

# Carta dei Servizi



# Sommario

Presentazione	4
Politiche per la qualità	7
Obiettivi del sistema di gestione integrato secondo le norme	8
Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	14
<b>Servizi socio-sanitari ed educativi</b>	<b>17</b>
<b>Persone Anziane</b>	<b>21</b>
Assistenza Domiciliare	
Socio-Assistenziale	22
Assistenza Domiciliare Integrata	23
Teleassistenza e Telesoccorso	24
Telemedicina	25
Comunità tutelare per persone non autosufficienti	26
<b>Infanzia e Adolescenza</b>	<b>29</b>
Nido e Micronido d'infanzia	30
Servizi integrativi al nido	31
Ludoteca per la prima infanzia	32
Assistenza domiciliare socio educativa	33
Tutoraggio educativo	34
Laboratori di educativa territoriale	35
Servizi temporanei e territoriali	36
<b>Responsabilità familiari</b>	<b>39</b>
Centro per la famiglia	40
Assistenza domiciliare di sostegno alla famiglia e alla genitorialità	41
Servizi di sostegno alla genitorialità	42
Tirocini formativi	43

<b>Persone con disabilità</b>	<b>45</b>
Assistenza Domiciliare	
Socio-Assistenziale	46
Servizio di assistenza scolastica	47
Centro sociale polifunzionale	48
Borse lavoro per l'inserimento lavorativo	49
Tirocini formativi	50
Servizio di trasporto sociale disabili	50
Progetti personalizzati per il "Dopo di Noi"	51
<b>Disagio psichico</b>	<b>53</b>
Strutture residenziali intermedie (S.I.R.)	54
Struttura per esordi psicotici	54
Centro per i disturbi della condotta alimentare	55
<b>Attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate</b>	<b>57</b>
Servizio di ristorazione collettiva	59
Pulizia, disinfezione e sanificazione	60
Modalità di accesso ai servizi	61
Gestione dei reclami	62
SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONE E RECLAMI	63

# Presentazione

## La Cooperativa

La Cooperativa Sociale Gea, nata nel 1989 garantisce nell'ambito dei servizi sociali e socio-sanitari interventi e prestazioni con caratteristiche innovative, volti all'inclusione sociale e al rispetto degli standard di qualità. Nel corso degli anni la Gea, ha consolidato esperienze significative nella gestione dei servizi a favore della prima infanzia, minori e famiglie, delle persone anziane e delle persone con disabilità fisica e mentale.

La cooperativa opera prevalentemente in Regione Campania nei territori della provincia di Salerno, Avellino, Benevento. La cooperativa inoltre eroga servizi per la prima infanzia nella provincia di Crotone in Regione Calabria. La scelta strategica della cooperativa negli anni è stata di erogare servizi a favore della popolazione delle aree interne e marginali con lo scopo di garantire ai minori, anziani i livelli essenziali di assistenza sociali e socio-sanitari e attivare servizi di prevenzione del disagio e di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

### L'attività prevalente è la progettazione e la realizzazione di servizi nelle seguenti aree di intervento:

- › **Persone anziane**
- › **Infanzia e adolescenza**
- › **Responsabilità Familiari**
- › **Persone con disabilità**
- › **Disagio psichico**
- › **Multi utenza**

La cooperativa eroga servizi di assistenza domiciliare a favore delle persone non autosufficienti, gestione di comunità tutelari per anziani; servizi di educativa domiciliare, gestione dei nidi, micro nidi, servizi integrativi al nido, ludoteche per la prima infanzia, centro per la famiglia; centri sociali polifunzionali per disabili, assistenza specialistica scolastica; centri diurni e residenziali per disabili psichici, centro per disturbo condotta alimentare.

La cooperativa si caratterizza inoltre, per l'erogazione di servizi nel settore della ristorazione collettiva e gestione di mense attraverso le fasi di preparazione, confezionamento, trasporto e somministrazione pasti; erogazione di servizi di pulizia, sanificazione, disinfezione e manutenzione aree verdi pubbliche e private in cui sono impegnate persone svantaggiate per l'inclusione sociale e reinserimento lavorativo.

La cooperativa in ogni servizio si avvale di personale qualificato con esperienza consolidata, rispondente alla normativa di settore nazionale e regionale, costituita da: operatori socio-sanitari, operatori socio- assistenziali, infermieri professionali, fisioterapisti, assistenti sociali, sociologi, psicologi, educatori professionali, pedagogisti, operatori per l'infanzia, animatori di comunità, animatori sociali, mediatori culturali, mediatori familiari, geriatri, terapisti occupazionali, terapisti della riabilitazione psichiatrica, medici, cuochi, addetti alle pulizie, operatori specializzati nella sanificazione ambientale, addetti all'assistenza materiale, addetti alla sorveglianza, autisti, addetti ai servizi mensa.

La cooperativa ha sempre attivato borse lavoro, stage formativi finalizzati alla qualificazione ed all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate e con disabilità.

Nella Carta dei Servizi sono individuati i livelli qualitativi ottimali, la descrizione dei vari servizi e le modalità delle prestazioni, come strumento di informazione e comunicazione agli utenti.

Ogni anno viene redatto il Bilancio Sociale che rappresenta uno strumento di rendicontazione e di relazione che persegue la trasparenza nella presentazione delle strategie e delle iniziative attuate durante l'anno. Attraverso una rappresentazione sistemica, e grazie al coinvolgimento degli stakeholder, viene mantenuto il rapporto di fiducia con i territori in cui si opera e che contraddistingue il nostro operato, avendo cura di quantificare il valore sociale generato.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha riconosciuto alla cooperativa Gea il Rating di legalità, si tratta di un sistema di premialità per le imprese che rispettano la legge e si allineano ai più elevati standard etico-sociali e di governance, adeguando la propria organizzazione in tale direzione.

Inoltre la cooperativa è stata iscritta a giugno 2022 dalla Prefettura di Salerno negli elenchi dei fornitori di beni o prestatori di servizi non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa la c.d. "White List".

La cooperativa Gea, attraverso la **Carta dei Servizi**, informa e comunica ai cittadini le attività e i servizi che eroga con rinnovata fiducia. La Carta dei Servizi è il documento di programmazione attraverso cui sono individuati i livelli qualitativi ottimali dei servizi, per garantire una maggiore informazione e partecipazione dei cittadini.

La cooperativa rispetta i principi fondanti della Carta dei Servizi, per l'erogazione dei servizi pubblici:

- **eguaglianza dei diritti degli utenti**
- **Imparzialità dei soggetti erogatori**
- **continuità del servizio erogato**
- **partecipazione degli utenti ed efficienza ed efficacia del servizio**

L'obiettivo è quello di stabilire, per i vari servizi, le caratteristiche e le modalità di accesso agli stessi, con lo scopo di tutelare i diritti soggettivi di ciascun utente, fornendo forme e strumenti per attivare reclami nei confronti dei responsabili preposti alla gestione.

Gli aggiornamenti e le verifiche costanti a cui sarà sottoposta la presente Carta dei Servizi, la rendono dinamica ed evolutiva. Essa infatti, sarà oggetto di rivalutazioni continue effettuate sulla scorta dei suggerimenti forniti dai lettori e dai fruitori dei servizi, per renderla quanto più rispondente alle esigenze dei cittadini.

La Carta dei Servizi verrà consegnata a tutti gli utenti che accedono ai servizi della Cooperativa e a tutti coloro che ne fanno richiesta, così da fornire una conoscenza quanto più dettagliata possibile sulle attività.

La presente Carta descrive ed assume impegni solo relativamente ai servizi di diffusione e comunicazione all'utenza dei servizi erogati dalla cooperativa.

La Carta ha validità pluriennale ed è stata aggiornata ad agosto 2023.

I servizi saranno aggiornati qualora le condizioni, le caratteristiche, i bisogni e le esigenze dei fruitori lo rendano necessario.

## Politiche per la qualità

### Sistema integrato di gestione

La cooperativa eroga i servizi applicando un Sistema di Gestione Integrato attendendosi alle norme in modo trasversale UNI ENISO per la progettazione ed erogazione di: prestazioni socio-assistenziali, infermieristiche e riabilitative in regime residenziale, semiresidenziale, servizi di assistenza domiciliare, servizi socio-educativi, nido d'infanzia, centri prima infanzia, servizi integrativi al nido, prevenzione del disagio, servizi di ristorazione collettiva, trasporto e somministrazione pasti, pulizie, disinfezione, sanificazione e manutenzione aree verdi.

La Cooperativa nella gestione dei servizi, persegue standard qualitativi elevati per garantire agli utenti affidabilità, efficienza ed efficacia attraverso un monitoraggio costante dell'intero ciclo delle attività a livello di programmazione, gestione e valutazione del servizio.

Il Sistema Integrato di Gestione regola i processi svolti all'interno di tutta la struttura organizzativa della cooperativa e ciò avviene in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento degli obiettivi specifici previsti dalle certificazioni di riferimento. Le procedure si attengono agli obiettivi specifici delle norme e sono applicate nell'intero ciclo delle attività.

