



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppi, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR



IT-30615

Centro di Socializzazione "Helios" Il Regolamento



Via Aliotti n° 1
Tel. 0575/403189
Arezzo



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppiini, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR

IT-30615

Scopi e contenuto del Regolamento.

Il presente Regolamento integra la Carta del Servizio del Centro Helios e si rivolge al personale interno del Centro per precisarne gli obblighi e le responsabilità verso il principale cliente-committente rappresentato dal Comune di Arezzo.

Qual è il servizio offerto.

Il Centro Helios, in applicazione delle normative vigenti ed in linea con i principi fissati dalla Carta dei Servizi Aziendali 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 una risposta nell'ambito della rete dei Servizi Territoriali per il mantenimento della persona nel proprio ambiente familiare;
- favorire l'integrazione con il contesto sociale esterno.

Chi e come può accedere al servizio.

Il Centro Helios è organizzato per 20 posti.

Attualmente il Comune di Arezzo si è riservato 13 posti in favore dei propri assistiti.



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppi, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR



11-30615

Chi intende usufruire dei posti convenzionati deve farne richiesta presso uno dei Presidi socio-sanitari del Comune di Arezzo che si trovano:

- Il Primo Presidio per residenti nelle Circoscrizioni III di Saione e V di Rigutino è in Via Fonte Veneziana 8 (Tel. 0575/292520).
- Il Secondo Presidio per i residenti nelle Circoscrizioni I di Giovi e II di Fiorentina è in Via Fiorentina 329 (Tel. 0575/98541).
- Il Terzo presidio per i residenti nelle Circoscrizioni IV di Giotto e VI di Palazzo del Pero è presso l'ASL 8 in Via Luca Signorelli n. 13 (Tel. 0575/29221).

Il restante numero di posti è attualmente a disposizione dei privati che possono farne richiesta direttamente presso il Centro, Tel. 0575/403189 oppure alla Coop. Agorà in Via don Luigi Sturzo n° 150, 52100 Arezzo - Tel. 0575/23819 – Fax 0575/299619.

La modalità di funzionamento.

Le attività del Centro si adeguano al quadro complessivo delle caratteristiche, attitudini ed interessi dei singoli ospiti evidenziate dai Piani Educativi Individualizzati e sono organizzate per piccoli gruppi.

Gli interventi più significativi sono rappresentati da:

- prestazioni di assistenza diretta alla persona, svolta da operatori socio-sanitari, finalizzate anche al mantenimento di livelli di autonomia personale.



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppiini, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR

IT-30615

- attività motorie, psico-motorie, riabilitative di recupero e di mantenimento avvalendosi anche di apporti del settore sanitario a norma dell'art. 52 c. 5 L.R. 72/97.
- prestazioni a carattere educativo-abilitativo.
- attività espressive, manuali, occupazionali.
- attività di collegamento con l'ambiente esterno per partecipare ad iniziative culturali, di tempo libero del territorio.

Metodologie applicate.

Nel Centro Helios viene creato per ogni utente il P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) che consente ad ogni persona di lavorare quotidianamente in direzione di uno scopo/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.



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppi, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**“Istituto Asili
Infantili Aliotti”
IPAB**

Sistema qualità certificato
UNI EN ISO - 9001/2000



La 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 presente 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.

Il profilo dinamico-funzionale.

E' il momento di definizione di obiettivi e scelte progettuali: dal quadro sintetico ottenuto sull'utente 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, medio e breve termine, che si potrebbero raggiungere rispettivamente in una prospettiva temporale collocabile dall'uno ai tre anni, 6 mesi, uno-due mesi, per una maggiore autonomia della Persona.



SAN C. BORROMEIO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 – 52100 AREZZO – Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppiini, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA – Via Carducci, 83 – Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) – Via Circonvallazione A. Moro, 5 – Tel. 0578 23013

05100 TERNI – Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 – CCIAA AR – R.E.A. 132888 – Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**“Istituto Asili
Infantili Aliotti”
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO – 9001/2000



9122 AGOR

IT-30615

Le attività, i materiali ed 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 metodo di lavoro utilizzato (apprendimento senza errori).

