



Carta dei Servizi

~ **2017/2020** *~*

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE S.A.B.A. onlus



Società Cooperativa Sociale S.A.B.A.

ONLUS

sede legale:

Piazza dei Greci, 5r CAP 16124

sede amministrativa:

Via T. Invrea, 20-22 CAP 16129

Tel. 010 5960583

Fax 010 5764127

e-mail: info@coopsaba.it



Member of CISQ Federation

RINA

ISO 9001:2008

Sistema Qualità Certificato



PRESENTAZIONE

Questa Carta dei Servizi illustra l'impegno di S.A.B.A.: realizzare prestazioni e servizi educativi, sociali e sanitari, attuati secondo standard trasparenti di qualità e professionalità.

La Carta è lo strumento per:

- **garantire** l'informazione sui principi fondamentali ai quali si ispira la cooperativa e sull'operatività dell'organizzazione
- **presentare** le caratteristiche principali delle singole attività e le modalità di accesso
- **dare** la possibilità ai fruitori dei servizi e a tutti gli operatori di esprimere reclami, segnalazioni e consigli.

S.A.B.A. è una cooperativa sociale ONLUS nata nel 1979 su iniziativa di un gruppo di donne; negli anni si è sviluppata fino all'attuale organizzazione che comprende oltre 200 lavoratori e più di 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;
- **realizzare e consolidare** posti di lavoro con caratteristiche di alta professionalità e specializzazione;
- **mantenere e sviluppare** la qualità dei servizi offerti.

La forma cooperativa, che segue i principi della mutualità, e il settore no-profit garantiscono in S.A.B.A. una forte integrazione tra impegno sociale, offerta di servizi e attività lavorativa basata sulla partecipazione e la responsabilità di tutti gli operatori. La maggior parte del personale è socio di S.A.B.A.. Tutti i dipendenti e/o collaboratori possono fare domanda di ammissione a soci al Presidente che, valutando insieme al C.d.A la motivazione ed il percorso professionale, svolge un colloquio informativo sui diritti e doveri del socio ed avvia la procedura di ammissione.

Le attività di S.A.B.A. si articolano in più piani di intervento: educativi, riabilitativi, assistenziali, sanitari, di mediazione culturale, di promozione sociale, etc. L'obiettivo, infatti, è di offrire più tipologie di servizio, per rispondere in modo adeguato a molteplici bisogni o richieste. In ogni servizio, inoltre, gli interventi sono individualizzati secondo le esigenze dei singoli fruitori.

La qualità è garantita dalla professionalità degli operatori (operatori socio sanitari, educatori, orientatori e mediatori al lavoro, operatori dell'accoglienza, mediatori interculturali, psicologi, infermieri, tecnici della riabilitazione, medici specialisti) e da contributi esterni (formatori, supervisori, consulenti tecnici, etc).

S.A.B.A. è iscritta all'Albo regionale delle cooperative sociali, aderisce alla Lega Ligure delle Cooperative, al Forum del Terzo settore, è iscritta al Registro degli enti e delle associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati. S.A.B.A. ha la propria sede nel centro cittadino e opera prevalentemente nell'area metropolitana genovese. L'ampia diffusione territoriale ha permesso di realizzare una forte sinergia con molti interlocutori nel settore sociale e sanitario, sperimentando nuove e molteplici modalità d'intervento, in collaborazione con Enti pubblici e privati. S.A.B.A. aderisce al Consorzio regionale C.Re.S.S., di cui è socia fondatrice, per allargare i propri spazi di intervento con la messa in rete delle risorse delle numerose cooperative aderenti e al Consorzio Motiva insieme ad altri Enti operanti nel settore dell'orientamento e della mediazione al lavoro che operano nei Centri per l'Impiego della Città di Genova. Dall'anno 2002 S.A.B.A. ha la certificazione UNI EN ISO 9001 e dal 2009 la certificazione UNI EN ISO 9001:2008. Dal 2012 applica il Sistema Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro.

Nel 2013 SABA ha approvato il proprio Codice Etico e dal 2014 si è dotata di un conseguente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo secondo quanto previsto dal D.Lgs 231/2001. La componente etica dell'organizzazione risulta non solo dalla natura dei servizi offerti, ma anche da alcune specificità:

- un'organizzazione dei tempi di intervento che favorisce e cerca di coniugare le esigenze dei singoli fruitori dei servizi e degli operatori stessi, in particolare nei confronti delle donne, nell'ottica delle pari opportunità;
- l'avviamento al lavoro di molti giovani e il supporto nell'apprendimento delle regole del comportamento professionale;
- l'ampia percentuale di stranieri nell'ambito dell'organico;
- la destinazione di posti gratuiti nei propri servizi per l'infanzia per situazioni di particolare difficoltà.

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 di competenza professionale in tutto il personale. 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, verifica e controllo.

GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Sono garantiti a ciascun membro dell'organizzazione, ai fruitori dei servizi e ai committenti non solo l'accesso alle informazioni, ma anche la possibilità di segnalare non conformità e di avere 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, in forma scritta e preferibilmente firmata, deve essere indirizzato al Responsabile Assicurazione Qualità della Cooperativa qualita.saba@libero.it oppure al Coordinatore del servizio interessato utilizzando i recapiti segnalati nella presente carta dei servizi. E' anche possibile presentare reclamo personalmente fissando un appuntamento con il Responsabile Assicurazione Qualità.

I responsabili competenti si impegnano a informare il cliente e il lavoratore delle decisioni prese in merito alle segnalazioni ricevute garantendo una risposta nel tempo massimo di 30 giorni. E' inoltre impegno di S.A.B.A. 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.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Le principali modalità organizzative dei servizi sono:

- il 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;

- l'équipe di lavoro: i servizi sono condotti da un gruppo di operatori nell'ambito del quale sono presenti qualifiche diverse. Laddove gli interventi sono di tipo individuale vengono organizzate riunioni di lavoro per il confronto tra gli operatori;

- i responsabili d'area: responsabile Amministrativo, del Personale e dei Servizi formano la direzione insieme al Presidente. Ad essi fanno riferimento i coordinatori per gli aspetti economici, per il personale (valutazione della professionalità, valorizzazione delle risorse e supporto), per la verifica complessiva dell'andamento del servizio, della progettazione individuale e del rispetto dei contratti stipulati. Altri responsabili d'area di S.A.B.A. sono Responsabile della Formazione, Responsabile della Progettazione e Responsabile Assicurazione Qualità ed inoltre i Responsabili di aree/settori di intervento specifici (ad esempio disabilità, stranieri, minori, prima infanzia).

- il consiglio d'Amministrazione: tutti i servizi fanno capo alla direzione e al consiglio d'amministrazione della cooperativa o, per i servizi consortili, a quello del C.Re.S.S. Ciò permette di avere una strategia complessiva coerente e di mantenere i principi fondamentali di qualità in ogni settore. Il C.d.A. di S.A.B.A. da Maggio 2015 è composto da 6 consiglieri eletti dall'Assemblea dei soci con mandato triennale;

- le professionalità: attualmente sono presenti in S.A.B.A. le seguenti figure: educatori professionali, operatori socio educativi, orientatori e mediatori al lavoro, infermieri professionali, insegnanti, assistenti alla comunicazione, operatori socio-assistenziali, OSS, mediatori interculturali (ambito educativo, sanitario, lavorativo, giudiziario), tecnici della riabilitazione (neuropsicomotricisti, musicoterapisti, logopedisti, fisioterapisti, arteterapista, danzaterapista), psicologi, neuropsichiatri, impiegati, operatori ausiliari, operatori informatici, medici specialisti.

GESTIONE RISORSE UMANE

Si individuano nella selezione e nella gestione delle risorse umane 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. Successivamente i coordinatori valutano le competenze tecniche.

- gestione del personale: il responsabile del Personale insieme ai coordinatori e attraverso colloqui individuali valuta il percorso lavorativo di ognuno in termini di adeguatezza al ruolo, motivazione, disponibilità e competenze specifiche. Gestisce, inoltre, la mobilità sui servizi in base alle esigenze di cooperativa, favorendo per quanto possibile le richieste dei singoli. In collaborazione con il responsabile della Formazione segue l'iter formativo degli operatori.

FORMAZIONE

La formazione è parte integrante dei servizi offerti, nonché un importante indicatore di qualità.

Essa consiste 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, ecc.);
- partecipazione a corsi, seminari, convegni esterni su tematiche attinenti l'area sociale, l'organizzazione, le principali teorie di riferimento;
- attività formative per le figure gestionali.

Gli obiettivi principali sono:

- potenziamento della professionalità;
- manutenzione e sviluppo della qualità del servizio;
- individuazione e valorizzazione di energie e capacità potenziali;
- prevenzione del burn-out.

S.A.B.A. IN RETE NEL TERRITORIO GENOVESE

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

S.A.B.A. si propone come partner della Pubblica Amministrazione a livello centrale e territoriale (in particolare Comune di Genova e 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) o Associazioni di volontariato quali ARCI, U.I.S.P., A.G.E., SHALOM, etc.

S.A.B.A. aderisce alla Lega delle Cooperative, al Forum del Terzo Settore ed è tra i fondatori del Consorzio Regionale di Servizi Sociali (C.Re.S.S.) e del Consorzio MOTIVA nei cui servizi interviene con proprio personale o come ente gestore. Collabora inoltre con la Federazione Regionale Solidarietà e Lavoro, l'Associazione AS.ME.C (Associazione dei Mediatori Culturali); Il Consiglio CISA (Cooperazione Internazionale, Solidarietà, Accoglienza); partecipa al Co.R.E.R.H., Coordinamento Regionale Istituti Riabilitativi per l'Handicap ex art.26, e collabora con la Consulta Provinciale e Regionale Handicap.



ELENCO DEI SERVIZI

Il Nido dell'Orsa - Via Cialli, 6 d

Tel. e fax 010/6981344 - nidorsa@libero.it

Asilo nido accreditato e convenzionato col Comune di Genova
nidorsa@libero.it; www.ilniodellorsa.it

Asilo nido accreditato e convenzionato

La Rotonda dei bambini - Via Corsica, 16/1

Tel. 010 587997 Fax 010 5764127

larotonda@coopsaba.it - www.larotonda.coopsaba.it

Scuola dell'infanzia paritaria

Centro Arcipelago - Largo Cattanei, 3

Tel. e Fax. 010 383424 - centroarcipelago@libero.it

Centro riabilitativo accreditato per disabili

Centro Arcobaleno - Via S. Quirico, cancello Chiesa del Serro

T. 010/7261599 - F. 010/7260504 - arcobaleno@coopsaba.it

Centro riabilitativo per disabili gestito da S.A.B.A. nell'ambito del Consorzio C.Re.S.S.

Ambulatorio Arcipelago - Piazza Soziglia, 1/5

Tel. 010/2475667 - Fax. 010/5764127

ambulatorio.arcipelago@coopsaba.it

Centro ambulatoriale riabilitativo accreditato

Domiciliare Riabilitativa - Via T. Invrea, 20/22

Tel. 010 5960583 Fax 010 5764127

riabdom.coopsaba@libero.it

Servizio riabilitativo a domicilio per giovani disabili

Servizio socio educativo scolastico - Via T. Invrea, 20/22

Tel. 010 5960583 Fax 010 5764127 - scuola@coopsaba.it

Servizio educativo ed assistenziale per disabili

Servizio di sostegno scolastico - Nidi e Materne

Via T. Invrea, 20/22

Tel. 010 5960583 Fax 010 5764127 - sostegno@coopsaba.it

Sostegno didattico per bambini disabili

Comunità educativa assistenziale CEA "Baobab"

Piazza V. Veneto, 10 / 3-4

Tel. 0108600904 Fax 0108600911- cea2003@libero.it

CEA accreditata per minori in difficoltà

Comunità diurna CEDIS "La Tavola Rotonda"

Piazza V. Veneto, 10 / 1-2

Tel. e fax 0108600938 - latavolarotonda@coopsaba.it

Centro accreditato per minori e famiglie in difficoltà

Ambulatorio Morego San Quirico - Via Serro a Morego, 9

Tel. 0100987850, Fax 0100987854

www.ambulatoriomorego.it - morego@coopsaba.it

Ambulatorio medico specializzato

Servizio di mediazione culturale - Via T. Invrea, 20/22

Tel. 010 5960583 010 5848176 Fax 010 5764127

medcult@coopsaba.it

Centro prima accoglienza Minori Stranieri

Centro Sabù Via Serra, 7 - Tel. 389 9093753

centrosabu@gmail.com - villafreccia@coopsaba.it

Villa Freccia - Salita dei Sessanta, 60 - Tel. 327 3321198

Accoglienza Cittadini Stranieri richiedenti asilo

e protezione internazionale in alloggi cittadini.

Via T. Invrea, 20/22 - tel 010 5960583 fax 010 5764127

info@coopsaba.it

Via Garbarini, 2 - Stella fraz. S. Giovanni (Sv) - tel. 019 703244

Cell. 380 2393557 - s.husein@coopsaba.it

Servizi a titolarità **C.Re.S.S.** con partecipazione di operatori S.A.B.A.

