



**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

## ***CARTA DEI SERVIZI***



# **SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA**

## **COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI**

**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa sociale di Solidarietà - ONLUS**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel. 02.48929202 fax 02.92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02 48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 11635702



SFA Gabbiano Servizi accreditato con Comune di Milano

Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg. Imprese MI-2000-215453 - REA Milano 1625635

Banca BPM-MI ag. 6 Milano - IBAN: IT45L0503401694000000027930



**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

## INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI Premessa	3
<b>LA Cooperativa Sociale “GABBIANO SERVIZI”</b>	<b>3</b>
- Principi fondamentali	4
- Diritti dei cittadini e doveri degli operatori	4
- Doveri dei cittadini	5
<b>SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL’AUTONOMIA</b>	<b>6</b>
- Definizione del servizio	6
- Finalità del servizio	6
- Capacità di accoglienza e destinatari	7
- Funzionamento	7
- Tipologia delle prestazioni	8
- Personale	8
- Procedure di ingresso e presa in carico	9
- Modalità di dimissione	10
- Rette	10
- Strumenti di monitoraggio del servizio	11
- Standard di qualità	11
- Strumenti di Valutazione della soddisfazione	12
- Gestione dei reclami e suggerimenti	13
- Sistema informativo	13
- Codice Etico	13
- Attuazione decreto legislativo 81/08	13
- Diritto alla privacy	13
<b>COME CONTATTARCI</b>	<b>14</b>





## **GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

### **LA CARTA DEI SERVIZI - Premessa**

La cooperativa Gabbiano Servizi, in coerenza con il principio di trasparenza nella gestione delle proprie attività, redige e divulga la Carta dei Servizi di ciascuna unità d'offerta. La Carta dei servizi pertanto garantisce chiarezza ai fruitori sui diritti e doveri, sulla tipologia di prestazioni e loro modalità di erogazione, sulle rette, sulle modalità di attivazione degli interventi, sulle modalità di coinvolgimento e partecipazione. La Carta dei Servizi, non è solo un documento informativo ma, anche di controllo, tramite il quale i fruitori del servizio possono verificare gli standard gestionali e qualitativi che vi sono pubblicati

Tale documento può essere soggetto a variazioni in base al cambiamento della struttura dei Servizi offerti e/o a seguito di modifiche di leggi, regolamenti e/o di organizzazione.

*L'attuale versione è aggiornata al 31 marzo 2021.*

La cooperativa nell'ottica di assicurare maggiore trasparenza e informazione oltre alla presente carta si è dotata di un ulteriore strumento per migliorare la qualità dei propri servizi: dal 2005 viene redatto annualmente il **Bilancio Sociale** della Cooperativa *Gabbiano Servizi*.

### **Modalità di diffusione**

La Carta dei Servizi viene distribuita agli utenti e /familiari, agli stakeholder e a quanti chiedono informazioni relative al servizio. Una copia della stessa sarà consultabile presso la sede della Cooperativa e presso la sede operativa del singolo servizio.

## **LA COOPERATIVA SOCIALE "GABBIANO SERVIZI"**

### **Sede**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – Milano.

Uffici amministrativi: Via Dalmine, 11 – Milano; sono aperti dal lunedì al giovedì  
orario: 9.00- 12.00; 15.00-17.00 ed il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Sedi operative: Via Ceriani, 3 – Milano  
Telefono: 02/48929202 Fax: 02/92885862  
Via Canevari 24 – Milano  
Telefono 02/87381198 Fax 02/87381251  
e-mail [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

### **Chi siamo**

La cooperativa sociale *Gabbiano Servizi* nasce il 5 luglio 2000 con lo scopo di accogliere la persona nella consapevolezza della fragilità di ognuno, cercando di dare una risposta ai bisogni e di promuovere l'integrazione sociale dei disabili, anche grazie al legame forte con il territorio. *Gabbiano Servizi* è una cooperativa non lucrativa di tipo A, nasce dallo sviluppo dell'esperienza vissuta dall'associazione di volontariato "*Il Gabbiano – Noi come gli altri*", che dal 1987 si occupa di disabili. La cooperativa opera nell'ambito della disabilità, sia psichica sia motoria, rispondendo professionalmente ai bisogni personali e sociali delle persone disabili e delle loro famiglie.