La verifica dell’acquisizione e dell’appropriatezza degli obiettivi.

Nel Piano Educativo è stabilito il tempo del progetto e quindi le verifiche che seguono le varie attività realizzate. viene valutata oltre all’acquisizione degli obiettivi, anche il grado di generalizzazione delle abilità e il grado di mantenimento nel tempo delle competenze acquisite. Possono essere previste verifiche settimanali, mensili, bimensili, semestrali secondo il bisogno dell’utente.

Per le diverse aree e attività individuate e che possono essere mantenute, sviluppate, acquisite, si costruiscono specifiche schede di osservazione e valutazione che contengono diversi item ognuno dei quali si configura come obiettivo da raggiungere e che diventano parte integrante del Piano Educativo Individuale. Ogni scheda è preceduta dal grafico sulla valutazione iniziale dell’utente in ciascuna attività ed è seguita dai grafici delle verifiche con le scadenze stabilite nel P.E.I. .



SAN C. BORROMEIO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppi, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**“Istituto Asili
Infantili Aliotti”
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR



11-30615

Orari e giorni di apertura.

Il Centro è aperto il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,30 e il martedì e il giovedì dalle ore 8,00 alle ore 17,00.

L'orario giornaliero di funzionamento della struttura non è coincidente con quello di frequenza degli ospiti, infatti, i tempi di permanenza al Centro devono essere puntualmente indicati, verificati ed adeguati attraverso il Piano Educativo Individuale di intervento.

Nell'ambito del calendario 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. Su richiesta dei genitori e per improrogabili emergenze si potrà richiedere l'inserimento di qualche utente anche per il mese di agosto.

In caso di brevi assenze per motivi familiari (non superiori a 7 giorni), per soggiorni climatici (non superiori a 16 giorni) o per ragioni di carattere sanitario (non superiori a 60 giorni), l'ospite ha diritto alla conservazione del posto.

Il personale.

Il personale è costituito da:

- Responsabile di struttura
- Educatore professionale
- Animatore
- Addetto all'assistenza alla persona



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppi, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Prof. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR



11-30615

- Fisioterapista
- Addetto alle pulizie

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

Il Responsabile inoltre:

- cura il momento dell'accoglienza delle persone al Centro
- verifica l'organizzazione dei turni predisposti dalla Cooperativa Agorà 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 e con il responsabile di unità funzionale sugli aspetti legati alla somministrazione del vitto, in base alle norme vigenti,
- promuove la qualità della gestione e cura i rapporti con il volontariato, favorendone la partecipazione attiva alla vita del Centro,



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppiini, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Prof. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato
UNI EN ISO - 9001/2000



- mantiene i rapporti costanti con i familiari, tenendoli informati sulle variazioni di programma.

L'Educatore professionale:

- collabora con la 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 dal Centro, anche per l'intera giornata su autorizzazione dei familiari,
- favorisce l'integrazione sociale e promuove la collaborazione del volontariato e dell'associazionismo.

L'Animatore e l'Addetto all'assistenza alla persona hanno come funzioni prioritarie quelle di intervenire su tutti gli atti quotidiani delle persone con i necessari ausili (operazioni di cura dell'igiene personale, aiuto nel vestirsi, nel mangiare, nel camminare ecc). Sono impegnati inoltre nelle funzioni di governo degli spazi, delle stanze, dei



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS

Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppini, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**“Istituto Asili
Infantili Aliotti”
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR



IT-30615

bagni, cambio biancheria e cura degli oggetti personali degli Utenti e svolgono attività di animazione e socializzazione sia all'interno che all'esterno del Centro.

Il Fisioterapista è impegnato nelle attività riabilitative e di sviluppo delle capacità di mobilità della persona.

Indica agli operatori alcune specifiche esecuzioni per i normali atti della vita quotidiana ed indica alcune prosezioni di intervento sulla deambulazione e mobilità. Mantiene rapporti con la famiglia riguardanti la riabilitazione.

I livelli di qualità garantiti agli utenti.

