

# CARTA DEI SERVIZI

IL CAMALEONTE  
CENTRO DI AGGREGAZIONE  
PER MINORI



IL CAMALEONTE  
CENTRO DI AGGREGAZIONE PER MINORI

## CENTRO DI AGGREGAZIONE – CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DI AGGREGAZIONE – CARTA DEI SERVIZI .....	1
PREMESSA.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
UBICAZIONE.....	2
DESCRIZIONE .....	3
AUTORIZZAZIONI .....	3
FINALITÀ .....	3
L'ÉQUIPE DI COORDINAMENTO .....	4
L'ÉQUIPE DEGLI OPERATORI DEL CENTRO.....	4
I SERVIZI OFFERTI.....	4
AREA SOCIALITÀ – PARTECIPAZIONE – AUTONOMIA.....	4
AREA FAMIGLIA .....	5
AREA LABS .....	6
AREA SCUOLA .....	7
COME ACCEDERE AI SERVIZI.....	7
ISCRIZIONE.....	7
ORARI DI APERTURA .....	7
COSTI.....	7
INDICATORI DI QUALITÀ .....	8
CONTATTI.....	8
RECLAMI .....	8
LA FONDAZIONE CHIOSSONE .....	9

Ultima revisione: ottobre 2024

## PREMESSA

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra soggetto erogatore e Utente, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Vengono stabiliti obiettivi e impegni assunti, gli standard di riferimento, le modalità di valutazione dei risultati raggiunti e la soddisfazione del cliente.

È disponibile sul sito Internet della Fondazione ([www.chiossone.it](http://www.chiossone.it)) e affissa presso la sede del Centro; a richiesta può esserne fornita una copia in nero o in Braille.

Il Legale Rappresentante è responsabile dell'emissione della Carta dei Servizi, i Responsabili di Area della sua applicazione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione, nell'erogazione dei servizi verso ogni Utente, si impegna a rispettare i principi di:

- **EGUAGLIANZA** - viene garantito uguale trattamento a tutti gli Utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e ceto sociale;
- **IMPARZIALITÀ** - tutti gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività in maniera obiettiva, neutrale e imparziale nei confronti di tutti gli Utenti;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - l'obiettivo è il continuo miglioramento e la soddisfazione dell'Utente;
- **PARTECIPAZIONE** - è garantito il diritto alla collaborazione e alla critica al fine di migliorare il servizio prestato.

A tutti gli Utenti sono, inoltre, garantiti i diritti:

- alla tutela;
- al rispetto della riservatezza;
- alla salvaguardia della privacy;
- all'informazione.

## UBICAZIONE

Il Centro di Aggregazione per minori "Il Camaleonte" ha la sua sede dedicata a Genova, nella splendida cornice di Villa Chiossone in Corso Italia 10.

Il Centro è facilmente raggiungibile in pochi minuti dalla stazione ferroviaria di Genova-Brignole attraverso la linea urbana AMT (linea 31) e dista pochi chilometri dai caselli autostradali di Genova-Nervi e Genova-Ovest.



## L'ÉQUIPE DI COORDINAMENTO

- Responsabile – dott.ssa Elena Cocchi
- Coordinatore del Centro di Aggregazione – dott. Mirko Mellina Bares

## L'ÉQUIPE DEGLI OPERATORI DEL CENTRO

- Psicologo
- Educatori
- Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- Logopedista
- Arteterapeuta
- Musicoterapeuta
- Tutor DSA
- Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica
- Pedagogista

Il personale viene continuamente aggiornato attraverso convegni e corsi di formazione.

## I SERVIZI OFFERTI

### AREA SOCIALITÀ – PARTECIPAZIONE – AUTONOMIA

Crediamo che l'autonomia sia fondamentale per garantire benessere e indipendenza ai ragazzi: per questo vogliamo puntare sul potenziamento e la pratica delle autonomie della vita quotidiana, con percorsi di base negli spazi domestici e attività outdoor più avanzate in base a un progetto personalizzato.

### **DOPOSCUOLA EDUCATIVO: UNO SPAZIO ED UN TEMPO CHE RENDA IL VIVERE PIÙ BELLO**

Vita comunitaria, fare conversazione, fare amicizia e risolvere i conflitti in modo costruttivo, capire le emozioni, imparare facendo insieme: l'obiettivo del nostro doposcuola educativo è creare un ambiente sicuro e stimolante dove i ragazzi possano trascorrere il tempo dopo la scuola, sviluppando le loro abilità sociali e personali attraverso una varietà di attività strutturate e non.