## Obiettivi del sistema di gestione integrato secondo le norme

- › **NORMA ISO 9001:2015 “Sistema di Gestione Qualità”** di carattere volontario che migliora l'immagine sul mercato, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni. La norma specifica quali sono i requisiti che un sistema di gestione di qualità deve avere per migliorare sé stesso ed accrescere la soddisfazione del cliente.
- › **NORMA UNI 11034:2003 “Sistema di Gestione dei Servizi all'Infanzia”** che ha l'obiettivo di fornire ai servizi per l'infanzia tutti gli strumenti utili alla programmazione, la realizzazione e la valutazione di progetti educativi nel rispetto di tutte le norme pedagogiche, tecniche e sanitarie per il benessere dei bambini.
- › **NORMA ISO 14001: 2015 “Sistema Ambientale”** riconosciuta a livello internazionale come lo standard di riferimento per i sistemi di gestione ambientale
- › **NORMA ISO 22000:2018 “Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare”** specifica le esigenze per sistemi globali di gestione della sicurezza alimentare e incorpora gli elementi delle GMP (buone pratiche di produzione) e HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points-Analisi dei rischi e controllo dei punti critici).
  - › **NORMA ISO 22005:2007 “Sistema di Rintracciabilità nella Filiera Alimentare”** strumento per garantire e comunicare un elevato livello di sicurezza e tracciabilità alimentare lungo tutta la filiera.
  - › **NORMA ISO 45001:2018 “Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro”** norma internazionale che riguarda la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro che adotta un approccio basato sul rischio che garantisce l'efficienza e il miglioramento continuo del sistema di gestione, per rispondere alla continua evoluzione del contesto in cui opera un'organizzazione.
  - › **SPECIFICA STANDARD SA8000:2014 “Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale”** uno standard accreditato che risponde alle esigenze delle organizzazioni che intendono distinguersi per il loro impegno nello sviluppo sostenibile, con particolare attenzione alle tematiche sociali.

L'applicazione e l'implementazione ai fini dell'ottenimento delle certificazioni secondo le Norme di riferimento permette di gestire e tenere sotto controllo i propri servizi in base alle procedure adottate per il monitoraggio costante e l'attuazione dei livelli degli standard di qualità previsti.

Il Sistema Integrato di Gestione della cooperativa regola i processi svolti all'interno di tutta la struttura organizzativa e ciò avviene in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- › **migliorare il livello di qualità dei servizi e dell'efficienza dei processi, attraverso una gestione accurata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane**
- › **avere sempre la massima attenzione alla centralità della persona**
- › **formare e aggiornare il personale per garantirne il necessario livello di competenza**
- › **coinvolgere e motivare il personale per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Sistema di Gestione Integrato**
- › **soddisfare i bisogni delle persone (portatori di interesse)**
- › **adeguare e sviluppare i servizi rispetto alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, espressi e latenti nei territori in cui la Cooperativa è presente**
- › **determinare obiettivi di miglioramento ambientale a sostegno di una azienda ecosostenibile e attenta all'ambiente**
- › **dare visibilità alle performance in materia di sostenibilità, con particolare riferimento all'etica ed alla responsabilità sociale d'impresa**

Il Sistema è costantemente monitorato e aggiornato per assicurare che i servizi forniti siano conformi ai requisiti e alle aspettative dei cittadini, per migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate.

Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato dalla rilevazione della Customer Satisfaction del “cliente”, inteso come committente, utente ed operatore, nel processo di erogazione del servizio; ciò avviene tramite somministrazione periodica di questionari per valutare il grado di soddisfazione.

I questionari sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (scarso, medio, buono, poco, abbastanza, molto). I questionari presentano anche delle domande aperte allo scopo di consentire l'annotazione di suggerimenti che possono servire per risolvere eventuali errori e fornire dei servizi maggiormente conformi a quanto richiesto. I questionari, sono strutturati in base alla tipologia del servizio (ad esempio: servizio domiciliare, servizio prima infanzia) e alla tipologia del soggetto a cui viene somministrato:

- **Utente**
- **Committente**
- **Operatore**

Tale differenziazione consente di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati vengono elaborati periodici report che rappresentano un punto di partenza per il miglioramento continuo.

I questionari possono essere compilati on line con link dedicato per tipologia di servizio, oppure per chi lo richiede in formato cartaceo.

## Valutazione della qualità indicatori di efficacia/efficienza

Il Manuale della Qualità e le procedure operative ad esso collegate mirano ad evidenziare per ogni processo gli indicatori più significativi per una corretta valutazione della efficacia/efficienza del nostro lavoro con l'utenza.

La cooperativa adotta i seguenti standard di qualità rispetto alle dimensioni essenziali del servizio erogato.

**Tabella 1 Standard di qualità per l'erogazione del servizio**

Dimensione	Indicatori	Standard
<b>Chiarezza nei criteri di erogazione del servizio</b>	1 Distribuzione carta del servizio	1 Presenza della carta dei servizi nella sede di erogazione
	2 Regolamento del servizio	2 Distribuzione del regolamento interno e visibilità
<b>Professionalità degli operatori</b>	1 Criteri di selezione del personale	1 Procedure di selezione del personale
	2 Titoli e qualifiche	2 Tutti gli operatori sono provvisti di titoli e qualifiche specifiche
	3 Nuovo personale	3 Percorsi di accompagnamento/ affiancamento per i nuovi assunti
	4 Condizioni igienico sanitarie	4 Tutti gli operatori effettuano visite mediche previste dalla normativa
	5 Corsi di formazione	5 Piano annuale di formazione obbligatoria e per profili specifici
<b>Personalizzazione degli interventi</b>	1 Progetti individualizzati per tipologia di utenza,	1 Redazione PAI/ PEI per ogni utente preso in carico
	2 Documentazione completa	2 Cartella Utente
	3 Riservatezza	3 Custodia in apposita cartella e file riservato
<b>Tracciabilità dell'intervento professionale</b>	1 Modulistica specifica per servizio	1 Manuale con procedure, istruzioni e modulistica per tipologia di intervento
<b>Rapporto con la committenza</b>	1 Incontri di verifica con scadenza concordata	1 Verbali di riunione
	2 Relazione annuale sull'andamento del servizio	2 Report annuale qualitativi e quantitativi
<b>Rilevazione del gradimento dell'utente</b>	1 Questionario di rilevazione gradimento utenti e famiglie	1 Questionario specifici per tipologia di servizio somministrato annualmente
	2 Questionario di rilevazione per committente	2 Questionario per committente trasmesso annualmente
	3 Questionario di rilevazione per operatori	3 Questionario operatori somministrato annualmente
<b>Radicalamento sul territorio</b>	1 Accordi di collaborazione con la rete territoriale	1 Sottoscrizione di accordi con la rete territoriale
	2 Formazione aperta agli operatori	2 Formazione congiunta
	3 Utilizzo di luoghi e spazi da parte di esterni	3 Messa a disposizione di spazi ad operatori esterni

La cooperativa nell'erogazione dei servizi ha individuate dei fattori di valutazione standard con i criteri e strumenti per la valutazione delle attività.

**Tabella 2 Elementi di valutazione standard di un servizio**

Fattore di valutazione	Criteri	Strumenti	Indicatori
<b>Accesso e trasparenza informazioni servizio e rapporti con le famiglie</b>	N° di colloqui individuali di inserimento / presa in carico	Compilazione cartella utente	N°
	N° di riunioni individuali con familiari	Compilazione verbale di riunioni	N°
	Rapporto N° di reclami presentati dai familiari e N° di utenti	Gestione reclami e non conformità	%
	N° utenti servizi dal servizio	Elenco utenti	N°
	Rapporto tra utenti serviti medi rispetto al numero degli utenti	Registro utenti/ presenze	%
	Rapporto numero di utenti presi in carico rispetto alla precedente annualità	Elenco utenti anno in corso e anno precedente	%
<b>Formazione del personale e verifica di efficacia</b>	N° corsi di formazione addetti al servizio	Compilazione scheda di formazione aggiornamento registro formazione	N°
	N° di addetti ai servizi i formati	Aggiornamento addestramento personale	N°
	Rapporto N° corsi efficaci su N° di corsi realizzati	Report indicatori sistema di gestione qualità	%
	Rapporto N° corsi realizzati su N° di corsi programmati	Report indicatori sistema di gestione qualità	%
<b>Soddisfazione dell'utente</b>	Verifica degli indicatori di soddisfazione degli utenti e raffronto con valore obiettivo fissato	Somministrazione questionario di soddisfazione	Valore Obiettivo
<b>Soddisfazione del committente</b>	Verifica degli indicatori di soddisfazione dei committenti e raffronto con valore obiettivo fissato.	Somministrazione questionario di soddisfazione committente	Valore Obiettivo
	Verifica della qualità dei pasti offerti.	Somministrazione questionario di soddisfazione utente	Valore obiettivo
		N. non conformità registrate	N.