La presente Carta definisce gli scopi del servizio rispetto agli obiettivi di qualità (gli indicatori) ed alle modalità del loro raggiungimento (gli standard) che 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.

Agorà è certificata con lo standard di qualità UNI EN ISO-9001/2000 ed ha in corso le procedure per la certificazione di qualità sociale SA 8000.

Per ottenere il miglioramento continuo della qualità, Agorà inoltre adotta sistemi di rilevazione e comparazione nel



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppini, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR

IT-30615

tempo della qualità attesa, della qualità erogata e della qualità percepita, specifici per ciascun servizio ed ispirati alla norma internazionale UNI EN ISO-9004/2000.

Agorà mette a conoscenza gli utenti dei risultati della valutazione della qualità del servizio da parte delle famiglie.

I questionari di gradimento per le famiglie

Questionario UNI EN ISO-9001/2000

Vedi modello 32 H allegato.

I questionario di gradimento per il Committente

Questionario UNI EN ISO-9001/2000

Vedi modello 57 H allegato.

I diritti garantiti agli utenti.

La Coop. Agorà riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato o di tutela, il diritto di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili del Centro.

Presso il Centro è attivo un comitato di partecipazione composto anche da rappresentanti degli utenti.

La Coop. Agorà garantisce agli utenti dei servizi ed ai loro familiari, attraverso colloqui, schede di gradimento, etc. il



SAN C. BORROMEIO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppi, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR

IT-30615

diritto di presentare agli operatori ed al responsabile del servizio, osservazioni, suggerimenti e critiche sul grado di applicazione degli standard di qualità garantiti.

Se nonostante ciò l'interessato si ritiene insoddisfatto, può comunque attivare la procedura di formale reclamo.

Il costo del servizio

Per i posti in convenzione (13 posti) il Comune stabilisce una retta sociale alla quale partecipano le famiglie in base alla situazione economica (I.S.E.E.) del solo assistito disabile individuato ai sensi della L. 104/92.

Per i privati non convenzionati (7 posti) l'importo da pagare corrisponde all'intera retta giornaliera.



SAN C. BORROMEIO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:
50125 FIRENZE - Via Marsuppini, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579
65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396
65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013
05100 TERNI - Via Cavour, 20
P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Prof. n. 52 Sez. Coop. Soc.
www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR

1 T-30615

Turni ed orario di lavoro

LUNEDI' - MERCOLEDI' - VENERDI' : 8.00 - 14.30		
NUMERO	PROFILO	ORARIO
1	REFERENTE-COORDINATORE	8.00 - 14.30
1	EDUCATORE PROFESSIONALE	8.00 - 14.00
1	ANIMATORE	8.00 - 14.30
1	OTA/OSA/ADB	10.00 - 14.00
1	FISIOTERAPISTA	Lun-Mer 9.00 - 11.00
1	ADDETTO ALLE PULIZIE	14.30 - 16.30

MARTEDI' - GIOVEDI' : 8.00 - 17.00		
NUMERO	PROFILO	ORARIO
1	REFERENTE-COORDINATORE	8.00 - 14.30
1	EDUCATORE PROFESSIONALE	8.00 - 14.00
1	ANIMATORE	8.00 - 14.30



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppi, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR

IT-30615

1	OTA/OSA/ADB	10.00 - 14.00
1	ADDETTO ALLE PULIZIE	14.30 - 16.30

Le procedure di ammissione e dimissione

Ammissione

Per ogni utente ammesso al Centro deve essere definito, dai Gruppi Operativi Multidisciplinari (G.O.M.) di distretto, un Piano Abilitativo Riabilitativo Globale (P.A.R.G.) che evidenzia gli elementi conoscitivi utili per definire adeguati piani di attività da predisporre, realizzare e verificare con il personale del Centro.

L'ammissione avviene a partire dal 14° anno di età salvo i casi particolari di cui allo specifico P.A.R.G.

Le richieste di ammissione al Centro, presentate dalle famiglie, devono essere inoltrate dall'assistente sociale del distretto di competenza anagrafica, corredate dai documenti necessari alla certificazione di riconoscimento dell'handicap ai sensi della L. 104/92.