Centro residenziale La Magnolia - Via Tonale, 37 - 39 - 41

Tel. e fax 010/6047498 - centrolamagnolia@coserco.it

Comunità residenziale per disabili

Centro residenziale "Germana Costa"

Via dei Caduti senza Croce, 12

T. 010/2481519 - F. 010/2349126 - germanacosta@libero.it

Comunità residenziale per disabili

Centro residenziale "Nucci Novi Ceppellini" - Via Teano, 19

Tel. e fax 0103742301 - fadvieoltre@virgilio.it

Comunità residenziale per disabili

Soggiorni estivi per disabili - S.ta Nuova N.S. del Monte, 3 c

Tel. 0108370309 Fax 0108375812 - c.re.s.s@libero.it

Soggiorni al mare ed in montagna per ragazzi disabili

Assistenza Domiciliare Handicap - Via Polleri, 3 - 1° piano

Tel. 0102471828 Fax 0102469361 - adh@coserco.it

Attività di assistenza a domicilio per disabili

Altri servizi con partecipazione S.A.B.A.

Consorzio Motiva - Via XX Settembre, 3/15

Tel. 010 2465980 - info@consorziomotiva.it

Fornitura di servizi per l'impiego

Centro Bambini e Bambine - Via Cairoli, 1

Tel. 010261092

Spazio Famiglia Levante - Via Sagrado, 15

Tel. e fax 0103995211 - spaziosfamiglialev@libero.it

ISFORCOOP - Salita Nuova N.S. del Monte, 3 c

Tel. 010837301 - sgenova@isforcoop-ge.it

Attività di orientamento e mediazione al lavoro per fasce deboli.



LO SVILUPPO DEI SERVIZI S.A.B.A. NEL TEMPO

Inizialmente S.A.B.A. svolge il proprio intervento soprattutto nei confronti di bambini, minori in difficoltà (si apre una Comunità Educativa Assistenziale) e anziani. Nei primi anni '80 vengono attivati i servizi per i disabili, anche in collaborazione con il C.Re.S.S., sia nelle scuole sia in centri sanitari di riabilitazione (centri Arcobaleno e Arcipelago, servizio residenziale L'Altalena). Successivamente si sperimentano per alcuni anni anche altre attività: animazione, rivolta sia ad anziani sia a disabili, gestione e direzione di una scuola elementare a Recco (La Nuova Scuola), aiuto alla comunicazione per non udenti, un centro per l'infanzia: L'Albero del Riccio.

Nell'arco degli anni '90, la cooperativa allarga il proprio campo di attività: viene aperto un nuovo centro di riabilitazione nel Centro Storico (Ambulatorio Arcipelago); il centro consortile residenziale L'Altalena si amplia con una nuova struttura rivolta ad utenti con handicap psichico: la Microcomunità; tramite il consorzio C.Re.S.S. S.A.B.A. partecipa al servizio dell'assistenza domiciliare agli anziani e ai disabili. Si consolidano i rapporti di collaborazione con Enti di Formazione per attività di docenza nel settore dell' inserimento lavorativo per minori disabili, e in quello della formazione per operatori sociali. S.A.B.A. inoltre prende parte alla progettazione relativa alla L.285/97 e in quest'ambito dal 1999 partecipa alla gestione di servizi, quali gli Spazi Famiglia del Levante e del Centro Est e i Laboratori Educativi Territoriali (L.E.T.) in diverse zone della città; si occupa inoltre di animazione linguistica per bambini/e e ragazzi/e stranieri/e.

Nel 2000 nasce il servizio di mediazione culturale a favore degli stranieri, e in questo ambito S.A.B.A. stipula numerose convenzioni tra cui principalmente con il Comune e la Provincia di Genova, con la A.S.L. 3, con gli Ospedali cittadini, con il Ministero della Giustizia, con l'Auxilium. 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. Dal 2001 inizia la collaborazione con il Comune di Genova per il servizio estivo in alcune scuole materne comunali cittadine, attività che negli anni seguenti verrà rivolto anche ad alcuni nidi genovesi.

Negli anni seguenti S.A.B.A. consolida le proprie attività, in particolare il servizio scolastico e quello di mediazione culturale acquistano maggiore qualificazione, e si apre a

interventi specializzati mirati a tipologie specifiche: interventi 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. Contemporaneamente si impegna nell'apertura e successivo consolidamento di due importanti 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.

L'area dei servizi per i minori a rischio di SABA subisce delle modifiche progettuali nel periodo successivo fino ad arrivare all'attuale sistema costituito dalla Comunità educativa residenziale Il Baobab e dalla Comunità educativa diurna a integrazione sanitaria La Tavola Rotonda che accolgono minori di entrambi i sessi della fascia di età compresa dai 6 ai 18 anni.

Nell'ambito dei progetti dedicati al "Dopo di noi" a gestione C.Re.S.S. nel 2008 nasce il Centro residenziale e diurno per disabili La Magnolia e nel 2011 il Centro residenziale e diurno per disabili Nucci Novi Ceppellini con il coinvolgimento delle famiglie dell'Associazione "Fa.Di.Vi. e Oltre". SABA partecipa alle attività di entrambe le strutture.

Sempre dal 2011 S.A.B.A. amplia le proprie competenze nelle attività di supporto ai bambini con disabilità attraverso l'acquisizione del servizio di sostegno scolastico presso i nidi e le materne comunali, servizio riconfermato anche per gli anni successivi.

Negli ultimi anni inoltre viene dedicato un impegno significativo per lo sviluppo di nuovi progetti in ambiti di particolare rilevanza per il futuro come i servizi ai cittadini stranieri e il settore della sanità privata.

Per quanto riguarda l'intervento a favore delle persone straniere richiedenti asilo S.A.B.A. sviluppa la propria attività sia sulla prima accoglienza, garantendo l'ospitalità in appartamento e il necessario supporto, sia sulle attività di integrazione previste per le persone inserite nel Servizio di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati in collaborazione con il Comune di Stella.

Dal 2014, inoltre, la Cooperativa gestisce, inizialmente da sola e poi in ATI con altri Enti, due strutture dedicate all'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati nell'ambito dei progetti finanziati dal FAMI (Fondo Asilo Migrazione e Integrazione).

Da settembre 2015 è operativo l'Ambulatorio Sanitario Morego che, con una particolare attenzione alla presa in carico della persona, offre ai cittadini una buona gamma di specialità mediche, professionisti qualificati e tariffe contenute.



IL NIDO DELL'ORSA

Via Cialli 6d - 16155 - Genova Pegli
Tel 010 6981344
nidorsa@coopsaba.it www.ilnidodellorsa.it
Pagina Facebook: Nido dell'orsa

Il Nido dell'Orsa, svolge la sua attività socio-educativa a Pegli dal 2004, proponendosi ai bambini e alle loro famiglie come luogo di incontro, confronto e condivisione.

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.

Il nido dell'Orsa è un servizio privato, convenzionato con il Comune di Genova e accreditato dalla Regione Liguria.

Accoglie 45 bambini, dai 3 mesi ai 3 anni, è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30 (con possibilità di entrata anticipata alle 7.00 e prolungamento fino alle 18.00 su richiesta), tutto l'anno ad esclusione di agosto in cui ci si rende disponibili a valutare l'apertura secondo le richieste delle famiglie. Il gruppo dei bambini è suddiviso in due sezioni in base all'età: i piccoli (dai 3 ai 16 mesi) e i grandi (dai 17 ai 36 mesi).

Il rapporto educatore/bambino segue la normativa di riferimento, 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.

Il nido dell'Orsa, proponendosi come luogo di promo-



zione e diffusione di una cultura dell'infanzia, sulla base dell'analisi dei bisogni espressi dal territorio, offre altri servizi quali consulenze individuali e di gruppo a sostegno della genitorialità, incontri per le mamme in attesa, spazi d'incontro e sostegno alla relazione genitore-figli, biblioteca specializzata, accompagnamento e sostegno delle famiglie straniere nell'accesso ai servizi, ecc.

STRUTTURA

L'ambiente ampio e luminoso, privo di barriere architettoniche, è concepito e vissuto come interlocutore educativo che sollecita i bambini a esperienze di conoscenza, gioco, scoperta e ricerca. Il Nido dell'Orsa si estende su circa 700 mq e dispone di altrettanti metri quadri di spazi esterni. Accanto ai saloni di sezione, che sostengono e favoriscono lo sviluppo delle competenze, vi sono stanze dedicate ad attività specifiche, quali la biblioteca, la stanza del gioco motorio, il laboratorio di grafica. Gli spazi dedicati ai momenti di routine (spazio della cura, del pranzo, della nanna) sono pensati per favorire la relazione e la reciprocità tra educatore e bambino, con l'obiettivo di offrire rassicurazione al bambino. Elemento di qualità è la cucina interna, che offre la possibilità di un servizio individualizzato, in particolare nel delicato momento dello svezzamento. L'ampio giardino è organizzato in un'area verde a prato non strutturata ed un'area attrezzata con giochi permanenti.

IL PERSONALE

L'organico del nido è composto da un'equipe multidisciplinare e comprende coordinatore pedagogico, educatori, cuoca, personale ausiliario e pediatra. Il Nido dell'Orsa offre un servizio per l'infanzia qualificato attraverso l'esperienza e la professionalità del suo personale. La Cooperativa S.A.B.A. 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. E' 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.

LA GIORNATA EDUCATIVA

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.

7.00 - 9.30 accoglienza e ambientamento, gioco libero
9.30 - 10.00 merenda mattutina
10.00-11.00 attività guidate dall'adulto organizzate in piccolo gruppo e riposo per i più piccoli
11.00-11.30 cambio, cura personale e preparazione al pranzo
11.30-12.30 pranzo
12.30-13.00 cura personale e gioco libero
13.00-15.00 riposo pomeridiano
15.00-15.30 risveglio, cambio e gioco
15.30-16.00 merenda pomeridiana
16.00-16.30 gioco libero ed uscita (su richiesta si prevede il prolungamento fino alle 18.00)

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

La relazione con le famiglie rappresenta uno degli elementi che maggiormente qualificano l'esperienza educativa al Nido dell'Orsa, in quanto determina la costruzione della continuità educativa e pedagogica. A consolidare la relazione quotidiana sono previsti e programmati durante l'anno diversi momenti strutturati quali:

- incontri assembleari con i genitori, per discutere gli aspetti generali dell'organizzazione del servizio e la programmazione delle attività.
- colloqui individuali con le famiglie, per costruire un dialogo ravvicinato e personalizzato. Essi possono essere richiesti sia dalla famiglia che proposti dagli educatori.
- incontri tematici svolti dal coordinatore pedagogico o da

esperti, tesi a sviluppare e sostenere competenze genitoriali.

- feste come momenti conviviali e di conoscenza tra la rete familiare e gli educatori.
- biblioteca, spazio per i genitori e i bambini è aperta tutti i giorni nelle ore pomeridiane e offre servizio prestito, consultazione ed è un'opportunità per i genitori di vivere il nido insieme al proprio bambino.

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.

QUALITA' DEL SERVIZIO E SUA VALUTAZIONE

Per quanto riguarda gli strumenti ed i momenti di verifica dell'attività svolta al nido, il personale educativo utilizza la riunione settimanale d'équipe, l'osservazione e la documentazione delle attività dei bambini. È previsto, inoltre, un costante monitoraggio dell'offerta, sia dal punto di vista pedagogico, sia rispetto alla qualità attesa o percepita, nonché in merito agli aspetti gestionali indispensabili per un buon funzionamento del servizio.

Annualmente viene proposto alle famiglie un questionario di soddisfazione e valutazione della qualità che permette di modulare il servizio sulla base dei bisogni dei clienti. Per la creazione di un rapporto collaborativo, in qualsiasi momento le famiglie possono esprimere le loro opinioni utilizzando la "scatola dei consigli e dei reclami", posta all'ingresso o rivolgendosi al coordinatore del servizio.

Il Nido dell'Orsa opera in conformità alla Legge 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza, al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs 193/07, al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio, al D.Lgs 196/2003 sulla privacy.

COSTI

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 9 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.

LA ROTONDA DEI BAMBINI

Scuola dell'Infanzia Paritaria
Via Corsica, 16/1 16128 - Genova
Tel. 010 587997 Fax 010 5764127
Indirizzo e-mail: larotonda@coopsaba.it
www.larotonda.coopsaba.it
Pagina facebook: La Rotonda dei Bambini

“La Rotonda dei bambini” è una scuola materna paritaria che ospita bambini dai 28 mesi ai 6 anni. E' sita in un appartamento di circa 200 mq, con una cucina che permette di cucinare i pasti quotidianamente; è dotata di ampio giardino, attrezzato con giochi e in posizione protetta, per giocare all'aria aperta tutto l'anno. Le aule sono colorate e luminose: l'ingresso accogliente consente ai genitori di distaccarsi gradualmente dai propri bimbi ed anche di incontrare il personale educativo per un reciproco scambio di informazioni. Gli altri spazi sono: laboratorio di pittura, spazio dedicato ai giochi con una grande vasca per il gioco delle costruzioni, palestra, aula biblioteca/spazio lettura.

ORGANIZZAZIONE

La Rotonda dei Bambini è aperta dal lunedì al venerdì compresi, tutto l'anno ad eccezione del mese di agosto, nei seguenti orari:

Pre-scuola 7.45 – 9

Scuola 9 -16.30

Post-scuola 16.30 – 18.

L'équipe sviluppa, sotto la guida della direzione, un progetto pedagogico condiviso con le famiglie attraverso il dialogo e la collaborazione costanti. Il Piano dell'Offerta formativa oltre alle attività didattiche indicate dai programmi ministeriali comprende: l'attività di lingua straniera con certificazione Trinity alla fine del terzo anno, l'educazione artistica condotta da una Maestra d'arte diplomata presso l'Accademia Ligustica Belle Arti di Genova, il laboratorio di teatro che si conclude con uno spettacolo presso



il Teatro della Tosse ed infine le attività di danza e nuoto. Annualmente, inoltre, viene programmato il calendario delle uscite didattiche sul territorio, cui si aggiunge nel mese di maggio la Settimana verde in località Mattie (To).