<b>Sicurezza sui luoghi di lavoro 81/08</b>	Verifica formazione dei lavoratori, degli addetti al primo soccorso, degli addetti antincendio e dei preposti. N° operatori formati	Compilazione registro di formazione e rilascio attestati	N°
	N° di addetti antincendio formati	Compilazione registro di formazione e rilascio attestati	N°
	N° addetti primo soccorso formati	Compilazione registro di formazione e rilascio attestati	N°
	Rapporto Operatori formati su totale	Compilazione registro di formazione e rilascio attestati	%
	N° prove di evacuazione	Scheda registro di formazione	N°
<b>Corretta gestione dei rifiuti</b>	Verifica corretta gestione dei rifiuti	N° non conformità registrate	N°
<b>Sicurezza Alimentare</b>	Corretta gestione delle procedure HACCP	Registrazione non conformità	N°
<b>Qualità organizzativa</b>	Coordinamento attività degli operatori N° Riunioni periodiche di coordinamento	Compilazione verbali di riunione	N°
	Corretta applicazione delle procedure del SGQ. N° non conformità	Registrazione non conformità	N°

La cooperativa effettua un monitoraggio costante delle attività per ogni livello funzionale durante tutto il periodo di attuazione del servizio. In riferimento agli indicatori presi in considerazione, ai fini della valutazione si tiene conto di tutti quei materiali prodotti nel corso dell'andamento del servizio, nonché degli incontri con gli utenti, con i Referenti istituzionali, che rappresentano essi stessi istanze di verifica e valutazione in itinere del Servizio. Sono oggetto di valutazione tutti i dati e i documenti raccolti durante la gestione del servizio, come la Scheda di Osservazione Utenti, i Programmi di lavoro, nonché i Report prodotti periodicamente, compreso quello relativo all'indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e gli elementi emersi dalla raccolta dei reclami.

# Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

## Imparzialità ed eguaglianza

I servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, lingua, opinioni politiche e livello di istruzione. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche degli utenti, nel rispetto del progetto sociale che li riguarda e li coinvolge come parte attiva.

## Continuità

Erogare i servizi con continuità e regolarità, senza interruzioni, tenendo conto del calendario annuale, dell'orario di apertura al pubblico, delle tipologie di attività e delle cause di forza maggiore. Ciò garantisce agli utenti stabilità e sicurezza.

## Diritto di scelta

Il cittadino, laddove consentito dalla vigente normativa, ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli che maggiormente soddisfano le proprie necessità. Non vi è, infatti, alcuna costrizione, anche dopo la scelta effettuata.

## Partecipazione e informazione

Garantire la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. In questo senso, è fondamentale creare un'efficiente rete di informazione che permette una vasta possibilità di scelta senziente da parte del cittadino.

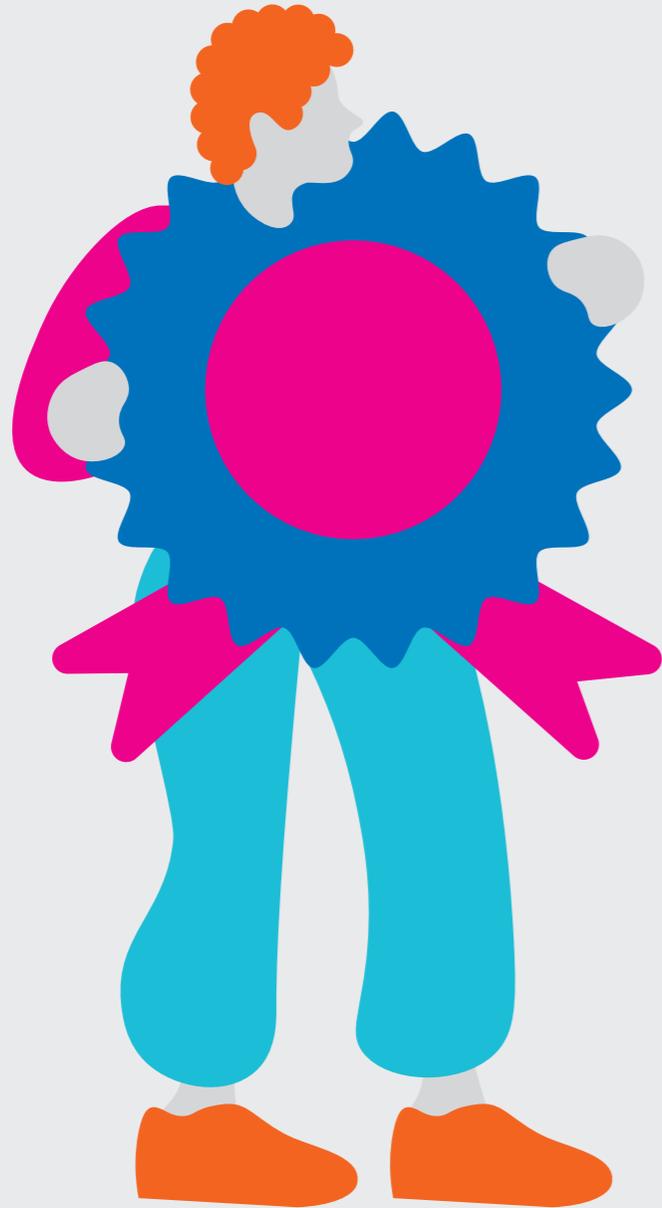
## Efficacia ed efficienza

Compatibilmente con le risorse disponibili, la Cooperativa, si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi, adottando soluzioni procedurali più idonee al raggiungimento della massima qualità.





# Servizi socio-sanitari ed educativi



I servizi socio sanitari ed educativi tendono a soddisfare i bisogni primari delle persone,

- › **la promozione della dignità umana**
- › **l'inclusione sociale e lavorativa per garantire una migliore qualità di vita**

L'erogazione dei servizi avviene con la presa in carico delle persone attraverso i Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) e i Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.) in base alla tipologia di utenza e si accompagna la persona nel suo percorso di autonomia e progetto di vita.

Si sostiene la persona affinché permanga nel suo ambiente di vita.

Si affianca la persona per mantenere e potenziare le abilità possedute.

Si aiuta la persona nel percorso verso l'autonomia in condivisione con la famiglia e la rete dei servizi territoriali al fine di evitare fenomeni di istituzionalizzazioni e ricoveri impropri, inoltre allievano il carico assistenziale delle famiglie, favoriscono la conciliazione dei tempi di cura e di lavoro.

Si accompagnano le persone nel percorso educativo, di acquisizione di autonomia, di crescita e di inclusione nella comunità.

Sono rivolti alle persone anziane, ai diversamente abili, ai bambini della prima infanzia, adolescenti e nuclei familiari.

I servizi erogati, per area di intervento in base alla Classificazione Interventi/ Servizi Nazionale e Regionali comprendono:

- › **servizi domiciliari**
- › **servizi territoriali**
- › **servizi residenziali**
- › **servizi semi residenziali**
- › **servizi per l'inserimento socio-lavorativo**



# Personne Anziane

# Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale

## Destinatari

Tutti gli anziani, con più di 65 anni, con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia e/o a condizioni sociali svantaggiate.

## Finalità del servizio

Migliorare la qualità di vita, prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e di disagio, favorire l'integrazione familiare e sociale, evitare l'allontanamento dell'utente dal proprio ambiente di vita.

## Attività

Nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare agli Anziani la GEA fornisce prestazioni socio-assistenziali volte al sostegno e al miglioramento dell'autonomia personale, della vita di relazione, della cura e dell'igiene personale e domestica, attraverso un intervento e impegno quotidiano di operatori qualificati (OSS; OSA), coordinati da figura professionale esperta in base alla normativa vigente.

# Assistenza Domiciliare Integrata

## ADI-Cure domiciliari integrate

## Destinatari

Persone anziane non autosufficienti, multi patologiche con bisogni di cura e assistenza presso l'ambiente di vita.

## Finalità del servizio

La cura a domicilio delle persone anziane non autosufficienti e/o multi patologiche, al fine di stabilizzare il quadro clinico; limitare il declino funzionale; limitare i ricoveri impropri presso strutture ospedaliere, il ricovero presso le strutture residenziali sanitarie, sostenere le cure domiciliari attraverso la permanenza dell'anziano nel proprio contesto di vita, con interventi integrati e condivisi con il nucleo familiare consentendo loro una soddisfacente vita di relazione.

## Attività

L'ADI – cure domiciliari integrate, è un sistema di interventi integrato con i servizi sanitari offerti a domicilio della persona non autosufficiente o parzialmente autosufficiente in base ad una valutazione effettuata da un'equipe multidisciplinare U.V.I. (Unità di Valutazione Integrata) che redige il Progetto Individualizzato e il Piano Esecutivo dell'intervento condiviso con la famiglia. Il servizio si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte alla persona sia socio-assistenziali che sanitarie. Le prestazioni in base al piano esecutivo sono fornite da operatori qualificati (OSS, OSSS) coordinati da figura professionale esperta e comprendono:

- › **aiuto e governo ordinario dell'alloggio e preparazione pasti**
- › **interventi a finalità di cura sanitaria e riabilitativa**
- › **interventi per la tutela igienico sanitaria della persona**
- › **aiuto per la conduzione dell'attività quotidiana di tipo domestico, lavanderia e stireria**
- › **accompagnamento per attività e relazioni esterne al domicilio per disbrigo pratiche**
- › **supporto in situazioni di emergenza familiare**
- › **interventi di segretariato sociale**

## Teleassistenza e Telesoccorso

### Destinatari

Le persone con più di 65 anni che vivono sole; le persone con disabilità, che non usufruiscono di una continuità assistenziale familiare; le persone con meno di 65 anni, con grave patologia documentata o con grave rischio psico fisico, se privi di un'assistenza familiare assidua; le persone dimesse da strutture ospedaliere con patologie che consigliano una permanenza domiciliare continua, se privi di assistenza familiare assidua; le persone in condizione di solitudine o abbandono, ovvero con abitazioni isolate o con barriere architettoniche interne; le persone gravemente ansiose che non possono godere del sostegno di parenti e vicini.

