



COOPERATIVA
SABA

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

REDAZIONE: MARZO 2025
VALIDITÀ 3 ANNI DALLA DATA DI REDAZIONE CON VERIFICA ANNUALE

SABA

LA CARTA DEI SERVIZI: UNO STRUMENTO IMPORTANTE

La Carta dei Servizi illustra l'**impegno di SABA** nel realizzare attività educative, sociali e sanitarie, attuate secondo **standard trasparenti di qualità e professionalità** seguendo i seguenti principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione.

LA CARTA È LO STRUMENTO PER:

- 1. GARANTIRE L'INFORMAZIONE** SUI PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRA LA COOPERATIVA E SULL'OPERATIVITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE;
- 2. PRESENTARE LE CARATTERISTICHE** DELLE SINGOLE ATTIVITÀ E LE MODALITÀ DI ACCESSO;
- 3. DARE LA POSSIBILITÀ** AI FRUITORI DEI SERVIZI, AGLI OPERATORI E A TUTTI I PORTATORI DI INTERESSE **DI ESPRIMERE RECLAMI, SEGNALAZIONI E CONSIGLI**

L'IDENTITÀ DI SABA

SABA è una cooperativa sociale nata nel **1979** su iniziativa di un **gruppo di donne** e negli anni si è sviluppata fino all'attuale organizzazione che comprende **oggi oltre 200 lavoratori e 20 servizi**.

Gli **obiettivi principali** della sua attività sono:

- ideare e realizzare **servizi alla persona e alla collettività** che favoriscano il benessere e la qualità della vita;
- **offrire e consolidare l'occupazione** con caratteristiche di professionalità e specializzazione;
- mantenere e sviluppare la **qualità dei servizi offerti**.

LE ATTIVITÀ

- si articolano su **più piani di intervento** (educativo, riabilitativo, assistenziale, sanitario, di mediazione culturale, di promozione sociale, formativo)
- coprono **vari settori** di operatività: **infanzia, minori, socio sanitario, mediazione culturale e accoglienza, educativo e scolastico** per offrire più tipologie di servizi in risposta ai molteplici bisogni e richieste delle persone e della collettività.

In ogni servizio gli **interventi** sono **individualizzati** secondo le esigenze dei singoli fruitori.

La **qualità** è garantita dalla **professionalità** degli operatori, dall'attenzione e dall'investimento nella **formazione continua**, da contributi a carattere specialistico condotti da figure tecniche e dalla **struttura organizzativa**.

ORGANIZZAZIONE

ORGANIZZAZIONE INTERNA

La forma cooperativa, che segue i principi della mutualità, e l'appartenenza al settore non profit, garantisce in SABA una forte integrazione tra **impegno sociale**, offerta di servizi basata sulla **partecipazione** e la **responsabilità** dei soci e dei dipendenti.

LE PRINCIPALI MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEI SERVIZI SONO:

1 OPERATORI

che con il loro impegno e professionalità garantiscono la qualità nello svolgimento delle attività

2 ÈQUIPE DI LAVORO

i servizi sono condotti da un gruppo di operatori nell'ambito del quale sono presenti diverse professionalità. Laddove gli interventi siano di tipo individuale vengono organizzate riunioni di lavoro per il confronto tra gli operatori

3 COORDINAMENTO

ogni attività gestita direttamente da S.A.B.A. ha un proprio responsabile, punto di riferimento per la cooperativa, per gli operatori e per i fruitori del servizio

4 RESPONSABILI DI SETTORE

per ognuno dei settori di intervento della cooperativa (Socio sanitario, Infanzia, Minori, Mediazione culturale e Accoglienza, Scolastico ed educativo) è individuato un referente con compiti di supporto ai coordinatori, analisi dei bisogni e delle richieste, progettualità, interfaccia con l'esterno

5 RESPONSABILI DI AREA

Amministrativa, Risorse Umane, Formazione, Qualità si occupano trasversalmente delle necessità della cooperativa fornendo elementi per la verifica dell'andamento dei servizi, della progettazione, del rispetto degli accordi e della valorizzazione delle risorse impiegate

6 PRESIDENTE

con mandato triennale, nominato del Consiglio di Amministrazione



ATTUALMENTE SONO PRESENTI IN SABA LE SEGUENTI FIGURE PROFESSIONALI:

EDUCATORI PROFESSIONALI

EDUCATORI

INFERMIERI PROFESSIONALI

INSEGNANTI

ASSISTENTI ALLA COMUNICAZIONE

OPERATORI SOCIO SANITARI

MEDIATORI INTERCULTURALI

TECNICI DELLA RIABILITAZIONE

PSICOLOGI

NEUROPSICHIATRI

IMPIEGATI

OPERATORI AUSILIARI

MEDICI SPECIALISTI

FORMATORI

ORGANI DI GESTIONE E CONTROLLO

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

definisce gli indirizzi e la gestione della Cooperativa nel suo complesso.

LA DIREZIONE

formata da Responsabili di Settore, Responsabili di Area e dal Presidente

Ha il compito di **rendere operative le scelte e le indicazioni strategiche del CdA** a seguito di uno scambio di informazioni e valutazioni. Ciò permette di avere una strategia complessiva coerente e di mantenere i principi fondamentali di qualità in ogni settore.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CdA)

composto da 5 consiglieri eletti dall'Assemblea dei soci con mandato triennale, al suo interno viene nominato il Presidente e Legale Rappresentante .

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

La selezione, valutazione e gestione delle risorse umane sono gli **elementi di sostegno alla qualità** dei servizi.

SELEZIONE

il Responsabile del Personale valuta le domande di assunzione e le risorse interne per l'assegnazione di nuovi incarichi, approfondendo competenze, esperienza, percorso formativo, motivazione e caratteristiche personali. I coordinatori valutano le competenze tecniche.

VALUTAZIONE

i coordinatori valutano periodicamente il personale operante nel proprio servizio, neoassunto oppure già in organico, fornendo al Responsabile RU elementi utili per la mobilità sui servizi.

GESTIONE DEL PERSONALE

il Responsabile del Personale, sulla base della valutazione dei Coordinatori e attraverso colloqui individuali, valuta il percorso lavorativo di ognuno e gestisce la mobilità sui servizi in base alle esigenze di cooperativa, favorendo per quanto possibile le richieste dei singoli con l'obiettivo di tutelare e valorizzare gli operatori. In collaborazione con il responsabile della Formazione segue l'iter formativo degli operatori.

FORMAZIONE

È **parte integrante** dei servizi offerti, nonché un importante **indicatore di qualità** e si struttura in:

- Attività formative **rivolte alle équipe** con particolare attenzione alle specificità del singolo servizio, alle procedure e agli indicatori di qualità (riflessione sui progetti e sui processi lavorativi, sull'assetto organizzativo e sulla divisione dei compiti, supervisione casi etc.);
- Attività formative **trasversali** su tematiche specifiche e sul rispetto delle normative vigenti (sicurezza, privacy, primo soccorso, antincendio, etc.);
- Partecipazione a **corsi, seminari, convegni esterni** su tematiche attinenti gli aspetti tecnici, l'organizzazione, le principali teorie di riferimento;
- Attività formative **per le figure gestionali** per il migliore utilizzo delle risorse a disposizione.

Gli obiettivi principali della formazione sono:

- potenziamento della professionalità e valorizzazione delle capacità potenziali
- manutenzione e sviluppo della qualità del servizio;
- prevenzione del burn-out e tutela del clima lavorativo.

LA STORIA DI SABA

1979

SABA nasce nel 1979 su iniziativa di un **gruppo di donne**, con l'obiettivo di supportare altre donne occupandosi di bambini, ed anziani.

Negli **anni '80** nasce la **prima Comunità Educativa Assistenziale per minori** e vengono attivati i **servizi per disabili**: sia nei centri sanitari di riabilitazione (Arcobaleno e Arcipelago), anche in collaborazione con C.Re.S.S (Consorzio regionale sociale per la Liguria), sia nelle scuole genovesi con l'obiettivo dell'integrazione degli alunni disabili.

Successivamente si sperimentano nuovi interventi come l'Assistenza alla comunicazione per i non udenti.

ANNI '80

ANNI '90

Nell'arco degli **anni '90**, la Cooperativa allarga il proprio campo di attività all'**ambito socio-sanitario**: viene aperto un nuovo **centro di riabilitazione nel centro storico di Genova** (Ambulatorio Arcipelago); si amplia la collaborazione con il C.Re.S.S (servizio residenziale per utenti con handicap psichico, servizio di assistenza domiciliare agli anziani e ai disabili).

In quegli anni S.A.B.A. consolida i rapporti di collaborazione con Enti di Formazione per **attività di docenza nei corsi specializzati** per l'inserimento lavorativo per **minori disabili**.

1999

Nel **1999** SABA partecipa alla **gestione di servizi per minori e famiglie**, quali gli Spazi Famiglia del Levante e del Centro Est e i Laboratori Educativi Territoriali (L.E.T.) in diverse zone della città.

2000

Nel **2000** nasce il **servizio di mediazione culturale** a favore degli stranieri, e in questo ambito SABA stipula numerose convenzioni con enti pubblici cittadini e nazionali.

Nello stesso anno la cooperativa partecipa nell'ambito del consorzio C.Re.S.S. alla **nascita del centro residenziale Germana Costa per disabili psichici e motori**. Il **servizio scolastico rivolto ai bambini disabili** in questi anni si consolida e si amplia in una **dimensione educativa** e non assistenziale.

I servizi acquisiscono maggiore qualificazione e SABA avvia una serie di interventi specializzati: riabilitativi rivolti a ragazzi autistici, di prevenzione e contrasto alla dispersione scolastica, di sostegno psicologico, attività di riabilitazione nei confronti dei malati di Alzheimer e di supporto alle famiglie.

DAL 2001

Dal 2001 inizia la collaborazione con il Comune di Genova per il **servizio estivo nelle scuole materne** comunali cittadine, attività che negli anni seguenti verrà rivolta anche ad alcuni nidi genovesi.

Contemporaneamente si impegna nell'apertura e successivo consolidamento dei **servizi per l'infanzia**: nel 2002 la Scuola materna La Rotonda dei Bambini (46 posti), nel 2007 Il Nido dell'Orsa (45 Posti).

Nello stesso anno viene rilevata la Comunità Educativa Assistenziale L'Orsa, per ragazze in difficoltà.

2008/14

Dal 2008 al 2011 la Cooperativa potenzia la propria presenza nel campo della disabilità partecipando con propri operatori ai centri diurni residenziali per disabili "La Magnolia" e Nucci Novi Ceppellini e acquisendo il **servizio di sostegno scolastico presso i nidi e le scuole dell'infanzia comunali**.

Un impegno significativo viene dedicato allo **sviluppo di nuovi progetti** in ambiti strategici per la collettività: i servizi **rivolti ai cittadini stranieri** e il settore della **sanità privata**.

Inoltre SABA sviluppa la propria **attività a favore dei richiedenti asilo** nella prima accoglienza con l'**ospitalità in appartamento (CAS)** e con l'**apertura di due centri residenziali per minori stranieri** non accompagnati (MSNA) in collaborazione con altre realtà cittadine.

In questi anni si consolida il servizio di Mediazione culturale con la stabilizzazione del ruolo del mediatore culturale in particolare nel servizio scolastico in convenzione con il Comune di Genova che prevede la presenza di Mediatori Interculturali Educativi e di mediatori di prima accoglienza.

2015/22

NEL 2015

Apri il servizio **Ambulatorio Sanitario Morego** in Valpolcevera con offerta di interventi sanitari privati e in convenzione con Mutua Ligure.

DAL 2016 AL 2018

Gestione di un **progetto Sprar di accoglienza integrata per richiedenti asilo e rifugiati** in collaborazione con il Comune di Stella (SV).

Nel settore Accoglienza, **rafforza il servizio CAS** con la Prefettura di Genova, stabilizzando la gestione di 6 appartamenti in varie zone della città.

Il servizio di mediazione culturale in ambito sociale struttura stabilmente l'intervento di mediatori culturali dedicati al **supporto a donne vittime di tratta e ai minori stranieri con accompagnati**.

DAL 2018

Si attiva il **Servizio educativo domiciliare in forma privata** a supporto dei giovani portatori di disabilità e delle loro famiglie.

NEL 2022

L'Ambulatorio Sanitario Morego è trasformato in Centro Ambulatoriale Riabilitativo dell'età evolutiva per rispondere ai crescenti bisogni in questo ambito e offrire un presidio socio-sanitario in Valpolcevera;

Apri la Comunità Genitore-Bambino Villa Freccia a supporto dei nuclei familiari fragili (SABA è capomcommissa dell'ATI con la Coop. Il Biscione);

I servizi di mediazione interculturale scolastica e sociale in convenzione con il Comune di Genova sono gestiti da SABA capocommissa dell'ATI con Coop. Agorà.

SISTEMA DI QUALITÀ

STRUMENTI

SABA a supporto delle proprie attività

- dispone della Certificazione Qualità secondo la norma ISO 9001:2015
- ha strutturato un "modello organizzativo" ai sensi del D.Lgs. 231/2001
- ha elaborato e adottato il Codice Etico
- redige annualmente il proprio Bilancio Sociale
- ha predisposto un Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) conforme alla Norma UNI EN 45001:2018
- si impegna alla tutela della privacy attraverso l'applicazione della normativa vigente e la nomina di un Responsabile nel ruolo di DPO (Data Protection Officer)
- ha attivato la piattaforma whistleblowing per la segnalazione di eventuali illeciti in modo riservato e protetto.

PRINCIPI DI QUALITÀ

- responsabilità sociale e impegno a favore della collettività
- collaborazione in rete
- concertazione con l'Ente Pubblico e con i cittadini utenti
- crescita della competenza professionale di tutto il personale e tutela delle condizioni di lavoro
- attenzione alla sicurezza sul lavoro
- investimento professionale ed economico nello sviluppo della qualità dell'organizzazione, anche attraverso l'adozione di un Sistema Qualità, in particolare nei processi di selezione del personale, formazione e supervisione, progettazione dei servizi, verifica e controllo.

GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Sono garantiti a ciascun membro dell'organizzazione, ai clienti e ai committenti l'accesso alle informazioni circa i singoli servizi della Cooperativa e la possibilità di segnalare non conformità e di averne risposta.

Per tutti i servizi gestiti e garantiti dalla Cooperativa SABA è possibile **sporgere reclamo** per il mancato rispetto degli impegni previsti e garantiti nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere:

- presentato in **forma scritta**, preferibilmente firmata, e indirizzato al Responsabile Assicurazione Qualità della Cooperativa qualita.saba@libero.it oppure al Coordinatore del servizio utilizzando i recapiti segnalati nella presente Carta dei servizi.
- presentare **personalmente fissando un appuntamento** con il Responsabile Assicurazione Qualità.

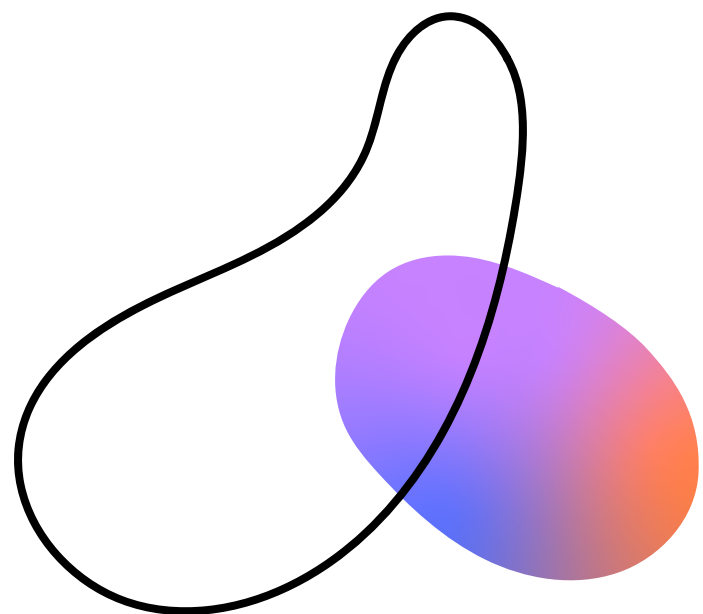
I responsabili competenti si impegnano a informare l'interessato le decisioni prese in merito alle segnalazioni ricevute garantendo una **risposta nel tempo massimo di 30 giorni**.

È inoltre impegno di SABA investire nella collaborazione con i fruitori dei servizi, raccogliendo le loro indicazioni e i suggerimenti. A questo scopo periodicamente viene rilevata la soddisfazione dei clienti tramite questionari o altri strumenti.

DOVE



SABA ha la propria sede nel centro di Genova ed opera in tutta l'**area metropolitana genovese**. Questa diffusione ha permesso di realizzare un'ampia rete di conoscenze e sperimentare nuove capacità d'intervento sul territorio, in **collaborazione con il mondo del Terzo Settore** e con le **strutture pubbliche e private** che operano nell'ambito dei servizi sociali e sanitari.



RETE DI SABA



SABA

- aderisce alla **Lega delle Cooperative**, a **Legacoopsociali Liguria**, al **Forum del Terzo Settore**
- è tra i fondatori del Consorzio Regionale di Servizi Sociali (**C.Re.S.S.**) nei cui servizi interviene con proprio personale o come ente gestore
- è membro del Coordinamento Regionale Istituti Riabilitativi per l'Handicap **Co.R.E.R.H.**, ex art.26 e collabora con la Consulta Provinciale e Regionale Handicap
- interviene inoltre in collaborazione con **associazioni di volontariato** e con gli altri **Enti del Terzo Settore**
- è Iscritta all'**Albo cooperative** e al **Registro stranieri** sezioni prima e seconda
- è iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore

La partecipazione a vari livelli di raccordo e la collaborazione costituiscono per SABA un'ulteriore risorsa per la gestione della complessità dei servizi alla persona e dei cambiamenti spesso richiesti in questi ambiti.