PROGETTI DI CONTINUITA': Ogni anno si realizza un progetto di continuità con le scuole elementari che i nostri bambini andranno a frequentare. Le insegnanti prendono contatti con le scuole e con le maestre, qualora le famiglie lo desiderino, e accompagnano i bambini a conoscere la nuova realtà che li attende. Analogamente si svolge un progetto di continuità nido-materna 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 del laboratorio del colore.

EQUIPE: diretta da una Coordinatrice (diploma Istituto magistrale, diploma di educatore professionale, psicologa), è composta da tre docenti (di cui due specializzate nel metodo Montessori e con diploma ortofrenico), due educatrici, una tecnica del laboratorio artistico ed un'esperta in lingua inglese madrelingua, oltre alla cuoca ed al personale ausiliario. Due educatrici possiedono titoli e competenze specifiche in ambito pedagogico ed interculturale. L'équipe propone, elabora e approva il POF all'inizio di ogni anno scolastico; definisce i criteri generali cui si ispira l'operato di ogni singolo docente, predispone i progetti educativi individualizzati. L'équipe, supportata da un'attività di supervisione, si riunisce settimanalmente per tradurre ed applicare le linee generali definite nel POF sul piano didattico ed educativo, verificare l'andamento delle attività, individuare e programmare le uscite didattiche sul territorio, progettare i piani educativi individualizzati.



RAPPORTO SCUOLA E FAMIGLIE: parte integrante del progetto formativo della scuola, è improntato a reciproca collaborazione e si fonda sulla condivisione degli obiettivi ed il rispetto dei reciproci ruoli. La comunicazione con i genitori si svolge anche nella quotidianità, per lo scambio delle informazioni sul benessere e la salute dei bambini, inoltre vengono individuati momenti di incontro più formalizzati quali le riunioni e i colloqui individuali con i genitori che ne fanno richiesta. Alle riunioni con tutti i genitori partecipano la Coordinatrice, tutti i docenti e gli educatori: la prima si svolge ad inizio anno scolastico, per l'elezione dei rappresentanti dei genitori, uno per sezione. La seconda si svolge a febbraio. E' la sede in cui vengono riportate tutte le istanze della scuola, dal punto di vista dei docenti, degli studenti e dei genitori.

A questo si aggiungono le feste della scuola, organizzate perché la conoscenza si costruisca anche attraverso momenti di gioia e condivisione delle tradizioni: il pranzo con i genitori in giardino a maggio; le feste di compleanno con uno specifico laboratorio dedicato ai bambini che compiono gli anni in quel mese; la festa per i bambini che andranno alla scuola elementare, che si svolge a giugno e rappresenta un rito di passaggio importante per tutti i bambini. L'anno scolastico si conclude con uno spettacolo presso il Teatro della Tosse, che è la traduzione concreta, nata dalla fantasia dei bambini, dei contenuti didattici delle attività.

INDICATORI DI QUALITA'

- Progettazione: tutti i docenti possono elaborare, singolarmente o in sinergia con altri insegnanti, progetti didattici, vagliati ed eventualmente approvati dall'Equipe didattico/educativa;
- Professionalità dell'équipe, composta, oltre che da

personale docente con titoli di studio richiesti dalla normativa vigente, anche da educatori con professionalità specifiche;

- Organizzazione delle attività articolata su piccoli gruppi, in modo da garantire un rapporto educatore/ bambino superiore a quello di legge e, quindi, di presentare un POF più articolato e ricco di proposte;
- Cura degli spazi e degli arredi, in termini di funzionalità ma anche di piacevolezza;
- Preparazione quotidiana dei pasti tramite la cucina diretta;
- Rapporto con le famiglie.

La Rotonda dei bambini opera in conformità alla Legge 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza, al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs 193/07 al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio, al D.Lgs 196/2003 sulla privacy.

COSTI: 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 al mattino tra le 8 e le 11.

RECLAMI E SUGGERIMENTI: I genitori hanno la possibilità di far pervenire reclami e suggerimenti presso “La Rotonda dei Bambini”: la responsabile è reperibile al numero 010/587997. E' possibile anche rivolgersi alla sede della S.A.B.A. (010/5960583) o agli indirizzi e-mail: larotonda@coopsaba.it oppure info@coopsaba.it.



CENTRO DIURNO RIABILITATIVO ARCIPELAGO

Largo Cattanei, 3 Genova - Quarto
Tel. e Fax 010 383424
e-mail: centroarcipelago@libero.it

Il Centro diurno riabilitativo Arcipelago è un servizio riabilitativo ex articolo 26 L.833/78, nato nel 1992 in convenzione con la ASL 3 genovese ed accreditato dal 2008 secondo la normativa regionale. Il Centro fornisce prestazioni sanitarie e riabilitative dirette al recupero funzionale e sociale di persone affette da patologie fisiche, psichiche e sensoriali. La sua finalità è quella di 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. Il servizio e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, allo scopo di soddisfare i bisogni dell'utente e promuoverne il benessere.

Il centro è ospitato in una struttura priva di barriere architettoniche che si sviluppa su un unico piano di mq 291,50 e comprende: una sala medica; un ampio salone con due accessi indipendenti; una veranda opportunamente attrezzata per attività; tre locali per i trattamenti; un ufficio; due magazzini adibiti a dispensa; due servizi attrezzati per disabili; servizi e spogliatoi per il personale; una cucina. Il Centro dispone anche di un'ampia terrazza allestita con veranda, con accesso ad area verde.

ORGANIZZAZIONE

Il Centro è aperto tutto l'anno, escluso i giorni festivi, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 ed il sabato fino alle 13.00. E' previsto un numero massimo di 20 ospiti della fascia giovane/adulta divisi in due gruppi a seconda delle tipologie di disabilità, per facilitare interventi più mirati. La richiesta di ricovero al presidio 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 tramite Posta certificata. Viene salvaguardato il rispetto della libera scelta espressa dall'utente e dalla famiglia. La Direzione Distrettuale attiverà l'Unità di valutazione multidisciplinare per valutare i bisogni riabilitativi assistenziali dell'utente e definire la tipologia di intervento riabilitativo. La Asl si impegna a comunicare entro 15 giorni a mezzo di posta certificata 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.

Per ogni nuovo inserimento viene applicato il criterio della gradualità e dell'osservazione. E' stabilito un periodo di prova di 30 giorni durante il quale viene formulato e verificato 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 quindicinali di formazione/supervisione per il personale riabilitativo, incontri mensili di programmazione e discussione dei casi con l'intera équipe.

Vengono inoltre programmati regolarmente incontri con i familiari, 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 familiari 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.

EQUIPE

L'équipe è composta dal Direttore medico, il Direttore



tecnico, la Psicologa, Infermieri, Tecnici della Riabilitazione, Educatori, Operatori sociosanitari e Ausiliari. Tutti gli operatori hanno esperienza nel settore dei servizi alla persona ed hanno effettuato formazione nell'area riabilitativa; inoltre è prevista una pianificazione della formazione e la partecipazione a corsi di aggiornamento professionale. L'équipe usufruisce regolarmente di supervisione specialistica. Il Centro Arcipelago prevede anche la presenza di volontari del servizio civile, figure di volontariato e di tirocinanti di scuole superiori e universitari.

TRATTAMENTI RIABILITATIVI E MODALITÀ' DI PRESA IN CARICO

Il Centro fornisce prestazioni sanitarie riabilitative e assistenziali nell'ottica del modello Biopsicosociale che vede l'integrazione delle diverse dimensioni 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 (2011) e relative integrazioni.

La progettazione si basa su una valutazione multidimensionale del funzionamento e della disabilità, attraverso l'utilizzo di strumenti criteriali quali il Profilo Funzionale, SIS, VAP-H, BAB, ICF.

INDICATORI DI QUALITÀ'

Il Centro Diurno Arcipelago è da sempre caratterizzato da flessibilità dell'intervento, rapporto costante con i Servizi territoriali, inserimento del progetto riabilitativo in una più ampia rete di servizi, collaborazione costante con le famiglie tramite incontri con il Direttore Sanitario e un puntuale scambio di informazioni.

Gli indicatori sono riferiti:

- agli ospiti (appropriatezza dei trattamenti, continuità delle cure, efficacia ed efficienza del progetto, tempestività e sicurezza degli interventi)
- all'équipe (Stabilità nel tempo, supervisione, formazione, prevenzione del burn-out).

SISTEMI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO

Il Centro Riabilitativo Arcipelago ha ottenuto la Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008; opera in conformità alla legge 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza, al manuale di autocontrollo HACCP del DLgs193/07, al D. Lgs 196/2003 sulla privacy e al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio.

E' 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. La persona disabile, la sua famiglia ed i Servizi hanno la possibilità di presentare reclami o far pervenire suggerimenti presso il Centro. Il Centro si attiva per monitorare la soddisfazione del cliente/utente tramite colloqui, la somministrazione periodica di un questionario o altri strumenti ritenuti idonei. Il Coordinatore è reperibile dal lunedì al venerdì presso il centro.

I costi del servizio sono a carico del S.S.N. ad eccezione della compartecipazione della famiglia, se dovuta, secondo le modalità previste dalla DGR 845/20014.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati telefonicamente al coordinatore del servizio via email o lasciandone comunicazione anche in forma anonima presso l'apposita cassetta posta all'interno dei locali del centro Arcipelago.

Il coordinatore ne darà comunicazione al responsabile Qualità (RAQ) in modo tempestivo e comunque non oltre 3 giorni. Il RAQ le gestirà secondo le procedure Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive. Entro i 30 giorni successivi il Coordinatore informerà l'interlocutore sulle iniziative intraprese per risolvere il problema sollevato.



CENTRO DIURNO RIABILITATIVO ARCOBALENO



Via San Quirico cancello Chiesa del Serro 16163
Genova Tel. 010 7261599 Fax 010 7260504
e-mail:arcobaleno@coopsaba.it

L'attenzione alla qualità dei servizi è uno dei principi fondamentali che contraddistingue il consorzio C.Re.S.S. e la cooperativa S.A.B.A., cui è affidata la gestione del Centro Diurno Riabilitativo Arcobaleno. C.Re.S.S. è un consorzio sociale che riunisce nove cooperative sociali di tipo A (fra cui S.A.B.A.), due di tipo B, e si pone 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.

PRESENTAZIONE

Il Centro (ex art. 26 L: 833/78) nasce nel 1987 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 comorbilità. La sua finalità è quella di 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. 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 dalla mensa, la cucina, tre sgabuzzini ed un bagno.



Il piano superiore, 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 e dal bagno del personale. All'esterno, un ampio giardino allestito e molto confortevole circonda la struttura.

ORGANIZZAZIONE

Il Centro, aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00, esclusi i giorni festivi, garantisce la presenza degli operatori in tutte le fasce orarie di apertura del servizio. Vengono organizzati incontri settimanali tra gli educatori allo scopo di programmare e verificare gli aspetti riabilitativi e assistenziali, incontri quindicinali di programmazione e discussione dei casi con l'intera équipe ed incontri quindicinali di formazione/supervisione per il personale riabilitativo.

Vengono organizzati inoltre colloqui programmati con i familiari 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. La richiesta di ammissione viene effettuata dagli operatori della A.S.L. 3 "Genovese" o direttamente dalle famiglie stesse e deve essere correlata da una relazione scritta sulla storia e la situazione attuale, con particolare riferimento agli aspetti sanitari e sociali. Per ogni nuovo inserimento viene applicato il criterio della gradualità e dell'osservazione.

E' stabilito un periodo di prova di 30 giorni durante il quale viene formulato e verificato il progetto riabilitativo individuale con la partecipazione attiva dei servizi e della famiglia dell'ospite.

EQUIPE

L'équipe del Centro è composta dal Direttore Medico, dal Direttore Tecnico (reperibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00), dallo psicologo, da un infermiere, dai tecnici della Riabilitazione, da educatori, da operatori socio sanitari e da un ausiliario. Tutti gli operatori hanno esperienze nel settore dei servizi alla persona ed hanno effettuato formazione nell'area riabilitativa. E' garantita all'intera équipe la formazione e l'aggiornamento professionale in campo sanitario e riabilitativo. Il Centro prevede la presenza di Volontari del Servizio Civile, tirocinanti di Scuole Superiori, di Scuole di Specializzazione, universitari.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Il Centro si muove con un proprio progetto istituzionale che si ispira sia al modello dell'AAIDD per il Disturbo Mentale (Decima Classificazione e definizione dei supporti necessari), sia al modello di Schalock e coll. sulla qualità della vita che all'approccio biopsicosociale alla disabilità. La prassi e le procedure sono in linea con l'approccio Evidence Based, e sistematicamente si utilizzano strumenti criteriali quali VAP-H (per la valutazione di domini e tratti psicopatologici), ICF adattata alla tipologia degli utenti, SIS (per la definizione del progetto individuale dei supporti necessari alla persona). I diversi trattamenti sono 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. Sono previsti servizi alla famiglia articolati secondo i criteri di counseling individuale e di Parent Training (per gruppi di famiglie). Su richiesta dei familiari o su valutazione del Direttore Sanitario gli ospiti del centro possono usufruire gratuitamente di trattamenti sanitari forniti dal poliambulatorio sanitario Morego, gestito dalla Cooperativa.

