



Carta dei Servizi

- 2021 / 2023 -

Società Cooperativa Sociale CO.SER.CO Onlus



Emessa il 15/02/2021 revisione 2

È vietata la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione della S.c.s. CO.SER.CO Onlus

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi si propone di presentare l'impegno della società cooperativa CO.SER.CO Onlus rendendo trasparenti e comprensibili all'esterno le nostre attività, la struttura della nostra organizzazione e le modalità di accesso ai vari servizi offerti.

La Carta dei Servizi quindi dettaglia:

- ***I principali aspetti dei servizi domiciliari: finalità, modalità di accesso, organizzazione, attività, regolamento;***
- ***Le modalità di promozione e garanzia della qualità del servizio, con relativi obiettivi e standard di riferimento;***
- ***I diritti, le modalità di informazione, partecipazione e tutela di Clienti e Famiglie***

e viene intesa come uno strumento dinamico, utile alla promozione e tutela dei diritti di clienti e familiari e alla loro migliore comunicazione con il servizio.

Questo libricino ha infatti lo scopo di rappresentare in maniera semplice e diretta quali sono i servizi e le attività socio sanitarie, assistenziali ed educative, che, attraverso la nostra organizzazione e le metodologie applicate siamo in grado di garantire.

La presente carta dei servizi si propone di:

- ***Informare sui principi fondamentali a cui si ispira la cooperazione***
- ***Elencare le nostre principali attività e come accedervi***

Attraverso la forma cooperativa infatti la nostra organizzazione ha la possibilità di ideare e offrire servizi alla persona, garantire e creare nuove opportunità di occupazione per specifiche professionalità e perseguire la qualità dei servizi offerti in una ottica di sempre maggior attenzione ai bisogni emergenti.

Sempre attenti ai suggerimenti che vorrete fornirci, vi salutiamo augurando una buona lettura.

Il Presidente

Paolo Arrica



CO.SER.CO. onlus
Soc. Coop. Sociale
Via Polleri, 3/1 - 16125 Genova
Tel. 010 247.18.26/27 - Fax 010 246.93.61
Part. I.V.A. 0265578010

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale CO.SER.CO

CO.SER.CO. (Cooperativa Servizi Comunitari) Onlus è una cooperativa sociale nata nel 1985, dalle esperienze maturate dai soci fondatori nel settore sociale ed educativo. Attualmente la Cooperativa, che, attraverso la collaborazione di duecento lavoratori tra soci e dipendenti, è impegnata nel sostegno attivo di molte persone (minori, disabili e anziani), soprattutto nei momenti di difficoltà. Il diritto ad una vita dignitosa per tutte le categorie di persone fragili è lo scopo per cui nasce e si è sviluppato l'impegno professionale di questa Cooperativa.

Per CO.SER.CO, in linea con i principi dettati dal Consorzio C.RE.S.S., e con quelli del DPCM 27 gennaio 1994, sono soprattutto i diritti dei clienti ad ispirare la realizzazione dei servizi. Agli clienti viene infatti garantito il pieno diritto ad essere ascoltati, alla socialità, a poter scegliere come fruire il servizio fra diverse possibilità e la tutela della propria riservatezza. L'impegno di CO.SER.CO. è volto a promuovere il benessere generale della comunità attraverso l'aiuto a persone fragili, favorendo il loro incontro con le opportunità del territorio, sostenendo la loro autonomia e la loro libertà di accesso ad occasioni di socialità e di crescita. Il consiglio d'amministrazione della Cooperativa Sociale Co.Ser.Co Onlus ha definito un sistema di gestione per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Per conoscere CO.SER.CO e le sue attività si può andare sul suo sito www.coserco.it e sulla pagina www.facebook.com/cooperativa-sociale-coserco.

CO.SER.CO afferisce al C.RE.S.S. Consorzio Regionale Servizi Sociale Onlus

POLITICA DELLA QUALITA'

Il consiglio d'amministrazione della Cooperativa Sociale Co.Ser.Co Onlus ha definito un sistema di gestione per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001: 2015.

Attraverso la Politica della Qualità il Consiglio di amministrazione individua i principi base, gli impegni che intende perseguire ed il ruolo di ogni operatore.

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

Principi base della Politica della Qualità.

La cooperativa, nell'ambito della qualità aziendale e coerentemente con gli impegni espressi nello Statuto individua alcuni principi base che sono trasversali ad ogni servizio erogato e diventano obiettivo generale per la Cooperativa. Introducendo un approccio al rischio che coinvolge tutte le dimensioni dell'organizzazione, la cooperativa, al fine del miglioramento continuo, si pone i seguenti obiettivi:

- ❖ Integrare il più possibile il concetto di rischio in tutti i settori.
- ❖ Analizzare il contesto in cui la cooperativa opera e le parti interessate.
- ❖ Svolgere i servizi fornendo professionalità, efficienza ed organizzazione migliorandone costantemente i processi.
- ❖ Porre attenzione al benessere ed alla qualità di vita degli utenti e del personale.
- ❖ Raggiungere la soddisfazione del cliente individuando le esigenze espresse o implicite ed effettuare periodicamente il monitoraggio del livello di soddisfazione.
- ❖ Promuovere l'integrazione sociale attraverso l'interazione delle attività della cooperativa con le forze sociali del territorio.
- ❖ Migliorare i progetti dei servizi in essere e progettare nuovi servizi sulla base dei bisogni del territorio.
- ❖ Collaborare con le associazioni degli utenti in quanto osservatrici privilegiate nel monitoraggio della qualità percepita e quindi punto di riferimento per la cooperativa nelle valutazioni sulla soddisfazione dell'utenza e sull'innovazione progettuale di nuovi servizi.
- ❖ Curare la comunicazione ed informazione con clienti esterni ed interni.
- ❖ Rispettare le leggi cogenti ed in particolare quelle in materia di sicurezza, privacy in quanto tutela del dato personale, responsabilità amministrative

Ruolo chiave di tutti gli operatori

La Cooperativa crede nell'importanza delle Risorse Umane quali patrimonio indispensabile per lo svolgimento delle proprie attività, pertanto pone la massima attenzione alle loro competenze, esperienze, addestramento/formazione, motivazione e sicurezza.