SABA si propone come **partner della Pubblica Amministrazione** a livello centrale e territoriale (in particolare Comune di Genova, Città Metropolitana, Regione Liguria, A.S.L. 3, Prefettura); dell'Università di Genova; di Enti quali Istituto G. Gaslini o Istituti di Formazione (Is.For.Coop, C.I.F.).



SERVIZI A TITOLARITÀ SABA

CENTRO AMBULATORIALE RIABILITATIVO MOREGO

CENTRO AMBULATORIALE RIABILITATIVO
Via da Serro a Morego 9 16163 Genova
Tel 010 0987850
morego@coopsaba.it
www.ambulatoriomorego.it
www.coopsaba.it/servizio/ambulatorio-morego

CENTRO AMBULATORIALE RIABILITATIVO ARCIPELAGO

SERVIZIO RIABILITATIVO DELL'ETÀ
EVOLUTIVA AMBULATORIALE E DOMICILIARE
Piazza Soziglia 1/5 16124 Genova
Tel 340 22 73 344
ambulatorio.arcipelago@coopsaba.it
www.coopsaba.it/ambulatorio-arcipelago

CENTRO RIABILITATIVO DIURNO ARCIPELAGO

CENTRO DIURNO RIABILITATIVO PER
DISABILI ACCREDITATO
Largo Cattanei 3 16147 Genova
Tel 010 38 3424 - 340 27 88 989
centroaricpelago@coopaba.it
www.coopsaba.it/centro-riabilitativo-arcipelago

CENTRO RIABILITATIVO DIURNO ARCOBALENO

CENTRO RIABILITATIVO PER DISABILI
ACCREDITATO A TITOLARITÀ CRESS E
CAPOCOMMESSA SABA
Via da Serro a Morego 7 16163 Genova
Tel 010 72 61 599
arcobaleno@coopsaba.it
www.coopsaba.it/centro-riabilitativo-arcobaleno

CENTRI ACCOGLIENZA STRAORDINARI

OSPITALITÀ IN APPARTAMENTI PER
STRANIERI RICHIEDENTI ASILO
Via XX Settembre, 5/9 sc. sin. 16121 Genova
Tel 010 59 60 583
h.salah@coopsaba.it
www.coopsaba.it/servizio/accoglienza-richiedenti-asilo

SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE

INTERVENTI DI SUPPORTO
ALL'INTEGRAZIONE E ALL'INTERCULTURALITÀ
Via XX Settembre, 5/9 sc. sin. 16121 Genova
Tel 010 59 60 583
medcult@coopsaba.it
www.coopsaba.it/servizio/mediazione-culturale

COMUNITÀ EDUCATIVA DI ACCOGLIENZA CON INTERVENTI A INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA (CEAS)

IL BAOBAB

SERVIZIO RESIDENZIALE ACCREDITATO PER
MINORI IN DIFFICOLTÀ
Piazza V. Veneto 10/3-4 16149
Tel 345 77 37 010
cea2003@coopsaba.it
www.coopsaba.it/servizio/il-baobab

VILLA FRECCIA

COMUNITÀ BAMBINO-GENITORE
Ponente ligure
Tel 010 59 60 583 - 388 38 97 780
genitorebambino@coopsaba.it
www.coopsaba.it/servizio/villa-freccia

CENTRO DIURNO CON INTERVENTI AD INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA (CEDIS)

LA TAVOLA ROTONDA

CENTRO ACCREDITATO PER MINORI IN
DIFFICOLTÀ
Piazza V. Veneto 10/1-2 16149
Tel 010 86 00 938 - 329 24 48 331
latavolarotonda@coopsaba
www.coopsaba.it/servizio/la-tavola-rotonda

SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO SCOLASTICO INTERVENTI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA PER ALUNNI DISABILI

Via XX Settembre, 5/9 sc. sin. 16121 Genova
Tel 010 59 60 583
scuola@coopsaba.it
www.coopsaba.it/servizio/servizio-socio-educativo-scolastico

SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE

INTERVENTI EDUCATIVI SULLA DISABILITÀ
Via XX Settembre, 5/9 sc. sin. 16121 Genova
Tel 010 59 60 583
domiciliareprivata@coopsaba.it
www.coopsaba.it/servizio/educativo-domiciliare

IL NIDO DELL'ORSA

ASILO NIDO ACCREDITATO E
CONVENZIONATO
Via Cialli 6d - 16155 Genova
Tel 010 69 81 344
nidorsa@coopsaba.it
www.coopsaba.it/il-nido-dellorsa

LA ROTONDA DEI BAMBINI

SCUOLA INFANZIA PARITARIA
Via Corsica 16/1 - 16128 Genova
Tel 010 58 79 97
larotonda@coopsaba.it
www.coopsaba.it/la-rotonda-dei-bambini

SERVIZI A TITOLARITÀ CRESS CON PARTECIPAZIONE DI OPERATORI SABA

CENTRO RESIDENZIALE NUCCI NOVI CEPPELLINI

SERVIZIO RESIDENZIALE PER DISABILI
Viale Teano, 10 16147 Genova
Tel. e Fax 010 3076352 Fax 010 3072244
centronuccinoviceppellini@coserco.it

CENTRO RESIDENZIALE LA MAGNOLIA SERVIZIO RESIDENZIALE E DIURNO PER DISABILI

Via Tonale, 37-39-41 Genova
Tel. e Fax 010 6047498
centrolamagnolia@coserco.it

CENTRO RESIDENZIALE GERMANA COSTA SERVIZIO RESIDENZIALE E DIURNO PER DISABILI

Via dei Caduti senza Croce, 12 16127 Genova
Tel. 010 2481519 Fax 010 2349126
germanacosta@coserco.it

ALTRI SERVIZI CON PARTECIPAZIONE SABA

SPAZIO FAMIGLIA LEVANTE

SERVIZI DI SUPPORTO ALLE FAMIGLIE IN ATI
CON CAPOCOMMESA COOP LA COMUNITÀ
Via Sagrado, 15 16147 Genova
Tel. e fax 010 3995211
spaziofamiglialev@libero.it

ISFORCOOP

ATTIVITÀ SU CORSI DI FORMAZIONE
Salita Nuova N.S. del Monte, 3c 16143
Genova
Tel. 010 837301
sgenova@isforcoop-ge.it

FONDAZIONE CIF

ATTIVITÀ SU CORSI DI FORMAZIONE
Via borzoli 61 A Genova
Tel: 010 252192
didattica@fondazionecef.it

ASSISTENZA TRASPORTO SCOLASTICO

IN ATI CON COOP COSERCO
Via Polleri 3 16125 Genova
Tel. 010 2471828 | 010 2472826
coserco@coserco.it



CENTRO AMBULATORIALE RIABILITATIVO MOREGO

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE SOCIO-SANITARIO

IL SERVIZIO

Il CAR Morego è un **Centro Ambulatoriale Riabilitativo** aperto nel 2022 da SABA.

Il Centro offre **trattamenti riabilitativi sia in convenzione che privatamente** nelle seguenti modalità:

- ambulatoriali individuali e di gruppo
- psico-educativi ambulatoriali e domiciliari

È rivolto a **soggetti minori in età evolutiva** con disturbi del neurosviluppo e di apprendimento per prevenire disturbi secondari e d'impianto.

OBIETTIVI

- sviluppare e/o mantenere le abilità residue e recuperabili;
- **contrastare le disabilità psicofisiche;**
- prevenire disturbi secondari e d'impianto;
- intervenire precocemente per indurre un'evoluzione migliorativa in situazioni che la permettano;
- stimolare le risorse e le abilità emotive, intellettive, fisiche e sociali;
- **esplorare ogni potenzialità della persona** per attivare strategie di sostegno alla disabilità, per contenere o minimizzare la disabilità stessa;
- **sostenere la persona al raggiungimento della propria autoconsapevolezza** e sicurezza ed un adeguato adattamento e benessere nelle relazioni interpersonali e nel contesto socio ambientale.

GLI SPAZI

La sede dell' Ambulatorio è priva di barriere architettoniche e dispone di:

- 1 ampio ingresso
- 2 sale di attesa
- 1 ampia palestra
- 1 spogliatoio e servizio igienico per il personale
- 1 servizio igienico per gli ospiti
- 1 sala medica
- 1 ufficio
- 4 stanze di riabilitazione adeguatamente attrezzate.

ORGANIZZAZIONE

ORARI

L'Ambulatorio è aperto tutto l'anno **dal lunedì al venerdì** dalle ore 8.00 alle ore 18 esclusi i giorni festivi e periodi di chiusura programmati.

ACCESSO

- per i **trattamenti privati**: telefonando allo 010 098 7850 oppure 380 765 4165
- per i **trattamenti in convenzione**: è competenza dei Servizi Territoriali della A.S.L. richiedere l'inserimento del minore in lista di attesa gestita da ALISA. L'Ambulatorio visualizza sul portale di ALISA i bambini/ adolescenti in lista ed in base alla tipologia di trattamento richiesto contatterà la famiglia, con cui concorderà l'accettazione e la presa in carico.

PRESA IN CARICO

I trattamenti riabilitativi tengono conto della globalità psicofisica dell'individuo, a prescindere dal sintomo particolare, per cui la presa in carico è fondata sulla relazione terapeuta/utente, che utilizza strumenti riabilitativi specifici e differenziati.

LA PRESA IN CARICO È COMPOSTA DA:

- un **colloquio con la famiglia** svolto dalla neuropsichiatra infantile, occasione in cui vengono richiesti dati anamnestici e informazioni necessarie al percorso individuale riabilitativo;
- una **prima osservazione\valutazione funzionale da parte del team**;
- l'elaborazione del **Progetto Riabilitativo Individuale** in condivisione con la famiglia, parte integrante del percorso terapeutico stesso;
- il **monitoraggio e/o variazione** al progetto sulla base dell'evoluzione della situazione clinica

IL PERCORSO DI CURA SI AVVALE DI:

- valutazioni neuropsicologiche;
- verifiche periodiche interne dell'equipe;
- incontri mensili organizzativi e clinici;
- incontri con le famiglie
- incontri con i servizi territoriali;
- incontri con le scuole e/o agenzie coinvolte nel progetto
- incontri di formazione/supervisione per il personale riabilitativo

Le riabilitazioni sopracitate vengono erogate anche privatamente; il Centro inoltre offre, sempre privatamente, anche sedute di sostegno alle famiglie.

METODOLOGIA DELL'INTERVENTO

L'Ambulatorio fornisce trattamenti riabilitativi sanitari individuali e di gruppo di:

- neuropsicomotricità
- logopedia
- neuro-cognitivi/psicopedagogici
- psico-educativi

I diversi interventi sono programmati sulla base del Piano Riabilitativo Individuale (PRI) e fanno riferimento alle linee Guida indicate dal Ministero della Salute in materia di Riabilitazione.

EQUIPE

L'equipe dell'Ambulatorio è costituita da **professionisti** regolarmente iscritti all'albo delle professioni sanitarie/riabilitative, con garanzia di pianificazione di formazione ed aggiornamento professionale ed è composta da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile di Struttura
- Medico specialista in Neuropsichiatria Infantile
- Psicologi della riabilitazione
- Neuropsicomotricisti dell'Età evolutiva
- Logopedisti
- Operatori psico-educativi

STRUMENTI CRITERIALI ED INDICATORI

La progettazione si basa sulla valutazione multidisciplinare del funzionamento dinamico dell'utente per il quale è redatto un profilo dinamico funzionale ed un Progetto Riabilitativo Individuale.

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Ambulatorio Morego ha ottenuto la **Certificazione di qualità UNI ISO 9001-2015**

- alla legge 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al Regolamento UE 2016/679 sulla privacy
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio.

Il Centro è accreditato con Decreto n.1628 del 05/03/2024.

Il Centro si attiva per monitorare la soddisfazione del cliente/utente tramite la **somministrazione periodica di un questionario** o altri strumenti ritenuti idonei.

COSTI E CONVENZIONI

I costi del Servizio per gli utenti in convenzione sono a carico del S.S.N

Per quanto riguarda i trattamenti privati, le tariffe sono esplicitate nel Contratto stipulato fra la Cooperativa SABA, gli utenti/clienti e/o le loro famiglie al momento della presa in carico.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'ambulatorio si attiva per monitorare la soddisfazione del cliente/utente tramite la **somministrazione periodica di un questionario** o altri strumenti ritenuti idonei.

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **telefonicamente o via mail** al Responsabile di struttura del Servizio che è reperibile dal lunedì al venerdì
- in **forma anonima** presso l'apposita cassetta presente nei locali dell'Ambulatorio.

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Responsabile di struttura al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure *Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive*.

Entro i 30 giorni successivi il Responsabile di struttura informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

CENTRO AMBULATORIALE RIABILITATIVO MOREGO

Via Serro a Morego, 9
tel 010 09 87 850

morego@coopsaba.it

www.ambulatoriomorego.it

fb @ambulatoriomorego

CENTRO AMBULATORIALE RIABILITATIVO ARCIPELAGO

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE SOCIO-SANITARIO

IL SERVIZIO

Il CAR è un **Centro Ambulatoriale Riabilitativo** aperto nel **1997** da SABA accreditato presso **Regione Liguria dal 2008** e in **convenzione con Asl 3**.

Il Centro offre **trattamenti riabilitativi** sia in convenzione che privatamente in modalità ambulatoriale e domiciliare sia individuale che di gruppo.

È rivolto a soggetti minori, prevalentemente in età evolutiva e adolescenziale, con disturbi di natura neuropsichiatrica, anche nell'ottica di prevenire disturbi secondari e d'impianto, indipendentemente dalla loro eziologia.

OBIETTIVI

- **sviluppare e/o mantenere le abilità residue e recuperabili**;
- contrastare le disabilità psicofisiche;
- prevenire disturbi secondari e d'impianto;
- **intervenire precocemente** per indurre un'evoluzione migliorativa in situazioni che la permettano;
- **stimolare le risorse** e le abilità emotive, intellettive, fisiche e sociali;
- **esplorare ogni potenzialità** della persona per attivare strategie di sostegno alla disabilità, per contenere o minimizzare la disabilità stessa;
- **sostenere la persona** al raggiungimento della propria autoconsapevolezza e sicurezza ed un adeguato adattamento e benessere nelle relazioni interpersonali e nel contesto socio ambientale.

GLI SPAZI

La sede dell'Ambulatorio è in Piazza Soziglia 1/5, zona centrale di Genova e quindi facilmente raggiungibile e **priva di barriere architettoniche**. Dispone di:

- 1** ampio ingresso\sala di attesa
- 1** sala riunione e formazione
- 1** spogliatoio e servizio igienico per il personale
- 1** servizio igienico per gli ospiti
- 1** sala medica
- 7** stanze di riabilitazione adeguatamente attrezzate

ORGANIZZAZIONE

ORARI

L'Ambulatorio è aperto **tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18** esclusi i giorni festivi e periodi di chiusura programmati.

ACCESSO

- **per i trattamenti privati:** telefonando al Responsabile di struttura (dal martedì al giovedì 9.30-12.30).
- **per i trattamenti in convenzione:** è competenza dei Servizi Territoriali della A.S.L. richiedere l'inserimento del minore in lista di attesa gestita da ALISA. L'ambulatorio visualizza i primi 20 minori in lista sul portale di ALISA e in base alla tipologia di trattamento richiesto contatterà la famiglia, con cui concorderà l'accettazione e la presa in carico.

PRESA IN CARICO

I trattamenti riabilitativi tengono conto della **globalità psicofisica dell'individuo**, a prescindere dal sintomo particolare, per cui la **presa in carico è fondata sulla relazione terapeuta/utente**, che utilizza strumenti riabilitativi specifici e differenziati.

La presa in carico è composta da:

- un **colloquio con la famiglia**, occasione in cui vengono richiesti dati anamnestici e informazioni necessarie al percorso individuale riabilitativo.
- prima **osservazione\valutazione funzionale** da parte del team
- elaborazione del **Progetto Riabilitativo Individuale** in condivisione con la famiglia, parte integrante del percorso terapeutico stesso.
- **monitoraggio** e/o variazione al progetto sulla base dell'evoluzione della situazione clinica

IL PERCORSO DI CURA SI AVVALE DI

- VALUTAZIONI NEUROPSICOLOGICHE
- VERIFICHE PERIODICHE INTERNE DELL'EQUIPE
- INCONTRI MENSILI ORGANIZZATIVI E CLINICI
- INCONTRI CON LE FAMIGLIE
- INCONTRI CON I SERVIZI TERRITORIALI
- INCONTRI CON LE SCUOLE E/O AGENZIE COINVOLTE NEL PROGETTO
- INCONTRI DI FORMAZIONE/SUPERVISIONE PER IL PERSONALE RIABILITATIVO

LE RIABILITAZIONI SOPRACITATE VENGONO EROGATE ANCHE PRIVATAMENTE. IL CENTRO INOLTRE OFFRE, SEMPRE PRIVATAMENTE, ANCHE SEDUTE DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

L'AMBULATORIO FORNISCE TRATTAMENTI RIABILITATIVI SANITARI INDIVIDUALI E DI GRUPPO DI:

- **NEUROPSICOMOTRICITÀ**
- **LOGOPEDIA**
- **NEURO-COGNITIVI/PSICOPEDAGOGICI**
- **PSICO-EDUCATIVI AMBULATORIALI E DOMICILIARI**

I DIVERSI INTERVENTI SONO PROGRAMMATI SULLA BASE DEL PIANO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI) E FANNO RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA INDICATE DAL MINISTERO DELLA SALUTE IN MATERIA DI RIABILITAZIONE.

