / o con l'utente sono rea-



lizzati in appositi spazi dedicati.

Tutti gli incontri e gli accessi effettuati dai familiari e dai visitatori vengono registrati nel software CBA.

Rapporti con familiari, amministratori di sostegno, tutori legali e servizi assistenziali

I rapporti con i familiari, con i tutori legali / amministratori di sostegno e con i servizi assistenziali di provenienza vengono gestiti da RESP STR che si occupa di:

- Raccogliere le informazioni necessarie al fine di definire i bisogni e le esigenze dell'utente e poter quindi porre in essere gli interventi assistenziali necessari;
- Fornire le informazioni da condividere con i familiari, con i tutori legali / amministratori di sostegno e con i servizi assistenziali di provenienza.
- I familiari, i tutori legali / amministratori di sostegno e i referenti dei servizi assistenziali di provenienza (o i referenti degli enti invianti) vengono coinvolti nel corso delle attività gestite dall'equipe di lavoro. Ai lavori dell'equipe di lavoro parteciperanno, salvo impossibilità determinate da cause di forza maggiore:
- Un familiare (o l'Amministratore di Sostegno, o il tutore e / o curatore) dell'utente;
- Un rappresentante dell'ente inviante e / o dei servizi sociali di provenienza.

**Per il monitoraggio della soddisfazione del cliente** sono stati creati due distinti questionari, somministrati con cadenza annuale; in particolare per:

#### ◆ Utenti

Familiari degli utenti (e /o curatori e tutori). Gli aspetti presi in considerazione dal Questionario riguardano:

Professionalità e competenza del personale;

- Qualità dei servizi erogati (vengono indagati diversi aspetti quali cortesia, professionalità ecc.);
- Ed ogni altro aspetto ritenuto essenziale dalla Direzione.
- I questionari, una volta compilati, vengono consegnati a QM per l'analisi dei dati emersi.
- Valutazione finale

La valutazione dei questionari viene fatta durante una riunione a cui partecipano:

- RESP STR
- Le funzioni interessate

Scopo di tale riunione é l'analisi dei risultati delle valutazioni, in particolare per quanto riguarda:

- Idoneità della struttura operativa;
- Idoneità del personale impiegato;
- Valutazione delle segnalazioni dell'utente;
- Valutazione complessiva della qualità dei servizi erogati in tutte le varie sfaccettature.

A tali documenti vengono allegati tutti i grafici e i valori numerici o comparativi ritenuti necessari ed oggetto dell'analisi stessa.

Tali documenti vengono catalogati in apposito contenitore cartaceo sotto la responsabilità del resp.le struttura.

A seguito dell'effettuazione dell'analisi i dati vengono analizzati in sede di riesame della Direzione.

# CENTRO SOCIALIZZAZIONE “HELIOS”

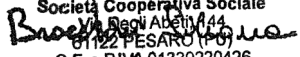


**NUOVI  
ORIZZONTI**  
VALORI.DIGNITÀ.SERVIZI

## ◆ Indagine per la valutazione della qualità percepita ristorazione

Tale indagine viene effettuata somministrando il questionario All.005 SGQ-PR-01 all'utente con cadenza annuale al fine di valutare la qualità percepita da parte dell'utenza del servizio di ristorazione.

**NUOVI ORIZZONTI**  
Società Cooperativa Sociale  
Via degli Abeti 444  
61122 PESARO (PS)  
C.F. e P.IVA 01339220426



Data 01.12.2023 Rev.00

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

Visto, letto ed accettato,

Data \_\_\_\_\_

Firma OSPITE \_\_\_\_\_

Firma GARANTE \_\_\_\_\_