



COOPERATIVA SOCIALE VILLA PERLA ONLUS

Sede Legale: viale Villa Chiesa, 30 - 16155 Genova
Sede Amministrativa: via C. Rossi, 12/6 – 16154 Genova
Tel.e Fax 010 6512208 –info@villaperla.it



Carta dei Servizi

Note generali sull'Organizzazione

- Ragione sociale:** **Villa Perla Cooperativa Sociale ONLUS.**
- Sede Legale:** *Viale Villa Chiesa, 30 - 16155 Genova*
- Sede Amministrativa:** *Via C. Rossi, 12/6 - 16154 Genova*
Tel. 010 6512208 - FAX 010 8680143 - info@villaperla.it
- CEAS:** *Via S.Pacoret de Saint Bon, 3- 16155 Genova*
Tel. e Fax 010 6987554
- CSED:** *Via Voltri, 27- 16157 Genova*
Tel. 010 6133224 - csevillaperla@gmail.com
- RD:** *Viale Villa Chiesa, 38 f - 16155 Genova –*
Tel. 010 6988110 - Fax 010 0981767- villaperlard@libero.it

Attività: **La Cooperativa Sociale Villa Perla gestisce ed effettua servizi sociali, educativi, sanitari, assistenziali, riabilitativi e terapeutici (residenziali, diurni, domiciliari) rivolti a minori adulti, disabili ed anziani.**

Breve storia ed evoluzione della Cooperativa Sociale Villa Perla

Nata nel 1946, Villa Perla ha cominciato la sua attività sostenuta dai lavoratori genovesi, in particolare da un gruppo di donne impegnate socialmente, proponendosi come struttura di accoglienza per gli orfani dei caduti della Resistenza.

Successivamente, anche con la partecipazione del Comune di Genova, Villa Perla ha accolto orfani, minori e bambini con difficoltà d'inserimento nella vita sociale.

La struttura, coerente con gli ideali che l'hanno ispirata, si è mobilitata in modo del tutto particolare, in concomitanza con luttuosi avvenimenti nazionali quali l'alluvione del Polesine, il terremoto del Belice, il terremoto del Friuli.

Nel 1978, Villa Perla, si trasforma in cooperativa accentuando la vocazione socio-educativa e sviluppando servizi in parte convenzionati con il Comune di Genova. Nel 1979 nasce il primo servizio convenzionato della Cooperativa: la CEA, comunità educativo-assistenziale.

Nel 1984 sulla base di un progetto educativo approvato dal Comune e sulla spinta di pressanti necessità del Ponente cittadino, nasce un centro diurno, il CSE.

In questa fase la Cooperativa amplia attività collaterali quali: un servizio mensa per le scuole del quartiere, la gestione dell'accoglienza legata al turismo scolastico a livello nazionale e internazionale e dopo l'ingresso nel Consorzio CReSS, (Consorzio Regionale Servizi Sociali) si assume la responsabilità dell'attività ausiliaria nella gestione di servizi consortili quali una Residenza per anziani, struttura Baglietto e una Residenza per disabili adulti, struttura Altalena. Inoltre è in grado di offrire programmi per attività convegnistiche rivolte alle Istituzioni locali e ad Associazioni ed Enti nazionali.

Nel 1994, villa Perla dà vita alla Cooperativa di fascia B: Villa Perla Service, cui sono demandate le competenze relative alla ristorazione, ai servizi ausiliari, sia per progetti direttamente gestiti sia per progetti in ambito consortile. Anche VPS aderisce al CReSS, grazie al quale nel 1998 si avvia presso l'edificio storico della vita della Cooperativa Villa Perla, il servizio Residenza (RD), per degenti dimessi dagli Ospedali Psichiatrici di Genova-Quarto e di Cogoleto.

Mission dell'organizzazione

La Società Cooperativa Sociale Villa Perla a r.l. è un'organizzazione non lucrativa d'utilità sociale O.N.L.U.S. e si propone il perseguimento dei seguenti obiettivi:

1. prevenire, rimuovere e combattere le cause delle disuguaglianze sociali e promuovere ogni azione tendente al superamento delle condizioni di emarginazione;
2. realizzare iniziative per l'autonomia e l'integrazione sociale con e persone (minori, adulti e anziani) in difficoltà e/o in condizioni svantaggiate mediante prestazioni di servizi sociali e sanitari;
3. promuovere, creare e gestire agenzie di animazione culturale sul territorio, di formazione professionale, di inserimento e avviamento al lavoro anche attivando gestendo direttamente attività lavorative tendenti al recupero di persone in difficoltà;
4. gestire ricerche e studi nel campo dell'emarginazione e della sicurezza sociale;
5. incrementare politiche territoriali e di sviluppo nelle comunità locali avviando collaborazioni e partnership tra istituzioni pubbliche, gruppi sociali e soggetti economici con particolare attenzione ai territori dove storicamente si svolgono i nostri servizi.



Centro Socio Educativo Diurno
“Villa Perla” (C.S.E.D.)
Via Voltri 27– 16158 Genova
Tel. 010 6133224

Struttura

Il C.S.E.D. Villa Perla, si trova in Via Voltri 27, (Genova) ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici. La Struttura di civica proprietà è destinata all'attività svolta dal C.S.E.D. tramite Determinazione Dirigenziale n° 27 della Divisione Territoriale VII Ponente del 26/04/2006, è composta da un corridoio, un ingresso, un ampio salone, una stanza giochi, un ufficio, un refettorio, una cucina, e 3 bagni (maschi, femmine, educatori,) dispone inoltre di un cortile esterno.

Personale

All'interno della struttura, afferente al Centro Servizi Famiglia Ponente, operano 1 coordinatore e 4 educatori.