STRUMENTI CRITERIALI ED INDICATORI

La progettazione si basa sulla **valutazione multidisciplinare del funzionamento dinamico dell'utente** per il quale è redatto un profilo dinamico funzionale ed un Progetto Riabilitativo Individuale

EQUIPE

L'equipe dell'Ambulatorio è costituita da **professionisti, regolarmente iscritti nell'albo delle professioni sanitarie\riabilitative** con garanzia di pianificazione di formazione ed aggiornamento professionale ed è composta da:

- **Direttore Sanitario**, Medico specialista in Psicologia Clinica
- **Responsabile di Struttura**
- **Medico specialista in Neuropsichiatria Infantile**
- **Psicologi della riabilitazione Neuropsicomotricisti dell'Età evolutiva**
- **Logopedisti**
- **Operatori psico-educativi**

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PERSONALE	Stabilità ed aggiornamento formativo del servizio e dell'Equipe	Il personale costituito da 25 unità è in regola con gli aggiornamenti ECM. Gli operatori impiegati per gli Interventi Riabilitativi Domiciliari svolgono formazione e supervisione in modo regolare e continuativo
LIMITAZIONE DEL TURN OVER	Anzianità media di servizio del personale anche in somministrazione >1,5 anni	Anzianità media = 8,6 anni
LAVORO DI EQUIPE	Incontri di equipe verbalizzati per discutere e programmare attività con cadenza mensile	11 incontri verbalizzati annuali
UTENTI	Numero utenti passati da interventi ambulatoriali individuali ad interventi di gruppo/numero utenti Numero utenti passati da trattamenti Ambulatoriali a trattamenti domiciliari	21 utenti svolgono trattamenti di gruppo di cui 7 sono passati da trattamenti individuali a trattamenti di gruppo, 14 svolgono anche interventi ambulatoriali individuali Di 12 utenti in carico per trattamenti domiciliari 5 provengono da un precedente trattamento Ambulatoriale
PERCENTUALE NUOVI CASI PRESI IN CARICO NELL'ANNO		La percentuale di nuovi casi è dell'15% sul totale

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
RELAZIONI FUNZIONALI REDATTE INVIATE AL NPI ASL		Sono state inviate le relazioni funzionali per ogni caso seguito
ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ AMBULATORIALI	Flessibilità dell'intervento in collaborazione con i servizi territoriali e le famiglie. Rilevazione soddisfazione utente, gestione reclami	Orario apertura 8 -> 18 L'Ambulatorio è caratterizzato da ampi spazi adibiti alla riabilitazione, una sala di attesa accogliente, locale per la formazione, una sala medica, due bagni, uno per il personale e uno per gli ospiti
FRUIBILITÀ, ACCESSIBILITÀ E PIACEVOLEZZA DEGLI AMBIENTI COMUNI	Qualità degli spazi, degli arredi, assenza di barriere architettoniche	Il materiale in uso è conforme alle norme vigenti, non ci sono barriere architettoniche, front office per tutto l'orario di apertura
NORMATIVA PRIVACY		Rispetto della normativa sulla Privacy per ciascun utente
RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE		Distribuzione del questionario ogni due anni

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Ambulatorio Arcipelago, accreditato dal 2008, ha ottenuto la **Certificazione di Qualità UNI ISO 9001-2015 con scadenza di rinnovo il 26/11/2024** e opera in conformità:

- alla Legge 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio,
- all'Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione.

COSTI E CONVENZIONI

I costi del Servizio per gli utenti in convenzione sono a carico del S.S.N

Per quanto riguarda i trattamenti privati, le tariffe sono esplicitate nel Contratto stipulato fra la Cooperativa S.A.B.A., gli utenti/clienti e/o le loro famiglie al momento della presa in carico.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La persona disabile, la sua famiglia ed i servizi presenti sul territorio hanno la possibilità di far pervenire suggerimenti, presentare reclami e/o segnalazione:

- **telefonticamente o via mail** al Responsabile di Struttura
- **in forma anonima** presso l'apposita cassetta posta all'interno dei locali del CAR.

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Responsabile di Struttura al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive.

Entro i 30 giorni successivi il Responsabile di Struttura informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la risoluzione dell'istanza sollevata.



CENTRO AMBULATORIALE RIABILITATIVO ARCIPELAGO

Piazza Soziglia 1\5 GENOVA
tel 340 22 73 344

www.coopsaba.it/servizio/ambulatorio-arcipelago
ambulatorio.arcipelago@coopsaba.it

CENTRO RIABILITATIVO DIURNO ARCIPELAGO

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE SOCIO-SANITARIO

IL SERVIZIO

Il Centro (ex art. 26 L: 833/78) **nasce nel 1992** in convenzione con la A.S.L. 3 "Genovese" ed **accreditato dal 2008** secondo la normativa regionale.

Fornisce **prestazioni sanitarie riabilitative** dirette al **recupero funzionale e sociale di persone affette da patologie fisiche, psichiche e sensoriali** con particolare attenzione alla comorbidità.

OBIETTIVI

- Accrescere, potenziare e sviluppare le **competenze comunicazionali e relazionali**, le **autonomie personali e sociali** per migliorare i processi di integrazione della persona disabile con il territorio e la società.
- soddisfare i **bisogni dell'utente** e **promuoverne il benessere** attraverso un servizio e prestazioni fornite secondo criteri di efficienza ed efficacia.

GLI SPAZI

Il Centro è ospitato in una **struttura priva di barriere architettoniche** che si sviluppa **unico piano di mq 530**, e comprende:

- **1** sala medica
- **2** ampi saloni
- **2** verande opportunamente attrezzate per attività
- **4** stanze attrezzate per attività
- **1** stanza morbida
- **1** ampia palestra
- **1** stanza per le attività di musicoterapia e psicomotricità
- **1** stanza per attività di Fisioterapia
- **1** ufficio
- **2** magazzini
- **3** servizi attrezzati per disabili
- servizi e spogliatoio per il personale
- saletta per porzionatura pasti

Il centro dispone anche di un **ampia terrazza** con due accessi ad un' area verde.

ORGANIZZAZIONE

ORARI

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 ed il sabato fino alle ore 13.00
(**aperto tutto l'anno**, ad esclusione dei giorni festivi)

ACCESSO

Gli ospiti appartengono alla fascia di età giovane/adulta e usufruiscono di interventi e di spazi calibrati sulle specifiche esigenze e necessità.

COME SI RICHIEDE L'ACCESSO AL PRESIDIO

1. SALVAGUARDANDO IL RISPETTO DELLA LIBERA SCELTA ESPRESSA DA UTENTE E FAMIGLIA, LA RICHIESTA È INOLTRATA DALL'UTENTE, DAI FAMILIARI, DAL TUTORE O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO ALLA SEDE DISTRETTUALE DELLA ASL (O DIRETTAMENTE AL PRESIDIO CHE PROVVEDERÀ AD INOLTRARLA ALLA ASL).

2. LA DIREZIONE DISTRETTUALE ATTIVERÀ L'UNITÀ DI VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE PER VALUTARE I BISOGNI RIABILITATIVI ASSISTENZIALI DELL'UTENTE E DEFINIRE LA TIPOLOGIA DI INTERVENTO RIABILITATIVO.

3. LA ASL SI IMPEGNA A COMUNICARE ENTRO 15 GIORNI LA PROPRIA VALUTAZIONE AL PRESIDIO ED ALLA PERSONA INTERESSATA LA QUALE, IN CASO DI ESITO POSITIVO, SARÀ PRESA SUBITO IN CARICO O INSERITA IN LISTA DI ATTESA.

PRESA IN CARICO

Le modalità di inserimento al Centro vengono personalizzate e strutturate in base alle caratteristiche e alle esigenze dell'ospite utilizzando criteri di gradualità e flessibilità. È stabilito un periodo di osservazione di 90 giorni al termine del quale viene elaborato il **progetto riabilitativo individuale** con la **partecipazione attiva dei servizi e della famiglia** dell'ospite.

Vengono organizzati

- **incontri settimanali** tra gli operatori (educatori, oss infermieri) allo scopo di programmare e verificare gli aspetti riabilitativi e assistenziali
- **incontri quindicinali** di formazione/supervisione per gli operatori
- **incontri mensili** di programmazione e **discussione dei casi** con l'intera équipe

Vengono inoltre programmati regolarmente **incontri con i famigliari**, il Direttore Medico di Presidio ed il Direttore tecnico, per condividere le linee progettuali dell'intervento, verificare il lavoro svolto favorire un clima di reciproca fiducia e ascolto.

A tali incontri è prevista la partecipazione dell'educatore di riferimento e di un tecnico della riabilitazione. I famigliari hanno la possibilità di prendere visione della cartella clinica dei propri congiunti del progetto riabilitativo e di visitare il Centro, previo accordo in merito agli orari.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

IL CENTRO FORNISCE PRESTAZIONI SANITARIE RIABILITATIVE E ASSISTENZIALI NELL'OTTICA DEL **MODELLO BIOPSIICOSOCIALE** CHE VEDE **L'INTEGRAZIONE DELLE DIVERSE DIMENSIONE DELLA SALUTE A LIVELLO BIOLOGICO, PSICOLOGICO E SOCIALE.**

I DIVERSI INTERVENTI SONO PROGRAMMATI SULLA BASE DI UN **PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI)** E UN **PROGETTO ASSISTENZIALE (PAI)** E FANNO RIFERIMENTO ALLE LINEE GUIDA INDICATE DAL MINISTERO DELLA SALUTE IN MATERIA DI RIABILITAZIONE E RELATIVE INTEGRAZIONI.

STRUMENTI CRITERIALI ED INDICATORI

La progettazione si ispira a criteri di centralità e partecipazione degli ospiti e delle famiglie e si inserisce all'interno del più ampio progetto di vita dell'ospite.

La valutazione multidimensionale del funzionamento e della disabilità (effettuata attraverso strumenti criteriali quali il Profilo Funzionale, SIS ,VAP-H, BAB, ICF, Vineland etc.) viene integrata con il **modello proposto da Schalock e Verdugo Alonso** (nel quale la prospettiva della qualità della vita viene rappresentata dall'articolazione di 8 domini: Benessere Fisico, Benessere Materiale, Benessere Emozionale, Autodeterminazione, Sviluppo Personale, Relazioni Interpersonali, Inclusione Sociale, Diritti) e con la raccolta dei desideri e delle aspettative di ospiti, famiglia, servizi, puntando a costruire una rete che abbia come obiettivo il **miglioramento del livello della qualità della vita.**

EQUIPE

L'équipe del Centro, che usufruisce regolarmente di supervisione specialistica, è composta dal **Direttore Medico**, dal **Responsabile di Struttura** (reperibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00), dallo **psicologo**, da **2 infermieri**, dai **tecnici della Riabilitazione**, da **educatori**, da **operatori socio sanitari** e si avvale a seconda delle diverse esigenze e di specifici progetti della consulenza di specialisti esterni (logopedista, tecnici ausili tecnologici etc).

Tutti gli operatori hanno esperienze nel settore dei servizi alla persona ed hanno effettuato **formazione nell'area riabilitativa** con garanzia di pianificazione di formazione e **aggiornamento professionale** in campo sanitario e riabilitativo.

Il Centro Arcipelago prevede anche la presenza di **volontari del servizio civile**, figure di **tirocianti** di scuole superiori e universitari ed è sede idonea per lo svolgimento di tirocini per OSS, educatori, psicologi, musicoterapisti e neuropsicomotricisti.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PERSONALE	Distinzione tra personale dipendente, consulente e ausiliario per le pulizie	Presenza cartellino indicante dati anagrafici e mansione svolta presso la struttura. Il personale ausiliario interviene a chiusura del centro
LIMITAZIONE DEL TURN OVER	Anzianità media di servizio del personale anche in somministrazione >1,5 anni	Anzianità media = 11 anni
LAVORO DI EQUIPE	Incontri di equipe verbalizzati per discutere e programmare attività con cadenza mensile	incontri settimanali verbalizzati equipe educatori - oss incontri mensili di supervisione e formazione operatori incontri verbalizzati mensili di equipe allargata educatori, oss, tecnici della riabilitazione, psicologo, direttore sanitario
ATTENZIONE AI TEMPI DI ATTESA ED ALLE ESIGENZE DEGLI OSPITI	Organizzazione degli appuntamenti e degli accessi alla struttura	Attività di accoglienza, individuale e di gruppo per condividere l'organizzazione e le attività della giornata Riunione periodica e incontri individuali con ospiti finalizzata a raccogliere le loro esigenze

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ	Flessibilità orari di visita, rilevazione soddisfazione utente, gestione reclami	Orario di visita: 8:30-16 (da concordare con la direzione) Attività in esterno libera o strutturata a cadenza settimanale Ampi vani e spaziose zone comuni per attività di animazione occupazionale, artistica, ludica Giardino esterno Somministrazione questionari anonimi riguardo la soddisfazione degli utenti Cassetta reclami nei pressi dell'ingresso
FRUIBILITÀ, ACCESSIBILITÀ E PIACEVOLEZZA DEGLI AMBIENTI COMUNI	Qualità degli spazi, degli arredi, assenza di barriere architettoniche	Arredo confortevole, spazi ampi e accoglienti, locali colorati e luminosi, assenti barriere architettoniche, spazio esterno fruibile

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Riabilitativo Arcipelago ha ottenuto la **Certificazione di qualità UNI ISO 9001-2015** e opera in conformità :

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs193/07
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio

È prevista la convocazione periodica del Comitato di Partecipazione formato da rappresentanti del Centro, di SABA, delle famiglie, della Consulta Handicap, dell'ASL, con compiti di informazione, verifica e proposte.

Il Centro si attiva per monitorare la soddisfazione degli utenti tramite colloqui e tramite la **somministrazione periodica di un questionario** o altri strumenti ritenuti idonei.

COSTI E CONVENZIONI

I costi del servizio sono **a carico del S.S.N. per il primo anno** di inserimento e può prevedere dal secondo anno una compartecipazione della famiglia secondo le modalità definite dalla DGR. 845/2014 e ss.mm.ii.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **telefonticamente o via mail** al Responsabile di struttura (reperibile dal lunedì al venerdì)
- **in forma anonima** presso l'apposita cassetta presente nei locali del Centro Arcipelago.

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Responsabile di Struttura al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive.

Entro i 30 giorni successivi il Responsabile di Struttura informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata.**

CENTRO
RIABILITATIVO
DIURNO
ARCIPELAGO

Largo Cattanei 3 Genova

tel 010 38 34 24

cell 340 27 88 989

arcipelago@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/centro-riabilitativo-arcipelago

CENTRO RIABILITATIVO DIURNO ARCOBALENO

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE SOCIO-SANITARIO

IL SERVIZIO

Il Centro (ex art. 26 L: 833/78) **nasce nel 1992** in convenzione con la A.S.L. 3 "Genovese" ed **accreditato dal 2008** secondo la normativa regionale.

Fornisce **prestazioni sanitarie riabilitative** dirette al **recupero funzionale e sociale di persone affette da patologie fisiche, psichiche e sensoriali** con particolare attenzione alla comorbidità.

SOGGETTI COINVOLTI

- **CONSORZIO C.RE.SS:** RIUNISCE LE COOPERATIVE SOCIALI DI TIPO A (FRA CUI SABA) E DI TIPO B. HA COME OBIETTIVO QUELLO DI COORDINARE E METTERE IN RETE LE VARIE REALTÀ ASSOCIATE FAVORENDO UNA MIGLIORE ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.
- **COOPERATIVA SABA:** AFFIDATARIA DELLA GESTIONE DEL CENTRO DIURNO ARCOBALENO
- **COOPERATIVA CO.SER.CO:** IN PARTNERSHIP

OBIETTIVI

- Accrescere, potenziare e sviluppare le **competenze comunicazionali e relazionali**, le **autonomie personali e sociali** per migliorare i processi di integrazione della persona disabile con il territorio e la società.
- soddisfare i **bisogni dell'utente** e **promuoverne il benessere** attraverso un servizio e prestazioni fornite secondo criteri di efficienza ed efficacia.

GLI SPAZI

La struttura, **priva di barriere architettoniche**, nella sua attuale collocazione fortemente voluta dai familiari, comprende una **superficie complessiva di 500 mq.**

Il **piano inferiore** è composto da tre sgabuzzini, la mensa, la cucina ed un bagno. Il **piano superiore** è dedicato interamente ai **trattamenti riabilitativi e sanitari** è composto da cinque stanze, da un salone, da due bagni attrezzati, dall'infermeria, dall'ufficio della Direzione, dallo spogliatoio ed dal bagno del personale. All'esterno un **ampio giardino** allestito e molto confortevole circonda la struttura.

ORGANIZZAZIONE

ORARI

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00.
(**Aperto tutto l'anno**, ad esclusione dei giorni festivi)

La presenza degli operatori è garantita in tutte le fasce orarie di apertura del servizio.

ACCESSO

È previsto un numero massimo di 20 ospiti della fascia giovane/adulta divisa in gruppi a seconda delle tipologie di disabilità, per facilitare interventi più mirati.

COME SI RICHIEDE L'ACCESSO AL PRESIDIO

LA RICHIESTA DI AMMISSIONE VIENE EFFETTUATA DAGLI OPERATORI DELLA A.S.L. 3 "GENOVESE" DIRETTAMENTE O SU SEGNALAZIONE DELLE FAMIGLIE STESSE. IL SERVIZIO INVIANTE PUÒ INVIARE UNA RELAZIONE SCRITTA SULLA STORIA E LA SITUAZIONE ATTUALE, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AGLI ASPETTI SANITARI E SOCIALI.

PRESA IN CARICO

Per ogni **nuovo inserimento** viene applicato il **criterio della gradualità e dell'osservazione**. E' stabilito un periodo di osservazione di 90 giorni al termine del quale viene formulato il **progetto riabilitativo individuale** con la **partecipazione attiva dei servizi e della famiglia** dell'ospite.

Vengono organizzati

- **incontri settimanali tra gli educatori** allo scopo di programmare e verificare gli aspetti riabilitativi e assistenziali,
- **incontri mensili** di supervisione per il personale riabilitativo,
- **incontri mensili** di programmazione e **discussione dei casi** con l'intera équipe.