#### **Obiettivi:**

- sperimentare le abilità sociali;
- trascorrere del tempo in compagnia in un luogo sicuro e formativo;
- creare legami e nuove amicizie.

Rivolto a ragazzi e ragazze dagli 11 ai 16 anni.

### **CRESCO E IMPARO: AUTONOMIE DI BASE**

Guidati da un team di operatori i giovani entreranno in un ambiente accogliente e inclusivo dove potranno sviluppare le proprie capacità insieme, puntando ad obiettivi di crescita concreti e personalizzati.

Le attività avranno come obiettivi:

- **autonomie personali** tra cui vestizione, cura di sé, alimentazione/cucina, autonomia in cameretta, socialità;
- **laboratori** di musica, orto didattico e sport.

### **FREE TO BE ME: AUTONOMIE OUTDOOR AVANZATE**

Percorso di apprendimento basato sull'esperienza: organizzare uscite sul campo, visite culturali o attività pratiche che consentano ai ragazzi di apprendere in modo concreto e significativo la capacità di cooperare e progettare, di sperimentare l'esperienza dell'autonomia al di fuori delle mura domestiche a Genova e dintorni, in spazi come cinema, teatro, pizzerie, attività sportive, escursioni e altro ancora.

Le attività saranno decise fin dal principio dai ragazzi, con il supporto degli operatori sia in fase decisionale e organizzativa sia nella realizzazione.

Oltre a partecipare e vivere insieme le esperienze, saranno previsti momenti di condivisione e confronto guidati, per far emergere nel gruppo pensieri sulla propria crescita e all'uso delle emozioni al fine di supportarsi a vicenda nel cammino di costruzione di una propria identità.

#### **Obiettivi:**

- autonomia progettuale e decisionale;
- uso del denaro e spostamenti sui mezzi pubblici;
- socializzazione ed esperienze outdoor.

Rivolto a ragazzi dai 13 ai 18 anni. Minimo 4 partecipanti.

## **AREA FAMIGLIA**

### **PARENT TRAINING DI GRUPPO**

Questo servizio mira a fornire ai genitori strumenti pratici per affrontare situazioni problematiche, aumentare la consapevolezza dei bisogni emotivi e comportamentali dei figli e migliorare le capacità di problem-solving.

Gli incontri saranno condotti da specialisti in pedagogia e psicologia, che forniranno risorse educative e consulenza per sostenere i genitori nel creare un ambiente domestico positivo e coerente, facilitando il benessere emotivo e psicologico dell'intera famiglia

### **GRUPPO DI SUPPORTO E ASCOLTO PER GENITORI**

Questo gruppo fornisce uno spazio sicuro e accogliente dove i genitori possono condividere le loro esperienze personali, le difficoltà e i successi dell'essere genitore.

Uno spazio sicuro e di supporto dove i genitori possano esprimere liberamente emozioni e discutere le difficoltà quotidiane. L'obiettivo è favorire la condivisione autentica e il supporto reciproco, offrendo al contempo strumenti e strategie per la gestione dello stress e delle emozioni.

Il nostro psicologo guida le discussioni, incoraggiando il confronto costruttivo e fornendo orientamenti per migliorare il benessere psico-fisico dei partecipanti e promuovere una maggiore consapevolezza e resilienza.

### **PLAY TIME**

Play Time è un servizio che risponde al bisogno di recupero del diritto e del piacere del gioco.

La proposta è rivolta a piccoli gruppi formati da bambini dai 3 ai 10 anni e ai loro genitori o *caregiver*. Attraverso attività esperienziali e momenti di riflessione, il percorso si pone come obiettivo globale di trasmettere strategie e buone pratiche per sostenere lo sviluppo globale dei bambini, favorendo un ambiente familiare positivo e stimolante.

Nel corso del laboratorio i genitori esploreranno le varie dimensioni del gioco, comprendendo il ruolo cruciale nel favorire lo sviluppo cognitivo, emotivo e sociale dei bambini.

### **Obiettivi:**

- offrire occasioni di benessere e di divertimento in un ambiente relazionale positivo;
- sostenere lo sviluppo globale del bambino;
- imparare a generare novità e meraviglia.

### **ESCURSIONI GUIDATE - SENTIERI SENSORIALI: ESPERIENZE NELLA NATURA PER TUTTI**

Percorsi sensoriali ed esperienze di turismo accessibile nella natura, dedicate a famiglie o gruppi di ragazzi e ragazze: il servizio offre percorsi appositamente progettati, che consentano di scoprire e fare esperienza degli ambienti naturali genovesi e limitrofi in modo completo e coinvolgente, partecipando ad attività che consentono di vivere il naturale ciclo delle stagioni.