La cooperativa opera affinché tutto il personale sia sensibilizzato alla qualità ed incoraggia il coinvolgimento del personale nel miglioramento continuo dei servizi erogati.

PRINCIPI DI QUALITA'

Principio di eguaglianza: la pari dignità dei cittadini trova il suo fondamento nell'art.3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

politiche e di condizioni personali o sociali o altro ancora. Non solo, nell'erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato il diritto all'uniformità delle prestazioni, commisurata alle esigenze degli clienti ed, in particolare, di quelli più deboli.

Principio di imparzialità: tutti gli attori coinvolti nel processo di erogazione delle linee di servizio sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività e trattamenti uniformi nei confronti degli clienti.

Principio di semplificazione: tenuta nella dovuta considerazione la variabile dei possibili accessi allo sportello saranno adottati mezzi e strumenti per rendere l'accesso ai servizi alla più ampia fascia della popolazione attraverso strumenti di semplificazione cartacei e relazionali.

Principio di continuità: l'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dal vigente sistema Jus Lavoristico e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio: in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli clienti il minor disagio possibile.

Principio di scelta: è data ampia rilevanza al diritto di scelta da parte del cliente nell'individuazione del gestore a cui rivolgersi. La cooperativa CO.SER.CO rispetta questo diritto nell'ottica della tutela complessiva dei diritti dei clienti e dei loro famigliari.

Principio di efficienza ed efficacia: sono le caratteristiche fondamentali che contraddistinguono CO.SER.CO da sempre impegnato nell'erogazioni di servizi domiciliari ed integrativi e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando, nel contempo, sprechi di risorse di qualsiasi genere.

Principio di partecipazione: nell'erogazione dei servizi domiciliari ed educativi deve sempre essere garantito il diritto alla corretta informazione, la possibilità di esprimere proposte di miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazione tecnicamente o professionalmente inadeguate.

Principio di trasparenza: tutti i servizi e tutte le tariffe sono costantemente a disposizione del cliente. Viene anche rispettato il diritto di essere messi a conoscenza delle professionalità impiegate e di tutte le novità che il servizio metterà in campo.

La Carta dei Servizi quindi dettaglia:

- I principali aspetti dei servizi domiciliari: finalità, modalità di accesso, organizzazione, attività, regolamento;
- Le modalità di promozione e garanzia della qualità del servizio, con relativi obiettivi e standard di riferimento;
- I diritti, le modalità di informazione, partecipazione e tutela di Clienti e Famiglie e viene intesa come uno strumento dinamico, utile alla promozione e tutela dei diritti di clienti e familiari e alla loro migliore comunicazione con il servizio.

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

Salvaguardia dei diritti alla Privacy , tutela del dato o degli altri diritti della personalità:

La Cooperativa, dovendo necessariamente acquisire i dati sensibili e personali del personale, degli utenti e dei fornitori, si premura di raccogliarli e trattarli con la massima riservatezza, secondo i principi di correttezza e liceità previsti dal Regolamento UE/2016/679 – (RGPD 2016/679). In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali di CO.SER.CO e tutto il personale coinvolto si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

Modalità di trattamento dei reclami

E' garantita ad ogni fruitore dei servizi ed alla committenza la possibilità di segnalare non conformità o reclami e di ottenere risposte.

Tutti i reclami vengono accolti. Tutti i reclami ricevuti (per e-mail, scritti, a voce o telefonicamente) vengono formalizzati su apposito modulo e inoltrati alla direzione secondo quanto previsto dalla procedura di gestione dei reclami. Il referente si impegna a dare risposta, se necessario per iscritto, chiarendo la situazione e le azioni intraprese. I reclami possono essere spediti per posta (anche in forma anonima) al seguente indirizzo:

- Cooperativa Sociale Co.Ser.Co ONLUS Via Polleri 3 --16125 Genova

Oppure telefonando al n° 010-2471826

Si può inoltrare un reclamo utilizzando anche l'apposito modulo che viene fornito al cliente dove dovranno essere indicati i motivi del reclamo.

GESTIONE RISORSE UMANE

La gestione delle risorse umane è affidata dal Consiglio di Amministrazione al Responsabile Risorse Umane.

Attraverso la selezione e la gestione delle risorse umane si individuano le professionalità che garantiscono la qualità dei servizi erogati.

- **LA SELEZIONE:** Il RRU valuta i curricula ricevuti per nuove occupazioni e le risorse interne per nuovi incarichi. L'analisi di competenze, esperienza, formazione, motivazione e caratteristiche personali viene poi passata al vaglio dei Direttori o Coordinatori dei diversi servizi per la valutazione del possesso delle necessarie competenze tecniche.

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

- **LA GESTIONE DEL PERSONALE:** L'RRU e i Responsabili dei servizi valutano il percorso individuale del personale attraverso appositi colloquio in modo da perseguire l'adeguatezza al ruolo professionale assegnato. L'RRU facilita inoltre la movimentazione all'interno dei servizi cercando di favorire la crescita professionale e le richieste dei singoli operando in sinergia con il Responsabile della Formazione

LA FORMAZIONE

La formazione persegue :

- L'incremento delle professionalità
- Lo sviluppo ed il mantenimento della qualità del servizio
- Lo sviluppo delle potenzialità delle professionalità impiegate
- La prevenzione al burn out

Attraverso apposite sessioni formative rivolte al personale di ogni singolo servizio la formazione garantisce il mantenimento degli standard qualitativi dei servizi offerti.