Vengono organizzati inoltre **colloqui programmati con i famigliari**, al fine di fornire elementi conoscitivi in relazione a difficoltà e problematiche eventualmente presenti all'interno del nucleo familiare.

I familiari hanno la possibilità di prendere visione delle cartelle cliniche dei congiunti; possono visitare il centro, previo accordo, e svolgere incontri con la direzione in merito al progetto riabilitativo.

I diversi trattamenti vengono programmati sulla base di un **progetto riabilitativo individuale** (PRI) e un **progetto assistenziale individuale** (PAI).

I trattamenti e le **attività sono sia di tipo individuale che di gruppo** mirato.

È previsto uno screening clinico in collaborazione con il Repeto Speciale di Genova Quarto.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

IL CENTRO SI MUOVE CON UN PROPRIO PROGETTO ISTITUZIONALE CHE SI ISPIRA:

- AL **MODELLO DELL'AAIDD PER IL DISTURBO MENTALE** (DECIMA CLASSIFICAZIONE E DEFINIZIONE DEI PROGETTI RIABILITATIVI SULLA BASE DELLA VALUTAZIONE DEI SUPPORTI NECESSARI)
- AL **MODELLO DI SCHALOCK E COLL.** SULLA **QUALITÀ DELLA VITA**
- ALL' **APPROCCIO BIOPSIOSOCIALE ALLA DISABILITÀ.**

STRUMENTI CRITERIALI ED INDICATORI

La prassi e le procedure sono in linea con l'**approccio Evidence Based**, e sistematicamente si utilizzano strumenti criteriali quali San Martin e Vineland II, ICF in versione ridotta adattata alla tipologia degli utenti, SIS (per la definizione del progetto individuale dei supporti necessari alla persona).

EQUIPE

L'équipe del Centro è composta dal **Direttore Medico**, dal **Responsabile di Struttura** (reperibile dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16.00), dallo **psicologo**, da un **infermiere**, dai **tecnici della Riabilitazione**, da **educatori**, da **operatori socio sanitari** e da un **ausiliario** fornito da ditta esterna.

Tutti gli operatori hanno esperienze nel settore dei servizi alla persona ed hanno effettuato **formazione nell'area riabilitativa** con garanzia di pianificazione di formazione e **aggiornamento professionale**.

Il Centro ospita **tirocinanti** di Scuole di Specializzazione, universitari.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PERSONALE	Presenza di personale che svolge mansioni di tipo psicoeducativo, riabilitativo, sanitario e assistenziale	Presenza cartellino indicante dati anagrafici e mansione svolta presso la struttura. Il personale ausiliario interviene dopo la chiusura del centro
LIMITAZIONE DEL TURN OVER	Anzianità media di servizio del personale anche in somministrazione >1,5 anni	Anzianità media= 14 anni
LAVORO DI EQUIPE	Incontri di equipe verbalizzati per discutere dei casi e programmare attività con cadenza almeno bi-settimanale	incontri settimanali verbalizzati equipe educatori - oss incontri mensili di supervisione equipe educatori - oss incontri mensili verbalizzati di equipe allargata educatori, oss, tecnici della riabilitazione, psicologo, direttore sanitario
ATTENZIONE AI TEMPI DI ATTESA ED ALLE ESIGENZE DEGLI OSPITI	Organizzazione della giornata, che comprenda attività strutturate e tempo libero per il relax	Presenza di schema settimanale (M25/P CRD Schema settimanale) e giornaliero (M26/P CRD Schema giornaliero) attività Numero di ospiti che usufruiscono dello spazio relax

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
CONSOLIDAMENTO DELLA DE-ISTITUZIONALIZZAZIONE, ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE ORGANIZZATE IN INTERNO O IN ESTERNO	Flessibilità orari di visita dei parenti, accoglienza familiari, integrazione nel territorio, presenza spazi esterni, rilevazione soddisfazione utente, gestione reclami	Orario di visita: 8:30-16 Attività in esterno libera o strutturata a cadenza settimanale (M25/P CRD Schema settimanale; M26/P CRD Schema giornaliero) Presenti ampi vani e spaziose zone comuni per attività di animazione occupazionale, artistica, ludica Giardino esterno di competenza del Centro, parzialmente adibito ad orto didattico Somministrazione questionari anonimi riguardo la soddisfazione degli utenti. Presente cassetta reclami nei pressi dell'ingresso
FRUIBILITÀ, ACCESSIBILITÀ E PIACEVOLEZZA DEGLI AMBIENTI COMUNI	Qualità degli spazi, degli arredi, assenza di barriere architettoniche	Arredo confortevole, spazi ampi e accoglienti, locali colorati e luminosi, assenti barriere architettoniche, spazio esterno fruibile

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Riabilitativo Arcobaleno ha ottenuto la **Certificazione di qualità UNI UNI ISO 9001-2015 con scadenza di rinnovo il 26/11/2027** e opera in conformità:

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs193/07
- DL 196 del 30/06/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali
- al DM. 02/09/2021 sulle norme antincendio

Il Centro si attiva per monitorare la soddisfazione del cliente/utente tramite la **somministrazione periodica di un questionario** o altri strumenti ritenuti idonei.

COSTI E CONVENZIONI

I costi del servizio sono **a carico del S.S.N. per il primo anno** di inserimento e può prevedere dal secondo anno una compartecipazione della famiglia secondo le modalità definite dalla DGR. 131/2022 e ss.mm.ii.

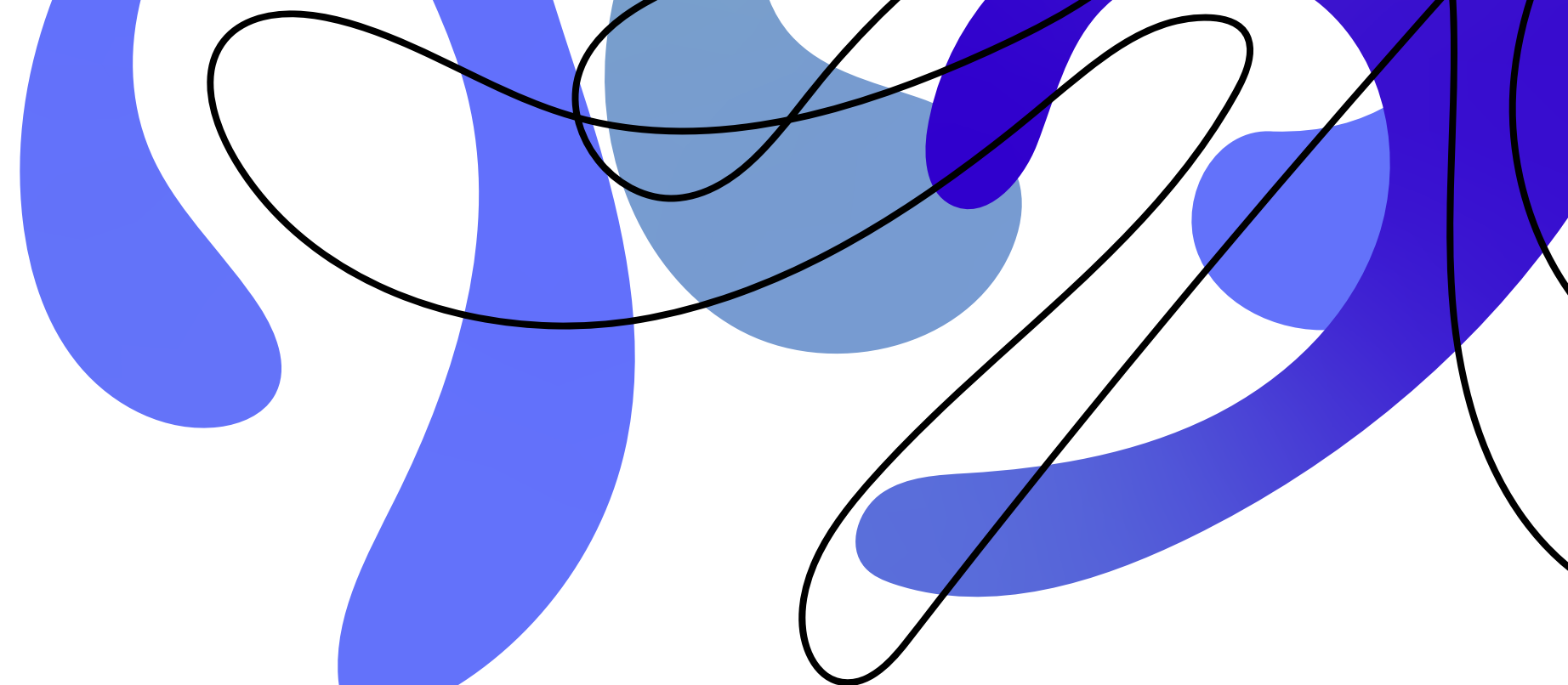
RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **Telefonicamente o via mail** al Responsabile di Struttura reperibile dal lunedì al venerdì
- **in forma anonima** presso l'apposita cassetta presente nei locali del del Centro Diurno.

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Responsabile di Struttura al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive.

Entro i 30 giorni successivi il Responsabile di Struttura informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata.**



CENTRO
RIABILITATIVO
DIURNO
ARCOBALENO

Cooperativa Saba:
capocommessa
in partnership con Cooperativa Co.Ser.Co
Via da Serro a Morego, 7 Genova
tel 010 72 61 599

arcobaleno@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/centro-riabilitativo-arcobaleno

C.RE.S.S. - Consorzio Regionale Servizi Sociali
Salita Nuova Ns. Signora del Monte, 3 C
16143 Genova(GE)
tel 010- 83 70 309
cress@cressonlus.it

REDAZIONE: **MARZO 2025**
VALIDITÀ **3 ANNI** DALLA DATA DI REDAZIONE CON VERIFICA ANNUALE

CENTRI ACCOGLIENZA STRAORDINARI

ACCOGLIENZA CITTADINI
STRANIERI RICHIEDENTI
PROTEZIONE
INTERNAZIONALE

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE ACCOGLIENZA

IL SERVIZIO

Dal **2014** SABA è direttamente impegnata nella gestione dei **servizi residenziali di accoglienza rivolti ai cittadini stranieri adulti richiedenti protezione internazionale.**

L'esperienza ventennale maturata nella mediazione interculturale e l'impostazione del lavoro della Cooperativa costituiscono un supporto fondamentale che permette di caratterizzare questi interventi in un'ottica di **attenzione alla singola persona e ai percorsi di autonomia e integrazione.**

Il servizio è svolto **in convenzione con la Prefettura di Genova** in conformità con le direttive imposte dal Ministero dell'Interno per assicurare assistenza e accoglienza e tutti i servizi connessi alle necessità degli ospiti.

OBIETTIVI

Le finalità del servizio sono strutturate in diverse azioni che accompagnano il percorso delle persone ospitate: **accoglienza, accompagnamento, lavoro sull'integrazione e sull'autonomia.**

Sono garantiti vitto, alloggio, materiale igienico, abbigliamento, trasporti ed erogazione del contributo economico previsto dalla convenzione.

Le attività quotidiane proposte sono pensate per fornire alle persone **strumenti di conoscenza e di emancipazione.**

Le aree di particolare attenzione riguardano:

- i **percorsi di alfabetizzazione e scolarizzazione**
- l'**acquisizione delle competenze** per accedere ai servizi offerti dal territorio per l'espletamento delle pratiche burocratiche e sanitarie
- l'utilizzo delle **risorse disponibili** (centri per l'impiego, associazioni sportive e culturali, associazioni di volontariato, luoghi di culto)

- i **percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro**
- supporto nel percorso di riconoscimento della protezione internazionale
- presentazione della domanda C3
- rinnovi del permesso di soggiorno
- preparazione all'audizione in commissione territoriali della prefettura

Le attività quotidiane hanno anche l'obiettivo

GLI SPAZI

L'ospitalità è garantita in **appartamenti di civile abitazione** collocati in diversi quartieri della città di Genova, adeguatamente attrezzati per ospitare piccoli gruppi di richiedenti, suddivisi in base a caratteristiche omogenee; donne con bambini, famiglie e uomini.

ORGANIZZAZIONE

ACCESSO

SABA dispone di 6 alloggi per un massimo di **30 posti** in accoglienza.

L'accesso avviene attraverso **richiesta della Prefettura di Genova**, in base alla necessità che manifestano.

EQUIPE

L'èquipe è composta da **mediatori culturali** ed **operatori dell'accoglienza** in grado di garantire:

- la conoscenza delle situazioni di provenienza
- pregressa esperienza degli ospiti
- la facilitazione del dialogo
- la comprensione del contesto che accoglie
- valorizzazione della cultura di provenienza.

Inoltre sono previste le seguenti figure: **assistente sociale, consulente legale e medico**.

In caso di necessità di supporto psicologico, il servizio si rivolge alla ASL di riferimento.

Per l'insegnamento della lingua italiana: tutti gli ospiti adulti sono iscritti al CPIA e i bambini alle scuole statali.

Il servizio è coordinato e monitorato da un **Coordinatore** che garantisce i rapporti con la Prefettura, la congruenza degli interventi e il collegamento con tutti gli enti coinvolti nelle attività di accoglienza.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

Sono da considerarsi indicatori di qualità del servizio:

- L'organizzazione dell'accoglienza in piccoli gruppi suddivisi per varie unità abitative
- La costituzione di un gruppo di lavoro multidisciplinare, formato da un ampio numero di operatori in relazione alle persone ospitate
- La capacità di interagire e collaborare con le risorse del territorio (ASL, CPIA, Ambulatori di volontariato, Centri per l'impiego, etc.)

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio fa riferimento al sistema di qualità della cooperativa per quanto riguarda le procedure di gestione del personale, la formazione, il monitoraggio dell'andamento del servizio, la verifica dei fornitori

Opera in conformità:

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio

COSTI E CONVENZIONI

La retta giornaliera è a carico della Prefettura di Genova.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Le segnalazioni e/o eventuali reclami possono essere inoltrati:

- **a voce o per iscritto al Coordinatore** (h.salah@coopsaba.it)
- **presso gli uffici** della Cooperativa SABA ai numeri 010- 5960583, fax 0105764127 - Via XX Settembre 5/9, 16121 Genova, info@coopsaba.it

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Coordinatore al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure *Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive*.

Entro i 30 giorni successivi il Coordinatore informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

CENTRI ACCOGLIENZA STRAORDINARI

ACCOGLIENZA CITTADINI STRANIERI
RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

Via XX Settembre 5/9, 16121 Genova
tel 010 59 60 583
cell 347 26 80 631

h.salah@coopsaba.it

info@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/accoglienza-richiedenti-asilo

MEDIAZIONE INTERCULTURALE

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE ACCOGLIENZA

IL SERVIZIO

Nei primi mesi dell'anno 2000 SABA, in collaborazione con l'Associazione dei Mediatori Interculturali As.Me.C., apriva un nuovo settore di attività relativo a servizi di mediazione interculturale, per realizzare **interventi volti a favorire l'accoglienza e l'inserimento delle persone immigrate e a promuovere la conoscenza e l'integrazione di culture diverse.**

Nel corso degli anni il servizio si è stabilizzato in diversi ambiti:

- Mediazione interculturale in **ambito scolastico ed educativo** con la presenza dei Mediatori Interculturali Educativi (MEI) - in convenzione con il Comune di Genova
- Mediazione culturale in **ambito sociale** con la presenza stabile di mediatori presso l'Ufficio Cittadini Senza Territorio (UCST)- in convenzione con il Comune di Genova
- Mediazione interculturale in **ambito sanitario** in convenzione con ASL3, in particolare presso gli sportelli di Fiumara e di Vico Croce Bianca
- Mediazione interculturale presso il Centro di Prima Accoglienza (C.P.A.) e l'U.S.S.M. (Ufficio Servizi Sociali Minori) (Ministero della Giustizia)
- Mediazione interculturale nei progetti di supporto all'avviamento all'attività lavorativa dei cittadini stranieri in collaborazione con CPI e Agenzia Alfa della Regione Liguria
- Mediazione interculturale nell'ambito del progetto di assistenza ed integrazione sociale ex art. 18 che prevede la presenza stabile di mediatrici interculturali nell'équipe
- Formazione e docenze per personale sanitario, insegnanti delle scuole, educatori, operatori dei servizi pubblici
- Mediazione interculturale presso i servizi di accoglienza per richiedenti protezione internazionale adulti e minorenni in collaborazione con gli Enti del terzo settore genovese e ligure

OBIETTIVI

La mediazione interculturale infatti **favorisce, sostiene e rafforza il processo di inclusione ed integrazione sociale e culturale delle persone di cittadinanza non italiane**, intervenendo attivamente nel dialogo sociale.

Il mediatore interculturale risponde a molteplici funzioni:

- interpretariato linguistico
- comunicazione
- informazione
- orientamento
- accompagnamento
- assistenza
- formazione
- ricerca
- consulenza
- progettazione
- gestione del conflitto.

La mediazione interculturale si pone quindi l'obiettivo di favorire il dialogo, l'ascolto e la comprensione reciproca accompagnando le diverse parti nella **rimozione delle barriere culturali e linguistiche e valorizzando le culture di appartenenza.**

ORGANIZZAZIONE

Il servizio è attivo tutto l'anno, settimanalmente su cinque giorni, dal lunedì al venerdì con orario giornaliero dalle 9 alle 17.

ACCESSO

L'accesso agli interventi di mediazione interculturale:

- **per i servizi in convenzione** → avviene tramite richiesta telefonica o via mail;
- **per i servizi in cui non è in essere una convenzione** → è possibile stipulare un nuovo contratto previo accordo telefonico con i coordinatori.

EQUIPE

Il mediatore interculturale:

- è una figura professionale con un buon livello culturale
- è in possesso del **titolo di Mediatore Interculturale** o del diploma di scuola superiore con esperienza specifica nell'ambito della mediazione interculturale
- **parla diverse lingue**
- opera professionalmente secondo un codice deontologico
- **interpreta il linguaggio verbale**, riferendosi al contesto culturale del soggetto, **e quello non verbale**, trasmettendo informazioni sulle diverse culture a confronto.