### **La nostra utenza**

La cooperativa propone percorsi individuali e personalizzati a persone con disabilità psico-fisica, accertata dal certificato di invalidità, ponendo attenzione prima alla persona e poi ai diversi bisogni dettati dalla disabilità:

- servizi diurni finalizzati a potenziare le autonomie, a favorire il ben-essere, la socializzazione, la gestione del tempo libero,
- servizio residenziale rivolto a persone adulte con disabilità psico-fisica,
- servizi di sostegno educativo e/o socio assistenziale effettuati presso la famiglia, la scuola o altre strutture di accoglienza.





## **GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Cooperativa *Gabbiano Servizi* nello stilare la presente Carta dei Servizi riconosce i principi fondamentali emanati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 *“Principi sull'erogazione dei pubblici servizi”*.

La filosofia che sostiene le attività erogate dalla Cooperativa fonda le proprie radici in alcune fondamentali e imprescindibili verità:

- il diritto alla dignità e al rispetto
- il diritto all'autodeterminazione
- il diritto all'informazione
- il diritto alla parità di trattamento
- il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- il diritto a prestazione di servizio qualificate
- il diritto alla crescita della personalità
- il diritto alla stima.

### **PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO**

**Eguaglianza:** le prestazioni e i servizi devono essere forniti senza distinzioni o discriminazioni di sesso o religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione deve essere posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

**Imparzialità:** la Cooperativa si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, pur mantenendo un costante atteggiamento di vicinanza e di condivisione. A tutti gli ospiti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettarne la propria dignità.

**Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui il servizio subisca per cause di forza maggiore, interruzioni o ritardi.

**Partecipazione:** la Cooperativa, in un obiettivo di miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, cercando di soddisfare nel migliore dei modi le richieste degli ospiti. Ai cittadini deve essere dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.

**Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) ed efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

### **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori:

Accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso al servizio in cui deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

Informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

Rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale, è tutelato dalla legge sulla privacy (L. 196/03) secondo cui le informazioni che lo riguardano sono riservate e possono essere utilizzate solo nei limiti fissati dalla normativa;

Normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve esser garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione;





**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

**Fiducia e decisione** - ogni

cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

**Reclamo e riparazione dei torti** - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

**DOVERI DEI CITTADINI**

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

**Rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.

**Rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che normano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile.

**Collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

**Normalità e differenza** - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve esser garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione.

**Fiducia e decisione** - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita.

**Reclamo e riparazione dei torti** - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

*“Attraverso il nostro lavoro riteniamo di poter creare spazi di ben-essere, di aiutare le persone con disabilità a sviluppare maggiori autonomie, a instaurare relazioni significative, a inserirsi nel territorio...tutti aspetti che contribuiscono a migliorare la qualità di vita della persona e a stimolare nella comunità il senso dell'accoglienza che sono il fine ultimo della nostra Cooperativa”*

Mission - Bilancio Sociale Cooperativa Gabbiano Servizi





**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

## SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA SFA GABBIANO SERVIZI

### DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa Sociale *Gabbiano Servizi* si propone quale ente gestore del Servizio di Formazione all'Autonomia, la cui sede operativa si trova in Via Pietro Canevari, 24 – Milano.

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. È caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, determinati temporalmente e condivisi con la famiglia (dgr n.8/7433 del 13/06/08).

### SEDE DI RIFERIMENTO

Il servizio ha sede in via Canevari 24 a Milano.

**Giorni e orari di apertura** previsti per il modulo formativo: dal martedì al venerdì dalle 9.30 alle 14.30 per 47 settimane in 11 mesi. L'orario settimanale previsto per il modulo di consolidamento e di monitoraggio è strettamente legato al progetto individualizzato e alle esigenze della persona e della famiglia.