L'organizzazione di apposite attività formative indicizzate sia su ruoli e compiti svolti nei diversi servizi che sull'adeguamento ed aggiornamento delle normative vigenti è uno dei punti forti dell'organizzazione.

ORIENTAMENTO E FORMAZIONE

Gestiamo servizi e progetti per aiutare le persone in cerca di lavoro a scegliere un percorso o a utilizzare strumenti per facilitarne l'inserimento al lavoro. I nostri clienti sono enti pubblici, aziende private, associazioni e altre organizzazioni senza fine di lucro. La nostra esperienza nel settore riguarda ragazzi, adulti, persone svantaggiate. Gli interventi si realizzano in servizi pubblici (Servizi di Mediazione al Lavoro, Corsi di Formazione Professionale) o in progetti a tempo determinato gestiti per conto di Enti Locali. I nostri orientatori, mediatori e formatori svolgono un lavoro di consulenza, attivando tirocini formativi e percorsi mirati di inserimento professionale in favore di aziende e organizzazioni che abbiano necessità di definire progetti ad hoc.

ELENCO DEI SERVIZI

Residenzialita'

- Nucci Novi Ceppellini
- Germana Costa
- La Magnolia

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

- Lo Zainetto
- San Domenico

Servizi Educativi

- Servizio Scolastico OSE OSA OSS Sostegno

Servizi Domiciliari

- DO.GE – Domiciliarità Genova

Servizi Turistici

- Ostello di Arpy

RESIDENZIALITA'

Centro Nucci Novi Ceppellini

Indirizzo : Genova Quarto in Viale Teano 10

tel : 010.3076352

sito : www.coserco.it

Direzione : Dott.ssa Valeria Zirulia (Direttore Sanitario) – Dott. Marco Catania (Direttore di Struttura)

Il Centro Residenziale e Diurno “Nucci Novi Ceppellini” è un Presidio di Riabilitazione Funzionale che accoglie persone con disabilità grave o gravissima di tipo fisico, psichico e sensoriale, con lo scopo di offrire ospitalità e prestazioni sanitarie, assistenziali, educative e riabilitative.

Il Centro è accreditato con la Regione Liguria e convenzionato con la ASL3 Genovese per 17 posti in regime residenziale e 5 posti in regime semiresidenziale (Centro Diurno) e si propone di ricreare al proprio interno una atmosfera familiare attraverso l'individuazione di alcuni obiettivi così sintetizzati: soddisfare i bisogni espressi ed inespressi della persona disabile; creare una continuità tra il contesto abitativo precedente e la nuova situazione di residenzialità attraverso un processo di condivisione del progetto con i familiari e, laddove possibile, con l'ospite stesso; strutturare progetti individualizzati, attraverso un continuo miglioramento della prestazione sanitaria, assistenziale, terapeutica e riabilitativa; predisporre un processo di integrazione dell'equipe sanitaria-assistenziale-riabilitativa, atta ad affrontare in modo sistemico piani personalizzati finalizzati ad obiettivi raggiungibili e

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

prevedibili; tutelare gli interessi degli ospiti e verificare la loro soddisfazione rispetto a quanto erogato attraverso sistemi di analisi basati sulla soddisfazione del cliente.

Il Centro è situato nel contesto di un edificio ristrutturato (ex Scuola Speciale Vidoni) reso totalmente accessibile alle persone portatrici di handicap e con ridotta autonomia motoria. La villa è suddivisa su quattro piani, collegati con ascensore ed è presente un ampio giardino esterno fruibile da parte di soggetti disabili e fornito di uno spazio corredato di veranda che ne permette la fruizione anche nei mesi invernali. Al piano terra sono presenti la cucina (i pasti vengono preparati in loco, nel rispetto delle esigenze degli ospiti e delle direttive HACCP), il refettorio, la lavanderia (per la biancheria personale degli ospiti e della struttura), un locale con vasca idromassaggio per attività di idroterapia. Il primo piano è dedicato alle attività e sono qui collocate saletta TV, sale per attività educative e ludiche, una sala per musicoterapia, la palestra e la sala medica/infermeria. Al secondo piano sono situate le camere degli utenti, una sala monitor per il personale notturno (tutte le camere e gli spazi comuni sono dotati di videosorveglianza). In ogni camera è presente presa per telefono e TV e allaccio a Internet. Al terzo piano è presente un piano mansardato adibito a "locale di deposito". Nell'ampio contesto del giardino esterno, è presente una piscina (coperta d'inverno) per attività di fisioterapia in acqua o per idroterapia in generale. Tutta la struttura è dotata di filodiffusione per l'ascolto musicale e di sistema di climatizzazione. In tutte le camere e nei bagni del II piano, sono presenti sollevatori scorrevoli a soffitto per la mobilitazione in sicurezza dei pazienti. La stessa attrezzatura è presente anche in palestra e nel locale del piano terra adibito a idroterapia.

Elemento peculiare del Centro "Nucci Novi Ceppellini" è la stretta collaborazione con l'associazione "Fa.Di.Vi e ...Oltre" Onlus, nata nel 2000 per iniziativa di un gruppo di famiglie di persone disabili e che ha tra i propri scopi quello di favorire il massimo coinvolgimento e partecipazione possibile delle famiglie alla vita e alle scelte del Centro. Non è previsto un orario di visita agli ospiti ed i famigliari possono accedere in qualunque momento al Centro e sono previsti periodici momenti di festa e convivialità con gli ospiti, i loro amici e famigliari, volti anche a favorire l'integrazione col territorio. Nel corso dell'estate vengono organizzati soggiorni per gli ospiti (al mare e in montagna) ai quali sono invitati a partecipare anche i famigliari, potendo così usufruire di uno spazio privilegiato per un vacanza con i loro figli.