INDICATORI DI QUALITA'

Annualmente è prevista la misurazione degli standard dei servizi forniti dal centro secondo le indicazioni dell'AIRIM e delle linee guida definite dal URP sulla definizione degli standard e dell'identità di un servizio pubblico sanitario. Gli indicatori presi in considerazione (di outcome, di processo e dell'evento sentinella) valutano varie componenti fra cui: accessibilità dell'ospite, appropriatezza dei trattamenti, continuità delle cure, efficacia e efficienza del progetto, sicurezza e tempestività dei trattamenti, formazione degli operatori.

SISTEMI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Centro Arcobaleno ha ottenuto la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001: 2008: opera in conformità alla Legge 81/08 e ss.mm.ii. sulla sicurezza, al manuale di autocontrollo HACCP del Dlgs 193/07, al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio, al D.Lgs 196/2003 sulla privacy. L'ospite, i suoi familiari ed i servizi hanno la possibilità di presentare reclami/suggerimenti presso la struttura sia formalmente, tramite lettera, e mail, colloquio o telefonata, sia informalmente: presso il Centro è stata collocata una cassetta dove è possibile recapitare in forma anonima eventuali critiche e/o suggerimenti raccolti mensilmente dalla direzione che risponderà entro 30 giorni dalla presa visione. Il Centro si attiva per monitorare la soddisfazione del cliente/utente tramite la somministrazione periodica del questionario o altri strumenti ritenuti idonei

COSTI

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



AMBULATORIO ARCIPELAGO

Piazza Soziglia 1/5 16124 Genova
Tel. e Fax 010 2475667
ambulatorio.arciipelago@coopsaba.it

L'Ambulatorio Arcipelago è un centro ambulatoriale riabilitativo ex art.26 L.833/78, accreditato dal 2008 secondo la normativa regionale, aperto da S.A.B.A. nel 1997 in Piazza Soziglia 1/5, per rispondere alla crescente richiesta di riabilitazione ambulatoriale.

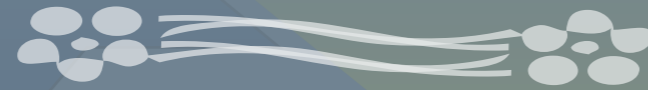
L'Ambulatorio offre, in convenzione con la A.S.L. 3 e privatamente, trattamenti ambulatoriali a soggetti in età evolutiva che presentino disturbi neuropsichiatrici, anche nell'ottica di prevenire disturbi secondari e d'impianto indipendentemente dalla loro eziologia.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

Per i percorsi riabilitativi in regime di convenzione, l'Ambulatorio Arcipelago condivide il progetto riabilitativo individuale, di competenza del Direttore Sanitario (Neuropsichiatra Infantile) e dei Terapisti dell'Ambulatorio stesso, con i Referenti delle U.O. di Assistenza Consultoriale A.S.L., che richiedono e autorizzano i trattamenti ambulatoriali. L'Ambulatorio, nell'intento di favorire una maggiore efficacia del progetto, collabora con numerose figure professionali (neuropsichiatri, psicologi, psicopedagogisti, assistenti sociali, insegnanti, ecc.) dei servizi territoriali della A.S.L. 3 e del Comune di provenienza dell'assistito, nonché con le Scuole e altri enti competenti.

Per accedere ai servizi dell'Ambulatorio è possibile rivolgersi:

- al Coordinatore telefonicamente o di persona per i trattamenti privati;
- ai Servizi Territoriali della A.S.L. e al Coordinatore per i trattamenti in convenzione. L'inserimento in lista d'attesa, in ordine temporale, viene confermato dalla



consegna del Mod. A di prima prescrizione, rilasciato a seguito di valutazione specialistica dei Servizi Territoriali ASL 3. Per aggiornamento sulla posizione e previsione tempi di presa in carico è possibile rivolgersi al coordinatore ai contatti dell'ambulatorio.

I costi del servizio per gli utenti in convenzione sono a carico del S.S.N.; per quanto riguarda i trattamenti privati, invece, 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.

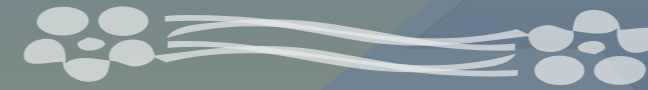
ORGANIZZAZIONE

L'Ambulatorio Arcipelago è aperto di norma tutto l'anno esclusi i giorni festivi, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

La presa in carico è preceduta da un colloquio con la famiglia, occasione in cui vengono richiesti dati anamnestici e informazione ritenute utili a chiarire le necessità di intervento. In caso di invio ad opera di altro Medico Specialista, è auspicabile presentare relazione che espliciti le valutazioni effettuate e le esigenze riabilitative del caso. Viene quindi avviato un periodo di osservazione/conoscenza del minore, di norma non superiore a tre mesi, ad opera dell'equipe clinica (visita neuropsichiatrica e osservazione riabilitativa dei terapisti coinvolti), al termine del quale si definisce, in equipe, il progetto riabilitativo individuale, che viene rinnovato regolarmente (almeno ogni 18 mesi).

Il progetto riabilitativo individuale viene monitorato ed eventualmente variato nel corso della presa in carico, secondo le esigenze e l'evoluzione della situazione clinica, avvalendosi di:

- verifiche periodiche con il Direttore Sanitario, il Coordinatore e i terapisti, con i Servizi e/o con le Scuole di competenza;



- incontri mensili d'équipe in ambito multidisciplinare;
- incontri con le famiglie e/o l'utente/cliente, per una restituzione del lavoro svolto e un confronto circa l'andamento clinico.
- eventuali valutazioni neuropsicologiche.

ORGANICO DEL SERVIZIO

L'organico è composto dal Direttore Medico di Presidio, il Direttore Sanitario(N.P.I.), il Coordinatore, il Vice coordinatore, uno Psicomotricista, quattro Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva, un Musicoterapista, quattro Logopediste e un Arteterapista, una Psicologa (valutazioni psicologiche e trattamenti psicopedagogici/cognitivi), un ausiliario.

TRATTAMENTI RIABILITATIVI E MODALITA' DI PRESA IN CARICO

L'Ambulatorio offre sedute individuali di psicomotricità; logopedia; musicoterapia; arteterapia; attività cognitive/psicopedagogiche.

Le attività proposte hanno come 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 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;
- aiutare la persona a raggiungere sicurezza e serenità al fine di una buona integrazione sociale.

I trattamenti riabilitativi tengono conto della globalità

psicofisica dell'individuo, a prescindere dal sintomo particolare. Ne deriva una modalità di presa in carico fondata sulla relazione terapeuta/utente, che utilizza strumenti riabilitativi specifici e differenti.

INDICATORI DI QUALITA'

- Monitoraggio del servizio e dei singoli progetti
- Flessibilità dell'Intervento in collaborazione con i Servizi Territoriali e le Famiglie
- Stabilità e Aggiornamento Formativo del Servizio e dell'equipe
- Aggiornamento Informativo dell'Equipe

SISTEMI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

L'Ambulatorio Arcipelago ha ottenuto la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001: 2008. L'Ambulatorio, inoltre, opera in conformità alla Legge 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza, al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio, al D.Lgs 196/2003 sulla privacy ed è accreditato dal 2008. La persona disabile, la sua famiglia ed i servizi presenti sul territorio hanno la possibilità di presentare reclami, eventuali segnalazioni per eventi avversi, o far pervenire suggerimenti presso l'Ambulatorio.

Il Coordinatore è reperibile telefonicamente presso l'Ambulatorio, in P.zza Soziglia 1/5, tel. 010/2475667 oppure 340 2273344, e presso la sede della Cooperativa. E' possibile contattarlo anche via e-mail ai seguenti indirizzi: ambulatorio.arciipelago@coopsaba.it, oppure inviare un fax al numero 010/5764127.



SERVIZIO DOMICILIARE RIABILITATIVO

Via T. Invrea, 20/22 – 16129 Genova
Tel. 010 5960583. Fax 010 5764127
e-mail: info@coopsaba.it
riabdom.coopsaba@libero.it

Il servizio, nato nel 1993 in convenzione con la ASL 3, consiste in interventi di riabilitazione condotti da educatori/tecnici a domicilio dell'utente disabile, in base ad un progetto di durata definita e verificato periodicamente.

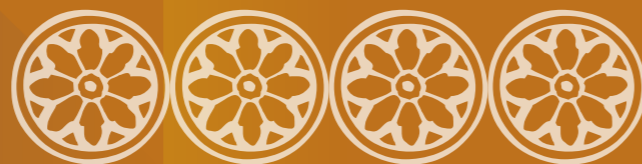
Il progetto, redatto dall'équipe riabilitativa composta da Direttore Sanitario, coordinatore ed educatore o tecnico della riabilitazione, tiene conto delle disabilità e delle abilità del soggetto, dei bisogni e delle aspettative del disabile e della sua famiglia, e mira all'acquisizione o al potenziamento dell'autonomia personale e sociale del disabile, all'ampliamento delle capacità di relazione con il mondo esterno e al consolidamento dell'identità personale.

La richiesta di intervento viene effettuata dai servizi territoriali della Asl, in accordo con la famiglia, con conseguente inserimento in lista d'attesa. L'accesso al servizio può avvenire inoltre a seguito di variazione di progetto per utenti presi in carico presso l'Ambulatorio Arcipelago, secondo indicazioni dall'équipe clinica dell'Ambulatorio stesso e in accordo con i Servizi territoriali che autorizzano la proposta.

Al momento dell'attivazione del servizio, si procede ad un primo incontro di conoscenza della famiglia da parte del Direttore Sanitario e del coordinatore in occasione del quale vengono illustrate le caratteristiche del servizio. In un incontro successivo viene presentato l'educatore/tecnico all'utente e alla sua famiglia.

FASI DI INTERVENTO

La prima fase è di osservazione e conoscenza ed è dedicata all'instaurarsi della relazione tra l'operatore e l'utente.



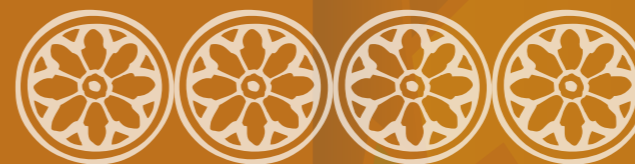
In un secondo tempo l'équipe definisce il progetto riabilitativo; sono previste verifiche periodiche e eventuali variazioni in itinere.

La dimissione avviene in accordo con i servizi e la famiglia, quando vi è un grado soddisfacente di raggiungimento degli obiettivi e dopo un periodo di preparazione al distacco. La durata dell'intervento prevista è di 24/36 mesi circa.

MODALITA' D'INTERVENTO

L'operatore interviene con diverse strategie nelle aree del profilo funzionale dell'utente:

- autonomia di base: potenziamento e consolidamento delle capacità rispetto all'alimentazione, l'igiene personale, l'abbigliamento, il controllo sfinterico
- abilità logico-concettuali: potenziamento e consolidamento delle capacità di discriminare, classificare, eseguire ragionamenti logici, utilizzare concetti di qualità e di quantità, attraverso i giochi, i libri, il computer, l'orologio
- abilità personali: potenziamento e consolidamento della consapevolezza di sé, delle autonomie domestiche, del tempo libero, del senso del pericolo
- abilità interpersonali: potenziamento e consolidamento dell'autocontrollo, delle interazioni con gli altri, anche rispetto alla sessualità, e della socializzazione
- autonomia esterna: capacità di orientamento, gestione dell'emergenza, potenziamento e consolidamento dell'uso del telefono, dei mezzi pubblici, del denaro, etc..



ORGANIZZAZIONE

Il servizio è attivo tutto l'anno ed è costituito da interventi della durata di 2 ore che si svolgono presso il domicilio dell'utente o sul territorio.

L'orario viene definito con l'utente e la sua famiglia ed è stabile

Sono previsti incontri periodici di aggiornamento dell'équipe e con i Servizi territoriali invianti per una condivisione del progetto. Inoltre direttore sanitario, il coordinatore e l'operatore incontrano regolarmente la famiglia per aggiornarla sugli sviluppi del progetto ed ascoltare necessità e suggerimenti.

Sono previsti anche incontri con i referenti di agenzie formative, associazioni per il tempo libero e di volontariato, con l'obiettivo di sviluppare le risorse e le potenzialità del lavoro di rete.

Gli operatori partecipano ad un'attività di Supervisione, integrata da momenti di Formazione su argomenti specifici.

STAFF

Direttore Sanitario

Coordinatore

Educatori/tecnici in numero variabile secondo il numero degli utenti, di norma tra 15/20

Un educatore può avere in carico più di un utente.

SISTEMA DI QUALITA'

Il Servizio domiciliare riabilitativo ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008 e ne attua le procedure previste.