### Finalità del servizio

Il servizio fronteggia le situazioni di emergenza/salute che richiedono un intervento immediato, volto al soccorso, alla prevenzione socio-sanitaria e al sostegno psicologico. Esso si avvale di una centrale di ascolto 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, con la presenza di personale specializzato.

## Telemedicina

### Progetto Pilota "Next Generation Health"

### Destinatari

Pazienti anziani fragili con patologie rilevanti e cronicità in ambito domiciliare e presso le strutture socio assistenziali, che necessitano di percorsi assistenziali integrati con attività in presenza e in remoto finalizzati all'erogazione di prestazioni socio-sanitarie.

### Finalità del servizio

Assicurare un maggiore benessere all'utente/cittadino ed un miglioramento delle performance del sistema socio-sanitario, in linea con le esigenze reali espresse dai pazienti e/o dai loro caregiver, con l'ausilio di software e dispositivi medici dedicati (device) per il tele monitoraggio, tele vulnologia, tele diagnostica, tele visita.



# Comunità tutelare per persone non autosufficienti

## Destinatari

Persone adulte ed anziane, non autosufficienti e/o parzialmente non autosufficienti che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza tutelare, con interventi prevalentemente di tipo socio-assistenziale che facilitano il recupero dell'autonomia psicofisica.

## Finalità del servizio

Servizio residenziale a carattere comunitario caratterizzata da alta intensità assistenziale, alto livello di protezione e basso livello di assistenza sanitaria.

La comunità è collegata funzionalmente con i servizi sociosanitari dell'Ambito Territoriale in cui è ubicata, comprendenti, tra gli altri, l'assistenza medico-generica, l'assistenza farmaceutica, il segretariato sociale, l'assistenza domiciliare integrata, i centri a carattere residenziale diurno. Il servizio in funzione dei Progetti Personalizzati mette in atto interventi tutelari per il sostegno all'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali.

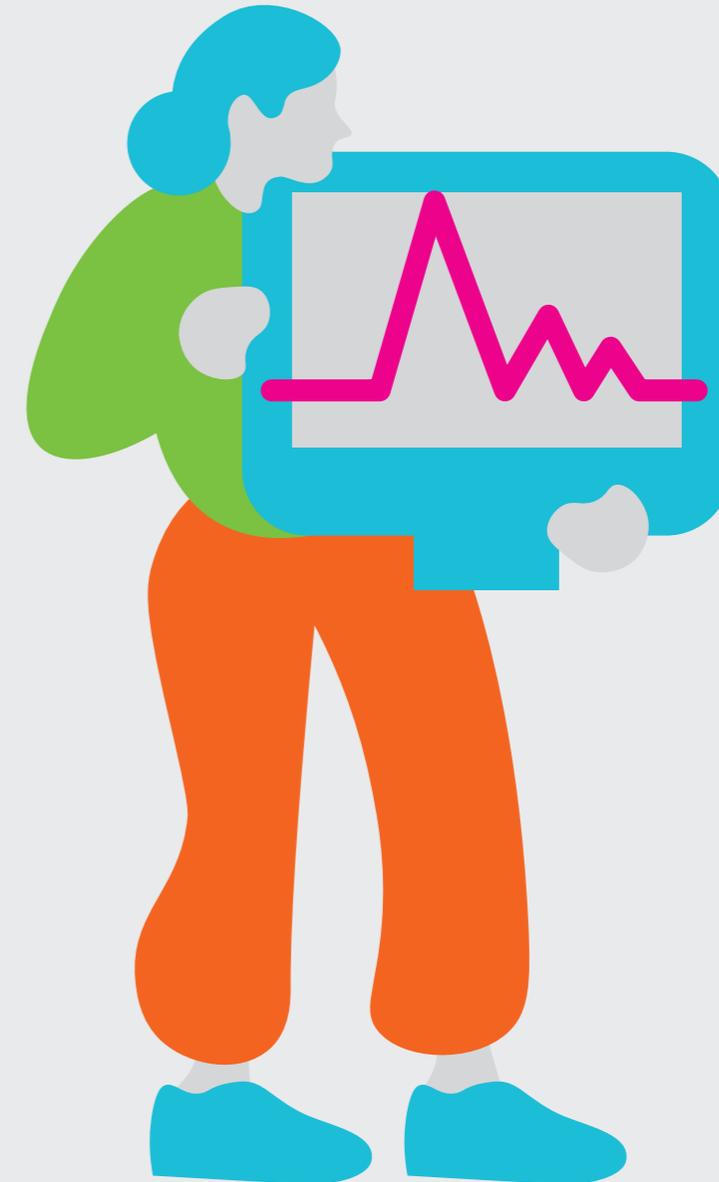
## Attività

La Comunità tutelare assicura all'ospite i seguenti servizi e prestazioni:

- › Camera arredata e dotata di servizi igienici
- › Servizio di ristorazione
- › Servizio di lavanderia e stireria
- › Servizio di pulizia della camera giornaliera
- › Attività ricreativa, laboratori manuali, espressivi, musicali, ballo, uscite
- › Palestra attrezzata
- › Igiene della persona
- › WIFI, Biblioteca

## Contatti

T. + 39 0825 1856029





# Infanzia e Adolescenza

## Nido e Micronido d'infanzia

### Destinatari

Il Nido d'infanzia e i Micro-nidi sono strutture a carattere semi-residenziale che accolgono i bambini e le bambine di età compresa tra 0 e 3 anni.

### Finalità del servizio

Un servizio educativo e sociale volto all'accoglienza e la cura del bambino per favorirne la socializzazione, lo sviluppo armonico, il benessere psicologico e l'acquisizione di autonomia, la maturazione complessiva della personalità (nelle sfere affettiva, cognitiva, relazionale, sociale e psicomotoria) in base ai bisogni connessi all'età di ciascun bambino accolto ed alle condizioni socio-culturali dell'ambiente di provenienza, in modo da prevenire condizioni di svantaggio.

### Attività

Il Nido d'infanzia ha una ricettività dai 30 ai 60 posti bambino. Il servizio di nido e micro nido può essere a tempo pieno, con orario di apertura pari o superiore a 8 ore giornaliere, o a tempo parziale. L'orario di permanenza presso il nido non può essere superiore alle 10 ore giornaliere. Il Micro nido d'infanzia ha le stesse caratteristiche dei nidi con una ricettività inferiore che va dai 6 a 29 posti bambino. In ogni struttura i bambini sono suddivisi in sezioni omogenee per età, rispettando il rapporto numerico educatore/bambino previsto dai Regolamenti Regionali:

- › **Lattanti (da 0 ai 12 mesi)**
- › **Semi divezzi (dai 13 ai 24 mesi)**
- › **Divezzi (dai 25 ai 36 mesi)**

Gli educatori in ogni sezione propongono le attività in base alla programmazione pedagogica per consentire relazioni significative, scambi emozionali, processi di cambiamento, il comportamento e l'evoluzione dei bambini. La giornata educativa è scandita dalle attività di routine (accoglienza, igiene, sonno, pappa) e le attività educative organizzate per: gruppi nelle attività (laboratori specifici); gruppi nel gioco libero (attività di socializzazione); gruppi amicali (giocare insieme agli amici per obiettivi comuni); gruppi di lavoro (laboratori tematici in base alle capacità/abilità); gruppi per gli apprendimenti (laboratori specifici fare- apprendere- comprendere).

## Servizi integrativi al nido

### Destinatari

I servizi integrativi al nido accolgono minori di età compresa tra i 0 e i 3 anni.

### Finalità del servizio

Servizi integrativi al nido sono servizi educativi complementari ai nidi, che garantiscono una risposta flessibile e differenziata alle esigenze delle famiglie e dei bambini, con orari più ridotti rispetto ai servizi tradizionali in particolare rientrano in questa categoria:

- › **Spazio bambini e bambine**, servizio con caratteristiche educative e ludiche che offre assistenza ai bambini dai 3 a 36 mesi
- › **Centro per i bambini e le famiglie** servizio con caratteristiche educative, ludiche e culturali e di aggregazione sociale per bambini tra tre mesi a 3 anni, che prevede la presenza di un genitore o familiare di riferimento. La permanenza presso i suddetti servizi non può essere superiore alle 3 ore giornaliere e non è previsto il servizio mensa ed il riposo pomeridiano

### Attività

I servizi prevedono attività educative, ludiche, culturali e di aggregazione sociale, organizzate secondo criteri di massima flessibilità. Le attività sono organizzate per gruppi di bambini, sulla base del progetto educativo, dell'età, del tempo di permanenza nel servizio.