Tutto il personale è in possesso dei titoli di studio richiesti per lo svolgimento della propria mansione ed è formato al rispetto della legge 196/2003 (tutela della privacy) e della legge 81/2008 (sicurezza ed igiene del lavoro).

Tutto il personale educativo partecipa alle riunioni d'equipe ed agli incontri di supervisione.

La Cooperativa segnala e favorisce la partecipazione ad eventi di formazione e convegni in un ottica di miglioramento continuo.

E' prevista una polizza assicurativa che copre tutto il personale operante nella struttura ed i minori in essa inseriti.

Volontari

Qualora fossero presenti volontari che collaborano con la struttura, il loro orario verrà concordato con il Coordinatore e l'attività prestata sarà integrativa e non sostitutiva degli educatori in servizio.

Organizzazione e Gestione

Il C.S.E.D. Villa Perla, all'interno del quale operano 1 coordinatore e 4 educatori, si configura come un servizio flessibile che, tenendo conto delle esigenze dei Servizi, dei minori e delle loro famiglie, prevede un'apertura giornaliera ordinaria dalle 12.00 alle 18.00, per 5 giorni alla settimana (lunedì-venerdì) durante il periodo scolastico ed un'apertura con orario diversificato durante il periodo estivo. Nella fascia oraria della mattina (09.00-12.00) l'orario è strutturato in modo tale da consentire la riunione di equipe, le riunioni con gli operatori dell'ATS/ASL, la stesura, la verifica e l'aggiornamento dei PEI di ogni singolo ragazzo, gli incontri con le famiglie, gli incontri con gli operatori scolastici, la stesura delle relazioni di progettazione, programmazione e verifica delle attività, gli incontri di formazione e supervisione, il mantenimento della struttura.

Pasti

All'interno della struttura vengono somministrati giornalmente pasti veicolati forniti da Villa Perla Service. La catena alimentare all'interno della struttura è controllata dal punto di vista igienico-sanitario attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP. Il menù è variabile e tiene in considerazione le esigenze alimentari dei ragazzi con una dieta equilibrata. Giornalmente vengono erogati i seguenti pasti: pranzo e merenda. In caso di intolleranze alimentari, prescrizioni mediche o motivi religiosi è possibile usufruire di una dieta personalizzata.

Finalità e Modalità dell'intervento educativo

Il C.S.E.D. Villa Perla accoglie ragazzi e ragazze dagli 11 ai 18, provenienti da nuclei fragili, che si trovano in una situazione di rischio evolutivo e/o di disagio sociale, nei confronti dei quali si attuano interventi di sostegno, prevenzione e tutela che non comportino l'allontanamento dal nucleo di origine.

Tali interventi si realizzano attraverso attività educative individualizzate, attività di sostegno all'autonomia, alla socializzazione ed al percorso scolastico e formativo, al fine di contrastare il fenomeno della dispersione, con la finalità di rafforzare le capacità dei singoli nel relazionarsi con il gruppo dei pari e con gli adulti e di superare le difficoltà legate alla propria crescita ed alla propria vita.

Modalità d'accesso, Inserimento e Dimissione

Gli inserimenti avvengono su segnalazione dell'ATS che sottopone le schede di presentazione dei casi da inserire all'equipe educativa, successivamente nel corso dell'incontro di programmazione degli inserimenti che si svolge unitamente all'ATS, viene concordata la graduatoria degli inserimenti stessi in funzione della disponibilità dei posti. Gli inserimenti sono programmati di norma tra giugno e settembre, con la flessibilità ad effettuarne in altri periodi dell'anno in funzione delle esigenze dell'ATS e per rispondere ad eventuali emergenze. A seguito dell'inserimento viene compilata la scheda di osservazione del minore suddivisa in tre parti: caratteristiche al momento dell'inserimento, caratteristiche del nucleo familiare di provenienza, obiettivi dell'inserimento (definiti dall'ATS). Successivamente viene compilato il PEI per ogni singolo minore, in accordo con l'ATS e condiviso con la famiglia ed il minore stesso, in cui sono definiti gli obiettivi da raggiungere in merito a: autonomia, socializzazione, scuola, cura del sé. Le dimissioni avvengono di norma, in accordo con l'ATS e la famiglia, per fine progetto, per cambio progetto o per grave pregiudizio.

Il CSED “Villa Perla” è certificata secondo la norma ISO 9001 dal 2003.

Dal 2003 al 2018 con l’ente di certificazione R.I.N.A.

Dal 2018 dall’ente di certificazione TÜV Thüringen e. V.

Sono controllate regolarmente le seguenti procedure: ingresso, gestione delle attività, comunicazione.

La Cooperativa ha l’obiettivo prioritario di erogare i propri servizi nel rispetto delle leggi e secondo standard di qualità definiti e controllati in modo continuativo, al fine di soddisfare i clienti.

La corretta applicazione del Sistema di Gestione della Qualità permette quindi di monitorare fattori essenziali quali:

- livello di soddisfazione del cliente
- opportunità del miglioramento continuo
- risorse necessarie al miglioramento continuo.

Reclami:

I reclami verbali possono essere rivolti al Coordinatore della Struttura che si impegna a formalizzarli, ed a rispondere per iscritto ai presentatori chiarendo la situazione e spiegando le azioni intraprese. I reclami scritti possono essere inoltrati in forma anonima o firmata e possono essere spediti tramite servizio postale o consegnati a mano presso la Sede. Queste procedure possono essere utilizzate anche per inoltrare proposte e suggerimenti per il miglioramento del Servizio offerto. Per qualunque comunicazione, il Responsabile del Servizio, Sig.ra Francesca Pietrucci, è disponibile al seguente numero telefonico: tel. 010 6133224, cell. 3477331567.