Gli indicatori di qualità sono i seguenti:

Monitoraggio costante del servizio e dei singoli progetti

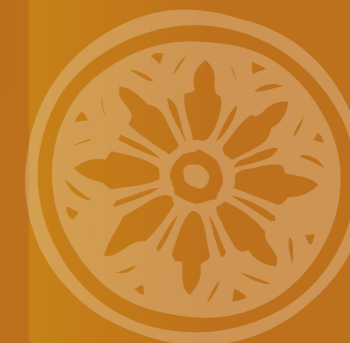
- Flessibilità dell'intervento con la possibilità di cambiamenti in itinere
- Supporto formativo costante per gli educatori e il coordinatore
- Stretta collaborazione con gli operatori dei servizi territoriali invianti
- Inserimento del progetto riabilitativo in una rete di servizi come una delle risposte possibili alle differenti esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

L'utente, la sua famiglia ed i servizi territoriali ASL hanno la possibilità di presentare reclami o suggerimenti a:

- presso la sede della cooperativa, al coordinatore tel 010/5960583
- presso l'Ambulatorio, al Direttore sanitario tel 010/2475667
- presso il centro Arcipelago, al Direttore Medico di Presidio tel 010/383424.

Costi

I costi del servizio per le persone disabili in convenzione sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale.



SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO SCOLASTICO

Via T. Invrea, 20/22 – 16129 Genova
Tel. 010 5960583. Fax 010 5764127
Cellulare : 3351435217
e-mail: scuola@coopsaba.it
<http://coopsaba.altervista.org>

Il servizio è svolto dall'anno scolastico 1982/83, in convenzione con il Comune di Genova. E' rivolto a bambini e ragazzi con disabilità motorie, sensoriali e con gravi problemi di contenimento psico-affettivo, che frequentano le scuole statali e comunali del territorio del Comune di Genova. La finalità dell'intervento è di permettere a bambini e ragazzi disabili la necessaria integrazione scolastica, valorizzandone l'autonomia personale, favorendo la comunicazione e la socializzazione all'interno del gruppo classe, tra i compagni e con gli adulti.

Con le medesime finalità il servizio è rivolto anche ai ragazzi che frequentano le scuole secondarie di secondo grado della Provincia di Genova, oggi Città Metropolitana. In questo caso sono gli istituti stessi a richiedere l'intervento sulla base del finanziamento erogato loro direttamente dalla Città Metropolitana. L'intervento viene 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.

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 e le strategie necessarie al loro raggiungimento. Il progetto viene



verificato periodicamente, per una maggiore efficacia dell'intervento. Per situazioni particolari, quali ad esempio gite scolastiche di più giorni o progetti specifici, la famiglia in accordo con la scuola o le scuole stesse possono contattare direttamente la cooperativa per integrare le ore di intervento già assegnate. Inoltre, la fase di erogazione e di monitoraggio del servizio si avvale di una piattaforma informatica che offre un moderno strumento di interazione tra il Comune, la Cooperativa e le scuole.

ACCESSIBILITA'

La famiglia si rivolge al Consultorio di zona, alla ASL, o al centro riabilitativo convenzionato di competenza, chiedendo di usufruire dell'intervento. Il sanitario, concordando con la famiglia l'intervento da richiedere, compila la scheda Sanitaria e la fa pervenire al Comune di Genova, in collaborazione con il coordinatore centrale e quello territoriale della cooperativa.

Le schede per la richiesta d'intervento nelle scuole secondarie superiori, unitamente alla richiesta di ogni singolo istituto, sono fatte pervenire direttamente in Provincia da parte del Sanitario e delle scuole.

Per gli alunni frequentanti le Scuole Infanzia, le Primarie e Secondarie di primo grado:

L'ente committente (il Comune) accoglie le richieste pertinenti e, dopo un'attenta valutazione (effettuata da una commissione interistituzionale) delle schede ricevute, contatta il coordinatore S.A.B.A. e le scuole al fine di concordare:

- il tipo di intervento più adeguato
- il monte ore settimanale e la data di inizio del servizio.

I coordinatori S.A.B.A., centrale e territoriali, acquisiti i dati relativi ai bambini e i ragazzi segnalati, procedono all'individuazione dell'operatore da assegnare ad ogni intervento.



Per gli alunni frequentanti le scuole secondarie di secondo grado:

La Città Metropolitana dopo aver valutato le schede sanitarie pervenute, comunica direttamente alle scuole il monte ore assegnato e sarà cura delle scuole contattare la cooperativa per l'attivazione del servizio.

EQUIPE

L'équipe è formata da educatori diplomati e laureati di provata esperienza e preparazione nell'area dell'Handicap, professionalmente aggiornati con corsi di formazione specifici. Il Coordinatore, infatti, predispone la formazione e l'aggiornamento annuale dell'équipe, in collaborazione con la Responsabile della Formazione della cooperativa. In caso di assenza dell'operatore titolare, S.A.B.A. predispone le necessarie sostituzioni.

L'équipe si riunisce periodicamente per il monitoraggio e la verifica dell'intervento, il passaggio d'informazioni e la comunicazione necessaria al buon esito del servizio. I coordinatori sono sempre disponibili ad ulteriori incontri con l'équipe e/o individuali, in caso di necessità.

Per rispondere a bisogni ancora più specifici, S.A.B.A. ha all'interno della sua équipe educatori specializzati nelle seguenti tipologie di intervento :

- **Comunicazione Aumentativa Alternativa (C.A.A.):** intervento rivolto ad alunni con gravi limitazioni nell'espressione orale a causa di danno neurologico o altre forme di disabilità, attuato da personale con formazione specifica, che utilizza direttamente strategie, tecniche, ausili personalizzati, e promuove in ambito scolastico la diffusione di questa modalità d'intervento.

- **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.

- **Assistenza alla comunicazione (L.I.S.):** intervento rivolto a ragazzi non udenti, attuato da personale con qualifica di Assistente alla Comunicazione in Lingua Italiana dei Segni (L.I.S.)

QUALITA'

Il Servizio Socio Educativo di Assistenza Scolastica ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008. S.A.B.A. ha individuato i seguenti indicatori di qualità:

Qualifica del personale: gli operatori vengono selezionati in base ai titoli professionali e di studio conseguiti, nonché all'esperienza maturata nell'area dell'handicap. **Attività formativa:** sono messi a disposizione cicli formativi specifici al fine di mantenere e sviluppare la qualità dell'intervento erogato e dare una cultura comune all'équipe di lavoro.

Coordinamento: intervento che si estrinseca in attività di organizzazione e monitoraggio del servizio, svolto in stretto rapporto con l'Ente Committente, le Scuole e i Servizi Sanitari e di verifica sistematica del lavoro svolto dagli operatori. Questo intervento viene svolto da S.A.B.A. tramite un coordinatore centrale e più coordinatori territoriali, per una migliore efficacia e capillarità dell'intervento.

COSTI

Per quanto riguarda l'intervento per alunni frequentanti le Scuole Infanzia, le Primarie e Secondarie di primo grado, i costi sono a carico del Comune e sono specificati nei relativi capitolati di gara. Per gli alunni frequentanti le scuole secondarie di secondo grado i costi sono a carico della Città Metropolitana, indicati nel contratto tra cooperativa e singolo Istituto, nel rispetto dei tetti di spesa stabiliti dalla Città Metropolitana.



SERVIZIO DI SOSTEGNO DIDATTICO - NIDI E MATERNE

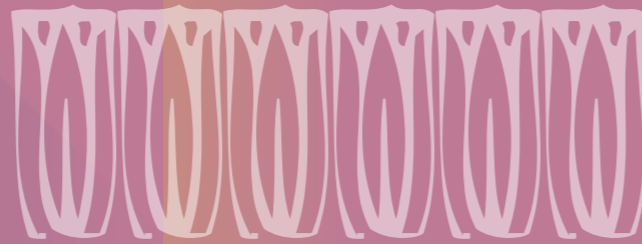
Via T. Invrea, 20/22 – 16129 Genova
tel. 010 5960583. fax 010 5764127
cellulare : 3496297375,
e-mail: sostegno@coopsaba.it - Info@coopsaba.it

Il servizio è svolto dall'anno scolastico 2011/12 in convenzione con il Comune di Genova, Assessorato alla Città Policentrica ed Educativa, Direzione Servizi alla Persona, Settore Gestione Servizi per l'infanzia e la scuola dell'obbligo. È rivolto ai bambini con accertamento di disabilità ai sensi della legge 104/92 che frequentano i nidi e le scuole dell'Infanzia comunali.

Il Servizio di sostegno, quale servizio specifico all'interno del globale progetto educativo della scuola, consiste nel realizzare un progetto di integrazione scolastica dei bambini con disabilità. La progettazione educativa è costruita nel rispetto di quanto disposto dalle Linee guida emanate dal Comune di Genova nel 2014 e dalla legge 104/92 in materia di integrazione scolastica il cui obiettivo è lo sviluppo delle potenzialità del bambino disabile.

L'équipe educativa costituita da insegnanti di sostegno e di sezione, in collaborazione con i Servizi di Riabilitazione, provvede alla strutturazione del Profilo Dinamico-Funzionale (P.D.F.), un documento che indica le caratteristiche fisiche, psichiche, sociali ed affettive dell'alunno e pone in rilievo sia le difficoltà di apprendimento, sia le capacità possedute che devono essere rafforzate e sviluppate nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) che la scuola e i servizi socio-sanitari costruiranno, integrando competenze di tipo clinico, psicologico, pedagogico-didattico e sociale.

Il P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) è il documento nel quale vengono descritti gli interventi integrati ed equilibrati tra loro, predisposti per l'alunno in situazione di handicap, per un determinato periodo di tempo, ai fini

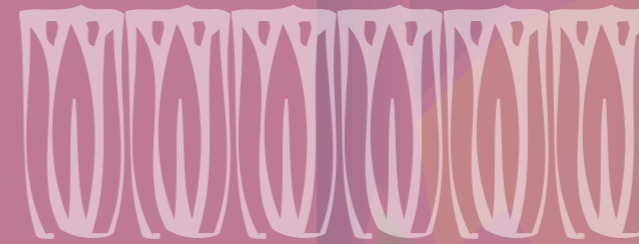


della realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione, si raccorda con la programmazione di sezione e costituisce il frutto del lavoro condiviso con tutti gli attori del processo di integrazione, nel quadro di un più generale progetto di vita.

L'intervento educativo si esplica nei diversi contesti di appartenenza: sistema famiglia e sistema scuola, sistema servizi, tra loro reciprocamente interdipendenti ed influenzanti. Il bambino agisce in tali contesti-sistemi portando le proprie esperienze e ricevendone stimoli, è quindi importante la condivisione di un progetto che integri tutti gli aspetti della vita del bambino e sia condiviso dalle figure professionali e genitoriali. Il processo inclusivo ha come obiettivo fondamentale lo sviluppo delle competenze dell'alunno disabile quali apprendimento, comunicazione, relazione e socializzazione, tale processo richiede il puntuale intervento di tutte le figure professionali coinvolte e una pianificazione precisa e logica degli interventi educativi, formativi e riabilitativi come previsto dal P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato).

La documentazione relativa al P.E.I. è a disposizione della famiglia in modo da consentire alla stessa una trasparente conoscenza del percorso educativo e formativo.

Il percorso formativo compiuto nell'iter scolastico è documentato attraverso il fascicolo personale dell'alunno e riveste importanza di rilievo soprattutto nel passaggio tra contesti educativi. Possono essere avviati progetti sperimentali che, sulla base di accordi e nel rispetto della normativa vigente, consentano di proporre modalità di accoglienza e inserimento utili al passaggio da un contesto educativo ad uno successivo.



ORGANIZZAZIONE

Il servizio è garantito durante l'intero anno scolastico e comprende anche il mese di luglio, nel caso il bambino seguito frequenti il servizio integrativo estivo.

Le insegnanti si adopereranno al coordinamento delle attività didattiche, alla preparazione dei materiali e a quanto possa consentire all'alunno con disabilità, sulla base dei suoi bisogni e delle sue necessità, la piena partecipazione all'interno del servizio educativo.

La progettualità didattica orientata all'inclusione comporta l'adozione di strategie e metodologie favorevoli, quali l'apprendimento cooperativo, il lavoro in piccolo gruppo, il tutoring e l'apprendimento per scoperta. L'insegnante è assegnato alla classe per le attività di sostegno nel senso che, oltre ad intervenire sulla base di una preparazione specifica nelle ore in classe, collabora con l'insegnante di sezione e con il gruppo di lavoro della scuola affinché l'iter formativo dell'alunno possa continuare anche in sua assenza.

ACCESSIBILITA'

L'assegnazione del personale di supporto all'integrazione scolastica è di pertinenza dell'Ufficio Coordinamento Tecnico dei Servizi per l'Infanzia Comuni e Privati. I Responsabili e i Funzionari dei Nidi e Scuole d'Infanzia Comuni dopo aver verificato le accettazioni per l'anno scolastico successivo, in presenza di richieste, compilano e firmano l'apposita scheda allegata alla circolare correandola con copia d'attestazione di handicap ai sensi della L.104/92 o verbale del Collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap ai sensi del D.P.C.M. 185/06 e allegano la documentazione sanitaria di ciascun bambino. Per una corretta valutazione delle richieste e delle conseguenti assegnazioni è nominata, con atto

ufficiale, una commissione composta da Responsabili Scuole Comunali, Funzionari Tecnici e coordinata dal Dirigente della Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili. La commissione si avvale di consulenza da parte di una figura Tecnico Specialistica indicata dalla ASL 3 Genovese, per valutare le patologie più difficili in applicazione della L.104/92 e delle linee guida del Ministero per l'integrazione scolastica del 2009.

La Commissione esamina la documentazione pervenuta dei bambini disabili iscritti nei servizi 0/6 Comuni e attribuisce le ore di sostegno secondo determinati fattori (diagnosi, frequenza del bambino, contesto scolastico), si considera l'attribuzione massima pari a 25 ore e si gradua l'attribuzione a partire da 8 ore al suddetto massimo.