Per il **2020** era previsto il seguente calendario di apertura per 11 mesi (escluso il mese di agosto) da giovedì 2 gennaio a mercoledì 30 dicembre con i seguenti giorni di chiusura per festività/ponti: mercoledì 1 gennaio, venerdì 1 maggio, martedì 2 giugno, martedì 8 dicembre, venerdì 25 dicembre, giovedì 31 dicembre. *A causa dell'emergenza sanitaria le attività in presenza sono state sospese dal 24 febbraio 2020. Per garantire la continuità dei PI il servizio è stato riorganizzato secondo uno specifico Progetto di Servizio che ha previsto una rimodulazione degli interventi da remoto. Dal 21 luglio è stato predisposto il Progetto di Riavvio che ha previsto una graduale ripresa degli interventi in presenza presso la sede.*

Per il **2021** è stato previsto il seguente calendario di apertura di 11 mesi (escluso il mese di agosto) da giovedì 7 gennaio a giovedì 30 dicembre con i seguenti giorni di chiusura per festività/ponti: venerdì 1 gennaio, martedì 5 gennaio, mercoledì 6 gennaio, mercoledì 2 giugno, martedì 7 dicembre, mercoledì 8 dicembre, venerdì 24 dicembre, venerdì 31 dicembre.

*In considerazione del perdurare dell'emergenza sanitaria gli interventi in presenza sono proposti dal martedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Compatibilmente con le indicazioni in vigore, definite dalle autorità sanitarie competenti, si ipotizza di riproporre gradualmente l'orario di apertura del servizio in vigore nel periodo precedente l'emergenza sanitaria: dal martedì al venerdì dalle 9.30 alle 14.30 (pranzo compreso).*

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

I progetti socio-educativi individuali proposti all'utenza sono finalizzati a:

- Acquisire competenze sociali quali: muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita, organizzare il proprio tempo, aver cura di sé, interessare relazioni sociali.
- Acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso l'apprendimento/ riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare spazi e tempi familiari, riconoscere e rispettare le regole sociali e familiari
- Acquisire prerequisiti per inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso: potenziamento delle abilità cognitive, potenziamento delle abilità funzionali residue, riconoscimento e rispetto delle regole sociali e nel mondo del lavoro.





## **GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

La costruzione del progetto

di vita delle singole persone è il più possibile favorito attraverso un passaggio tra i tre moduli formativo-consolidamento-monitoraggio.

La finalità principale del Servizio Formazione all'Autonomia della Gabbiano Servizi è *lo sviluppo di maggiori livelli di autonomia personale e sociale degli utenti* così da favorire una presenza attiva della persona disabile nella comunità di appartenenza ed un uso autonomo delle opportunità offerte dal territorio. Vengono proposti interventi finalizzati all'incremento di abilità utili allo sviluppo dell'autostima e della fiducia in sé e di maggiori autonomie spendibili per il futuro. Per conseguire tali obiettivi lavoriamo su due fronti: uno interno che prevede il raggiungimento di obiettivi specifici per ogni utente attraverso attività mirate; uno esterno finalizzato alla conoscenza del territorio e alla sperimentazione delle opportunità che questo offre.

Strumento indispensabile è la relazione sia tra gli utenti stessi, sia tra costoro e gli operatori: per questo motivo abbiamo strutturato il nostro lavoro in modo da favorire la socializzazione sia all'interno della sede sia negli ambiti esterni.

## **CAPACITÀ DI ACCOGLIENZA E DESTINATARI**

La capacità ricettiva del Servizio di Formazione all'Autonomia non viene identificata con un numero di posti, ma basandosi il servizio sui progetti individualizzati, sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi, la cui massima capacità progettuale è definita in 35 progetti, come stabilito nella delibera (dgr. n° 8/7433 del 30/06/2008).

Il servizio è destinato a:

- persone disabili di età compresa tra i 16 ed i 35 anni;
- persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali;
- non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

## **FUNZIONAMENTO**

Il Servizio di Formazione all'Autonomia della Cooperativa *Gabbiano Servizi* si impegna a organizzare le attività secondo i moduli di intervento previsti dalla dgr. n°8/7433 del 30/06/2008 garantendo il funzionamento annuo per 47 settimane in 11 mesi:

**Modulo formativo** della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato. Il servizio sarà aperto per 20 ore settimanali.