L'ammissione si concluderà con l'invio alla Cooperativa Agorà di una comunicazione ufficiale contenente l'impegnativa a cura del Committente con la precisazione della ripartizione degli oneri stabilita a carico dello stesso ed eventualmente dell'assistito e/o suoi familiari.

Per i privati l'ammissione al Centro Helios avviene direttamente ed è regolata da un Progetto (Piano



SAN C. BORROMEIO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppini, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



Educativo Individuale) in cui vengono individuati, dopo una attenta osservazione e ascolto dei desideri e delle motivazioni dell'ospite, gli obiettivi educativi-riabilitativi che si vogliono conseguire.

Dimissione

Per gli ospiti convenzionati le dimissioni dal Centro avvengono nel momento in cui gli operatori dei Servizi sociali e il Responsabile del Centro giudicano che gli obiettivi del progetto individuale concordato devono essere rivisti o che l'ospite necessita di risposte alternative.

Il Responsabile del Centro può proporre le dimissioni dell'ospite quando sopraggiungono condizioni che rendano inattuabile il progetto concordato in rapporto alle capacità operative del Centro.

Per gli ospiti privati, le dimissioni vengono concordate dal Responsabile di struttura con i familiari quando gli obiettivi del progetto individuale devono essere rivisti oppure l'ospite necessita di risposte alternative o qualora sopraggiungano condizioni che rendono inattuabile il progetto educativo in rapporto alle capacità operative del Centro.



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS

Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppi, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR



IT-30615

L'organismo di rappresentanza

In applicazione delle disposizioni legislative vigenti, al fine di garantire il diritto degli utenti e delle famiglie all'informazione, alla partecipazione ed alla verifica dei livelli di qualità delle prestazioni, viene costituito un organismo di rappresentanza composto da:

- n° 2 rappresentanti dei familiari
- n° 1 rappresentante del volontariato presente in struttura
- n° 1 rappresentante dell'associazionismo dei portatori di handicap
- il Responsabile di struttura
- altri operatori su invito del Responsabile

L'organismo di rappresentanza nomina tra i suoi componenti il Presidente.

Tale carica non può essere ricoperta dal Responsabile di struttura.

Le procedure di reclamo

Agorà garantisce agli utenti dei servizi gestiti con autonoma responsabilità, ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato o di tutela, la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.



SAN C. BORROMEO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppi, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579

65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org



Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR



IT-30615

Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto al responsabile della struttura.

Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il responsabile di struttura risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il responsabile di struttura risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non ritengano soddisfacenti le risposte ottenute in prima istanza dal responsabile di struttura, possono rivolgersi al Presidente della Cooperativa Agorà con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica alla sede centrale della Cooperativa Agorà all'indirizzo di Via don Luigi Sturzo n° 150, 52100 Arezzo - Tel. 0575/23819 – Fax 0575/299619.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non ritengano soddisfacenti nemmeno le risposte ottenute in seconda istanza dal Presidente della



SAN C. BORROMEIO - COOP. SOCIALE - ONLUS
Via DON LUIGI STURZO, 148 - 52100 AREZZO - Tel. 0575 23819 - Fax 0575 299619

Sedi Secondarie:

50125 FIRENZE - Via Marsuppini, 2 - Tel. 055 6802425 Fax 055 6582579
65100 PESCARA - Via Carducci, 83 - Tel. 085 2056396

65017 PENNE (PE) - Via Circonvallazione A. Moro, 5 - Tel. 0578 23013

05100 TERNI - Via Cavour, 20

P.IVA E COD. FISC. 01706470513 - CCIAA AR - R.E.A. 132888 - Reg. Pref. n. 52 Sez. Coop. Soc.

www.cooperativagora.org - info@cooperativagora.org

**"Istituto Asili
Infantili Aliotti"
IPAB**

Sistema qualità certificato

UNI EN ISO - 9001/2000



9122 AGOR



1 T-30615

Cooperativa, potranno fare riferimento all'Ufficio Servizi
Sociali del Comune di Arezzo.