QUALITA'

Il Servizio di Sostegno, che ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 e opera in conformità alla Legge D.Lgs 196/2003 sulla privacy, ha individuato i seguenti indicatori di qualità:

- Personale qualificato con esperienza maturata e formazione specifica nell'area dell'handicap.
- Attività formativa: incontri mensili di Supervisione per tutte le insegnanti di sostegno, cicli formativi specifici svolti insieme alle insegnanti della Civica Amministrazione al fine di fornire una cultura e un linguaggio condiviso alle équipe di lavoro.
- Coordinamento: organizzazione, monitoraggio e verifica del servizio svolti in stretto contatto con le Funzionarie referenti per il Sostegno delle Uost di competenza. Almeno due incontri annuali in tutte le scuole per una verifica sistematica del lavoro svolto dalle insegnanti.
- Customer Satisfaction svolti ogni anno scolastico dalla Civica Amministrazione che coinvolgono le famiglie dei bambini.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni e/o eventuali reclami possono essere inoltrati a voce o per iscritto alla coordinatrice.



COMUNITA' EDUCATIVA ASSISTENZIALE "IL BAOBAB"

Piazza Vittorio Veneto 10 interno 3/4 - 16149 Genova
Tel 010 8600904 Cell. 345 7737010
e-mail cea2003@libero.it

La Comunità Educativa Assistenziale per minori "Il Baobab" è in convenzione con il Comune di Genova e accreditata come Servizio ad alta intensità educativa. La comunità ospita bambini e ragazzi tra i 6 e i 18 anni di entrambi i sessi, anche stranieri, per un massimo di 10 posti più due di pronta accoglienza.

Il servizio è situato a Genova Sampierdarena in un appartamento di 200 mq circa al civico 10 int. 3/4 di P.zza V.Veneto; il condominio è centrale rispetto al quartiere e ai suoi servizi, in particolare le scuole, ed è facilmente accessibile tramite la rete dei collegamenti urbani.

Obiettivo dei servizi è offrire una risposta adeguata ai bisogni dei minori, accompagnandoli nel percorso di crescita con il sostegno di figure adulte motivate e formate professionalmente. In collaborazione con i Servizi Sociali, viene predisposto un progetto per ogni minore per intervenire sulla situazione di disagio, creando i presupposti per un positivo rientro in famiglia o per un percorso alternativo di crescita.

La comunità opera in rete con gli Ambiti Territoriali Sociali, l'U.C.S.T., i Consultori, le scuole frequentate dagli ospiti, i gruppi e le associazioni che svolgono attività ricreative, sportive ed educative.

ORGANIZZAZIONE

La comunità è aperta tutto l'anno, tutti i giorni, compresi i festivi. I turni garantiscono la presenza di due educatori nella fascia diurna e di uno in quella



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

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

L'organizzazione è flessibile per adeguarsi alle richieste specifiche dei progetti individuali: diverse possibilità d'incontro dei minori con la propria famiglia e/o con l'eventuale famiglia affidataria; le attività più consone ai loro bisogni e desideri; necessario supporto per eventuali interventi terapeutici e per garantire la cura degli aspetti sanitari.

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

L'EQUIPE

L'équipe educativa è costituita da educatori, di cui uno con funzione di coordinamento, in possesso dei titoli richiesti dal contratto e con un'esperienza pluriennale nell'area educativa con i minori. L'équipe 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. Per consentire la continuità del servizio sono previste figure stabili per le sostituzioni.

Annualmente vengono pianificati incontri di formazione e aggiornamento professionale, e viene garantito il supporto all'intervento degli operatori attraverso incontri di supervisione ogni tre settimane. La comunità prevede la presenza di volontari del Servizio Civile Nazionale o di soci volontari di S.A.B.A. quali risorse



aggiuntive a supporto degli educatori nelle attività quotidiane che, previo colloquio con il Coordinatore, vengono gradualmente inseriti nella vita della Comunità.

ACCESSIBILITA'

La richiesta di ammissione avviene tramite segnalazione da parte degli Ambiti Territoriali Sociali del Comune di Genova e/o dall'Unità Operativa Cittadini Senza Territorio anche su mandato del Tribunale dei Minori, e viene valutata dall'équipe in base alle caratteristiche del minore, alle indicazioni progettuali e di compatibilità con il gruppo presente in struttura.

Qualora ci siano posti disponibili, si accolgono anche richieste da altri Comuni.

PROGETTO EDUCATIVO

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 all'incentivazione della partecipazione del minore e della sua famiglia, per favorire un percorso di emancipazione dalla condizione di disagio.

SISTEMI DI QUALITA' DEI SERVIZI

La Comunità ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008; il sistema qualità di S.A.B.A. garantisce il controllo e l'impegno al miglioramento degli aspetti relativi alla progettazione individuale e del servizio, alla selezione e formazione del personale, alla scelta dei fornitori, all'ascolto delle esigenze dei fruitori del servizio.

I principali indicatori di qualità della comunità sono:

- Monitoraggio del servizio e dei singoli progetti.
- Formazione permanente degli operatori e monitoraggio dei percorsi di crescita individuali e del coordinatore per gli aspetti gestionali.
- Lavoro di rete inteso come collaborazione con i soggetti coinvolti nel progetto e come capacità di interagire con le risorse offerte dal territorio.

COSTI

La retta giornaliera è, di norma, a carico del Comune inviante; non sono previsti costi aggiuntivi in quanto la comunità si fa carico delle principali esigenze del minore (abbigliamento, iscrizione alle attività ludiche e sportive, spese sanitarie etc.).

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni e/o eventuali reclami possono essere inoltrati a voce o per iscritto al coordinatore:

010 8600904, 345/7737010

o presso l'ufficio della Coop S.A.B.A.:

Tel. 010-5960583 Fax 0105764127

SICUREZZA E TUTELA

Tutti gli educatori possiedono una formazione specifica antincendio e antinfortunistica: nelle équipe sono presenti i referenti per la sicurezza e per l'antincendio in base alla normativa vigente.

I dati sensibili e personali e, in generale, tutte le informazioni relative ai minori sono sottoposte a tutela, secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy (d.l. 196/2003).

E' prevista una polizza assicurativa che copre gli educatori e i minori per gli infortuni e danni contro terzi colloquio con il responsabile della struttura.



COMUNITA' DIURNA CEDIS "LA TAVOLA ROTONDA"

P.zza V.Veneto 10/1-2 16149 - Genova
Tel. 010-8600938/ Fax 010-8600938 cell 329-2448331
e-mail: latavolarotonda@coopsaba.it

La Comunità Diurna ad Integrazione sociosanitaria LA TAVOLA ROTONDA accoglie un massimo di 10 minori, (con possibilità di overbooking e lista di attesa) anche stranieri, di età compresa tra i 6 e i 18 anni di entrambi i sessi, di norma residenti nell'Ambito Territoriale Sociale di Sampierdarena. Tali minori presentano problematiche personali, relazionali, comportamentali ed evolutive tali da necessitare di un intervento educativo e/o si trovano in situazioni socio/famigliari connotate da un forte disagio sul piano educativo, che però non richieda un immediato allontanamento dal nucleo familiare laddove le famiglie siano disponibili ad un percorso di rafforzamento della capacità genitoriali.

L'accoglienza e l'incontro con i genitori dei minori ospiti della comunità diurna è condizione fondante dell'intervento da parte dell'equipe educativa e in particolar modo dell'educatore familiare, utilizzando un approccio di tipo partecipativo in cui la famiglia è protagonista principale, insieme al minore, e risorsa insostituibile.

ORGANIZZAZIONE

Il servizio è aperto per 260 giorni l'anno, settimanalmente su cinque giorni, dal lunedì al venerdì con orario giornaliero dalle 12.30 alle 20:30. 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 sia 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.

Il lavoro e il sostegno alla famiglia si esplicano attraverso colloqui, e 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.)

L'EQUIPE

L'equipe educativa è costituita da educatori, uno avente funzione di coordinamento e uno dedicato alla famiglia, con pluriennale esperienza nell'area educativa dei minori. Il coordinatore è responsabile del progetto complessivo della Comunità diurna 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 S.A.B.A. quali risorse aggiuntive a supporto degli educatori nelle attività quotidiane.

ACCESSIBILITA'

La richiesta di ammissione avviene all'interno della riunione della Commissione Mista del territorio di Sampierdarena.

Tale modalità è atta a garantire 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 circolarità delle comunicazioni e scambio delle informazioni. Il Coordinatore della Comunità Diurna garantisce la partecipazione, in rappresentanza dell'equipe, a tali riunioni.

PROGETTO EDUCATIVO

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, per quanto riguarda i minori 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.

QUALITA'

Il Sistema Qualità di SABA, certificata UNI EN ISO 9001:2008, garantisce il controllo e l'impegno al miglioramento degli aspetti relativi alla progettazione individuale e del servizio, alla selezione e formazione del personale, alla scelta dei fornitori, al rispetto delle esigenze dei fruitori del servizio.

I principali indicatori di qualità della Comunità diurna sono:

- monitoraggio del servizio e dei progetti individuali da parte della coordinatrice e dei Responsabili Servizi, Risorse Umane e Amministrazione di SABA;
- multidisciplinarietà delle competenze professionali, con particolare rilievo alla progettazione dei PEI e agli interventi di mediazione familiare
- attenzione alle eventuali problematiche delle prestazioni degli operatori
- lavoro di rete inteso come collaborazione con i soggetti coinvolti nel progetto e come capacità di interagire con le risorse offerte dal territorio.

COSTI

La retta giornaliera è, di norma, a carico del Comune inviante.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni e/o eventuali reclami possono essere inoltrati al coordinatore ai numeri 010 8600938 e 329 2448331 o presso l'ufficio della Cooperativa: Tel. 010 5960583 Fax 010 5764127

SICUREZZA E TUTELA

Tutti gli operatori possiedono la formazione specifica antincendio e antinfortunistica, sono presenti i referenti per la sicurezza e per l'antincendio in base alla normativa vigente. I dati sensibili e personali e, in generale, tutte le informazioni relative ai minori sono sottoposte a tutela, secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy (d.l. 196/2003).

E' presente una polizza assicurativa per infortuni e danni contro terzi.



AMBULATORIO MEDICO MOREGO-S. QUIRICO

Via Serro a Morego 9 Genova
Tel. 010 0987850 Fax 010 0987854
e-mail: morego@coopsaba.it
www.ambulatoriomorego.it - www.salute.coop
Pagina facebook: Ambulatorio Morego

Dal 2015 è operativo in Valpolcevera un nuovo ambulatorio medico denominato Ambulatorio "Morego-San Quirico", gestito dalla cooperativa sociale S.A.B.A.. Presso il nuovo centro offriamo una vasta gamma di cure mediche di alto livello.

L'obiettivo dell'Ambulatorio è quello di organizzare e predisporre percorsi di accesso alla salute con tariffe contenute, con la partecipazione integrata di medici specialisti, contrastando l'abbandono forzato delle cure da parte di ampie fasce della popolazione cittadina, che per motivi economici tende a rinunciare alle prestazioni sanitarie.

Il punto più significativo del progetto consiste nella presa in carico globale ed integrata del paziente. Questo approccio multidisciplinare e multidimensionale viene garantito da un'organizzazione che assicura il buon esito del trattamento singolo, da un processo di riconoscimento di eventuali altri bisogni del paziente che potrebbero emergere e dall'umanizzazione delle cure.

LA STRUTTURA

Ubicato nella zona di San Quirico l'ambulatorio è stato recentemente ristrutturato. Tutti i locali ed i diversi spazi della struttura soddisfano i requisiti igienico-sanitari previsti dalla normativa vigente, sono adeguatamente dimensionati per le attività proposte. I locali adibiti alle terapie non presentano barriere architettoniche. I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per non autosufficienti. Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili affinché questi siano completamente e liberamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzina. Per gli utenti con disabilità motorie è

possibile accedere alla struttura attraverso un ascensore ed è inoltre possibile usufruire del posteggio. Tutti gli impianti e le attrezzature sono a norma di legge e vengano periodicamente rivalutati da un punto di vista dell'efficienza e della normativa vigente. La struttura con cadenza annuale viene sottoposta a revisione-sanificazione-disinfezione da parte di ditte specializzate.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO

Il paziente che accede all'ambulatorio ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e/o terapeutico esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti opportuni da parte del personale medico interessato. Nei casi in cui il paziente sia un minore o con gravi disabilità intellettive, i suoi diritti vengono esercitati dalle persone individuate secondo la normativa vigente. Dopo la raccolta dei dati preliminari, gli utenti vengono presi in carico dai singoli specialisti che effettuano la visita e, se necessario, utilizzano gli strumenti di pertinenza per dare la migliore risposta possibile alla visita. A tutti i pazienti viene consegnata una relazione scritta e, nel caso della visita del nutrizionista, una dieta personalizzata. I trattamenti riabilitativi tengono conto della globalità psicofisica dell'individuo, a prescindere dal sintomo particolare. Ne deriva una modalità di presa in carico fondata sulla relazione terapeuta/utente, che utilizza strumenti riabilitativi specifici e differenti.

PRESTAZIONI EROGATE

Nell'ambulatorio sono presenti due presidi: Ambulatorio polispecialistico e Ambulatorio fisiatrico e fisioterapico.

• Ambulatorio polispecialistico.