L'orario di apertura attuale è martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle ore 09.30 alle 14.30 fatti salvi i giorni festivi.

**Modulo di consolidamento** della durata massima di 2 anni. E' previsto per coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello Sfa fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento Lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria. Il servizio sarà aperto per 17 ore settimanali.

L'orario settimanale del modulo di consolidamento è legato al progetto individualizzato e alle esigenze della persona e della famiglia, entro l'orario di apertura del servizio.

**Modulo di monitoraggio** facoltativo, riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello Sfa, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Il servizio sarà aperto per 9,5 ore settimanali.

L'orario settimanale del modulo di monitoraggio è legato al progetto individualizzato e alle esigenze della persona e della famiglia, entro l'orario di apertura del servizio.





## **GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

Il percorso Sfa varia in

relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti, è caratterizzato da una flessibilità:

- la durata degli interventi non necessariamente corrisponde alla durata standard prevista;
- al termine di un modulo si attiva il modulo successivo nel momento in cui si ritiene necessario lavorare ulteriormente per consolidare gli obiettivi parzialmente raggiunti;
- le dimissioni per raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa o per la necessità di interventi di maggiore protezione, possono avvenire anche prima del termine previsto dal percorso;
- l'inserimento, per persone che necessitano interventi di sostegno temporaneo per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi, è previsto nel modulo di monitoraggio.

## **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni sono di natura educativa:

- Valutazione iniziale utente (osservazione, Profilo funzionale)
- Stesura Progetto Individualizzato con le seguenti finalità generali:
  - sviluppo e acquisizione di maggiori autonomie personali e abilità sociali
  - sviluppo personale e relazionale (consapevolezza di sé, sviluppo dell'adultità, crescita dell'autostima e della fiducia in sé)
  - favorire l'integrazione sociale con il territorio di appartenenza attraverso la costruzione di una rete di relazioni sociali significative;
  - potenziamento delle competenze cognitive e delle abilità funzionali residue al fine di acquisire prerequisiti per un inserimento lavorativo.
- Compilazione/aggiornamento periodico della Cartella Educativa Individuale (scheda utente che contiene informazioni relative all'anagrafica dell'utente, alla situazione familiare, alla storia; il profilo funzionale; il Progetto Individualizzato e le schede attività; la tabella settimanale e il diario utente)
- Programmazione generale delle attività
- Verifiche annuali

Le attività proposte sono contenute nel Progetto Individualizzato (schede attività) in considerazione sia del grado di disabilità che del livello di autonomia di ciascun utente. Nel progetto vengono declinati gli obiettivi generali e individuali specifici che consentano alla persona di acquisire abilità personali e competenze sociali; vengono definiti i tempi di realizzazione, le attività proposte, gli strumenti adottati, la tempistica e le modalità per conseguirli, la valutazione dei percorsi fatti e i risultati raggiunti (annuali). La sua versione definitiva presuppone un accordo tra il servizio, il soggetto interessato e la famiglia

Agli utenti vengono offerti interventi all'interno della sede ed attività soprattutto all'esterno della struttura avvalendosi anche di enti e servizi pubblici (biblioteca, palestra, supermercati ...) per dare la possibilità di conoscere e sperimentare l'utilizzo dei servizi e per favorire una presenza attiva della persona nel territorio di appartenenza. Si attivano in varie forme e a vari livelli di impegno percorsi socializzanti (prevalentemente per persone con buoni livelli di autonomia e capacità di spostarsi sul territorio). La finalità principale delle proposte è quella di sperimentare le competenze individuali e le capacità relazionali e di ambientarsi in un contesto sociale pseudo lavorativo.

Prestazioni accessorie sono la somministrazione del pasto, fornito da un servizio catering, e la pulizia degli ambienti.