## Ludoteca per la prima infanzia

### Destinatari

Servizio che offre, ai bambini dai 6 mesi a 3 anni di età, occasioni di gioco e di socializzazione guidate da personale adulto con funzioni di animazione e accompagnamento. Il tempo di frequenza è di 4 ore giornaliere mattina o pomeriggio e non prevede mensa e riposo.

### Finalità del servizio

Ridare valore pedagogico al gioco e di riscoprire la valenza che esso assume rispetto allo sviluppo del bambino. Attraverso il gioco, infatti, il bambino entra in contatto con l'alterità, si avvia alla socializzazione ed all'interiorizzazione delle regole. Attraverso attività ludiche si facilitano inoltre processi cognitivi e metacognitivi. In tale ottica sono stati realizzati laboratori molteplici, diretti a stimolare le abilità, le capacità e le competenze dei bambini frequentanti.

### Attività

Le attività sono varie: espressive e manipolative, motorio-prassiche, di drammatizzazione, canto e ballo. Giochi di psicomotricità, percorsi sensoriali. Ascolto di fiabe, giochi delle costruzioni, giochi ad incastro, manipolazione di materiale vario utilizzando strumenti quali giochi di costruzioni, puzzle semplici, materiale di riciclo Giochi allo specchio; Giochi imitativi con andature diverse; Danze, balli di gruppo, trenino; Giochi all'aria aperta; Giochi di travestimento, giochi delle marionette.



## Assistenza domiciliare socio educativa

### Destinatari

Il servizio è rivolto a minori e adolescenti che per difficoltà educative, socio-economiche, relazionali e/o di adattamento sociale, si trovano in situazioni di disagio o di emarginazione sociale.

### Finalità del servizio

Il servizio ha lo scopo di intervenire con attività rivolte ai minori e alle famiglie attraverso sostegni educativi personalizzati flessibili che si svolgono presso il domicilio dei minori, in laboratori educativi, in strutture appositamente individuate, in strada, a scuola. Le varie progettualità cercano, attraverso la promozione di un atteggiamento culturale più responsabile nei confronti dell'esercizio della genitorialità e dei rapporti genitore-figlio, di rispondere alle esigenze di base degli utenti e delle loro famiglie, svolgendo un insieme di funzioni assistenziali e socio-educative nei loro confronti.

### Attività

In base la P.E.I si predispongono le varie attività:

- › **Accompagnare i genitori e i figli a conoscersi meglio e a migliorare la loro relazione**
- › **Aiutare i genitori e i bambini a stare bene insieme e ad integrarsi nella comunità sociale**
- › **Sostenere i genitori nello sviluppo progressivo delle competenze educative per rispondere ai bisogni dei propri bambini, soprattutto in rapporto alla loro specifica età**
- › **Sostenere nei bambini l'apprendimento di abilità affettivo-relazionali**

## Tutoraggio educativo

### Destinatari

L'intervento di tutoraggio è rivolto al minore con problemi relazionali, di socializzazione e comportamentali a rischio di devianza.

### Finalità del servizio

Il minore viene affiancato da un operatore-tutor che lo prende in carico e realizza una serie di interventi mirati come il sostegno al percorso scolastico, formativo e lavorativo in raccordo con i servizi territoriali e l'accompagnamento ai servizi socio-educativi e sanitari.

### Attività

In base la P.E.I si attuano una serie di interventi:

- › **Percorsi di accompagnamento alla crescita personale del minore nel suo contesto di vita per favorire la massima autonomia possibile**
- › **Affiancamento educativo al minore all'interno della sua famiglia, coinvolgendo i genitori e favorendo il confronto tra genitori-figli**
- › **Accompagnamento del minore nelle attività quotidiane, relazioni tra coetanei, parentali, reti prossimità**
- › **Sostegno scolastico con il supporto al minore nell'acquisizione di un metodo di studio, recupero delle eventuali lacune**
- › **Attivazione e consolidamento di rapporti con strutture ricreative, culturali e associative del territorio**

## Laboratori di educativa territoriale

### Destinatari

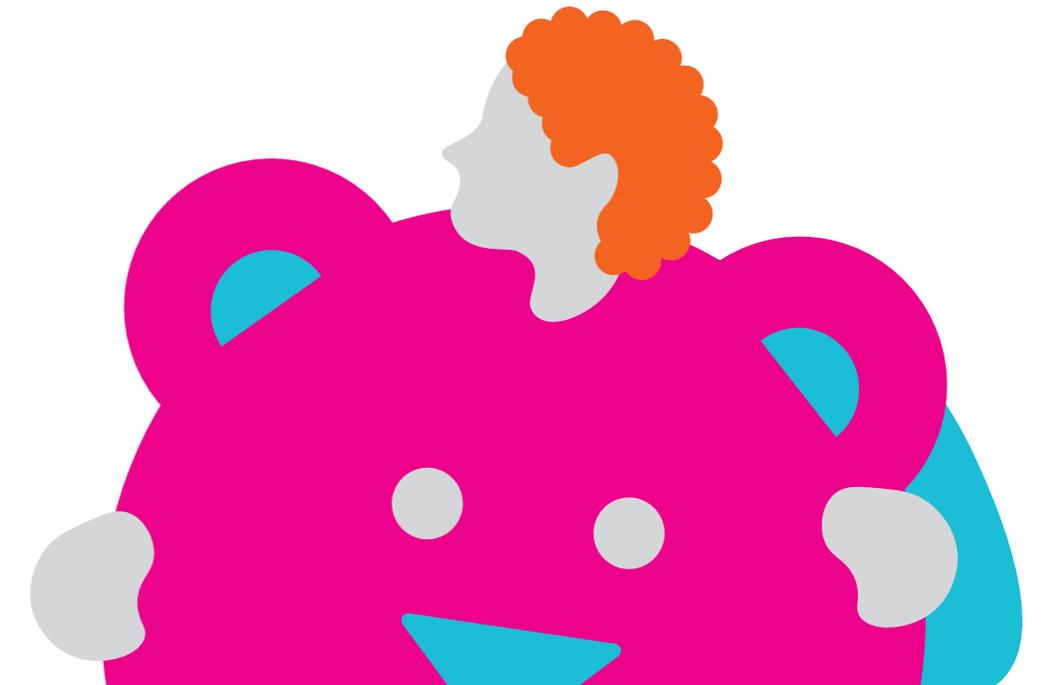
Il servizio accoglie minori e adolescenti.

### Finalità del servizio

Il servizio di educativa territoriale è una risorsa del territorio per rispondere alle esigenze dei ragazzi e ragazze che necessitano di un forte sostegno educativo. Attraverso la predisposizione di un programma si avviano sul territorio varie attività ludiche, ricreative e di sostegno individualizzato rivolto all'autonomia e alla crescita personale per una scelta consapevole.

### Attività

Le attività sono molteplici: laboratori ludici – ricreativi, espressivi, manuali e di socializzazione, attività sportive, motorie, animazione territoriale con il coinvolgimento diretto dei minori e delle realtà associative e di volontariato del territorio e le varie agenzie educative attraverso vari laboratori ludici – ricreativi, espressivi, manuali e di socializzazione.



# Servizi temporanei e territoriali

attività ricreative, sociali, culturali, centri estivi, campi estivi

## Destinatari

Il servizio è rivolto ai minori e adolescenti.

## Finalità del servizio

I servizi temporanei territoriali sono offerti alla collettività sulla base di specifiche progettualità che si caratterizzano per la provvisorietà, periodicità e temporaneità degli interventi programmati in base alle esigenze del territorio.

## Attività

I servizi prevedono attività da fornire durante la pausa estiva delle scuole come:

- centri estivi, campi scuola, animazione estiva

Oppure attività pomeridiane extra scolastiche come:

- attività ludico- ricreative, ginnico-sportiva, visite culturali, scambi culturali





# Responsabilità familiari

## Centro per la famiglia

### Destinatari

Il servizio accoglie le famiglie, le coppie genitoriali, le famiglie monoparentali, minori e adolescenti.

### Finalità del servizio

Il Centro per la famiglia risponde ai bisogni della persona soprattutto in termini relazionali, supportando l'individuo nel contesto delle relazioni familiari, sociali e lavorative, in una logica sussidiaria e di empowerment che faciliti lo sviluppo delle risorse personali e di rete *in una logica sistemico familiare* e interviene in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare.

### Attività

Le attività sono svolte da un'equipe multidisciplinare:

Assistente sociale: rapporti con il servizio sociale e la rete territoriale

Psicologo: valutazione e consulenza, sostegno al nucleo familiare e al minore

Pedagogista: valutazione e redazione del progetto educativo individualizzato

Mediatore Familiare: consulenza alla coppia e nucleo familiare

Il centro fornisce i seguenti servizi:

- › **Informazione e orientamento alle famiglie sui servizi e risorse del territorio**
- › **Counseling ai genitori, coppie, minori e adolescenti**
- › **Sostegno alla corresponsabilità educativa**
- › **Attività di prevenzione, sensibilizzazione in ambito scolastico**
- › **Organizzazione e gestione di servizi di auto-mutuo aiuto tra le famiglie**
- › **Orientamento e sostegno alle coppie nella fase di pre e post adozione**

## Assistenza domiciliare di sostegno alla famiglia e alla genitorialità

### Destinatari

Il servizio è rivolto alle famiglie, le coppie genitoriali, le famiglie monoparentali, minori e adolescenti.