Il responsabile sanitario sovrintende a tutte le attività dell'Ambulatorio.

Le specialità al momento attive presso l'Ambulatorio sono:

DIABETOLOGIA: vengono affrontate le problematiche relative al conseguimento del miglior controllo metabolico possibile con la finalità di prevenire le principali complicanze sia microvascolari (retinopatia diabetica, nefropatia diabetica) sia macrovascolari (arteriopatia obliterante degli arti inferiori, dei tronchi sovra-aortici, delle coronarie) sia neurologiche (neuropatia sensitivo-motoria e autonoma viscerale), che possono presentarsi in corso di diabete, specie se mal compensato.

DIETOLOGIA: ci si propone di prevenire e trattare problematiche legate all'alimentazione, assicurando ad ogni paziente un intervento nutrizionale efficace e personalizzato. Corrette abitudini alimentari e uno stile di vita attivo favoriscono la prevenzione di molte patologie, in particolare le malattie metaboliche e cardiovascolari.

FONIATRIA: rivolto a pazienti che soffrono di alterazioni della voce, della deglutizione, di difficoltà di articolazione dei suoni e di disturbi del linguaggio.

OCULISTICA: si effettuano visite specialistiche per la prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie dell'occhio, della correzione dei vizi refrattivi e delle patologie oculari. Presso l'ambulatorio si effettuano anche visite specialistiche oculistiche pediatriche. Si ricorda che anomalie anatomiche come miopia, ipermetropia, astigmatismo o funzionali, alterazioni della motilità oculare (strabismo) e della trasparenza dei mezzi diottrici come la cataratta, se riconosciuti in tempo, possono essere trattati adeguatamente.

ODONTOIATRIA e ORTODONZIA: le cure odontoiatriche non possono essere un lusso, ma un servizio accessibile a tutti, per questo è offerto un listino a prezzi contenuti (consultabile nel sito internet), senza che sia penalizzata la qualità dei servizi. L'ambulatorio Morego offre i trattamenti in tutti i campi dell'odontoiatria, endodontia, estetica, dentale, ortodonzia tradizionale ed invisibile, pedodontia, protesi fissa e mobile.

OTORINOLARINGOIATRIA (ORL): propone visite specialistiche per i disturbi di orecchio (otite, acufeni, problemi di udito, sordità e altri), naso (rinite allergica, rissamento e apnee notturne, polipi nasali, sinusite) e per problematiche vestibolari.

• Ambulatorio fisiatrico e fisioterapico

Il responsabile del Presidio è lo Specialista Fisiatra. Il servizio di fisiatria e fisioterapia attraverso un'equipe di lavoro specializzata, che prevede figure professionali quali fisiatristi e fisioterapisti, interviene nelle seguenti aree:

Area della post-acuzie

Comprende le condizioni cliniche prodotte da malattie o traumi recenti che si caratterizzano per non essersi ancora risolti pur avendo superato la fase critica. Il progetto riabilitativo prevede l'utilizzo di terapie che orientino l'organismo a riparare il danno subito, aiutando l'organo leso a riprendere la sua funzione e/o supportando il soggetto ad adottare comportamenti che compensino la funzione parzialmente o totalmente perduta.

Area di prevenzione del decadimento funzionale cronico

All'interno della quale conviene distinguere:

- un'area che comprende i soggetti guariti da una malattia o da un trauma, ma che a causa del cattivo funzionamento dell'organismo danneggiato tendono a peggiorare negli anni per usura precoce di una parte di esso;
- una seconda area che comprende soggetti con malattie croniche evolutive.

Area patologie dolorose croniche alla colonna vertebrale

Si tratta di disturbi di natura multifattoriale (sovrappeso, sedentarietà, artrosi, patologia viscerale cronica, modificazioni funzionali dei meccanismi che regolano il dolore a livello del sistema nervoso, ecc).

Il presidio di riabilitazione offre il noleggio di apparecchi fisioterapici portatili e prodotti consumabili. Questo servizio consente ai pazienti l'uso delle apparecchiature al proprio domicilio con evidenti vantaggi in termini di tempo ed efficacia. Il servizio a domicilio è erogato da professionisti che monitorano e seguono ogni richiesta di assistenza.

COSTI E CONVENZIONI

L'Ambulatorio è totalmente privato ed è convenzionato con:

- Coop Liguria. Per i Soci sono previste tariffe agevolate rispetto alle visite standard così come per i trattamenti di odontoiatria e per quelli di ortodonzia;
- Mutue Aderenti Consorzio Musa (Cesare Pozzo ecc.);
- Mutue Aderenti Fimiv (Mutua Ligure, Cesare Pozzo ecc.);
- Cassa mutualistica Interaziendale

PRIVACY

Per il corretto trattamento dei dati personali di utenti, visitatori, collaboratori, l'ambulatorio Morego - San Quirico rispetta i requisiti prescritti dal D. Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

RECLAMI SUGGERIMENTI

Il paziente ha la possibilità di far pervenire reclami e suggerimenti presso l'Ambulatorio attraverso e-mail o apposito modulo che è possibile scaricare dal sito o ritirare in forma anonima presso l'Ambulatorio.

CONTATTI:

Telefono: 010 0987850 - e-mail: morego@coopsaba.it



MEDIAZIONE CULTURALE

Via T. Invrea, 20/22 - 16129 Genova
Tel. 010 5848176
e-mail: medcult@coopsaba.it

Nei primi mesi dell'anno 2000, S.A.B.A., in collaborazione con l'Associazione dei Mediatori Interculturali As.Me.C., ha avviato un settore di attività relativo a servizi di mediazione interculturale, con l'obiettivo di realizzare interventi volti a favorire l'accoglienza e l'inserimento delle persone immigrate e a promuovere la conoscenza e l'integrazione di cittadini genovesi di culture diverse.

Nel corso degli anni il servizio si è stabilizzato ed ha svolto numerosi progetti in ambito scolastico, sanitario, sociale, penale, di avviamento al lavoro etc.

Sono state sottoscritte numerose convenzioni tuttora in essere, tra cui:

- Mediazione interculturale nelle scuole statali e comunali di ogni ordine e grado, presso gli ATS e l'U.O.C.S.T., presso i Laboratori Educativi Territoriali – LET (Comune di Genova)
- Mediazione interculturale educativa (Comune di Genova)
- Mediazione interculturale nel settore sanitario presso l'ASL 3 Genovese e l'Istituto Giannina Gaslini.
- Mediazione interculturale nel progetto Call Center (Fondazione Auxilium)
- Mediazione interculturale presso i Centri per l'Impiego della Provincia di Genova (Provincia di Genova), nell'ambito del consorzio Motiva.
- Mediazione interculturale nel Progetto S.P.R.A.R. ex Progetto Nazionale Asilo politico (Comune di Genova).



- 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 nell'ambito del progetto di assistenza ed integrazione sociale ex art. 18 - (Comune di Genova)

Inoltre sono stati attuati:

- Mediazione interculturale presso "lo sportello unico per l'immigrazione" c/o Prefettura di Genova.
- Formazione e docenze per operatori della ASL3, insegnanti delle scuole, educatori delle Cooperative del Terzo Settore, agenti della polizia penitenziaria.

Infine, numerosi e significativi interventi di mediazione culturale vengono svolti nell'ambito dei progetti di accoglienza dei Minori Stranieri Non accompagnati e dei Profughi adulti (vedi Carta dei servizi: "Centri di prima accoglienza MSNA" e "

L'EQUIPE

Il mediatore interculturale è una figura professionale con un buon livello culturale, che parla diverse lingue e opera professionalmente secondo un codice deontologico. Il mediatore svolge la funzione di tramite, ponte tra culture, ponte tra i bisogni dei migranti e le risposte dei servizi. Il mediatore interculturale è un facilitatore di comunicazione, interpreta il linguaggio verbale e non verbale riferendosi al contesto culturale dei soggetti coinvolti, interpretando e trasmettendo informazioni sui codici culturali delle diverse culture messi a confronto. I mediatori di S.A.B.A. provengono da 33 paesi e parlano le seguenti lingue: albanese, amarico, arabo maghrebino e mediorientale, bangla, bulgaro, cinese, croato, curdo, dari, farsi, filippino, francese, hindi, inglese, mandingo,



pashtun, pidgin-english, polacco, portoghese, pular, rumeno, russo, serbo, spagnolo, somalo, tigrino, turco, ucraino, urdu, wolof.

Tutti i mediatori sono in possesso del titolo di Mediatore Interculturale o del diploma di scuola superiore con esperienza specifica nell'ambito della mediazione interculturale. Il servizio è diretto e coordinato da due soci di S.A.B.A., uno dei quali è egli stesso mediatore culturale con esperienza pluriennale. A seconda del servizio in cui sono impegnati, i mediatori partecipano agli incontri di monitoraggio dell'attività, talvolta insieme a operatori di altre professionalità che collaborano al progetto.

Ogni anno, inoltre, sono previste attività di formazione: di base o di approfondimento o rivolte a figure specifiche, per esempio Me mediatori interculturale educativo, nel settore sanitario, nel settore dei minori stranieri non accompagnati e dell'accoglienza di profughi e dei richiedenti asilo politico, ecc.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso agli interventi di mediazione interculturale per i servizi in convenzione avviene tramite richiesta scritta per mail o via fax, in alcuni casi avviene per via telefonica; per i servizi in cui non è in essere una convenzione, è possibile stipulare un nuovo contratto, anche di breve durata, in accordo con i coordinatori.

INDICATORI DI QUALITÀ

S.A.B.A. individua come principali indicatori di qualità del servizio:

- la presenza all'interno dell'équipe di mediatori di numerosissime 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, utili nel caso di un'équipe molto numerosa ed eterogenea

- 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.).

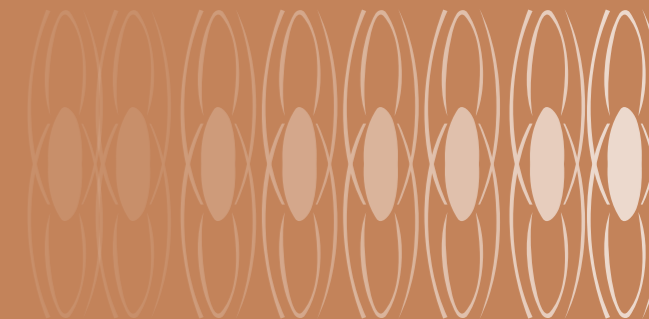
- l'impegno alla stabilità dei mediatori nello stesso servizio, quindi la continuità nell'ambito dell'équipe multidisciplinare.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Le segnalazioni e/o eventuali reclami possono essere inoltrati a voce o per iscritto ai coordinatori (cell: 335 1435219 oppure 347 2680631) o presso l'ufficio della Coop S.A.B.A.(010-5848176 fax 0105764127), e-mail: medcult@coopsaba.it - info@coopsaba.it.

COSTI

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



CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI



Centro Sabù, Via Serra, 7 - 16100 Genova
Cell. 389 9093753

Villa Freccia, Salita dei Sessanta 4, 16152 Genova
Cell. 327 3321198

I centri di prima accoglienza per i minori stranieri non accompagnati sono situati sul territorio genovese, il Centro SABU' in via Serra, 7 e Villa Freccia in Salita dei Sessanta, 4. Si caratterizzano come spazio di accoglienza, tutela e qualificazione successivo alla permanenza dei Minori nei centri di primo soccorso. I minori vengono ospitati per un periodo di tempo limitato di circa 60-90 giorni, per rispondere ai bisogni primari di cura e con l'obiettivo di espletare gli atti necessari per la regolarizzazione dei documenti per la permanenza sul territorio italiano. Le procedure riguardano sia le persone che richiedono protezione internazionale sia i minori stranieri non accompagnati che non richiedono protezione. Al termine della regolarizzazione si predispone il trasferimento presso le comunità di seconda accoglienza dello SPRAR sul territorio italiano. Il servizio è convenzionato con il Ministero dell'Interno e finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020. Il servizio viene svolto da S.A.B.A. come capofila di un'ATI composta dai seguenti enti: ARCI, Agorà, CEIS, Il Biscione, La Comunità. Nel progetto collaborano enti internazionali di supporto e verifica quali, UNHCR, Save the children, OIM e ANCI.

DESTINATARI

Massimo 50 minori stranieri non accompagnati maschi, appena arrivati in Italia e in attesa di inserimento in ulteriore percorso, nella fascia d'età 12-18 anni.

ACCESSIBILITÀ

Il Centro Sabù può ospitare fino a 30 minori e Villa Freccia fino a 20. La richiesta di accoglienza viene effettuata dal Ministero dell'Interno. Le segnalazioni di minori al Ministero possono essere effettuate anche dalla Questura, Prefettura e Servizi sociali del Comune di Genova. Le coordinatrici dei due centri concorderanno in quale delle due strutture accogliere il minore, se necessario

si organizzerà direttamente il trasferimento dai luoghi di sbarco o dai luoghi di permanenza temporanea alla struttura individuata.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

I possibili percorsi di presa in carico e regolarizzazione individuati per i minori non accompagnati sono i seguenti:

- ricongiungimento con la famiglia di origine, sia sul territorio nazionale sia internazionale qualora ci siano parenti disponibili o in grado di farsi carico del ragazzo;
- rientro nel paese di origine con il consenso del minore (rimpatrio volontario assistito);
- collaborazione e passaggio al sistema di seconda accoglienza che si occupa dei minori stranieri non accompagnati richiedenti asilo e non richiedenti (S.P.R.A.R. categorie vulnerabili progetto nazionale);
- segnalazione e denuncia alle autorità competenti in caso di allontanamenti spontanei dalla struttura.