Centro Germana Costa

Indirizzo: Genova Via Caduti Senza Croce 12 Canello – 16127

Tel:010/2481519

Sito: www.coserco.it

Pagina FB: Germana Costa

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

Direzione: Dott.ssa Valeria Zirulia (Direttore Sanitario) - Silvia Roncallo Direttore di Struttura

Il Centro Residenziale Riabilitativo “Germana Costa” è una struttura per prestazioni riabilitative intensive ed estensive e per le disabilità complesse, organizzata per rispondere al fabbisogno di persone disabili con diversi livelli di gravità e complessità assistenziale e con diversi bisogni riabilitativi.

L’inserimento nella Struttura può essere di tipo definitivo oppure configurarsi in periodi di inserimento di durata variabile con finalità di aiuto e sollievo nella gestione familiare e sociale di utenti disabili gravi e gravissimi. Sono previste, a pieno regime, le seguenti specifiche in termini di disponibilità residenziale:

17 posti di residenzialità per attività riabilitative declinati secondo le seguenti specialità:

- i) 15 posti di residenzialità per ospiti fissi
- ii) 2 posti a rotazione per gli appoggi di sollievo per favorire le emergenze territoriali

Il Centro “Germana Costa” si propone di ricreare al proprio interno una atmosfera familiare attraverso l’individuazione di alcuni obiettivi così sintetizzati:

- Soddisfare i bisogni espressi ed inespressi del cliente (individuato nella persona disabile e nei suoi familiari);
- Creare una continuità tra il contesto abitativo precedente e la nuova situazione di residenzialità attraverso un processo di condivisione del progetto con i familiari e, laddove possibile, con l’ospite stesso;
- Strutturare progetti individualizzati realizzabili attraverso un continuo miglioramento della prestazione sanitaria, assistenziale, terapeutica e riabilitativa che lo stato delle conoscenze e le tecnologia disponibili presso la struttura possono offrire;
- Predisporre un processo di integrazione dell’equipe sanitaria-assistenziale-riabilitativa atta ad affrontare in modo sistematico piani personalizzati finalizzati ad obiettivi raggiungibili e prevedibili;
- Tutelare gli interessi degli ospiti e verificare la loro soddisfazione rispetto a quanto erogato attraverso sistemi di analisi basati sulla soddisfazione del cliente.

Il Centro è situato al piano terra, dotato di ampio giardino esterno carrabile, fruibile da parte di soggetti disabili. Sono presenti: le camere degli utenti (1 camera singola, 8 camere doppie) tutte con bagno attrezzato per disabili, la cucina, il salone tv/refettorio, un laboratorio per attività educative e ludiche, un locale con vasca per attività di idroterapia, la direzione del Centro, una sala medica/infermeria, la lavanderia, i locali spogliatoio per il

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

personale. Al piano seminterrato è presente la palestra con annessi piccoli spogliatoi e un bagno. I due piani sono collegati con ascensore monta lettighe utilizzabile anche dagli ospiti disabili. La Struttura dispone di una cucina interna per la distribuzione dei pasti veicolati da ditta certificata (Villa Perla Service), nel rispetto sia delle esigenze dietetiche di ogni utente che delle norme dettate dal Piano di Autocontrollo dell'Igiene degli Alimenti (HACCP). E' inoltre garantito il servizio di lavanderia interno alla Struttura per il vestiario personale degli ospiti, la biancheria piana viene data all'esterno.

Centro Magnolia

Indirizzo : Via Tonale 37-39

tel :010 6047498

sito : www.coserco.it

Direzione : Dott.ssa Valeria Zirulia (Direttore Sanitario) - Monica Moscardi Direttore di Struttura

Il Centro Residenziale e Diurno "La Magnolia" è un Presidio di Riabilitazione Funzionale che accoglie persone con disabilità grave o gravissima di tipo fisico, psichico e sensoriale, con lo scopo di offrire ospitalità e prestazioni sanitarie, assistenziali, educative e riabilitative.

Il Centro è accreditato con la Regione Liguria e convenzionato con la ASL3 Genovese per 16 posti in regime residenziale, 2 posti a rotazione per gli appoggi di sollievo per favorire le emergenze territoriali della Asl3 e 5 posti in regime semiresidenziale (Centro Diurno) e si propone di ricreare al proprio interno una atmosfera familiare attraverso l'individuazione di alcuni obiettivi così sintetizzati: soddisfare i bisogni espressi ed inespressi della persona disabile; creare una continuità tra il contesto abitativo precedente e la nuova situazione di residenzialità attraverso un processo di condivisione del progetto con i familiari e, laddove possibile, con l'ospite stesso; strutturare progetti individualizzati, attraverso un continuo miglioramento della prestazione sanitaria, assistenziale, terapeutica e riabilitativa; predisporre un processo di integrazione dell'equipe sanitaria-assistenziale-riabilitativa, atta ad affrontare in modo sistemico piani personalizzati finalizzati ad obiettivi raggiungibili e prevedibili; tutelare gli interessi degli ospiti e verificare la loro soddisfazione rispetto a quanto erogato attraverso sistemi di analisi basati sulla soddisfazione del cliente.