## **PERSONALE**

Lo SFA si avvale di un'équipe di operatori composta dalle seguenti figure professionali, presenti numericamente in proporzione agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente:

- coordinatore del Servizio di Formazione all'Autonomia con anche funzioni educative,







## **GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

- educatori
- psicoterapeuta di supporto all'equipe e per la supervisione

Gli operatori sono tutti in possesso di idoneo titolo di studio.

All'interno della struttura sono presenti anche volontari: soci volontari della cooperativa Gabbiano Servizi e volontari inviati dall'Associazione *Il Gabbiano – Noi come gli altri*.

Il Servizio potrebbe accogliere studenti tirocinanti provenienti da istituti scolastici superiori oppure da università.

### **Formazione del personale**

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale o di esperienza specifica maturata nell'ambito della disabilità (dgr 8/7433 del 13 giugno 2008).

E' previsto un piano annuale di formazione e/o aggiornamento allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro.

### **Comportamento del personale**

Il comportamento del personale dipendente come pure dei collaboratori è un veicolo importante dell'immagine della Cooperativa. Il medesimo è tenuto a trattare gli utenti e i familiari con professionalità, rispetto e cortesia e riservatezza. Il personale è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

## **MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI**

### **Visite guidate**

Il richiedente e/o i suoi familiari possono visitare la struttura, previo appuntamento con la persona incaricata (il coordinatore del servizio o suo delegato), anche prima di presentare formale domanda d'ingresso.

### **PROCEDURE D'INGRESSO**

Per le richieste e i colloqui di presa in carico è necessario prenotare un appuntamento telefonando al numero telefonico **02/87381198**.

Per gli utenti che saranno presi in carico tramite **accreditamento** con Enti Pubblici è necessario seguire la procedura prevista dai servizi Sociali preposti. Per il comune di Milano l'accesso al servizio avviene tramite il Servizio sociale territoriale della zona di residenza presso cui compilare l'apposito modulo.

Le domande vengono successivamente inoltrate all'Ufficio Centri Diurni socio-educativi del Settore Domiciliarità e Cultura della Salute. Le famiglie possono accedere al servizio anche in forma **privata**. Dopo la segnalazione del caso all'ente viene fissato un primo incontro con l'utente e/o nucleo familiare in presenza della coordinatrice e dell'educatrice. L'equipe presenta il servizio e raccoglie informazioni, nella Scheda Utente, e documentazioni utili alla stesura del progetto e della cartella individuale concordando con i familiari le modalità e i tempi della presa in carico.

### **PRESA IN CARICO**

La struttura valuta la presa in carico attraverso due criteri di seguito descritti.

#### **Idoneità:**

L'idoneità del candidato viene valutata sulla base dei seguenti elementi:

- ✓ Compatibilità ambientale
- ✓ Congruenza dei servizi offerti dalla struttura con le caratteristiche socio-educative della persona





## GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

### Disponibilità:

- ✓ Disponibilità di un posto materiale nella struttura

Qualora i requisiti sopraindicati non siano soddisfatti il responsabile respinge la richiesta di accesso con risposta scritta e/o comunicazione diretta ai richiedenti (in caso di privati)

In caso di corrispondenza della domanda al servizio l'utente viene accolto per un periodo di prova della durata di 30 giorni, durante il quale si valuterà la possibilità dell'inserimento definitivo. L'inserimento avverrà in modo graduale al fine di favorire all'utente un positivo adattamento al nuovo contesto.

La procedura della modalità di presa in carico è così organizzata:

- ✓ segnalazione di un utente
- ✓ valutazione in base a idoneità e disponibilità
- ✓ colloquio iniziale con i familiari, tutori e/o assistenti sociali
- ✓ firma del contratto
- ✓ raccolta dati con eventuali altri servizi che conoscono l'utente
- ✓ ingresso dell'utente
- ✓ periodo di osservazione di un mese (profilo Funzionale)
- ✓ rivalutazione in equipe e discussione del caso
- ✓ stesura del PI e formalizzazione della presa in carico
- ✓ programmazione delle attività
- ✓ riunioni periodiche di verifica per il monitoraggio degli interventi e delle attività

### Documenti necessari

Al momento della presa in carico devono essere consegnati i seguenti documenti:

- Copia della Tessera S.S.N.
- Copia della Carta d'Identità
- Copia del Codice Fiscale
- Copia del verbale di invalidità civile
- Copia del decreto di interdizione e/o inabilitazione e/o amministrazione di sostegno
- Copia documentazione di eventuali altre patologie
- Dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- Copia di eventuale tessera trasporti

### MODALITÀ DI DIMISSIONE

Le dimissioni dal servizio Sfa sono previste per raggiunta integrazione personale, sociale e /o lavorativa oppure per necessità di interventi che richiedono una maggior protezione sociale o socio-sanitaria. La conclusione dell'intervento può avvenire anche a causa della condizione socio sanitaria dell'utente o dell'insoddisfazione dello stesso e/o del nucleo familiare per il servizio erogato. Le dimissioni saranno valutate dall'equipe coinvolgendo i familiari e i Servizi Sociali di riferimento, se e quando il P.I. avrà esaurito la sua validità d'inserimento e /o s'imporrà la necessità di predisporre un nuovo piano d'intervento.

### RETTE

Riportiamo l'ammontare delle rette in relazione ai differenti moduli

MODULO	ORARI APERTURA	ORE SETTIMANALI	TARIFFE (€)
Formativo	Diurno	20 ore	€ 36,70/die € 750,00 mensile*
Consolidamento	Diurno	17 ore	€ 31,10/die € 640,00 mensile*





## GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

Monitoraggio	Diurno	9,5 ore	€ 17,60/die € 375,00 mensile*
--------------	--------	---------	----------------------------------

\*Iva al 5% esclusa

A questa quota viene aggiunto il costo per ogni pasto effettivamente consumato pari a € 4,50 che va versato dalla famiglia alla segreteria della cooperativa.

Per gli utenti inviati dal comune di Milano. La quota, a carico della persona con disabilità o della famiglia, per ogni pasto consumato è pari a € 2,60/die per gli ISEE ordinari maggiori di € 6.000 (seimilaeuro), mentre saranno gratuiti per tutti gli ISEE inferiori o uguale a € 6.000. Tale importo va versato alla segreteria della cooperativa.

## STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Ci si impegna a mantenere nel tempo il monitoraggio dell'andamento del servizio e l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'uso dei seguenti strumenti:

- Individuazione di indicatori interni per misurare gli obiettivi raggiunti rispetto al P.I.
- Collaborazione con la famiglia: colloqui con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti per verificare periodicamente obiettivi, attività e modalità operative. Sono previsti incontri con la famiglia a cadenza periodica all'inizio e alla fine dell'anno per la presentazione e la verifica del progetto. Sono sempre possibili altri colloqui di confronto e scambio su problematiche e/o argomenti particolari su richiesta della famiglia o dell'equipe. Nel corso dell'anno le famiglie sono invitate anche a riunioni di gruppo specifiche per il servizio.
- Colloqui individuali con gli utenti per coinvolgere la persona disabile stessa, per confrontarsi sulle linee generali del progetto, sulle aspettative e sulle difficoltà, su eventuali problematiche personali e relazionali.
- Incontri di verifica con i Servizi di rete
- Questionari di soddisfazione
- Schede di reclamo/suggerimento

Inoltre ci si impegna a mantenere nella quotidianità l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo anche dei seguenti strumenti di lavoro:

- il diario individuale (supporto cartaceo in cartella) per annotazioni specifiche e particolari sui singoli utenti (colloqui con le famiglie, comunicazioni telefoniche, supervisioni, avvenimenti particolari ecc.),

- le riunioni d'équipe. L'équipe educativa si incontra a cadenza settimanale per monitorare l'andamento del servizio e per programmare le attività del servizio.

La presenza di una psicologa è importante per analizzare le dinamiche relazionali e di comportamento degli utenti, la relazione con gli educatori, il rapporto servizio-famiglie.

## STANDARD DI QUALITA'

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione del **cittadino** che dipende dalla percezione della congruenza o incongruenza tra aspettative e servizi offerti.