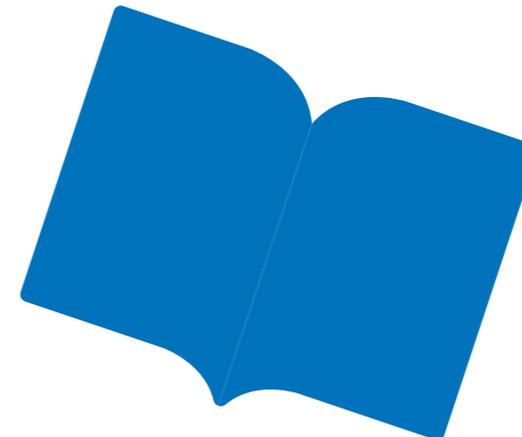
### Finalità del servizio

Il servizio attraverso l'assistenza domiciliare è mirato al sostegno psico-sociale ed educativo in un contesto familiare con problematiche circoscritte, di breve e media durata. L'intervento ha lo scopo di attivare e potenziare le capacità della famiglia e sostenerla nel percorso di acquisizione della consapevolezza del suo ruolo educativo.

### Attività

L'intervento si caratterizza per la presenza all'interno del nucleo familiare dell'educatore professionale che con interventi mirati provvede:

- › **sostenere le famiglie e il minore nella vita quotidiana**
- › **sostenere i genitori nello sviluppo progressivo delle competenze educative per rispondere ai bisogni dei propri figli, soprattutto in rapporto alla loro specifica età**



## Servizi di sostegno alla genitorialità

### Destinatari

Il servizio è rivolto alle famiglie, le coppie genitoriali, le famiglie monoparentali.

### Finalità del servizio

Il sostegno alla genitorialità è un intervento volto all'accompagnamento degli adulti che incontrano delle difficoltà nel loro ruolo genitoriale. I percorsi di sostegno alla genitorialità mirano a scegliere e comprendere meglio la relazione con i propri figli.

### Attività

Il percorso di sostegno alla genitorialità si svolge secondo una serie di incontri e colloqui con personale esperto per comprendere la domanda e il vissuto dei genitori rispetto la relazione con il proprio figlio/i, al fine di orientarli e sostenerli nel trovare una strategia di aiuto e nel reperire interventi efficaci a seconda della situazione specifica;

Percorsi specifici di formazione e informazione per dare ai genitori gli strumenti conoscitivi che gli consentano di accrescere le loro capacità relazionali e le loro competenze educative;

Fornire una maggiore comprensione del figlio, accogliere i suoi bisogni, saperli leggere e fornire risposte adeguate allo sviluppo evolutivo del minore.

## Tirocini formativi

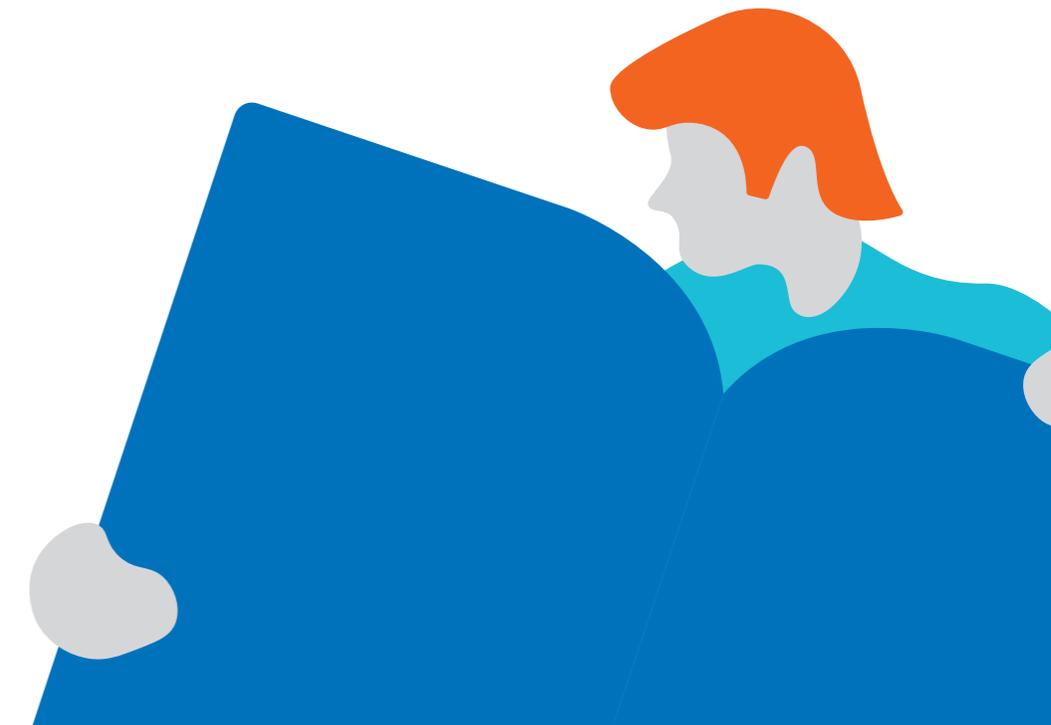
### Destinatari

Il servizio è rivolto agli adolescenti per percorsi formativi e stage, presso aziende ed enti ospitanti, alternanza scuola lavoro.

### Finalità del servizio

Il tirocinio è un periodo di formazione o presso un'azienda o un ente. Non si tratta di un rapporto di lavoro, ma di una misura finalizzata a favorire l'orientamento al lavoro, l'arricchimento delle conoscenze, l'acquisizione di competenze professionali e l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

La finalità è fare acquisire competenze spendibili sul mercato del lavoro: Puntualità e rispetto dei tempi, operosità, senso di responsabilità, relazioni con i colleghi e i superiori, capacità di lavorare in gruppo, disponibilità all'apprendimento, capacità di analisi e di spirito critico, interesse, curiosità per le attività svolte.





# Personne con disabilità

## Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale

### Destinatari

Il servizio è rivolto a tutte le persone con una ridotta autonomia o compromessa per motivi legati a problematiche d'inabilità psico-fisiche e/o sensoriali.

### Finalità del servizio

Il servizio offre un reale sostegno a persone che, a causa di problemi legati alla diversa abilità, non riescono a svolgere regolarmente le normali attività della vita quotidiana. Previene e rimuove le condizioni invalidanti nel pieno rispetto della dignità umana, dei diritti di libertà e di autonomia della persona con disabilità. Il servizio ha lo scopo di potenziare le capacità residue degli utenti, comprendendo e valorizzando i loro interessi; favorire il raggiungimento della massima autonomia possibile e la partecipazione alla vita della collettività. Il servizio si occupa anche di erogare prestazioni per la prevenzione, cura e riabilitazione perseguendo il recupero funzionale e sociale del soggetto diversamente abile.

### Attività

- › attività di sostegno per il miglioramento dell'autonomia personale
- › supporto alla vita di relazione e inclusione nella comunità
- › cura dell'igiene personale e ambiente di vita
- › supporto all'acquisizione e/o mantenimento delle abilità e capacità residue



## Servizio di assistenza scolastica

sostegno socio-educativo

### Destinatari

Il servizio è rivolto agli alunni diversamente abili frequentanti le scuole di ogni ordine e grado, che necessitano di assistenza durante le ore scolastiche.

### Finalità del servizio

Gli obiettivi del servizio sono molteplici: favorire l'autonomia e l'integrazione dell'alunno all'interno del gruppo classe; promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale attraverso interventi di aiuto, per compensare deficit di natura organica, motoria e sensoriale. Favorire la partecipazione dell'alunno nelle diverse attività scolastiche; migliorare le abilità necessarie per la cura del sé; favorire l'accettazione di sé anche mediante la cura estetica del proprio corpo e della propria persona, favorire lo sviluppo delle capacità di cura delle proprie cose; implementare le capacità di agire nel mondo circostante; far comprendere l'importanza del rispetto delle regole e migliorare il proprio comportamento; far maturare l'autostima e la fiducia nelle proprie capacità; accrescere la fantasia e migliorare le abilità linguistiche possedute.

### Attività

L'intervento è attuato attraverso una stretta collaborazione degli operatori con i docenti e il G.L.H. con l'insegnante di sostegno e la famiglia attraverso la traduzione del progetto dinamico funzionale in attività che permettono lo sviluppo delle capacità individuali residue attraverso i Piani Educativi Individualizzati che riguarda la dimensione dell'apprendimento correlata agli aspetti riabilitativi e sociali e contiene: finalità, obiettivi didattici, competenze da promuovere; itinerari di lavoro che si traducono nelle unità d'apprendimento; tecnologie utilizzate (da utilizzare); metodologie, tecniche, (strumenti di verifica e valutazione) verifiche; modalità di coinvolgimento della famiglia.

## Centro sociale polifunzionale

### Destinatari

Il servizio è rivolto ai diversamente abili residenti nei territori in cui i centri sono attivi, che necessitano di più ampi spazi di socializzazione e di opportunità di riabilitazione psichica dei processi cognitivi, comportamentali e relazionali.