Il centro, un edificio storico del 1400 (Villa Pavese Dufour – Palazzo Rolly) è stato ristrutturato mantenendo lo stile architettonico originale e reso totalmente accessibile alle persone portatrici di handicap e con ridotta autonomia motoria. La villa è suddivisa su quattro piani, collegati con ascensore ed è presente un ampio giardino esterno fruibile da parte di soggetti disabili e fornito di uno spazio corredato di veranda

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

Al piano terra è presente la lavanderia per la biancheria personale degli ospiti e della struttura, una sala per attività di pet therapy (nei mesi estivi vengono svolte nel giardino), una sala computer, un bagno attrezzato

- Al piano primo sono presenti la cucina (i pasti vengono preparati in loco, nel rispetto delle esigenze degli ospiti e delle direttive HACCP), il refettorio, un salone per le attività ludiche, una saletta Tv e una stanza per colloqui di piccoli gruppi o individuali, per attività educative, la palestra, due bagni attrezzati;
- Al secondo piano sono situate le camere degli utenti, l'infermeria con i monitor per il personale notturno (tutte le camere e gli spazi comuni sono dotati di videosorveglianza). In ogni camera è presente presa per telefono e TV, e un bagno attrezzato

In tutti i piani, sono presenti sollevatori per la mobilitazione in sicurezza dei pazienti

Elemento peculiare del Centro "La Magnolia" è la collaborazione con l'associazione "Fa.Di.Vi e ...Oltre" Onlus, nata nel 2000 per iniziativa di un gruppo di famiglie di persone disabili e che ha tra i propri scopi quello di favorire il massimo coinvolgimento e partecipazione possibile delle famiglie alla vita e alle scelte del Centro. Non è previsto un orario di visita agli ospiti ed i famigliari possono accedere in qualunque momento al Centro e sono previsti periodici momenti di festa e convivialità con gli ospiti, i loro amici e famigliari, volti anche a favorire l'integrazione col territorio.

Nel corso dell'estate vengono organizzati soggiorni per gli ospiti (al mare e in montagna)

Centro residenziale San Domenico (Ovada)

Indirizzo : P.zza S. Domenico 3/1 Ovada

tel : 0143/80783

Direzione : - Coordinatore centrale Claudia Arcadipane, Coordinatore struttura Sara Gugliero

La Comunità Socio assistenziale per disabili gravi-gravissimi San Domenico apre le sue porte il 1° Aprile 2006, grazie ad un contributo della regione Piemonte che ha permesso di ristrutturare i locali dell'ex Convento dei Padri Scolopi. La struttura è gestita dalla cooperativa Co.Ser.Co. in convenzione con il CSS ovadese e l'ASL AL. Si trova in P.zza S. Domenico 4, in pieno centro di Ovada (AL)La Comunità Socio Assistenziale S.Domenico nasce nel Progetto "Dopo di Noi", in seguito al volere dell'Associazione ANFFAS sezione di Ovada ed in riferimento alla mancanza di strutture idonee nel territorio ovadese Il "Dopo di Noi" corrisponde a:

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

- Istituire una comunità per disabili cercando di ricreare l'atmosfera familiare a cui il ragazzo disabile era abituato;
- Tutelare il disabile nella sua persona fisica, nei suoi affetti e nei suoi diritti.

E' caratterizzata da stanze singole e doppie, da funzionali locali di servizio e da ampi spazi verdi adiacenti che costituiscono per gli ospiti una vera e propria isola felice dove trascorrere momenti di relax. La struttura ospita 8 ragazzi disabili e un posto di emergenza/sollievo. All'interno del residenziale si svolgono numerose attività terapeutiche ed educative quali psicomotricità, atletica, informatica, arte, alfabetizzazione, piscina, danza terapia, attività manuali. Inoltre la vita nel Presidio è incentrata sulle molte risorse offerte dal territorio di Ovada e dalle zone limitrofe. I tempi importanti dell'anno sono caratterizzati dal rientro in famiglia e dalla partecipazione agli eventi organizzati nel territorio. Le attività extra vengono programmate dall'équipe ogni quindici giorni durante la riunione. Il nostro presidio collabora quotidianamente con un'altra realtà presente nel territorio, il Centro Diurno Socio Terapeutico "Lo Zainetto", con il quale si organizzano: gite, grigliate, tornei di calcetto, spettacoli di espressività teatrale, etc.... Da precisare che, durante l'anno, vengono organizzati diversi momenti d'incontro con altre Comunità e centri diurni sia del Basso Piemonte che di Genova finalizzati alla socializzazione, all'amicizia e a scambi di idee. Durante il fine settimana la vita del presidio è impostata su attività meno strutturate di svago e relax, tenendo presente che è dedicato alle visite di parenti. La Comunità S. Domenico intrattiene rapporti con i seguenti enti: Anffas sezione di Ovada, Associazione sportiva, VitalLions Club di Ovada, Atletica Ovadese, Associazione Borgo Allegro, Servizio per l'impiego, Enaip di Acqui Terme, Casa di Carità di Ovada, Scout di Ovada, Comune di Ovada, Croce Verde Ovadese, Associazione Il Tiretto, Associazione Vedrai, Integrazione équipe Progetto Rifugio (iniziativa mista Salute Mentale e CSS comuni dell'ovadese) Centro residenziale San Domenico (Ovada)

Centro diurno per disabili "Lo Zainetto"

Indirizzo : Strada Lercaro 3

tel : 0143/823091

Direzione :

- coordinatore centrale e di struttura Claudia Arcadipane

Il Centro Diurno "Lo Zainetto" è gestito dalla cooperativa Co.Ser.Co. di Genova dal 1995 in convenzione con il Consorzio dei Servizi Sociali dell'ovadese. Attualmente i beneficiari del servizio sono 18/20 ragazzi con disabilità diverse e di un'età compresa tra i 14 e i 55 anni. Lo Zainetto propone ai ragazzi percorsi educativi assistiti che hanno come obiettivo il raggiungimento di livelli sufficienti di autonomia personale e l'accesso ai servizi offerti dal

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

territorio. Tutto ciò passa attraverso lo sviluppo delle capacità relazionali e il potenziamento delle capacità residue.