I MEDIATORI DI SABA PROVENGONO DA **22 PAESI** E PARLANO LE SEGUENTI LINGUE:

ALBANESE, AMARICO, ARABO, BANGLA, CINESE, CINGALESE, CROATO, CURDO, EDO, FARSI, FRANCESE, IBO, INGLESE, PIDGIN-ENGLISH, MANDINKA, PASHTU, POLACCO, PORTOGHESE/BRASILIANO, PULAAR, RUSSO, SERBO, SENEGALESE, SPAGNOLO, TAMIL, TEDESCO, THAILANDESE, TIGRINO, TURCO, UCRAINO, URDU, WOLOF, YOURUBA.

Il servizio è diretto e coordinato da due soci di SABA, uno dei quali è egli stesso mediatore culturale con esperienza pluriennale.

A seconda del servizio in cui sono impegnati, i mediatori partecipano alle équipes multidisciplinari con altri professionisti, negli incontri di monitoraggio delle attività.

Ogni anno, inoltre, sono previste **attività di formazione**: di base o di approfondimento o rivolte a figure specifiche, per esempio i mediatori MIE, quelli che operano nel settore sanitario, o ancora nel settore del disagio ecc.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

SABA individua come principali indicatori di qualità del servizio:

- la **presenza di mediatori di numerose nazionalità**
- la **professionalità** degli operatori, in possesso di titoli specifici e/o di esperienza professionale qualificata
- il **coordinamento** ed il **monitoraggio** delle attività svolte, con il coinvolgimento di due coordinatori ed il supporto della cooperativa (direzione e ufficio amministrativo)
- la **formazione comune** e le riunioni periodiche
- **l'esperienza professionale maturata dai mediatori interculturali in molteplici e diversificati ambiti specifici** (sanitario, scolastico, educativo, di animazione interculturale, formativo, ecc.), che consente di fornire risposte più efficaci all'utenza (minori, adulti, famiglie straniere; operatori dei servizi, ecc.)
- l'impegno alla stabilità dei mediatori nello stesso servizio, quindi la **continuità nell'ambito dell'équipe multidisciplinare**.

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio fa riferimento al sistema di qualità della cooperativa per quanto riguarda le procedure di gestione del personale, la formazione, il monitoraggio dell'andamento del servizio, la verifica dei fornitori.

Opera in conformità:

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

COSTI E CONVENZIONI

I costi del servizio sono a carico degli Enti preposti, a seconda delle specifiche convenzioni in essere stipulate da SABA.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Le segnalazioni e/o eventuali reclami possono essere inoltrati

- **a voce o per iscritto ai coordinatori** (cell 335 14 35 219 oppure 347 26 80 631)
- **presso gli uffici** della Cooperativa Saba ai numeri 010 59 60 583 fax 010 57 64 127, medcult@coopsaba.it, info@coopsaba.it

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dai Coordinatori al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive.

Entro i 30 giorni successivi i Coordinatori informeranno l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Via XX Settembre, 5/9 sc sin
16121 Genova
tel 010 5960583
010 5848176
medcult@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/mediazione-culturale

IL BAOBAB

COMUNITÀ EDUCATIVA DI
ACCOGLIENZA PER MINORI
CON INTERVENTI AD
INTEGRAZIONE
SOCIOSANITARIA **CEAS**

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028
SETTORE MINORI

IL SERVIZIO

La **Comunità Educativa di Accoglienza per minori** ad alta intensità **Il Baobab** è un servizio accreditato dal Comune di Genova. È **attivo dal 2015** nel quartiere di Genova Sampierdarena e nasce dalla fusione di due comunità, L'Orsa e la Ceas Saba, attive fin dal 1979.

Offre un **servizio di residenzialità** per bambini e ragazzi tra i **6 e i 18** anni, di entrambi i sessi, in carico ai Servizi Sociali e in situazione di grave rischio o pregiudizio.

La peculiarità del servizio è l'**integrazione sociosanitaria** che consiste nel potenziamento dell'equipe con professionalità sanitarie, con quote a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

OBIETTIVI

- Offrire una **risposta adeguata ai bisogni** degli ospiti, accompagnandoli nel **percorso di crescita** (cura del sé, consolidamento capacità personali, accompagnamento verso il percorso di autonomia);
- Predisporre un **progetto per ogni ospite**, con un lavoro concertato con i Servizi Sociali, per intervenire sulla situazione di disagio, creando i presupposti per un positivo rientro in famiglia o un percorso alternativo di crescita.

GLI SPAZI

Il servizio è situato a Genova Sampierdarena in un appartamento che si sviluppa su un **unico piano di 200 mq** circa.

Il condominio, in posizione centrale rispetto al quartiere e ai suoi servizi, (le scuole e i collegamenti urbani in particolare), comprende:

- **6** stanze con due letti ciascuna riservate agli ospiti
- **1** ufficio educatori
- **4** bagni (uno per i portatori di handicap e uno ad uso esclusivo degli educatori)
- **1** cucina
- **1** lavanderia/ dispensa
- **1** sala da pranzo

ORGANIZZAZIONE

La comunità è **aperta tutto l'anno**, tutti i giorni, compresi i festivi.

I turni garantiscono la **compresenza diurna** degli educatori, adeguata ai minori presenti e al tipo di attività prevista e la **presenza almeno di un educatore nella fascia notturna**.

L'organizzazione tiene conto della necessità del minore e del gruppo rispettandone i ritmi, i tempi di vita, gli orientamenti culturali e religiosi.

La giornata tipo segue un **ritmo familiare**: frequenza scolastica e/o ad altre attività, pasti, svolgimento compiti, attività sportive, ecc.

L' **organizzazione è flessibile** per adeguarsi alle richieste specifiche dei progetti individuali:

- possibilità d'incontro dei minori con la propria famiglia e/o con l'eventuale famiglia affidataria;
- attività più consone ai loro bisogni e desideri;
- necessario supporto per eventuali interventi terapeutici e per garantire la cura degli aspetti sanitari e scolastici.

In estate si organizzano **soggiorni al mare e/o in montagna**, e nei fine settimana gite ed altre attività ricreative.

É prevista una programmazione settimanale degli impegni e delle attività da parte dell'équipe di verifica dei progetti e condivisione degli interventi educativi.

ACCESSO

Il Baobab accoglie minorenni fra i 6 e i 18 anni di entrambi i sessi in carico ai Servizi Sociali, in situazione di grave rischio o pregiudizio per un massimo di 10 posti più 2 riservati alle urgenze.

COME SI RICHIEDE L'ACCESSO AL PRESIDIO

LA RICHIESTA DI AMMISSIONE AVVIENE SU **SEGNALAZIONE** DA PARTE DEGLI **AMBITI TERRITORIALI SOCIALI DEL COMUNE DI GENOVA** O DALL'UNITÀ OPERATIVA CITTADINI SENZA TERRITORIO E/O SU **MANDATO DEL TRIBUNALE DEI MINORI**.

VIENE **VALUTATA DALL'EQUIPE** IN BASE ALLE CARATTERISTICHE DEL MINORE, ALLE INDICAZIONI PROGETTUALI E DI COMPATIBILITÀ CON IL GRUPPO PRESENTE IN STRUTTURA.

PER LE RICHIESTE D'**INSERIMENTO IN URGENZA**, LA RISPOSTA SPETTA, VISTI I TEMPI BREVI, AL COORDINATORE CHE UTILizzerà I MEDESIMI CRITERI DI CUI SOPRA.

PRESA IN CARICO

Per ogni minore inserito, dopo un periodo di osservazione, viene definito un **progetto educativo individuale**, P.E.I., concordato con il Servizio inviante, periodicamente verificato e modificato in funzione degli obiettivi prefissati.

Nella realizzazione del progetto, particolare attenzione viene posta:

- alla cura dello sviluppo psicofisico;
- al supporto scolastico/formativo;
- al consolidamento delle capacità personali;
- alla gestione di relazioni personali e sociali (all'interno e all'esterno della CEAS);
- all' accompagnamento verso percorsi di autonomia;
- al percorso di elaborazione col minore rispetto alla propria condizione di disagio e/o trauma.

L'impegno nella realizzazione di tale progetto educativo viene costruito attraverso la **relazione educativa**, che permette la sperimentazione di modalità relazionali positive fondate **sull'ascolto**, sulla comprensione, **sul dialogo**, sul rispetto, **sulla fiducia** e sulla corretta autorevolezza dell'adulto.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

LA COMUNITÀ FORNISCE INTERVENTI EDUCATIVI FONDATI SULL'**ATTENZIONE AL FUNZIONAMENTO DELLA PERSONA E AL CONTINUO MIGLIORAMENTO DELLA SUA QUALITÀ DI VITA**.

I PRINCIPALI RIFERIMENTI TEORICI SONO: **TEORIA DELL'ATTACCAMENTO** (BOWLBY), **SCUOLA DI PALO** (WATZLASWICK) SUGLI STILI DI RELAZIONE E STILI DI LEADERSHIP. CONFORMEMENTE CON QUANTO INDICATO DALL'**APPROCCIO BIO-PSICO-SOCIALE**, NELLE SUE AZIONI LA COMUNITÀ PONE FONDAMENTALE ATTENZIONE ALL'ATTIVAZIONE E AL MANTENIMENTO DI TUTTI I PROCESSI DI RETE CHE DETERMINANO LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO DI OGNI SINGOLO MINORE.

EQUIPE

L'equipe educativa è costituita da **9 educatori**, di cui **uno con funzione di coordinamento**, in possesso dei titoli richiesti dalla normativa e con un'esperienza pluriennale nell'area educativa con i minori.

L'equipe è formata da educatori di entrambi i sessi, per garantire stili e ruoli educativi differenti.

Il **Coordinatore** è responsabile del progetto complessivo della Comunità e dei rapporti con l'esterno, reperibile **24 ore su 24**. Per consentire la continuità del servizio sono previste **figure stabili per le sostituzioni**.

L'equipe ha delle **riunioni settimanali di pianificazione e aggiornamento** condotte dal coordinatore.

Annualmente vengono pianificati **incontri di formazione e aggiornamento professionale**, e viene garantito il supporto all'intervento degli operatori attraverso **incontri di supervisione** ogni due settimane circa.

La comunità prevede la presenza di volontari del Servizio Civile Nazionale o di soci volontari di SABA quali risorse aggiuntive a supporto degli educatori nelle attività quotidiane che, previo colloquio con il Coordinatore, vengono gradualmente inseriti nella vita della Comunità.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PEI	Stesura e revisione dello strumento di progettazione educativa individuale e familiare nelle corrette modalità e tempistiche utilizzando il nuovo PEI del Comune di Genova che si ispira al modello del progetto PIPPI	Monitoraggio dei progetti individuali da parte del coordinatore e dell'equipe educativa, incontri periodici di verifica con il Servizio inviante
LAVORO DI EQUIPE	Incontri di equipe verbalizzati per discutere e programmare attività con cadenza settimanale, incontri di supervisione con scadenza quindicinale	Partecipazione alle riunioni, stesura dei verbali, rispetto degli argomenti in ordine del giorno e dei tempi previsti per gli incontri
RETE	Collaborazione con i soggetti coinvolti nel progetto ed interazione con le risorse del territorio	<ul style="list-style-type: none">- Calendarizzazione degli incontri di verifica con il servizio inviante e/o altri operatori quali NPI, Psicologo, logopedista, tutore legale del minore, etc- Incontri di monitoraggio con scuola, associazioni sportive, ludiche e culturali
STRUTTURA	Confortevole, accogliente con spazi adeguati e idonei agli ospiti nel rispetto di tutti gli aspetti legati alla sicurezza	<ul style="list-style-type: none">- Presenza di stanze personalizzabili, monitoraggio delle condizioni igieniche sanitarie, manutenzione degli spazi e degli arredi- Presenza di armadi con chiusura sotto chiave per medicinali, detersivi etc, pellicola antisfondamento sui vetri etc

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Baobab ha ottenuto la **Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008 e UNI EN ISO 9001:2015**

Opera in conformità :

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs193/07
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio.

La Comunità si attiva per monitorare la soddisfazione dei clienti tramite colloqui e tramite la **somministrazione periodica di un questionario** o altri strumenti ritenuti idonei.

COSTI E CONVENZIONI

Il costo del servizio è, di norma, a carico del Comune inviante.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **telefonticamente o via mail** al Coordinatore del Servizio (reperibile h 24) ai numeri 010 86 00 904 e 338 36 56 954, cea2003@coopsaba.it
- **presso gli uffici** della Cooperativa SABA ai numeri 010 59 60 583, info@coopsaba.it

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Coordinatore al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive.

Entro i 30 giorni successivi il Coordinatore informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

IL BAOBAB

COMUNITÀ EDUCATIVA DI
ACCOGLIENZA PER MINORI CON
INTERVENTI AD INTEGRAZIONE
SOCIOSANITARIA CEAS

Piazza Vittorio Veneto 10 int 3-4 Genova
tel 345 773 7010

cea2003@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/il-baobab



VILLA FRECCIA

COMUNITÀ
BAMBINO-GENITORE A
MEDIA INTENSITÀ

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028
SETTORE MINORI

IL SERVIZIO

La **Comunità Bambino-Genitore a media intensità Villa Freccia** è un servizio accreditato dal **Comune di Genova**. È attivo da luglio 2022 nel ponente genovese e nasce dalla collaborazione tra la **Cooperativa SABA** e la **Cooperativa Il Biscione**, che si propongono in ATI per la gestione del servizio, al fine di mettere a sistema risorse, competenze ed esperienza in un lavoro coordinato.

Offre un **servizio di residenzialità per nuclei monoparentali**, madri con figli minori, in carico ai Servizi Sociali e in situazioni di rischio o pregiudizio.

Il servizio è accreditato dal Comune di Genova e fa parte della rete **Genitore/Bambino e Sunrise**, una Rete che dal 2008 riunita in un consorzio di indirizzo che si occupa di genitorialità fragile.

OBIETTIVI

- Offrire una risposta adeguata ai bisogni degli ospiti, accompagnando le madri, con interventi di supporto alla genitorialità, verso **percorsi di rafforzamento della responsabilità** e della propria autonomia;
- predisporre un **progetto per ogni nucleo**, con un lavoro concertato con i Servizi Sociali, per intervenire sulla situazione di disagio, creando i presupposti per un positivo futuro in autonomia;
- garantire la **tutela dei minori accolti**, assicurando loro un adeguato livello di protezione rispetto alle finzioni genitoriali carenti.

GLI SPAZI

Il servizio è situato nel **ponente genovese** in una villa indipendente di circa **300 mq**, dotata di un giardino indipendente e due cancelli che garantiscono agli ospiti la tranquillità e la sicurezza di cui necessitano comprende:

- **6** stanze con due o più letti ciascuna riservate agli ospiti, tutte dotate di bagno personale;
- **1** ufficio educatori
- **1** stanza gioco dotata di bagno
- **2** bagni di cui per i portatori di handicap e uno ad uso esclusivo degli educatori
- **1** cucina
- **1** lavanderia
- **1** dispensa
- **1** sala da pranzo

ORGANIZZAZIONE

La comunità è **aperta tutto l'anno**, tutti i giorni, compresi i festivi.

Prevede un intervento educativo nella fascia oraria 07:00-22:00, rispettando il rapporto educativo 1:3,5 per ospite e garantendo la compresenza in servizio degli educatori in base alle esigenze dei nuclei.

L'organizzazione tiene conto della necessità del nucleo e del gruppo rispettandone i ritmi, i tempi di vita, gli orientamenti culturali e religiosi.

La giornata tipo segue un ritmo familiare. Le mamme si occupano, con il sostegno dell'equipe educativa, di garantire ai figli:

frequenza scolastica o ad altre attività, pasti, svolgimento compiti, attività sportive e ricreative e di impegnarsi loro stesse in attività lavorative e o/ formative.

Le mamme si occupano della spesa e della preparazione dei pasti per il proprio nucleo, del mantenimento dell'igiene e della pulizia dei propri spazi e di quelli comuni.

È prevista una **programmazione settimanale degli impegni e delle attività** da parte dell'équipe di verifica dei progetti e condivisione degli interventi educativi.

ACCESSO

Villa Freccia accoglie **nuclei monoparentali**, madri con i figli minori, **in situazioni di rischio** o pregiudizio per un massimo di sei nuclei.

La richiesta di ammissione avviene su segnalazione da parte degli Ambiti Territoriali Sociali del Comune di Genova o dall'Unità Operativa Cittadini Senza Territorio e/o su mandato del Tribunale dei Minori.

Viene valutata dall'equipe in base alle caratteristiche del nucleo, alle indicazioni progettuali e di compatibilità con il gruppo presente in struttura.

PRESA IN CARICO

Per ogni ospite accolto verrà stilato un PEI, concordato con il Servizio inviante, periodicamente verificato e modificato in funzione degli obiettivi prefissati.

Nella realizzazione del progetto, particolare attenzione viene posta a **sollecitare e accompagnare le ospiti** a sperimentare:

- il supporto alla genitorialità
- la gestione di tempi e spazi della quotidianità (es: accudimento dei minori, spesa, preparazione pasti, acquisti, igiene personale e dei locali)
- la gestione di relazioni personali e sociali (es: con gli altri ospiti, i servizi territoriali di riferimento, la famiglia, gli amici, il datore di lavoro.), con particolare attenzione alla differenziazione di contesti e dei ruoli
- la propria capacità di autonomia lavorativa, economica, abitativa.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

LA COMUNITÀ FORNISCE INTERVENTI EDUCATIVI FONDATI SULL'ATTENZIONE AL FUNZIONAMENTO DELLA PERSONA E AL CONTINUO MIGLIORAMENTO DELLA SUA QUALITÀ DI VITA.