### Finalità del servizio

Il Centro Sociale Polifunzionale è un luogo aperto alle persone, alle loro famiglie, alla comunità. Il Centro è finalizzato al sostegno e supporto sociale dedicato alla persona disabile e nella gestione del carico assistenziale da parte della famiglia attraverso un servizio diurno di aggregazione e socializzazione per favorire l'inclusione sociale, l'autonomia, il mantenimento e potenziamento delle capacità del soggetto volte anche all'inserimento lavorativo. Nel contesto territoriale, ricco di potenzialità e bisognoso di ulteriore crescita e valorizzazione, il Centro è un punto di riferimento per la persona disabile e per le famiglie, nonché per il variegato mondo del volontariato, le associazioni culturali, ricreative e del terzo settore presenti sul territorio per la promozione delle politiche di inclusione è il luogo di esperienza più importante dal quale attingere occasioni, strumenti ed opportunità per costruire il proprio progetto di vita e per contribuire alla valorizzazione della persona umana e della comunità.

### Attività

La programmazione delle attività è varia: attività educative, occupazionali, ludiche, motorie, espressive culturali e formative, sostegno alle famiglie. Le attività laboratoriali e ricreative sono svolte sia a livello individuale che in gruppo. Le attività sono diversificate per: area dell'autonomia personale per acquisire abilità strumentali nelle persone disabili che abbiamo una ricaduta concreta nel loro vivere quotidiano; area formazione laboratoriale per avviare una qualificazione e orientamento atto a favorire possibili inserimenti nel mondo del lavoro; area educazione espressiva con laboratori ricreativi, artistico manuale, artistico esplorativo e comunicativo; educazione psicomotoria per benessere psico-fisico degli utenti; integrazione e socializzazione per favorire momenti scambio

relazionale con le realtà esterne, altre realtà aggregative presenti sul territorio e fuori, per stimolare la partecipazione a diversi momenti aggregativi per acquisire sicurezza e fiducia in se stessi, ampliare il proprio bagaglio esperienziale e delle conoscenze a favore delle abilità comunicative di base.

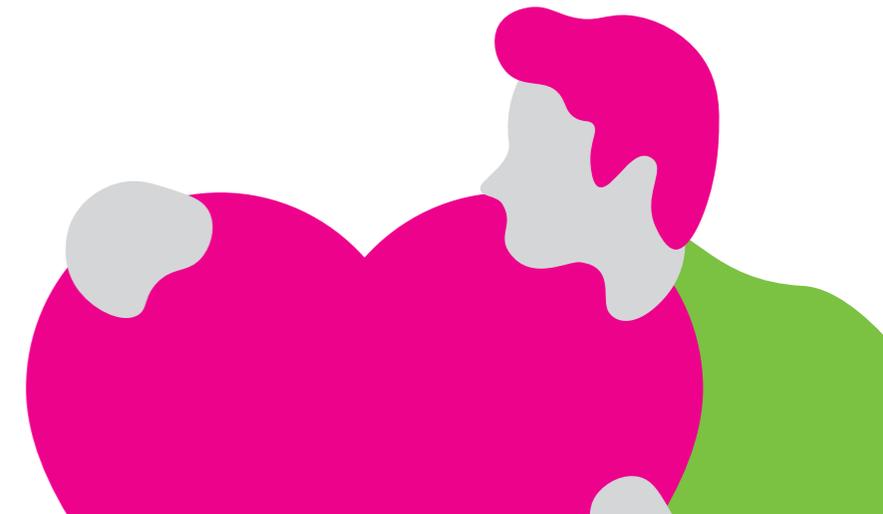
## Borse lavoro per l'inserimento lavorativo

### Destinatari

Si rivolge a tutte le persone che vivono esperienze di svantaggio sociale.

### Finalità del servizio

Facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro di persone e gruppi particolarmente svantaggiati, in particolare, il servizio ha lo scopo di sviluppare l'autostima della persona svantaggiata sia personale che lavorativa, nell'ottica del recupero funzionale e sociale, per favorire sia il reinserimento sociale e lavorativo, oltre che un maggior radicamento al territorio e lo sviluppo di un senso di "appartenenza della cosa pubblica". In tale ottica la cooperativa offre loro la possibilità di interiorizzare quelle competenze necessarie, sia professionali che sociali, per agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro, limitandone potenzialmente la condizione di svantaggio.



## Tirocini formativi

### Destinatari

Si rivolge a tutte le persone che vivono esperienze di svantaggio sociale: invalidi civili, ex degenti di istituti psichiatrici, tossicodipendenti, alcolisti.

### Finalità del servizio

Il tirocinio (o stage aziendale) ha la finalità di formare chi sta per uscire o è da poco uscito dalla scuola o dalla formazione professionale, nonché delle persone disoccupate inserite in progetti di orientamento e formazione. Il tirocinio formativo o stage può svolgere due funzioni: da un lato può essere un tirocinio di formazione, cioè, finalizzato all'acquisizione di una determinata professionalità; dall'altro, un tirocinio di orientamento alla scoperta delle caratteristiche fondamentali del lavoro per consentire allo stagista di compiere scelte consapevoli al momento del suo ingresso nel mondo del lavoro.

## Servizio di trasporto sociale disabili

### Destinatari

Il servizio è rivolto alle persone con disabilità che frequentano i centri diurni, servizio di assistenza domiciliare per consentire la frequenza dei servizi, l'accompagnamento presso enti pubblici.

### Finalità del servizio

Il trasporto sociale garantisce a soggetti con ridotta mobilità motoria di raggiungere strutture sociali e riabilitative, scolastiche e centro diurni. Garantisce la possibilità di muoversi liberamente sul territorio. Il servizio può essere sia collettivo che individuale.

## Progetti personalizzati per il “Dopo di Noi”

### Destinatari

Le persone con disabilità senza il necessario supporto familiare.

### Finalità del servizio

Sostenere le persone con disabilità, fisiche, psichiche e sensoriali, prive di sostegno familiare o in preparazione del suo venir meno attraverso l'attivazione di percorsi previsti in progetti personalizzati per persone dai 18 ai 64 anni. I percorsi possono essere progettati anche per gruppi di persone con le azioni previste dalla L. 112/2016.

### Attività

- a. Promuovere interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative per persone con disabilità grave prive di sostegno familiare che presentino caratteristiche di abitazioni o gruppi-appartamento o soluzioni di cohousing che riproducano le condizioni abitative e relazionali della casa familiare e che offrano a un piccolo gruppo di persone con disabilità di avvicinarsi alla residenzialità condivisa, effettuando esperienze di vita quotidiana senza il supporto familiare, al fine di potenziare la propria autonomia nell'ambiente domestico.
- b. Soluzioni alloggiative - Gruppo appartamento che riproducano le condizioni abitative e relazionali della casa familiare.
- c. Promuovere programmi di accrescimento della consapevolezza, di abilitazione e di sviluppo delle competenze per la gestione della vita quotidiana e per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile. Servizi attivabili: Percorsi di accrescimento della consapevolezza, empowerment e sviluppo delle autonomie. Servizi per l'integrazione sociale.



# Disagio psichico

## Strutture residenziali intermedie (S.I.R.)

### Destinatari

Le persone con disturbi psichiatrici che hanno bisogno di interventi terapeutici e riabilitativi in strutture residenziali.

### Finalità del servizio

Le strutture residenziali sono gestite in convenzione con il Dipartimento Salute Mentale ASL Salerno. L'Unità operativa di Salute Mentale considerata la gravità e complessità del quadro clinico, le difficoltà personali e sociali del paziente, formula la proposta di accesso all'Unità di Valutazione Integrata U.V.I. che definisce un progetto socio-sanitario personalizzato e la presa in carico del cittadino. In base all'intensità riabilitativa dei programmi attuati e al livello di intensità assistenziale presente, si individuano due tipologie di struttura residenziale una a carattere più intensivo e una a carattere estensivo. Ogni tipologia di residenza si adatta alle caratteristiche dell'utente.

## Struttura per esordi psicotici

### Destinatari

La struttura è destinata orientativamente a soggetti tra i 16 e i 28/30 anni con diagnosi di psicosi non in stato di acuzie e con storia clinica non superiore ai tre anni.

### Finalità del servizio

La "Comunità terapeutica e Centro Diurno per gli esordi psicotici e l'intervento precoce intensivo", è gestita in convenzione con ASL Salerno e si pone l'obiettivo di intervenire precocemente sugli esordi psicotici, limitando così il rischio di cronicizzazione e di deterioramento correlato alla patologia.

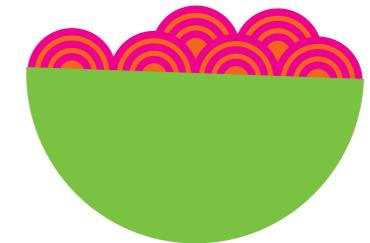
## Centro per i disturbi della condotta alimentare

### Destinatari

Al centro sono ammessi solo i pazienti che sono disponibili a considerare il programma terapeutico-riabilitativo proposto come una priorità.