“Lo Zainetto” è un servizio offerto a soggetti disabili gravi che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio ovadese, con caratteristica semi residenziale. Il CDD è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, sanitari, socializzanti ed assistenziali, sulla base di PEI, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie, attraverso interventi integrati tra le diverse figure professionali. Il CDD non si propone come servizio chiuso ma come realtà aperta all'esterno, in un'ottica di piena integrazione con le risorse presenti sul territorio.

Dal 2006, anno di apertura del Centro Residenziale per disabili gravi e gravissimi S. Domenico (gestito da CO.SER.CO.) il CDD collabora con la struttura attraverso attività, laboratori educativi, gite e momenti di socializzazione legati ad eventi particolari per garantire agli utenti un ponte verso la residenzialità ed alleviare così un distacco possibile e, talvolta improvviso, con la famiglia di origine.

All'interno del CDD opereranno:

- 1 Coordinatore (con funzioni di referente unico con l'esterno e la Committenza)
- 2,5 Educatori Professionali
- 3 OSS
- 1 Ausiliario.

La struttura tecnico gestionale del Centro prevista comprende un iter di attività e procedure ordinarie che si possono sintetizzare in:

- Trasporto utenza per trasferimenti strutturati e programmati
- Organizzazione attività strutturate
- Elaborazione, attuazione e verifica dei progetti educativi individualizzati
- Riunioni di equipe quindicinali
- Supervisione mensile sostenuta da psicologo con titolo
- Colloqui ed Incontri con le famiglie
- Colloqui ed Incontri con la Committenza
- Convenzione e tutoraggio di Borse Lavoro INSIDE ed OUTSIDE
- Convenzione e tutoraggio di Tirocini formativi di corsi professionali

LABORATORI e ATTIVITA' per l'UTENZA de “Lo Zainetto”

Laboratorio radiofonico	Psicomotricità Manipolazione e autonomia
Laboratorio artistico	
(prog. “Arte a parte”) Sartoria	Falegnameria
Laboratorio teatrale Atletica	Pet therapy
Laboratorio di cucina Alfabetizzazione	Attività socializzanti esterne
Orto sinergico Danza- terapia	Rilassamento

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

Laboratorio di informatica Acquaticità Attività ludico ricreative

SERVIZI EDUCATIVI

SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO SCOLASTICO

Indirizzo : Via Polleri 3

tel : 010 2471826

sito : www.coserco.it

Direzione : Marcello Valeri Coord.Centrale/Roberta Iurilli Serena Porru Coord.Territoriali

Il servizio socio educativo scolastico viene svolto dalla cooperativa CO.SER.CO da oltre 25 anni nelle scuole cittadine genovesi materne, primarie e secondarie di I° grado, pubbliche e paritarie. E' un servizio che viene erogato dal Comune di Genova tramite gara d'appalto e che garantisce occupazione a circa 90 operatori che lavorano all'interno delle scuole seguendo alunni certificati (Lex. 104, art.3) per un numero di ore settimanali stabilito dall'Ente erogatore, Comune di Genova, Servizi Educativi, a seguito di valutazione delle segnalazioni sanitarie e vede coinvolte le figure professionali dell'OSE, dell'OSA, dell'insegnante di sostegno e dell'OSS.

L'O.S.E., Operatore Socio Educativo, attraverso una griglia di osservazione, formula un progetto socio educativo che sarà utile per stabilire gli obiettivi propri del ruolo: garantire benessere ed inclusione scolastica all'alunno assegnato. L'Ose attua un intervento finalizzato alla realizzazione di attività educative che non sostituiscono quelle svolte dagli insegnanti di sostegno, ma vanno ad integrarsi con il P.E.I. redatto dalla scuola.

SCUOLA SEC II° GRADO

Il Servizio socio educativo viene da noi fornito anche presso le scuole Secondarie di Sec. di II° Grado garantendo continuità progettuale e professionale ad alunni precedentemente seguiti nella scuola dell'obbligo.

Il servizio viene svolto in collaborazione con gli Istituti Scolastici attraverso i finanziamenti della Città Metropolitana.

SCUOLA INFANZIA COMUNALE

CO.SER.CO è presente con i suoi insegnanti di sostegno nelle scuole Infanzia Comunali, servizio svolto tramite gara d'appalto con l'Ufficio Coordinamento Pedagogico del Comune di Genova. L'insegnante di sostegno assegnato alla classe, collabora con il team degli insegnanti attraverso la proposta di attività mirate, ricerca di materiali, ottimizzando tutte le risorse umane e strumentali di cui dispone garantendo al bambino disabile la piena partecipazione del servizio educativo. I risultati conseguiti negli anni hanno permesso una

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

fidelizzazione sia da parte dell'Ente che delle scuole, grazie all'impegno ampiamente profuso di tutte le professionalità della cooperativa coinvolte. E' stata recentemente introdotta all'interno delle scuole infanzia comunali l'Equipe Multi-professionale che vede coinvolta, al suo interno, anche la figura dell'OSS.

R.E.S. – POLI SCOLASTICI

All'interno del servizio Risorse Educative Speciali (ex Poli Scolastici), classi composte da alunni affetti da gravi disabilità, opera la figura dell'OSA con funzioni di supporto alla figura dell'insegnante di sostegno scolastica, mantenimento dello stato di igienizzazione degli ambienti, somministrazione pasti, attività ludico ricreative. E' stata recentemente introdotta all'interno delle scuole infanzia comunali l'Equipe Multiprofessionale che vede coinvolta, al suo interno, anche la figura dell'OSS.