I PRINCIPALI RIFERIMENTI TEORICI SONO: TEORIA DELL'ATTACCAMENTO (BOWLBY), SCUOLA DI PALO (WATZLASWICK) SUGLI STILI DI RELAZIONE E STILI DI LEADERSHIP, CONFORMEMENTE CON QUANTO INDICATO DALL'APPROCCIO BIO-PSICO-SOCIALE, NELLE SUE AZIONI LA COMUNITÀ PONE FONDAMENTALE ATTENZIONE ALL'ATTIVAZIONE E AL MANTENIMENTO DI TUTTI I PROCESSI DI RETE CHE DETERMINANO LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO DI OGNI SINGOLO NUCLEO.

EQUIPE

L'equipe educativa è costituita da **6 educatori** - tale numero può variare nel rispetto del rapporto personale educativo/ospiti - di cui **uno con funzione di coordinamento**, in possesso dei titoli richiesti dalla normativa e con un'esperienza pluriennale nell'area educativa con i minori e gli adulti. L'equipe è formata da educatori di entrambi i sessi, per garantire stili e ruoli educativi differenti.

Il **Coordinatore**, o un suo delegato, garantisce la pronta disponibilità telefonica 24 su 24, in caso di emergenze. Per consentire la continuità del servizio sono previste **figure stabili per le sostituzioni**.

L'equipe ha delle **riunioni settimanali di pianificazione e aggiornamento** condotte dal coordinatore.

Annualmente vengono pianificati **incontri di formazione e aggiornamento professionale**, e viene garantito il supporto all'intervento degli operatori attraverso **incontri di supervisione** ogni due settimane circa.

La comunità prevede la presenza di volontari del Servizio Civile Nazionale o di soci volontari di SABA e/o Biscione quali risorse aggiuntive a supporto degli educatori nelle attività quotidiane che, previo colloquio con il Coordinatore, vengono gradualmente inseriti nella vita della Comunità.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PEI	Stesura e revisione dello strumento di progettazione educativa individuale e familiare nelle corrette modalità e tempistiche.	Monitoraggio dei progetti individuali da parte del coordinatore e dell'equipe educativa, incontri periodici di verifica con il Servizio inviante
LAVORO DI EQUIPE	Incontri di equipe verbalizzati per discutere e programmare attività con cadenza settimanale, incontri di supervisione con scadenza quindicinale	Partecipazione alle riunioni, stesura dei verbali, rispetto degli argomenti in ordine del giorno e dei tempi previsti per gli incontri
RETE	Collaborazione con i soggetti coinvolti nel progetto ed interazione con le risorse del territorio	Calendarizzazione degli incontri di verifica con il servizio inviante e/o altri operatori quali NPI, Psicologo, operatori dei CAV, Ginecologo, etc
STRUTTURA	Confortevole, accogliente con spazi adeguati e idonei agli ospiti nel rispetto di tutti gli aspetti legati alla sicurezza	<ul style="list-style-type: none">- Presenza di stanze personalizzabili, monitoraggio delle condizioni igieniche sanitarie, manutenzione degli spazi e degli arredi- Presenza di armadi con chiusura sotto chiave per medicinali, detersivi etc.

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Opera in conformità :

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs193/07
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio.

La Comunità si attiva per monitorare la soddisfazione dei clienti tramite colloqui e tramite la somministrazione periodica di un questionario o altri strumenti ritenuti idonei.

COSTI E CONVENZIONI

La definizione e il riconoscimento della retta giornaliera è a carico del Comune inviante ed espressa all'interno del contratto che regola l'inserimento dei nuclei.

L'organizzazione, in caso di disservizi, si attiverà per garantire le opportune forme di ristoro necessarie agli ospiti.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **telefonticamente o via mail** al Coordinatore del Servizio dott.ssa Carmela Napoli ai numeri 010 99 10 546 / 388 38 97 780, genitorebambino@coopsaba.it
- **presso gli uffici** della Cooperativa Saba ai numeri 010 59 60 583, 388 38 97 780, info@coopsaba.it

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Coordinatore al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive.

Entro i 30 giorni successivi il Coordinatore informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la risoluzione dell'istanza sollevata.

VILLA FRECCIA

COMUNITÀ
BAMBINO-GENITORE A
MEDIA INTENSITÀ

tel. Coordinatore 388 389 7780

Uffici Saba 010 596 0583

genitorebambino@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/villa-freccia

LA TAVOLA ROTONDA

CENTRO DIURNO CON
INTERVENTI
AD INTEGRAZIONE SOCIO
SANITARIA **CE.DIS**

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028
SETTORE MINORI

IL SERVIZIO

Il Centro Diurno è stato **inaugurato a dicembre del 2016** è **accreditato dal Comune di Genova**.

Offre un **servizio semiresidenziale di accoglienza diurna a minorenni** che vivono situazioni complesse e fortemente a rischio per i quali vengono attivate azioni di tutela, parallelamente vengono attivati percorsi di **rafforzamento delle capacità genitoriali degli adulti di riferimento**.

OBIETTIVI

Accrescere, potenziare e sviluppare **le competenze sia individuali che genitoriali** al fine di generare le condizioni che consentano o la permanenza del minore presso il proprio nucleo o la facilitazione dell'uscita dalla Comunità oppure l'accompagnamento all'inserimento in struttura residenziale, qualora non ci siano le condizioni di tutela del minore.

GLI SPAZI

Il Centro è ospitato in un appartamento di civile abitazione su un unico piano e comprende:

- **5** stanze dedicate ad attività mirate per i minori (creatività, multimediale, studio, musica e gioco)
- **1** ufficio educatori
- **1** cucina
- **1** lavanderia-dispensa
- **4** bagni (uno per i portatori di handicap e uno ad uso esclusivo degli educatori)
- **1** sala da pranzo
- **1** stanza colloquio
- **1** spazio esterno terrazzo

ORGANIZZAZIONE

ORARI

Il servizio è **attivo 260 giorni l'anno**, garantendo l'attività educativa dei minori e delle famiglie per l'intera giornata. Il centro è aperto 5 giorni su 7, **da lunedì a venerdì** (con alcune aperture sabatali).

In base alle stagioni o in occasione di attività specifiche, l'orario potrà essere ampliato fino a coprire l'intera giornata (è prevista infatti la possibilità di iniziative diurne e di soggiorni di vacanza).

Il servizio è strutturato in modo da offrire sia il pranzo che la cena, i minori sono seguiti ed accompagnati nello svolgimento dei compiti, delle attività ludico-sportive, eventuali visite mediche o incontri con i servizi invianti.

Sono previste attività laboratoriali ludico espressive e multimediali

ACCESSO

La Tavola Rotonda accoglie un **massimo di 10 minori**, (con possibilità di overbooking e lista di attesa) di età compresa tra i 6 e i 18 anni di entrambi i sessi, di norma residenti nell'Ambito Territoriale Sociale di Sampierdarena.

COME SI RICHIEDE L'ACCESSO AL PRESIDIO

LA RICHIESTA DI AMMISSIONE AVVIENE ALL'INTERNO DELLA RIUNIONE DELLA **COMMISSIONE MISTA DEL CENTRO SERVIZI MINORI E FAMIGLIA DEL TERRITORIO DI SAMPIERDARENA** E CON LA POSSIBILITÀ DI COLLABORAZIONE E INTEGRAZIONE CON LA ASL GENOVESE. TALE MODALITÀ GARANTISCE IL **LAVORO DI RETE** CON TUTTE LE RISORSE PRESENTI SUL TERRITORIO FAVORENDO UNA PROGETTAZIONE INTEGRATA, IL **MONITORAGGIO DI EVENTUALI LISTE DI ATTESA** E UNA FONDAMENTALE **CIRCULARITÀ DELLE COMUNICAZIONI** E SCAMBIO DELLE INFORMAZIONI.

IL COORDINATORE DEL CENTRO DIURNO GARANTISCE LA PARTECIPAZIONE, IN RAPPRESENTANZA DELL'EQUIPE, A TALI RIUNIONI.

PRESA IN CARICO

Per ogni minore, in accordo con il Servizio Inviante, è sviluppato e curato un **Progetto Educativo Individuale (PEI)**: questo strumento è occasione di confronto per il minore e la sua famiglia, in un'ottica di **partecipazione attiva** e non di sostituzione genitoriale.

L'intervento educativo del PEI è articolato in **attività di sostegno e di gruppo** con particolare attenzione a

- attività di accudimento,
- supporto educativo e scolastico,
- attività di laboratorio ludico-ricreative,
- accoglienza e sostegno alla famiglia,
- relazioni privilegiate con figure adulte,
- spazi di accoglienza e ascolto strutturati e accompagnamento nella costruzione di una rete territoriale positiva.

Il lavoro e il sostegno alla famiglia si esplicano attraverso colloqui ed incontri che favoriscano acquisizione di strumenti utili per uscire dalla situazione di disagio, favorendo l'emancipazione e l'autonomia (aiuto nella ricerca del lavoro, nell'organizzazione delle risorse economiche e temporali ecc.)

METODOLOGIA DI INTERVENTO

IL CENTRO FORNISCE INTERVENTI EDUCATIVI FONDATI SULLA VALUTAZIONE DEI BISOGNI DEI MINORENNI UTILIZZANDO COME RIFERIMENTI TEORICI : LE **"TEORIE DELL'ATTACCAMENTO"**(BOWLBY), LA **"SCUOLA DI PALO ALTO"** (WATZLASWICK) SUGLI STILI DI RELAZIONE E L **"APPROCCIO EVIDENCED BASE"** (ABI).

EQUIPE

L'equipe educativa è costituita da 5 educatori, uno avente funzione di coordinamento e uno con titolo e funzione di mediatore familiare, con pluriennale esperienza nell'area educativa dei minori.

Il coordinatore è responsabile del progetto complessivo del centro diurno e dei rapporti con l'esterno, per consentire la continuità sono previste figure stabili per le sostituzioni.

Annualmente vengono pianificati incontri di formazione e aggiornamento professionale, viene garantita il supporto agli educatori attraverso incontri di supervisione.

Il servizio prevede la presenza di volontari del Servizio Civile Nazionale o di soci volontari SABA quali risorse aggiuntive a supporto degli educatori nelle attività quotidiane.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PEI	Stesura e revisione dello strumento di progettazione educativa individuale e familiare nelle corrette modalità e tempistiche	Monitoraggio dei progetti individuali da parte della coordinatrice e dell'equipe educativa, incontri periodici di verifica con il Servizio inviante
FAMIGLIA	Rafforzamento supporto e vicinanza attraverso interventi di mediazione familiare	Colloqui e attività mirate alla risoluzione e alla mediazione del conflitto
LAVORO DI EQUIPE	Incontri di equipe verbalizzati per discutere e programmare attività con cadenza settimanale, incontri di supervisione con cadenza quindicinale	<ul style="list-style-type: none">- Partecipazione alle riunioni, stesura dei verbali, rispetto degli argomenti in ordine del giorno e dei tempi previsti per gli incontri.- incontri di formazione/aggiornamento su temi specifici di gruppo e/o individuali
RETE	Collaborazione con i soggetti coinvolti nel progetto e come capacità di interagire con le risorse del territorio	<ul style="list-style-type: none">- Calendarizzazione degli incontri di verifica con il Servizio inviante- partecipazione alla riunione del Centro Servizi famiglia e minori- Somministrazione del questionario di soddisfazione del cliente.

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Ce.Dis ha ottenuto la **Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008 e UNI EN ISO 9001:2015**

Opera in conformità :

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs193/07
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio

Il Centro si attiva per monitorare la soddisfazione dei clienti tramite colloqui e tramite la somministrazione periodica di un questionario o altri strumenti ritenuti idonei.

COSTI E CONVENZIONI

Il costo del servizio è, di norma, a carico del Comune inviante.

L'organizzazione, in caso di disservizi, si attiverà per garantire le opportune forme di ristoro necessarie agli ospiti.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **telefonticamente o via mail** al Coordinatore del Servizio ai numeri 010 86 00 938, 329 244 8331, latavolarotonda@coopsaba.it
- **presso gli uffici** della Cooperativa al numero 010 59 60 583, info@coopsaba.it

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive.

Entro i 30 giorni successivi il Coordinatore informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata.**

LA TAVOLA ROTONDA

CENTRO DIURNO CON
INTERVENTI
AD INTEGRAZIONE SOCIO
SANITARIA CE.DIS

Piazza Vittorio Veneto 10 int 1-2
tel 010 86 00 938
cell 329 24 48 331

latavolarotonda@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/la-tavola-rotonda

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO SCOLASTICO

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE SCUOLA

IL SERVIZIO

Il servizio socio-educativo scolastico si svolge presso le **Scuole secondarie di secondo grado** della Città Metropolitana di Genova ed è rivolto agli **studenti con disabilità motorie, sensoriali e/o con gravi difficoltà di contenimento psico-affettivo**.

Tale servizio si avvale dell'[**esperienza pluriennale**] che la Cooperativa ha maturato **in questo settore nel periodo 1982-2024** nelle scuole dell'infanzia e nelle scuole primarie di primo e secondo grado in convenzione con il Comune di Genova e in generale beneficia dell'esperienza maturata **nei servizi rivolti alla disabilità** in convenzione con enti pubblici e con i privati.

OBIETTIVI

Il servizio ha la finalità primaria di permettere una **maggior integrazione scolastica** dello studente disabile mediante l'**affiancamento di un operatore qualificato** che interviene per potenziarne le capacità di **autonomia personale** e **gestione degli aspetti cognitivi e relazionali** rivolte allo sviluppo delle competenze in ambito scolastico.

L'educatore integra il proprio intervento con quella delle altre figure professionali, **facilitando la partecipazione** alle attività scolastiche e [la socializzazione e comunicazione] all'interno del gruppo dei pari e con gli adulti.

ORGANIZZAZIONE

Il servizio è garantito durante l'**intero anno scolastico**, esami compresi.

Gli educatori elaborano annualmente un progetto individuale, concordato con l'insegnante di riferimento, in cui stabiliscono gli obiettivi intermedi e di fine anno e le strategie necessarie al loro raggiungimento. Questo progetto viene verificato periodicamente, per una maggiore efficacia dell'intervento.

COME SI RICHIEDE L'ACCESSO

LE RICHIESTE VENGONO FATTE DALLE [SCUOLE] E DAI **REFERENTI INCARICATI DEL SERVIZIO SANITARIO PUBBLICO** FACENDO RIFERIMENTO AL GLO (GRUPPO DI LAVORO OPERATIVO PER L'INCLUSIONE) CON SUCCESSIVO INOLTRO DELLE RICHIESTE AGLI ENTI COMMITTENTI (COMUNI E CITTÀ METROPOLITANA) CHE POI DEFINISCONO LE MODALITÀ DI ASSEGNAZIONE DEL SERVIZIO.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

L'INTERVENTO È REALIZZATO DA PERSONALE QUALIFICATO NEL RISPETTO DEI **PROGETTI PERSONALIZZATI (P.E.P.)** E CONCORDATI CON I SERVIZI SANITARI DI RIFERIMENTO E GLI ISTITUTI SCOLASTICI, IN COLLABORAZIONE CON LE FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA

SCUOLA, NEL RISPETTO DELLE SPECIFICHE COMPETENZE, AL FINE DI RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI RICHIESTI.

PER RISPONDERE A BISOGNI ANCORA PIÙ SPECIFICI, SABA HA ALL'INTERNO DELLA SUA EQUIPE EDUCATORI SPECIALIZZATI NELLE SEGUENTI TIPOLOGIE DI INTERVENTO :

- **COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA (C.A.A.):** PER ALUNNI CON GRAVI LIMITAZIONI NELL'ESPRESSIONE ORALE A CAUSA DI DANNO NEUROLOGICO O ALTRE FORME DI DISABILITÀ. SI UTILIZZANO DIRETTAMENTE **STRATEGIE, TECNICHE, AUSILI PERSONALIZZATI.**

- **COMUNICAZIONE RIVOLTA A RAGAZZI AUTISTICI (C.F.I):** L'INTERVENTO PREVEDE LA PRESENZA DI UN EDUCATORE FACILITATORE QUALIFICATO, CHE COLLABORA CON LA SCUOLA UTILIZZANDO TECNICHE E AUSILI PERSONALIZZATI (TRA CUI I

MEZZI INFORMATICI) AL FINE DI **POTENZIARE LA CAPACITÀ DI COMUNICARE** E PERMETTERE LA MIGLIORE FRUIZIONE DEI CONTENUTI SCOLASTICI.

- **ABA** (APPLIED BEHAVIOUR ANALYSIS ANALISI APPLICATA DEL COMPORTAMENTO): PREVEDE LA PRESENZA DI UN EDUCATORE FORMATO CON IL METODO ABA CHE COLLABORA CON LA SCUOLA FORNENDO UN INTERVENTO EDUCATIVO SPECIALIZZATO CHE UTILIZZA **STRATEGIE DI INSEGNAMENTO COMPORTAMENTALE** FINALIZZATE ALLA RIDUZIONE DEI POSSIBILI "COMPORTAMENTI PROBLEMA".

- **ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE (L.I.S.):** RIVOLTO A **RAGAZZI NON UDENTI**, ATTUATO DA PERSONALE CON QUALIFICA DI ASSISTENTE ALLA COMUNICAZIONE IN LINGUA ITALIANA DEI SEGNI (L.I.S.).

EQUIPE

L'équipe è formata da **educatori con i titoli e le qualifiche richieste** dalla legislazione vigente e dalle convenzioni con gli Enti Pubblici, con provata **esperienza e preparazione nell'area della disabilità**, che vengono periodicamente aggiornati anche tramite la formazione organizzata dalla Cooperativa.

L'équipe si riunisce periodicamente per il monitoraggio e la verifica dell'intervento, il passaggio di informazioni e la comunicazione necessaria al buon esito del servizio.