L'obiettivo è promuovere il benessere fisico e psicologico dei partecipanti attraverso il contatto con la natura e l'attività fisica, educando alla consapevolezza ambientale attraverso attività interattive sensoriali.

### **AREA LABS**

I nostri laboratori sono progettati per esplorare le abilità creative, emotive e relazionali attraverso l'espressione artistica, musicale, sensoriale e sportiva, per promuovere l'autosufficienza e la fiducia in sé stessi.

### **RITMI DI VITA: LABORATORI E ATTIVITÀ MUSICALI**

Attraverso il linguaggio sonoro-musicale si possono aprire canali di comunicazione che incidono su molteplici aree dell'essere umano: area cognitiva, area motoria, area emotiva. La musica si configura come uno strumento efficace per favorire la crescita personale e il miglioramento della qualità della vita.

Le procedure e le tecniche di intervento sono diversificate in base ai diversi contesti di applicazione e vengono adattate e personalizzate per ogni singolo caso.

### **UN MONDO A COLORI: PERCORSI ARTISTICO-ESPRESSIVI**

L'obiettivo del laboratorio è quello di utilizzare l'arte come strumento per aiutare i bambini e i ragazzi a esplorare e comunicare i propri sentimenti, affrontare esperienze traumatiche, migliorare il benessere mentale e promuovere la crescita personale. Nell'ambito del laboratorio verranno utilizzate diverse forme di espressione artistica, come disegno, pittura, scultura e altre attività creative. L'obiettivo del percorso è

facilitare l'espressione non verbale delle emozioni e dei pensieri, creando un ambiente sicuro e supportivo per tutti i partecipanti.

## AREA SCUOLA

Poter vivere la scuola in maniera serena è fondamentale per i ragazzi e spesso è necessario un aiuto per affrontare il percorso scolastico.

Il servizio di Tutoraggio DSA nasce proprio per dare ai ragazzi il giusto supporto e affiancarli grazie all'esperienza dei nostri professionisti.

### **TUTOR DSA (DISTURBI SPECIFICI DELL' APPRENDIMENTO)**

Il servizio si propone di offrire percorsi di tutoraggio per studenti con DSA.

#### Cosa fa un tutor DSA:

- supporta gli studenti nello sviluppo di strategie di studio personalizzate, aiutandoli a migliorare le loro competenze scolastiche;
- fornisce assistenza nella gestione del tempo e nell'organizzazione dei compiti, utilizzando tecniche didattiche specifiche per superare le difficoltà;
- collabora con insegnanti e famiglie per creare un ambiente di apprendimento inclusivo e stimolante, promuove l'autonomia e la fiducia in sé stessi degli studenti.

### **VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE E DIAGNOSI DSA**

Per la diagnosi di DSA è possibile rivolgersi al nostro Centro Ambulatoriale GLI ALBERI di Corso Solferino, centro accreditato della Regione Liguria con D.R. N.79 del 13/03/2019. **L'accesso al servizio avviene privatamente** e per informazioni e appuntamenti è possibile chiamare il numero 010.8432660 o scrivere una mail all'indirizzo [dsa@chiossone.it](mailto:dsa@chiossone.it)

## COME ACCEDERE AI SERVIZI

### ISCRIZIONE

Per partecipare alle attività è necessaria l'iscrizione al centro, che può essere effettuata presso la segreteria di Corso Italia 10, piano 1, dalle 10 alle 14, telefonando al numero 010.8342900 o scrivendo una mail a [ilcamaleonte@chiossone.it](mailto:ilcamaleonte@chiossone.it)

L'accesso al Centro di Aggregazione prevede un momento di accoglienza e colloquio conoscitivo con il Responsabile e/o il Coordinatore, e l'orientamento dell'utente e dei famigliari alle attività del Centro.

### ORARI DI APERTURA

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00.

### COSTI

Le attività prevedono una tariffa di partecipazione. Informazioni dettagliate sono disponibili presso la segreteria.