DOMICILIARITA'

DO.GE. – DOMICILIARITA' GENOVA

Indirizzo : Sede Coop Coserco Via Polleri 3

tel : 0102471826

sito : <http://www.comune.genova.it/pages/servizio-di-assistenza-domiciliare>

Direzione : Alessandra Festa

Do.Ge. è un sistema di servizi accreditati di assistenza a domicilio rivolto ai cittadini residenti nel Comune di Genova, anziani o adulti disabili, che fruiscano di servizi domiciliari a carico della Civica Amministrazione, valutati ed autorizzati dagli Ambiti Territoriali Sociali. Il sistema accreditato è volto a consentire la libera scelta dell'Ente fornitore, fra i 6 individuati, che garantiscono personale qualificato, formato e monitorato, per la realizzazione delle prestazioni a tariffe standard fissate sempre dalla Civica Amministrazione sulla base di standard qualitativi controllati. Coserco è capocommessa del servizio in quanto all'interno di Cress che a tutti gli effetti è l'Ente accreditato.

Cosa fornisce il DO.GE :

All'interno del Disciplinare per l'Accreditamento vengono definite le tipologie dei servizi offerti al Cittadino che vengono raggruppate in due linee di offerta:

Linea di offerta 1 per i servizi domiciliari forniti dalle cooperative con personale qualificato (Interventi socio-assistenziali semplici, complessi e interventi educativi per disabili);

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

Linea di offerta 2 per i servizi domiciliari forniti da una Agenzia per il Lavoro con personale assunto da loro (assistenza familiare con “badanti”) e attività integrative a complemento dell’assistenza domiciliare e familiare. Oltre a queste due linee di offerta specifica sono poi previste attività di supporto nella gestione del rapporto di lavoro, assistenza alla contrattualistica, monitoraggio complessivo del servizio. A completamento e grazie alla nascita di questo sistema si è potuto poi sviluppare un nuovo filone di Interventi a domicilio per la Cooperativa Coserco che è rappresentato dal servizio privato a domicilio per progetti quasi prevalentemente educativi e soprattutto, novità assoluta, in favore di minori disabili.

EDUCATIVA DOMICILIARE - PROGETTI DI VITA INDIPENDENTE

Indirizzo : Sede Coop Coserco Via Polleri 3

tel : 0102471826

Direzione : Alessandra Festa – collaborazioni : Educatori ISFORCOOP

Co.ser.co propone e offre progetti di educativa domiciliare basati sul concetto di vita indipendente improntati su caratteristiche di intervento volte a formare insieme ai soggetti coinvolti esperienze che favoriscano un potenziamento delle capacità e una introduzione a possibili scenari che prevedano soluzioni abitative in autonomia o in singolo o con altre persone affette da disabilità che possiedano le caratteristiche necessarie per sperimentare questi percorsi

Il servizio si rivolge sia a disabili maggiorenni con un percorso formativo alle spalle e quindi adatti ad intraprendere, attraverso la pratica dell’educativa, una strada autonoma considerata, sino ad oggi, di difficile realizzazione, che a persone disabili senza esperienza o con la frequentazione di centri diurni.

Gli interventi prevedono assunzione di capacità organizzativa in domicilio, situazioni di socialità e di apprendimento dei principali strumenti di autonomizzazione.

TURISMO

OSTELLO VALDIGNE MONT BLANC

Indirizzo : 11017 Arpy – Morgex (AO)

Tel : 0165 841684

Sito : www.ostellodiarpy.it – info@ostellodiarpy.it

Direzione : Enrico Privizzini

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

Cosserco gestisce soggiorni di vacanza per bambini e adolescenti, in montagna, a valenza educativa: offriamo la possibilità di scoprire e vivere ambienti naturali e occasioni di vita comunitaria. Ai soggiorni possono essere iscritti sia ragazzi provenienti da famiglie private sia inviati da Enti. Inoltre la Casa Vacanze di Arpy (Ao) dal 1985 è stata trasformata in Ostello della Gioventù affiliato AIG.

A 8 km da Morgex e da La Thuile, a 15 km da Courmayeur e dal Monte Bianco, l'Ostello Valdigne Mont Blanc offre agli appassionati della montagna l'occasione di trascorrere un soggiorno in un ambiente naturale unico e con innumerevoli possibilità di praticare attività e sport, sia in estate che in inverno. La pista di sci di fondo battuta e gestita dalla nostra cooperativa parte direttamente dai locali dell'Ostello che fungono anche da Foyer de fond. L'ostello offre una sistemazione semplice ma confortevole in 35 camere con il bagno da 2 a 8 posti ed in altre 6 camere da 2/3 posti con il bagno al piano. Dispone di ampi spazi interni ed esterni. A disposizione vi sono diverse sale soggiorno utilizzabili dagli ospiti a seconda delle loro esigenze. Alcune sono attrezzate con giochi per bambini fino a 4/5 anni, con ping pong e televisioni. L'ambiente è informale, stile rifugio.

AGRICOLTURA SOCIALE – Progetto “Il sale della Terra”

Indirizzo : Via Polleri 3/1° piano

Telefono : 010 2471826

Referente : Sergio Revello

Il Progetto “Il Sale Della Terra” è un progetto finanziato dal Piano di Sviluppo Rurale di Regione Liguria e si attua sul territorio del Distretto Socio Sanitario 10 della ASL 3 genovese (Val Polcevera e Valle Scrivia) ed è gestito da un partenariato di enti che gestiscono servizi sociali (sia pubblici che privati) in collaborazione con le aziende agricole interessate a sperimentare un'ulteriore filiera di differenziazione delle proprie attività, come successo in passato per agriturismi e fattorie didattiche. Attualmente il nostro gruppo di cooperazione è composto da 4 cooperative sociali, 2 Comuni e 10 Aziende Agricole, inoltre può contare sul supporto tecnico di 2 Centrali Cooperative: Legacoop e Confcooperative

Il progetto è iniziato ad agosto 2020 e terminerà nell'agosto 2022

Le azioni del progetto si rivolgono principalmente a due tipologie di beneficiari: famiglie seguite dai servizi di salute mentale e persone in condizione di povertà seguite dai servizi sociali territoriali.