La gestione complessiva del servizio è affidata al **Coordinatore** che gestisce anche le sostituzioni in caso di assenza degli operatori.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PERSONALE	Personale in possesso dei titoli richiesti dalla normativa vigente	Operatori in organico con il titolo e/o esperienza su CV
LIMITAZIONE DEL TURN OVER E CONTINUITÀ EDUCATIVA PER CICLO SCOLASTICO	Continuità OSE per l'intero ciclo scolastico se efficace per il processo educativo degli alunni	Almeno un OSE in continuità all'interno dello stesso Istituto
FORMAZIONE /SUPERVISIONE	<ul style="list-style-type: none">- Incontri di formazione su argomenti relativi all'inclusione scolastica- Incontri di supervisione- Incontri di confronto con coordinatrice o piccolo gruppo di lavoro	<ul style="list-style-type: none">- Programma formazione per l'anno in corso- Incontri mensili di supervisione equipe educatori- Incontri sui bisogni espressi dagli educatori
RETE	Collaborazione con i soggetti coinvolti nel progetto in condivisione con l'ente committente	Calendarizzazione degli incontri, partecipazioni ai GLO direttamente o con rappresentanza del coordinatore del servizio

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio è in possesso della **Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008 e UNI EN ISO 9001:2015**

Inoltre opera in conformità:

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

COSTI E CONVENZIONI

Per gli alunni frequentanti le Scuole Infanzia, le Primarie e Secondarie di primo grado i costi sono a carico dei Comuni.

Per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado i costi sono a carico della Città Metropolitana.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **telefonticamente** (Cell 335 14 35 217) **o via mail** (scuola@coopsaba.it) al Coordinatore
- **presso gli uffici** della Cooperativa SABA ai numeri 010 59 60 583, info@coopsaba.it

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Coordinatore al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure *Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive*.

Entro i 30 giorni successivi il Coordinatore informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO SCOLASTICO

Via XX Settembre 5/9 – 16121 Genova
tel 010 59 60 583
cell 335 14 35 217

scuola@coopsaba.it – info@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/servizio-socio-educativo-scolastico

SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE (SED)

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE SCUOLA

IL SERVIZIO

Il servizio educativo domiciliare è attivo in SABA dall'anno 2018 e offre un supporto educativo a **bambini, ragazzi ed adulti con disabilità** di diverse entità o situazioni di fragilità e alle loro famiglie.

OBIETTIVI

Il servizio concorre alla progettazione di vita dei beneficiari perseguendo obiettivi che riguardano il **miglioramento della socializzazione e dell'autonomia** della persona con la possibilità di sviluppare percorsi specifici di vita indipendente.

Su richiesta delle famiglie è possibile attivare **azioni di tutoraggio e supporto scolastico** in relazione ad eventuali DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento).

ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione degli interventi è il risultato del confronto con la famiglia e quando richiesto anche dai Servizi Sociali.

Gli obiettivi sono esplicitati stilando un [progetto educativo personalizzato] e gli orari vengono concordati per affrontare le necessità, considerando che l'intervento minimo è di due ore.

Il **servizio è garantito continuativamente** anche durante il periodo estivo.

COME SI RICHIEDE L'ACCESSO

LA RICHIESTA PUÒ ESSERE FATTA DIRETTAMENTE DALLA FAMIGLIA OPPURE TRAMITE L'INTERVENTO DELL'ASSISTENTE SOCIALE CON UNA MAIL INDIRIZZATA A domiciliareprivata@coopsaba.it.

A SEGUITO DEL COLLOQUIO CONOSCITIVO CON IL COORDINATORE DEL SERVIZIO, SI INDIVIDUA L'OPERATORE PIÙ ADEGUATO ALLA TIPOLOGIA DI INTERVENTO.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

L'EDUCATORE SVOLGE ATTIVITÀ ALLO SCOPO DI **ATTIVARE COMPETENZE PERSONALI E RELAZIONALI DEL BENEFICIARIO** DELL'INTERVENTO, GESTISCE CONTATTI INFORMALI E STRUTTURATI CON LA FAMIGLIA, COLLABORA E OPERA IN STRETTA SINERGIA CON I SERVIZI E LE ALTRE AGENZIE SOCIO EDUCATIVE DEL TERRITORIO.

LA FASE SUCCESSIVA ALLA PRESA IN CARICO DA PARTE DELL'EDUCATORE REFERENTE PREVEDE UN PERIODO DI OSSERVAZIONE UTILE PER L'**ELABORAZIONE DI UN PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO** CHE DEFINISCE OBIETTIVI, STRUMENTI E STRATEGIE DI INTERVENTO.

TALE PROGETTO VIENE **CONDIVISO CON LA FAMIGLIA** E CON I SERVIZI SOCIALI, QUANDO RICHIESTO.

IL COORDINATORE È IL REFERENTE PER TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO (AD ESEMPIO LE SOSTITUZIONI DEGLI EDUCATORI QUANDO NECESSARIO), PUÒ ESSERE CONTATTATO PER OGNI NECESSITÀ E FORNISCE IL SUPPORTO ORGANIZZATIVO E TECNICO PER GARANTIRE LA MIGLIORE QUALITÀ DEL SERVIZIO.

IL SERVIZIO OFFRE INOLTRE:

- **ATTIVITÀ LABORATORIALI, DI ASCOLTO DI MUSICA E VISIONE DI FILM**, PREVALENTEMENTE SVOLTE NEI LOCALI DI SABA DOTATI DI AMPI SPAZI COMUNI, CUCINA E BAGNO E DI ATTREZZATURE INFORMATICHE (PC E COLLEGAMENTO WIFI);
- **ATTIVITÀ IN ESTERNO** CHE PREVEDONO MOMENTI DI SOCIALIZZAZIONE E CONDIVISIONE (GITE, CENE CONDIVISE, FESTE IN OCCASIONI PARTICOLRE COME I COMPLEANNI).

EQUIPE

Gli **operatori** assegnati al servizio possiedono il **titolo da educatore e/o provata esperienza e preparazione** nell'area della disabilità e vengono periodicamente aggiornati anche tramite **eventi formativi specifici**.

La **formazione interna** ha cadenza mensile e rappresenta un efficace sostegno e utile confronto nell'ambito dell'intervento.

Inoltre sono previsti **incontri periodici con il Coordinatore** del servizio per il monitoraggio e la verifica dell'intervento, il passaggio di informazioni e la comunicazione necessaria al buon esito delle attività.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PERSONALE	possessi di titolo e/o esperienza di lavoro con utenti disabili	Operatori in organico con il titolo o almeno due anni d'esperienza su C.V.
LIMITAZIONE DEL TURN OVER E CONTINUITÀ EDUCATIVA PER CICLO SCOLASTICO	Supporto da parte dei coordinatori per affrontare le eventuali criticità	incontri periodici programmati con tutti gli operatori
FORMAZIONE /SUPERVISIONE	un incontro di formazione/supervisione al mese	frequenza degli operatori rilevata dai registri appositi
LAVORO DI RETE	incontri periodici con assistenti sociali, centri riabilitativi, agenzie educative, scuola e famiglie degli utenti	verbali e/o report degli incontri

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio fa riferimento al sistema di qualità della Cooperativa per quanto riguarda le procedure di gestione del personale, la formazione, il monitoraggio dell'andamento del servizio, la verifica dei fornitori.

Opera in conformità:

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio

COSTI E CONVENZIONI

Il servizio è privato e prevede una tariffa oraria.

Si segnala che per i beneficiari della "dote di cura" e dell'assegno di "vita indipendente" è possibile utilizzare le risorse messe a disposizione da queste misure per fruire del servizio.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **telefonticamente** al numero 335 14 35 217 o via mail (scuola@coopsaba.it) al Coordinatore
- **presso gli uffici** della Cooperativa SABA ai numeri 010 59 60 583, info@coopsaba.it o a domiciliareprivata@coopsaba.it

Entro i 30 giorni successivi il Coordinatore informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la risoluzione dell'istanza sollevata.

SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE

Via XX Settembre 5/9 – 16121 Genova
tel 010 59 60 583
cell 335 14 35 217

domiciliareprivata@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/educativo-domiciliare



IL NIDO DELL'ORSA

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE INFANZIA

IL SERVIZIO

“Il Nido dell’Orsa” è un **servizio privato convenzionato** con il Comune di Genova e **accreditato** dalla Regione Liguria.

Svolge la sua **attività socio-educativa dal 2004** nel quartiere di Pegli, proponendosi ai bambini e alle loro famiglie come **luogo di incontro, confronto e condivisione.**

OBIETTIVI

Il nido nasce dal desiderio di proporsi come luogo di promozione e **diffusione di una cultura dell’infanzia di qualità** per questo sostiene:

- la **centralità e l’identità dei bambini** valorizzando l’unicità di ognuno nella relazione con il gruppo;
- l’ascolto, la comunicazione e la valorizzazione delle **relazioni socio-affettive**;
- processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità e **l’espressione di ciascun bambino** in un clima di benessere e accoglienza;
- **apprendimenti non stereotipati** attraverso la scoperta e l’utilizzo di materiali non strutturati;
- **la partecipazione della famiglia** al percorso educativo.

GLI SPAZI

L’ambiente del “Nido dell’Orsa” è **ampio e luminoso, privo di barriere architettoniche** e concepito per sollecitare i bambini a esperienze di conoscenza, gioco e scoperta.

Internamente si estende su uno **spazio di circa 700 mq** con

- saloni e spazi dedicati ad attività specifiche (biblioteca, spazio dei giochi montessori, stanza del gioco simbolico angolo della musica, laboratorio grafico pittorico)
- stanze dedicate ai momenti di routine (spazio della cura, del pranzo, della nanna)
- **cucina interna**, elemento di qualità che offre inoltre la possibilità di un servizio individualizzato nel delicato momento dello svezzamento
- **grande spazio esterno** formato da un’**area verde** a prato ed un’**area attrezzata** con giochi permanenti.

Dal 2019 è stato realizzato nell’area esterna un **percorso-giardino sensoriale** come strumento didattico e spazio educativo, formato da:

- una parte tattile orizzontale da esplorare a piedi nudi
- percorso motorio
- sabbiere
- una zona orto
- casetta

ORGANIZZAZIONE

ORARIO

Il Nido dell’Orsa è aperto tutto l’anno (agosto escluso) dal **lunedì al venerdì** dalle **7.30 alle 16.30** con possibilità di prolungamento di orario fino alle 17 (su una richiesta minima di famiglie).

Nel mese di agosto, l’equipe si rende disponibile a valutare l’apertura secondo le richieste delle famiglie.

ACCESSO

Il Nido dell'Orsa accoglie **45** bambini nella fascia d'età **3 mesi - 3 anni** senza distinzione di sesso, origine nazionale, etnica, socio-economica, religione, lingua, disabilità o da qualsiasi altra condizione e caratteristica del bambino e dei suoi genitori.

Il gruppo dei bambini è suddiviso in **due gruppi in base all'età**: i piccoli (dai 3 ai 18 mesi), i grandi (dai 18 ai 36 mesi).

COME SI RICHIEDE L'ACCESSO

- **PRENDERE APPUNTAMENTO TELEFONICAMENTE CON IL COORDINATORE DEL SERVIZIO CHE ACCOMPAGNA LA FAMIGLIA NELLA VISITA DEGLI SPAZI, ILLUSTRANDO IL PROGETTO EDUCATIVO DEL NIDO E SPIEGA LE MODALITÀ DI FREQUENZA,**
- **COMPILARE LA DOMANDA DI ISCRIZIONE** DISPONIBILE PRESSO LA SEGRETERIA,
- FORMALIZZARE L'ISCRIZIONE CON IL **VERSAMENTO DELLA QUOTA ANNUALE.**

IL NIDO DELL'ORSA INOLTRE RISERVA 1 POSTO ALL'INSERIMENTO DI BAMBINI SEGUITI DAI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI PER SITUAZIONI FAMILIARI PROBLEMATICHE. IN QUESTO CASO VIENE APPLICATA L'ESENZIONE TOTALE DELLE RETTE, IL COSTO RELATIVO È COMPLETAMENTE A CARICO DELLA COOPERATIVA.

PRESA IN CARICO

L'ambientamento comporta un momento molto delicato, carico di significati affettivi sia per il bambino che per i genitori.

Da diversi anni viene proposto un **ambientamento di gruppo** con l'obiettivo di porre al centro la famiglia ed il bambino.

La **famiglia ha un ruolo** attivo nell'inserimento, in quanto "esperta" del proprio bambino.

L'**ambientamento di gruppo** prevede che le famiglie partecipino alle attività del nido per quattro giorni con un tempo che aumenta progressivamente.

Il successivo allontanamento della famiglia è un **percorso individualizzato** che tiene conto delle modalità di distacco e ambientamento individuali e specifiche di ogni bambino e famiglia.

In caso di inserimento al nido di **bambini portatori di handicap o disagio psico-fisico** la struttura si attiva per offrire alla famiglia un servizio adeguato.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

SULLA BASE DI UNA PROGRAMMAZIONE TEMPORALE DEFINITA CHE RAPPRESENTA LA RISPOSTA ALLE ESIGENZE E AI RITMI DEI BAMBINI, LE EDUCATRICI, IN CONTINUO ASCOLTO DEI BISOGNI INDIVIDUALI DI OGNUNO, VALUTANO E RIDEFINISCONO L'ARTICOLAZIONE DEI TEMPI E DEL CONTESTO. IN PARTICOLARE PER I PIÙ PICCOLI I TEMPI SONO SCANDITI DAI RITMI INDIVIDUALI DI SONNO E VEGLIA. SI PROPONE UNA **DIDATTICA PER LABORATORI** IN PICCOLO GRUPPO AL FINE DI FAVORIRE L'INSORGERE DI RELAZIONI SIGNIFICATIVE, PERMETTERE UN'OSSERVAZIONE SUL BAMBINO FACILITARE L'ESPRESSIONE DEL SINGOLO E LA CONDIVISIONE DELLE ESPERIENZE E DEGLI APPRENDIMENTI.

OFFERTA FORMATIVA

LA GIORNATA EDUCATIVA

7.30 - 9.30

accoglienza ambientamento, gioco libero

9.30 -10.00

merenda mattutina cura e igiene personale

10.00-11.00

attività guidate dall'adulto organizzate in piccolo gruppo e riposo per i più piccoli

11.00-12.30

cambio, cura e igiene personale e pranzo

12.30-13.00

cura e igiene personale e gioco libero

13.00-15.30

riposo pomeridiano, risveglio, cambio e igiene personale, gioco libero

15.30-15.45

merenda pomeridiana

15.45 -17.00

gioco libero ed uscita

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

La **relazione con le famiglie** rappresenta uno degli elementi che maggiormente qualificano l'esperienza educativa al Nido dell'Orsa per la costruzione della **continuità educativa e pedagogica**.

Nell'ottica di una gestione partecipata ogni anno vengono eletti due rappresentanti dei genitori al fine di vigilare sull'organizzazione, promuovere miglioramenti per il servizio e sviluppare relazioni con il territorio.

ALTRI SERVIZI

Il nido dell'Orsa, proponendosi come luogo di **promozione e diffusione di una cultura dell'infanzia**, sulla base dell'analisi dei bisogni espressi dal territorio, offre altri servizi:

- consulenze individuali e di gruppo a **sostegno della genitorialità**
- spazi d'incontro e sostegno alla **relazione genitore-figli**
- **biblioteca specializzata**, uno spazio per genitori e bambini, con servizio prestito e consultazione. È un'opportunità per i genitori di vivere il nido insieme al proprio bambino.
- accompagnamento e **sostegno delle famiglie straniere** nell'accesso ai servizi.

EQUIPE

L'organico del Nido è composto da un'**equipe multidisciplinare** e comprende un coordinatore pedagogico, educatori, una cuoca, personale ausiliario, un referente medico di struttura.

Il Nido dell'Orsa offre un **servizio per l'infanzia qualificato** attraverso l'esperienza e la professionalità del suo personale. Il rapporto educatore/bambino segue la normativa di riferimento.

La Cooperativa SABA garantisce che il personale impiegato sia in possesso dei titoli di studio richiesti dalla normativa vigente e supporta la professionalità dell'equipe attraverso una **formazione continua e un percorso di supervisione**.

È prevista la partecipazione di tirocinanti (in collaborazione con l'Università di Genova ed altre agenzie formative del territorio) e/o volontari (servizio civile nazionale e regionale), in affiancamento all'équipe educativa.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PROGETTO INDIVIDUALE SUL BAMBINO	Stesura del progetto individuale, osservazione e monitoraggio del percorso di sviluppo	Osservazione, monitoraggio e compilazione dei progetti individuali
PROGETTAZIONE DIDATTICA	Stesura annuale della programmazione didattica	Svolgimento e documentazione delle attività didattiche e dei laboratori
LAVORO DI EQUIPE	Incontri di equipe verbalizzati per programmare le attività e monitorare i progetti individuali con cadenza settimanale, incontri di supervisione con mensile	<ul style="list-style-type: none">- partecipazione alle riunioni- stesura dei verbali- incontri di formazione/aggiornamento su temi specifici di gruppo e/o individuali
PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE	Incontri, colloqui e proposta di occasioni di partecipazione alla vita del nido	<ul style="list-style-type: none">- incontri assembleari con i genitori per condividere il progetto pedagogico e presentare la programmazione didattica annuale- colloqui individuali con le famiglie,- attività di partecipazione dei genitori alla vita del nido
STRUTTURA	Accogliente e curata con spazi adeguati e rispettosi degli standard di sicurezza	Monitoraggio delle condizioni di pulizia e manutenzione degli spazi e degli arredi

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Nido dell'Orsa ha ottenuto la **Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008 e UNI EN ISO 9001:2015**

Opera in conformità :

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs193/07
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio.

Il Nido dell'Orsa si attiva per monitorare la soddisfazione dei clienti tramite colloqui con le famiglie e tramite la **somministrazione periodica di un questionario** o altri strumenti ritenuti idonei.

COSTI E CONVENZIONI

Le modalità di fruizione del **servizio privato** si differenziano in base alla frequenza.