### Finalità del servizio

Nell'ambito della Rete regionale per i Disturbi dell'Alimentazione (principalmente anoressia nervosa, bulimia nervosa, BED) il Centro, residenziale e semiresidenziale, per il Trattamento dei Disturbi dell'Alimentazione con percorsi di tipo clinico e riabilitativo finalizzati al recupero e alla stabilizzazione delle condizioni psicologiche e organiche degli utenti. Il ricovero è gratuito per tutti i cittadini del territorio campano. Il centro gestito in convenzione con l'ASL Salerno prevede le seguenti aree di intervento specifico sono: psicoterapia individuale, trattamento familiare, psicoterapia di gruppo, gruppi psico-educazionali, riabilitazione nutrizionale, riabilitazione fisica, attività riabilitativo-esperienziali, gestione degli aspetti medici e psichiatrici.





**Attività finalizzate  
all'inserimento  
lavorativo di persone  
svantaggiate**

La Gea, in quanto Cooperativa Sociale, ottempera alla legge 381/91 che prevede: "la promozione dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa delle persone in situazioni di svantaggio nel mondo del lavoro, attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato". Nell'ottica del raggiungimento potenziale del massimo livello di autosufficienza personale, sociale e lavorativa acquisibile, oltre che al rafforzamento del senso di appartenenza alla comunità locale, la Cooperativa concepisce l'inserimento lavorativo non come un obbligo normativo, ma come principio ispiratore. Si rivolge a tutte le persone che vivono esperienze di svantaggio sociale: invalidi civili, ex degenti di istituti psichiatrici, tossicodipendenti, alcolisti. Ha l'obiettivo di facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro di persone e gruppi particolarmente svantaggiati. Si prefigge, in particolare, di sviluppare l'autostima della persona svantaggiata sia personale che lavorativa, nell'ottica del recupero funzionale e sociale, con l'intento finale del reinserimento sociale e lavorativo, oltre che di un maggior radicamento al territorio e lo sviluppo di un senso di "appartenenza della cosa pubblica". In tale ottica la cooperativa offre loro la possibilità di interiorizzare quelle competenze necessarie, sia professionali che sociali, per agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro, limitandone potenzialmente la condizione di svantaggio. La cooperativa in aggiunta ai servizi indicati nella tipologia A, attua l'inserimento in attività produttive, tipo B, attraverso la gestione di mense scolastiche e l'erogazione di servizi di sanificazione e pulizia.



## Servizio di ristorazione collettiva

### Destinatari

Il servizio è rivolto ad enti pubblici che necessitano del servizio mensa scolastica o erogazione dei pasti nei servizi per la prima infanzia.

### Finalità del servizio

L'attività di ristorazione si esplica prevalentemente nella gestione delle mense scolastiche. La formazione e l'aggiornamento continuo del personale da un lato e la qualità degli alimenti dall'altro sono in grado di rispondere alle diverse esigenze, offrendo ai clienti/utenti la soluzione più adatta, attraverso un servizio di fornitura di pasti caldi, preparati da personale qualificato e competente. La Cooperativa, infatti, prepara i pasti presso locali adibiti a centro di cottura di enti pubblici, occupandosi anche del trasporto in contenitori termici che evitano l'alterazione delle caratteristiche organolettiche degli alimenti. A garanzia della qualità e della sicurezza, è previsto altresì un monitoraggio continuo del rispetto dell'ambiente, delle procedure di lavoro, dei tempi di conservazione e modalità di cottura degli alimenti in base alle normative vigenti e le procedure previste dalle certificazioni di qualità.



## Pulizia, disinfezione e sanificazione

### Destinatari

Uffici pubblici, strutture scolastiche, strutture sanitarie, strutture socio-sanitarie, locali mensa, condomini. Studi medici, poliambulatori, studi professionali. Strutture alberghiere, agriturismi, residence, ristoranti, pizzerie, pub, bar, campeggi, stabilimenti balneari. Opifici industriali, tessili, artigianali; capannoni e depositi industriali. Locali commerciali, supermercati, magazzini, centri commerciali. Strutture sportive, strutture ludico-ricreative, palestre, palazzetti dello sport, campi da gioco. Cinema, multisale, teatri, musei, parchi archeologici, arene, drive in. Parcheggi, giardini, parchi gioco, parchi pubblici. Autovetture, autobus, autocarri, autotreni, natanti/imbarcazioni da diporto. Area logistica, area portuale, zona mercatale.

### Finalità del servizio

Interventi mirati con personale specializzato del settore per trattamenti di sanificazione certificati per ogni tipo di ambiente, con prodotti riconosciuti dalle normative vigenti in materia e con macchinari professionali certificati. Consulenza tecnica personalizzata, effettuerà apposito sopralluogo presso le sedi del committente per acquisire le informazioni necessarie al fine di proporre l'intervento il più adeguato alla struttura e formulare apposito preventivo. Sarà rilasciato attestato di intervento di sanificazione.

### Contatti

Le richieste di erogazione del servizio possono essere effettuate presso la segreteria della Cooperativa dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 al numero 089 876135.

## Modalità di accesso ai servizi

Le richieste di erogazione del servizio possono essere inoltrate direttamente presso gli uffici dei servizi sociali del comune di residenza in base ai regolamenti e modulistica per tipologia di servizio.

I cittadini possono rivolgersi all'ufficio di segreteria della cooperativa per avere informazioni sui vari servizi.

### info

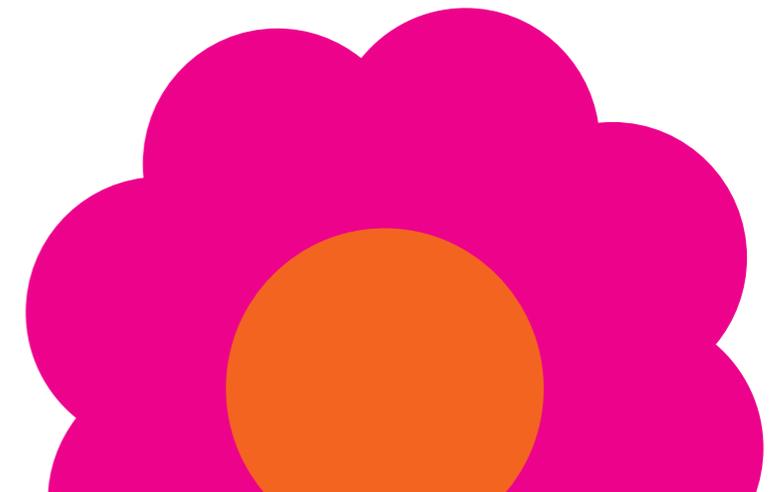
T. 089 876135 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

### email

[info@coopgea.org](mailto:info@coopgea.org)

### sito

[www.coopgea.org](http://www.coopgea.org)



## Gestione dei reclami

La Gea Società Cooperativa Sociale, al fine di tutelare i cittadini e di assicurare la migliore realizzazione dei servizi, garantisce la possibilità di effettuare reclamo a seguito di disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità dei servizi erogati. La valutazione dei reclami e dei suggerimenti, permette alla Cooperativa di individuare e verificare gli obiettivi di miglioramento assegnati in sede di programmazione annuale, tenendo conto delle relative disponibilità economiche, tecniche ed organizzative. Per rendere l'operazione di reclamo un diritto da esercitare in modo immediato e con semplicità, può essere sottoposto all'attenzione della Cooperativa in diverse forme, ossia:

**Comunicazione telefonica al numero**  
089 8761 35

**Comunicazione via fax al numero**  
089 856441

**Comunicazione via email all'indirizzo**  
reclami@coopgea.org

- Colloquio, previo appuntamento da richiedere telefonicamente, al recapito sopra indicato con il referente del servizio oggetto di disfunzione
- Compilazione di apposita scheda presente presso la sede legale della Cooperativa e presso le sedi operative o sul sito internet all'indirizzo [www.coopgea.org](http://www.coopgea.org) all'interno della sottosezione reclami

Le segnalazioni ed i reclami (effettuati in forma scritta, verbale o telefonica) devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo; il cittadino ha diritto di ottenere risposta entro tre giorni dalla presentazione del reclamo. Ogni reclamo verrà registrato ed archiviato sotto forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli del committente.

## SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONE E RECLAMI

Segnalazione	Reclamo	Suggerimento
<hr/>		
Cognome	Nome	
Via/Piazza	N°	Città
Tel	Emai	
<hr/>		
Indirizzato a		
<hr/>		
Oggetto della Segnalazione:		
<hr/>		
Ricevuta il		
<hr/>		
dall'operatore		
<hr/>		

SEDE LEGALE

**Tramonti (SA)**

P.zza Corsano, 8

Tel. +39 089 876135

Fax +39 089 856441

SEDI OPERATIVE

**Salerno**

Via Asiago – Mariconda

Tel. +39 089 3076344

Baronissi

Via Berlinguer 1/A

Tel. +39 089 2968013

**Avellino**

Roccabascerana

Via Cotugno

Tel. +39 0825 1856029

[www.coopgea.org](http://www.coopgea.org)

[info@coopgea.org](mailto:info@coopgea.org)

 [geasocoop](#)

 [geacoop](#)

RATING DI LEGALITÀ ★★ ★

Member of CISO Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
SA 8000



SERVIZIO CERTIFICATO  
UNI 11034

Member of CISO Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 14001



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 22000



CERTIFIED PRODUCT  
ISO 22005

Member of CISO Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 45001