ORGANIZZAZIONE

Entrambi i Centri sono aperti 365 giorni all'anno con la presenza di operatori 24 ore al giorno, che garantiscono la presa in carico dei minori inseriti. In ciascun centro opera un'équipe multidisciplinare formata da Coordinatrice, educatori, operatori di vigilanza notturna e figure tecniche specialistiche quali mediatori culturali, assistente sociale, psicologo, operatore legale, medico dell'infanzia etc. Gli operatori curano l'organizzazione della routine quotidiana: sveglia dei ragazzi, colazione, riordino delle stanze e dei locali comuni, attività di lavanderia, attività di assistenza alla persona, pranzo e riordino spazio mensa, attività diurne (iscrizione a scuola per tutti i ragazzi, attività di gioco e tempo libero in struttura e organizzazione delle uscite individuali e/o di gruppo), cena e riordino dello spazio mensa, programma attività serali (variabili), accompagnamento al riposo notturno, vigilanza notturna garantita da un operatore in turno.

Per quanto riguarda i pasti, questi sono consumati insieme ai minori in un clima di stile familiare: nel contratto stipulato per la preparazione dei pasti veicolati al Centro Sabù viene posta particolare attenzione al menù, in modo che sia in grado di soddisfare diete particolari dettate da esigenze sanitarie o dalla fede professata. Analoga cura e attenzione a specifiche necessità vengono garantite a Villa Freccia dai due cuochi che vi operano.

Si cerca di coinvolgere il più possibile i minori ospiti nella realizzazione delle attività elencate. L'organizzazione è pensata in modo tale da integrare gli aspetti organizzativi

standard con le peculiarità di ogni singolo ragazzo, tramite personalizzazione delle stanze, organizzazione feste etniche o tematiche anche legate al loro contesto d'origine per esempio festa di fine Ramadan, etc..

Ai minori è permessa l'uscita dalla struttura in orari e per attività concordate individualmente. Viene ribadita la regolamentazione delle uscite secondo un protocollo concordato anche con la Questura e la Prefettura. Anche le modalità di rientro eventuale vengono concordate con la Prefettura: superate le 24 ore di assenza, il minore deve essere riaccompagnato dalle forze dell'ordine.

PERSONALE

In ciascun centro opera un'équipe multidisciplinare composta da Coordinatrice, educatori, operatori di vigilanza notturna, mediatori culturali, assistente sociale, psicologo, operatore legale, medico dell'infanzia, esperto dei diritti dell'infanzia, tutti in possesso dell'esperienza e dei titoli richiesti dal contratto. La coordinatrice è responsabile del progetto complessivo del servizio, punto di riferimento per l'équipe e interlocutrice dei referenti esterni. Punto di forza dell'équipe è la collaborazione di competenze professionali diverse e specifiche. Il confronto e la programmazione vengono svolti durante riunioni settimanali, vengono pianificati interventi di formazione e/o di supervisione. La turnistica è flessibile, in base alle necessità. Le pulizie dei locali sono svolte da personale ausiliario.

MODALITÀ D'INTERVENTO

Le specifiche tecniche relative alla gestione di questo tipo di centro comprendono le seguenti prestazioni:

- mediazione culturale, sia come facilitazione linguistica ma soprattutto per la comprensione della cultura d'origine, dei comportamenti messi in atto dai minori, dei loro usi e costumi;
- informazione sulla normativa concernente l'immigrazione, i diritti e doveri e la condizione dello straniero, sui servizi (socio-sanitario, legale, scolastico, ecc.) di cui è possibile usufruire dal momento dell'inserimento al centro;
- supporto nella ricostruzione della memoria personale del minore e sostegno nel recupero della documentazione relativa alla sua storia, finalizzata all'eventuale richiesta di asilo, assistenza ed orientamento nel disbrigo delle pratiche relative, preparazione per l'audizione presso la Commissione Territoriale;
- assistenza alla persona (mensa, lavanderia, barberia, ecc.)
- individuazione di bisogni quali sostegno socio-psicologico (vittime di violenza, abusi, disagio mentale, ecc.) ed accom-

pagnamento all'assistenza sanitaria presso i servizi preposti;

- organizzazione del tempo libero (attività ludico-ricreative, sportive, uscite libere ed organizzate), compreso l'espletamento delle funzioni religiose;

- insegnamento della lingua italiana, e/o inserimento nei corsi di alfabetizzazione;
- orientamento al territorio (modalità di accesso ai servizi pubblici, al sistema scolastico e alla formazione professionale) e informazione sulle possibilità di inserimento nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati;
- informazione sui programmi di rimpatrio volontario assistito, in collaborazione con OIM.

INDICATORI DI QUALITÀ

Il sistema qualità di SABA, certificata UNI EN ISO 9001:2008, garantisce il controllo e l'impegno al miglioramento degli aspetti relativi alla progettazione individuale e del servizio, alla selezione e formazione del personale, alla scelta dei fornitori, al rispetto delle esigenze dei fruitori del servizio. I principali indicatori di qualità del Centro di accoglienza sono:

- monitoraggio del servizio e dei progetti individuali da parte della coordinatrice e dei Responsabili Servizi, Risorse Umane e Amministrazione di SABA;
- multidisciplinarietà delle competenze professionali, con particolare rilievo alla mediazione culturale;
- attenzione alle eventuali problematiche delle prestazioni degli operatori;
- lavoro di rete inteso come collaborazione con i soggetti coinvolti nel progetto e come capacità di interagire con le risorse offerte dal territorio.

SICUREZZA E TUTELA

Tutti gli operatori possiedono la formazione specifica antincendio e antinfortunistica, sono presenti i referenti per la sicurezza e per l'antincendio in base alla normativa vigente. I dati sensibili e personali e, in generale, tutte le informazioni relative ai minori sono sottoposte a tutela, secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy (d.l. 196/2003). E' presente una polizza assicurativa per infortuni e danni contro terzi.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Vanno eventualmente inoltrati a voce o per iscritto a: coordinatrice del servizio - Tel. 389 9093753 - 320 6943101 Villa Freccia - tel.327 3321198 - 335 1435219) ufficio della Cooperativa - tel.010 5960583 fax 010 5764127

ACCOGLIENZA CITTADINI STRANIERI RICHIEDENTI ASILO



via T. Invrea, 20/22 - 16100 Genova
Tel. 010 5960583 Fax 010 5764127 info@coopsaba.it
via Garbarini 2 - Stella San Giovanni (Sv) tel 019 703244
s.husein@coopsaba.it

Dal 2014 la Cooperativa SABA è direttamente impegnata nella gestione dei servizi residenziali di accoglienza rivolti ai cittadini stranieri adulti richiedenti protezione internazionale. L'esperienza maturata negli anni nella mediazione interculturale e l'impostazione del lavoro di SABA costituiscono un supporto fondamentale che permette di caratterizzare questi interventi in un'ottica il più possibile individualizzata e volta a superare le dinamiche dell'emergenza. Il settore dell'accoglienza è strutturato in due tipologie di servizio che rispondono a richieste differenti da parte degli Enti pubblici coinvolti.

Servizio di Prima accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale

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 ai cittadini adulti stranieri richiedenti protezione internazionale in questa fase di particolare emergenza.

Le richieste di inserimento vengono fatte dalla Prefettura stessa in base alle necessità che si manifestano.

La Cooperativa mette a disposizione alcuni appartamenti collocati in diversi quartieri della città ed adeguatamente attrezzati per ospitare piccoli gruppi di richiedenti.

Sono garantiti vitto, alloggio, materiale igienico, abbigliamento, trasporti ed erogazione del contributo economico previsto dalla convenzione. Inoltre si forniscono i servizi di assistenza linguistica e culturale, il sostegno socio-psicologico, il supporto legale per la richieste di protezione internazionale, la scolarizzazione, l'accompagnamento all'utilizzo dell'assistenza sanitaria



e quanto altro necessario alla conoscenza e alla relazione con il contesto cittadino.

EQUIPE E ORGANIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

L'equipe è composta da mediatori culturali in grado di garantire la conoscenza delle situazioni di provenienza e dell'esperienza degli ospiti e con il compito di facilitare il dialogo e la comprensione del contesto che accoglie.

Ai mediatori culturali si affiancano educatori per il supporto nelle attività quotidiane e tutti gli operatori coinvolti hanno esperienza in servizi dedicati all'accoglienza.

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.

L'intervento consiste nella presa in carico di tutto il percorso di permanenza a partire dai colloqui in ingresso. Le attività quotidiane che vengono 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 (uffici postali, centri per l'impiego, associazioni sportive e culturali, associazioni di volontariato, luoghi di culto), i percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro. Le attività quotidiane hanno anche l'obiettivo di facilitare la coabitazione degli ospiti e relazioni positive con le situazioni di vicinanza (condominio, quartiere, ecc.).

INDICATORI DI QUALITA'

Sono da considerarsi indicatori di qualità del servizio:

- l'organizzazione dell'accoglienza per 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.).

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni e/o eventuali reclami possono essere inoltrati a voce o per iscritto al Coordinatore del servizio presso l'ufficio della Coop SABA (010 5960583 fax 010 5764127) info@coopsaba.it oppure s.husein@coopsaba.it

Servizio di seconda accoglienza di cittadini stranieri richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria

L'intervento fa parte della attività previste dallo SPRAR, Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati costituito dalla rete degli Enti locali in collaborazione con il Ministero dell'Interno, per garantire la realizzazione di progetti di accoglienza integrata sui territori che si collocano in una seconda fase dell'accoglienza prevedendo in modo complementare le misure volte all'inserimento socio-economico.

Il servizio è svolto in convenzione con il Comune di Stella Ligure (SV) che è titolare del progetto e, in coerenza con le linee guida nazionali, si pone come obiettivo principale la creazione di percorsi di autonomia personale, abitativa e lavorativa attraverso la partecipazione attiva delle persone accolte e una significativa relazione di scambio con la comunità locale. L'accoglienza prevede 23 posti complessivi di cui 14 dedicati ai componenti di nuclei familiari ospitati presso appartamenti e 9 riservati a donne alloggiate presso una struttura residenziale collettiva. Le richieste di inserimento sono a cura del Servizio Centrale del Ministero dell'Interno e riguardano cittadini già presenti sul territorio italiano.

EQUIPE E ORGANIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

Il gruppo di lavoro che opera nel progetto è costituito da operatori qualificati e con esperienza consolidata nelle attività di accoglienza di richiedenti asilo: educatori, mediatori culturali, psicologo e referente progettuale. La

programmazione e la verifica del lavoro vengono svolte tramite riunioni settimanali. Oltre alle esigenze di vita quotidiana agli ospiti vengono garantiti il supporto legale, gli interventi di mediazione linguistica e culturale, le attività di alfabetizzazione, il supporto psicologico, l'accompagnamento ai servizi sanitari.

L'intervento prevede progetti individualizzati che, a partire dalla conoscenza delle caratteristiche degli ospiti, siano in grado di svilupparne le competenze e la capacità di autopromozione. Con questo scopo si strutturano una serie di servizi di supporto che, in stretta collaborazione con altre agenzie operanti sul territorio, siano in grado di fornire orientamento e facilitazione nell'accesso alle occasioni formative, al mondo del lavoro, all'autonomia abitativa.

INDICATORI DI QUALITA'

Sono da considerarsi indicatori di qualità:

- il monitoraggio del gruppo di lavoro tramite riunioni periodiche e formazione dedicata
- la presenza quotidiana degli operatori presso l'ufficio operativo sito nel territorio del progetto
- la stretta collaborazione con i referenti del Comune di Stella
- il tutoraggio e controllo da parte del Ministero dell'Interno.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni e/o eventuali reclami possono essere inoltrati a voce o per iscritto al Coordinatore del servizio presso l'ufficio della Coop SABA a Genova

Via T. Invrea Tel. 010 5960583

fax 010 5764127

presso l'ufficio operativo
a San Giovanni - Stella (SV)

Via Garbarini, 2

Tel. 019 703244

via mail:

info@coopsaba.it

s.husein@coopsaba.it.



INDICE

	PRESENTAZIONE	PAG. 1
	ELENCO DEI SERVIZI	PAG. 4
	S.A.B.A. NEL TEMPO	PAG. 5
	IL NIDO DELL'ORSA	PAG. 6
	LA ROTONDA DEI BAMBINI	PAG. 8
	CENTRO ARCIPELAGO	PAG. 10
	CENTRO ARCOBALENO	PAG. 12
	AMBULATORIO ARCIPELAGO	PAG. 14
	DOMICILIARE RIABILITATIVO	PAG. 16
	SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO SCOLASTICO	PAG. 18
	SERVIZIO SOSTEGNO SCOLASTICO NIDI E MATERNE	PAG. 20
	COMUNITA' EDUCATIVA ASSISTENZIALE "IL BAOBAB"	PAG. 22
	COMUNITA' DIURNA CEDIS "LA TAVOLA ROTONDA"	PAG. 24
	AMBULATORIO MEDICO MOREGO - S. QUIRICO	PAG. 26
	SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE	PAG. 28
	CENTRO PRIMA ACCOGLIENZA MINORI STRANIERI	PAG. 30
	ACCOGLIENZA CITTADINI STRANIERI RICHIEDENTI ASILO	PAG. 32