Orari e tariffe sono esplicitate nel regolamento annuale consegnato alle famiglie al momento dell'iscrizione.

Sono **riservati 10 posti in convenzione con il Comune di Genova**: per accedervi si fa riferimento alla procedura dei nidi privati accreditati.

Per iscrizioni e informazioni è necessario prendere appuntamento con la Coordinatrice contattando il nido (nidorsa@coopsaba.it)

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **Telefonicamente o via mail** al Coordinatore del Servizio (reperibile dal lunedì al venerdì) ai numeri 0106981344- , nidorsa@coopsaba.it
- **presso gli uffici** della Cooperativa Saba ai numeri 010-5960583, info@coopsaba.it

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Coordinatore al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive.

Entro i 30 giorni successivi il Coordinatore informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

IL NIDO DELL'ORSA

Via Cialli 6d – 16155
Genova Pegli
tel 010 69 81 344

nidorsa@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/il-nido-dellorsa

FB Nido dell'Orsa



LA ROTONDA DEI BAMBINI

SCUOLA DELL'INFANZIA
PARITARIA

CARTA DEI SERVIZI

2025-2028

SETTORE INFANZIA

IL SERVIZIO

“La Rotonda dei bambini” è una **scuola infanzia paritaria Montessori**.

Svolge la sua **attività pedagogico-educativa dall'anno** nel quartiere di Carignano proponendosi ai bambini e alle loro famiglie come luogo di crescita, incontro, confronto e condivisione.

OBIETTIVI

La Scuola dell'Infanzia “La Rotonda dei bambini” fa propri i principi delle “Indicazioni Nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia” del 2012, per **favorire** nei bambini e nelle bambine lo **sviluppo dell'identità, dell'autonomia, della competenza e della cittadinanza**”.

La scuola infanzia si propone come luogo di promozione e **diffusione di una cultura dell'infanzia di qualità** per questo sostiene:

- la **centralità e l'identità dei bambini** valorizzando l'unicità di ognuno nella relazione con il gruppo;
- l'ascolto, la comunicazione e la valorizzazione delle **relazioni socio-affettive**;
- processi educativi tesi a sviluppare le potenzialità e l'**espressione di ciascun bambino** in un clima di benessere e accoglienza;
- **apprendimenti non stereotipati** attraverso la scoperta e l'utilizzo di materiali non strutturati;
- la **partecipazione della famiglia** al percorso educativo.

GLI SPAZI

La scuola si trova in un appartamento a piano terra di circa 200 mq ristrutturato nel 2021 e in pieno centro città.

Internamente è composto da

- un **ingresso accogliente** che consente una modalità di distacco graduale rispettosa dei tempi di ognuno ed è luogo di scambio reciproco tra insegnanti e genitori
- **aule luminose al cui interno sono suddivisi e strutturati spazi dedicati**:
 - al materiale montessori
 - al gioco simbolico
 - al gioco libero

Inoltre la scuola è dotata di un **ampio giardino**, attrezzato per attività e gioco libero **all'aria aperta tutto l'anno**.

ORGANIZZAZIONE

ORARIO

La Rotonda dei Bambini è aperta **dal lunedì al venerdì** compresi, **dalle 8.00 alle 16.30** con pre- scuola dalle 7.45 (su richiesta di minimo 12 bambini) e post scuola fino alle 18. nel mese di luglio si propone un'apertura come centro estivo e ad agosto è prevista la chiusura estiva.

ACCESSO

La scuola accoglie **46 bambini** nella fascia d'età **28 mesi - 6 anni**.

Il gruppo dei bambini è suddiviso generalmente in **3 sezioni**: il gruppo piccoli omogeneo per età (3 anni) e 2 gruppi eterogenei (4-5 anni).

COME SI RICHIEDE L'ACCESSO

PER ACCEDERE AL SERVIZIO OCCORRE

- **PRENDERE APPUNTAMENTO** TELEFONICAMENTE CON IL COORDINATORE DEL SERVIZIO CHE ACCOMPAGNA LA FAMIGLIA NELLA VISITA DEGLI SPAZI, ILLUSTRANDO IL PROGETTO EDUCATIVO E SPIEGA LE MODALITÀ DI FREQUENZA;
- **COMPILARE LA DOMANDA DI ISCRIZIONE** DISPONIBILE PRESSO LA SEGRETERIA,
- FORMALIZZARE L'ISCRIZIONE CON IL **VERSAMENTO DELLA QUOTA ANNUALE**.

PRESA IN CARICO

L'**ambientamento** avviene in maniera **graduale** e per piccoli gruppi per garantire al bambino una crescita di fiducia verso il nuovo ambiente e le maestre ed arrivare alla separazione dal genitore come un'esperienza connotata dall'**orgoglio del crescere** e non dal senso di abbandono.

Le maestre sono insegnanti abilitate all'insegnamento. Per ogni sezione è presente una maestra con specializzazione Montessori.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

LA "ROTONDA DEI BAMBINI" È UNA SCUOLA AD **INDIRIZZO MONTESSORI**. COME TALE SI BASA SUL CONCETTO CHE L'**INDIPENDENZA È IL FONDAMENTO DELLA DIGNITÀ DEL BAMBINO** E NON SI PUÒ ESSERE LIBERI SE NON SI È INDIPENDENTI.

ATTRAVERSO L'AUTONOMIA I BAMBINI IMPARANO A DARSİ REGOLE DI COMPORTAMENTO, TROVANO LEGGI PROPRIE CHE AIUTANO L'AZIONE NELLE SITUAZIONI NON CONOSCIUTE.

GLI OBIETTIVI NON SONO QUALCOSA A CUI GIUNGERE MA SONO MODIFICAZIONI DI CONOSCENZE SVILUPPATE E ASSIMILATE CON LA CONOSCENZA DIRETTA DEI MATERIALI.

OFFERTA FORMATIVA

LA GIORNATA EDUCATIVA

8.00 – 9.30

Entrata, Accoglienza, Gioco libero, giochi di socializzazione Laboratorio di lingua inglese per i bambini di 5 anni

9.30-10.00

Merenda, Igiene personale 10.00-11.15 Attività educativo-didattiche

11.15-11.50

Gioco libero in giardino, Igiene personale

11.50– 12.40

Pranzo

12.40- 14.30

Preparazione al riposo - Riposo per i bambini di 3 anni - Per i più piccoli è previsto un momento di riposo a seconda dei bisogni individuali

12.40-13.30

Gioco libero o organizzato in giardino per i bambini di 4,5 anni

13.30-14

Relax con ascolto di racconti o brani musicali per i bambini di 4-5 anni

14-15.50

Attività educativo-didattiche

15.50-16.30

Igiene personale – Merenda

16.30 -17.00

Prima uscita

17.00-18.00

Uscita posticipata

PROGETTO DI CONTINUITÀ

Inoltre ogni anno si realizza un **progetto di continuità con le scuole elementari** che i bambini andranno a frequentare. Le insegnanti prendono contatti con le maestre e, qualora le famiglie lo desiderino, accompagnano i bambini a conoscere la nuova realtà che li attenderà.

Analogamente si svolge un **progetto di continuità nido-infanzia** in collaborazione con alcuni asili nido del territorio.

L'esperienza, pensata per accogliere e conoscere i piccoli che frequenteranno la nostra scuola, vede coinvolti i nostri alunni più grandi nel ruolo di tutor nei confronti dei piccoli all'interno di attività presentate (vita pratica Montessori, spettacoli con le ombre, giochi con il colore).

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Parte integrante del progetto formativo della scuola, è improntato alla reciproca collaborazione con le famiglie e si fonda sulla **condivisione degli obiettivi** ed il **rispetto dei reciproci ruoli**.

La comunicazione con i genitori si svolge sia nella quotidianità, per lo scambio delle informazioni sul benessere e la salute dei bambini, sia in momenti di incontro più formalizzati come colloqui individuali (con le insegnanti e/o il coordinatore) e riunioni a cui partecipano la Coordinatrice, tutti i docenti e gli educatori.

Ai momenti istituzionali si aggiungono **momenti più ludici e festosi** (le feste della scuola, il pranzo con i genitori in giardino a maggio; le feste di compleanno) e "celebrazioni" ormai diventate **tradizione** come la festa per i bambini che andranno alla scuola elementare o lo spettacolo di fine anno presso un teatro cittadino vicino alla scuola.

EQUIPE

L'organico della scuola è composto da un'**equipe multidisciplinare** e comprende una **Coordinatrice**, 4 Insegnanti, 2 Tecnici (esperta delle attività artistiche, esperta di Lingua inglese), 1 Cuoca, 1 Addetta alle pulizie

La Coordinatrice svolge anche funzione di insegnante ed è presente in struttura tutti i giorni.

L'orario di servizio di ogni insegnante è attualmente di 25 ore settimanali.

La compresenza è variabile in base ai progetti di sezione, di laboratorio e alle uscite didattiche programmate collegialmente.

Tutte le insegnanti della scuola sono **abilite all'insegnamento nella scuola dell'infanzia**.

Per ogni sezione, è presente almeno un'insegnante abilitata anche alla **didattica differenziata Montessori**.

STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

REQUISITI	STANDARD	INDICATORI
PROGETTO INDIVIDUALE SUL BAMBINO	Stesura del progetto individuale, osservazione e monitoraggio del percorso di sviluppo	Osservazione, monitoraggio e compilazione dei progetti individuali
PROGETTAZIONE DIDATTICA	Stesura annuale della programmazione didattica	Svolgimento e documentazione delle attività didattiche e dei laboratori
LAVORO DI EQUIPE	Incontri di equipe verbalizzati per programmare le attività e monitorare i progetti individuali con cadenza settimanale, incontri di supervisione con mensile	<ul style="list-style-type: none">- partecipazione alle riunioni- stesura dei verbali- incontri di formazione/aggiornamento sui temi specifici di gruppo e/o individuali
PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE	Incontri, colloqui e proposta di occasioni di partecipazione alla vita della scuola	<ul style="list-style-type: none">- incontri assembleari con i genitori. Per condividere il progetto pedagogico e presentare la programmazione didattica annuale- colloqui individuali con le famiglie,- attività di partecipazione dei genitori alla vita della scuola
STRUTTURA	Accogliente e curata con spazi adeguati e rispettosi degli standard di sicurezza	Monitoraggio delle condizioni di pulizia e manutenzione degli spazi e degli arredi

SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La rotonda ha ottenuto la **Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008 e UNI EN ISO 9001:2015**

Opera in conformità:

- riconosciuto dal Miur
- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs193/07
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio.

La scuola si attiva per monitorare la soddisfazione dei clienti tramite colloqui con le famiglie e attraverso la **somministrazione periodica di un questionario** o altri strumenti ritenuti idonei.

COSTI E CONVENZIONI

Le modalità di fruizione del servizio privato si differenziano in base alla frequenza concordata con la Coordinatrice al momento dell'iscrizione.

Per iscrizioni e informazioni è necessario prendere **appuntamento con la Coordinatrice** contattando la scuola.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **telefonticamente o via mail** alla Coordinatrice (reperibile dal lunedì al venerdì) ai numeri 010 58 79 97, larotonda@coopsaba.it
- **presso gli uffici** della Cooperativa Saba ai numeri 010 59 60 583, info@coopsaba.it

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dalla Coordinatrice al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive.

Entro i 30 giorni successivi la Coordinatrice informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

LA ROTONDA DEI BAMBINI

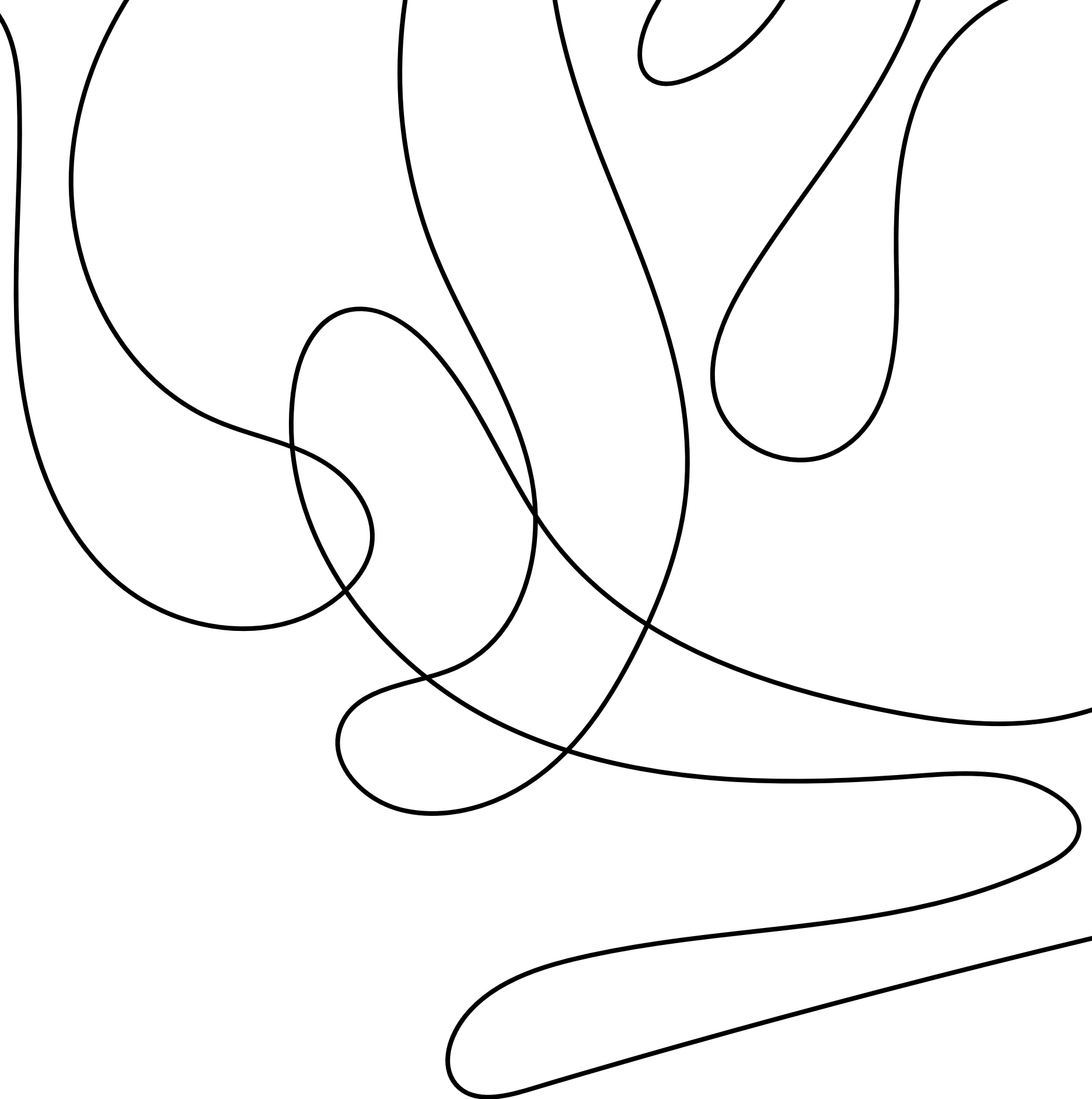
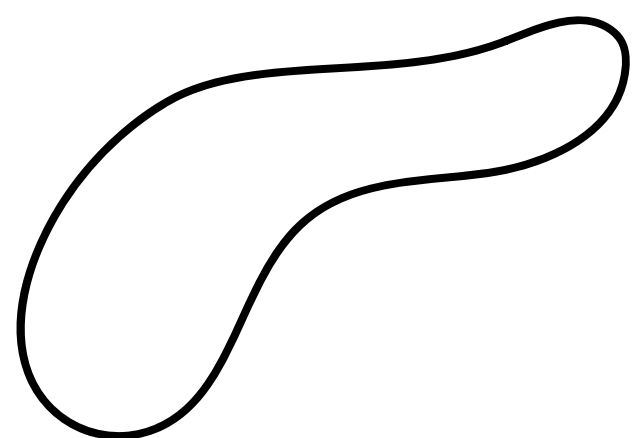
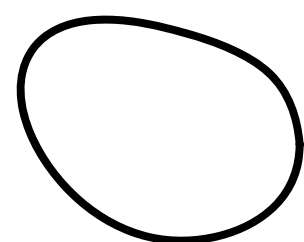
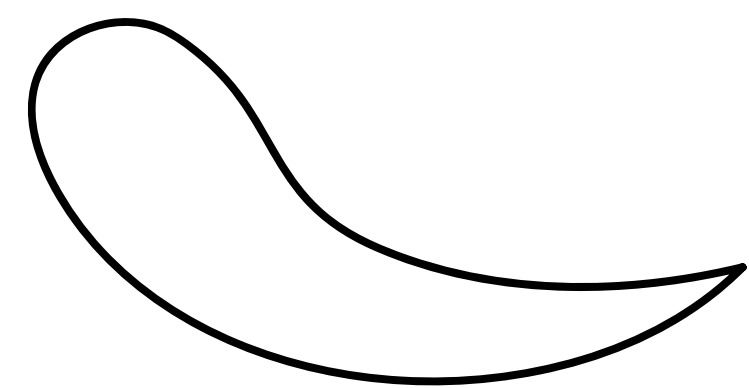
SCUOLA DELL'INFANZIA
PARITARIA

Via Corsica 16/1
16128 - Genova
tel 010 58 79 97

larotonda@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/la-rotonda-dei-bambini

FB: La Rotonda dei Bambini



SABBA

SOCIETÀ COOPERATIVA
SABA ONLUS
SEDE LEGALE: PIAZZA DEI
GRECI 5R - 16124 (GENOVA)

SEDE OPERATIVA: VIA XX
SETTEMBRE 5/9 SC. SIN -
16121 (GENOVA)

WWW.COOPSABA.IT
INFO@COOPSABA.IT
TEL 010 59 60 583
FB @COOPERATIVA SABA