Il progetto si divide in due sezioni : nella prima sezione le famiglie interessate usufruiranno di un percorso di Accoglienza in Fattoria. Le aziende agricole ospiteranno piccoli gruppi composti da famiglie inviate per offrire la possibilità di vivere un'esperienza rilassante e gratificante in ambiente rurale. Le famiglie parteciperanno alle attività, di solito pensate

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

per le scolaresche (fattoria didattica), accompagnati da uno o più educatori. Le attività svolte in fattoria hanno lo scopo di facilitare le relazioni all'interno del gruppo familiare, che condivide un'esperienza insieme, per sperimentare un percorso benessere accompagnata in una piacevole esperienza di apprendimento

La seconda sezione del progetto riguarda la possibilità di offrire un'esperienza di formazione/lavoro presso un'azienda agricola ospitante. Beneficiari di questa proposta sono persone segnalate dai servizi sociali comunali, che abbiano frequentato un laboratorio propedeutico di formazione in situazione e che, quindi, risultino adeguati alle mansioni agricole e che possano trarre giovamento dai mesi di borsa lavoro in azienda.

“INTRECCCI” – PROGETTO LEGO

Referente : Sergio Revello

Il bando “IntreCCCi” della fondazione Compagnia di San Paolo) Obiettivo Persone/Missione Diventare Comunità) , finanzia iniziative a sostegno dei servizi di domiciliarità. Il bando vuole sostenere la domiciliarità, puntando su una prospettiva di welfare di comunità, cioè sull'integrazione territoriale degli interventi in favore della persona bisognosa di cure a domicilio. La domiciliarità intende migliorare la qualità della vita della persona fragile, in cui, oltre le cure assistenziali, giocano un ruolo cruciale la qualità delle relazioni e dell'abitare sociale, i caregiver che forniscono risposte ai bisogni della persona, la famiglia e le reti informali di supporto attive sul territorio. Il progetto individua modalità innovative di risposta ai bisogni di cura di persone assistite a domicilio ma a rischio di istituzionalizzazione; attraverso l'individuazione, il sostegno e il monitoraggio di persone fragili, in particolare persone le cui reti relazionali e di supporto sono povere o assenti. Con questo vuole rafforzare le reti di intervento a sostegno delle persone bisognose di cure a domicilio mettendo in comune le proposte di molte realtà attualmente attive su 3 municipi del territorio genovese (Centro Levante, Val Polcevera e Alta Val Bisagno). La proposta si rivolge a persone individuate in collaborazione con gli Ats presenti sui territori, e con le reti di volontariato locali.

Il progetto che prevedeva momenti di aggregazione diffusa sui territori e continuativa nel tempo, costituendo così una sorta di CENTRO DIURNO DIFFUSO e inclusivo, a seguito dell'emergenza covid-19 è stato convertito in interventi di supporto (consegna pacchi alimentari, svolgimento di commissioni, facilitazione all'accesso a servizi territoriali) e compagnia a distanza. Gli utenti e le famiglie possono accedere ai servizi offerti tramite un colloquio individuale con un Operatore di Comunità che accoglie le esigenze, i bisogni, le aspettative. Il Partenariato di gestione del progetto è costituito da 4 cooperative sociali, 3

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

ATS comunali, il Corso di Servizio Sociale dell'Università di Genova e diverse associazioni di volontariato.

ORIENTAMENTO AL LAVORO PER DONNE SVANTAGGIATE O VITTIME DI VIOLENZA

Referente : Sergio Revello

L'attività di progetto si concretizza nell'apertura di uno sportello di orientamento al lavoro rivolto a donne svantaggiate o vittime di violenza, per le quali l'inserimento lavorativo si configura sia come possibilità di reinserimento sociale in una rete di relazioni esterne alla famiglia, sia come processo di rinforzo dell'autostima e di emancipazione economica. L'attività dello sportello, gestito in collaborazione con le Cooperative Ascur e Mignanego e con la rete dei Centri Anti Violenza, si svolge in Val Polcevera e attualmente è finanziato dal Bando un passo avanti (Fondazione Con i Bambini), nell'ambito del progetto nazionale "Ip Ip Urrà" che ne sosterrà l'attività fino al gennaio 2024 e da un finanziamento di Regione Liguria. L'attività dello sportello si concretizza nella facilitazione al sistema regionale di servizi per il lavoro e la formazione, nell'analisi delle competenze e delle attitudini delle donne inviate al servizio e nell'attivazione di Borse Lavoro e Tirocini per poter reinserirsi gradualmente nel contesto lavorativo.

PRIVACY - TUTELA DEL DATO PERSONALE

Co.ser.co applica, attraverso le nomine delle figure di un responsabile interno e di un responsabile esterno Dot. Antonino Gatto (DPO – Data Protection Officer) contattabile all'indirizzo mail privacy@coserco.it, il Regolamento generale per la protezione dei dati personali UE 2016/679 (GDPR General Data Protection Regulation) e D.lgs. n° 196 del 30/06/2003 modificato dal D.lgs. n° 101 del 10/08/2018 in ossequio alla normativa europea in materia di protezione dei dati.

Emessa il 15/02/2021 revisione 2

È vietata la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione della S.c.s. CO.SER.CO Onlus