## INDICATORI DI QUALITÀ

La Fondazione verifica con continuità i processi significativi per il conseguimento della qualità dei servizi e ha stabilito i seguenti indicatori:

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza attraverso il questionario di soddisfazione	Somministrazione a oltre il 60% delle famiglie a fine percorso
---	--

- **Accessibilità:** Garantiamo che tutte le attività e gli spazi siano accessibili. Offriamo un ambiente accogliente e stimolante, con spazi ben curati e attrezzati. L'ambiente fisico è pensato per favorire il benessere psicologico e la crescita personale degli utenti.
- **Sicurezza:** Assicuriamo un ambiente sicuro per tutti gli utenti, rispettando le normative vigenti in materia di sicurezza.
- **Professionalità:** Il nostro personale è qualificato e formato per rispondere alle esigenze degli utenti. Gli operatori specializzati garantiscono interventi professionali e mirati, che tengono conto delle specifiche esigenze e potenzialità di ogni individuo
- **Partecipazione:** Promuoviamo la partecipazione attiva degli utenti nella pianificazione e nella realizzazione delle attività. Crediamo che il coinvolgimento attivo di tutti i membri delle famiglie sia essenziale e fondamentale.
- **Trasparenza:** Manteniamo una comunicazione aperta e trasparente con gli utenti e le famiglie. Forniamo informazioni chiare e dettagliate sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sui risultati ottenuti, favorendo un clima di fiducia e collaborazione.

## CONTATTI

La Segreteria del Centro di Riabilitazione risponde dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 al numero di telefono 010.8342900. È inoltre possibile scrivere all'indirizzo mail [ilcamaleonte@chiossone.it](mailto:ilcamaleonte@chiossone.it)

## RECLAMI

In portineria e sul sito è a disposizione il modulo di reclamo secondo la procedura certificata ISO 9001. Ogni segnalazione o suggerimento dà luogo a risposta ed eventuali conseguenti provvedimenti di miglioramento del servizio.

Inoltre, annualmente viene proposto alla famiglia di ciascun Utente il questionario sulla soddisfazione del cliente con uno spazio dedicato a eventuali suggerimenti e/o reclami.

Il Responsabile è a disposizione della famiglia previo appuntamento.

## LA FONDAZIONE CHIOSSONE

La Fondazione Chiossone ([www.chiossone.it](http://www.chiossone.it)) nasce a Genova nel 1868 quale Istituto dei ciechi; attraversando più di 150 anni di storia assume diverse nature giuridiche, da ente pubblico ad associazione, rimanendo però sempre fedele alla visione illuminata del suo Fondatore David Chiossone, che puntava a mettere in luce le potenzialità inespresse delle persone fragili seguite nelle strutture e nei servizi dell'organizzazione.

Oggi il Chiossone è una Fondazione di partecipazione, impresa sociale. Oltre ad essere un Centro di eccellenza a livello nazionale nel campo della riabilitazione visiva – tra i pochi in Italia a occuparsi della presa in carico globale di disabili e pluridisabili visivi di ogni età, dall'infanzia alla vecchiaia – è anche un centro polifunzionale per le fragilità con una vasta gamma di servizi ambulatoriali, residenziali e semiresidenziali organizzati per rispondere alle esigenze di persone con diverse fragilità e diverse fasce di età.

### UN CENTRO POLIFUNZIONALE

La Fondazione Chiossone offre servizi ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali per dare supporto a persone con diverse fragilità in diverse le fasce d'età.

I Centri ambulatoriali di Riabilitazione delle disabilità visive e delle pluridisabilità offrono percorsi riabilitativi globali e personalizzati e operano con équipe multidisciplinari specializzate sulle diverse fasce di età: per l'età evolutiva il servizio ha sede nella splendida Villa Chiossone, in Corso Italia 10 a Genova, mentre per l'età adulta nella sede di Corso Armellini 11 a Genova.

Il Centro ambulatoriale di Riabilitazione delle disabilità dello Sviluppo offre percorsi riabilitativi globali e personalizzati per bambini con disabilità dello sviluppo (disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettive, disturbi del linguaggio, disturbi specifici di apprendimento), in Corso Solferino 14 a Genova.

La Residenza e il Centro Diurno La Giostra per ragazzi e giovani pluridisabili sono dedicati a pluridisabili maggiorenni e oltre ai programmi riabilitativi individuali offrono agli utenti laboratori artigianali, esperienze di autonomia, sport e socializzazione. La sede si trova in Corso Armellini 11 a Genova.

La Residenza Armellini per Anziani, in Corso Armellini 11, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per fornire sia assistenza sanitaria di medicina generale, sia terapie specifiche per la riabilitazione visiva.

La Residenza Nostra Signora del Monte per Anziani, in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 a Genova, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per persone affette da patologie degenerative come l'Alzheimer, per ricoveri temporanei e per pazienti che necessitano riabilitazione specifica a seguito di ricoveri ospedalieri (residenza sanitaria riabilitativa post-acuti).

La Residenza Il Caprifoglio per malati psichici in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 si pone come obiettivi la costruzione di autonomia personale dell'ospite e il mantenimento di attività e relazione con il mondo esterno.