-La valutazione degli standard di qualità dei servizi offerti verrà garantita attraverso la somministrazione annuale dei questionari di rilevazione della soddisfazione alle famiglie. Per stimare quale impatto gli interventi offerti producono nei confronti dei destinatari diretti sono stati individuati i seguenti indicatori:

- conoscenza delle finalità generali del servizio e degli obiettivi individualizzati;
- valutazione della pertinenza degli interventi in relazione ai bisogni;
- valutazione della qualità dei servizi accessori (mensa, pulizia);
- relazioni attivate con il servizio, disponibilità e collaborazione del personale con la famiglia.

Il questionario può rimanere anonimo qualora il compilatore lo desideri. Ogni anno verrà redatta



SFA Gabbiano Servizi accreditato con Comune di Milano

Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg.Imprese MI-2000-215453 - REA Milano 1625635

Banca BPM-MI ag. 6 Milano - IBAN: IT45L050340169400000027930



sulla base dei questionari

compilati una relazione sul grado di soddisfazione delle famiglie e il risultato verrà portato a conoscenza delle famiglie in un apposito incontro.

-Si ritiene molto importante il coinvolgimento della persona disabile stessa, con la quale ci si confronta sulle linee generali del progetto, sulle proposte di attività e valutazioni finali, al fine di aiutare le persone ad essere sempre più protagoniste responsabili del proprio progetto di vita. Nel mese di giugno gli utenti fruitori del servizio compilano un questionario di valutazione relativo alla soddisfazione, i dati emersi saranno utilizzati in fase di programmazione nel mese di settembre.

### **SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI, FAMIGLIA, OPERATORI, ENTI**

➤ Gli strumenti utilizzati per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti fruitori del servizio sono:

- questionari di rilevazione della soddisfazione somministrati agli utenti e alle famiglie (all. 2/3) opportunamente elaborati e modellati sulla base dei destinatari e alle esigenze evidenziatesi nel servizio nel corso dell'anno. In quest'ottica, il "rimodellamento" annuale dei questionari di "customer satisfaction" ha come obiettivo la raccolta della maggior quantità di dati possibili, proprio come una lente di ingrandimento sui punti di criticità; in tal senso sarà più semplice intervenire opportunamente nel favorire gli interlocutori del servizio.

- colloqui individuali con l'utente e con la famiglia (periodici o su richiesta)  
- trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi.

➤ Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli *operatori* che vivono la quotidianità del servizio. Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori avviene mediante:

- colloqui individuali  
- équipe e supervisione  
- somministrazione dei questionari di rilevazione della soddisfazione dei lavoratori (all. 4).

➤ Vengono coinvolti anche gli enti finanziatori e corealizzatori per avere una valutazione in merito alla gestione del servizio e all'organizzazione generale della cooperativa. Il monitoraggio sul grado di soddisfazione avviene mediante:

- colloqui periodici  
- questionario in cui si analizzano i seguenti indicatori: grado di conoscenza della cooperativa, valutazione dell'efficacia degli interventi, processi di comunicazione e collaborazione con la cooperativa (All. 5)

I risultati emersi dai questionari somministrati verranno discussi a vari livelli all'interno della struttura della cooperativa. I dati raccolti vengono condivisi con la coordinatrice e i lavoratori al fine di migliorare sempre di più la qualità del servizio. Inoltre i risultati e gli obiettivi di miglioramento previsti vengono diffusi attraverso la distribuzione del documento Bilancio Sociale a tutti gli stakeholder della cooperativa.

### **PARTECIPAZIONE FAMIGLIE E UTENTI**

#### **- Comitato di partecipazione sociale**

Negli incontri periodici con le famiglie, dal mese di giugno 2018, si è sottolineata l'importanza e l'utilità di istituire il nuovo Coordinamento Genitori (precedente rappresentante decaduto a seguito delle dimissioni dell'utente/familiare dal servizio), che si riunirà periodicamente composto da un genitore in rappresentanza dei famigliari/utenti del servizio, da questi eletto, dalla coordinatrice ed un operatore del servizio al fine di confrontarsi sull'andamento interno del servizio e generale dei servizi Sfa del comune di Milano. Negli anni non è stato possibile istituire il Cps in quanto nessuno dei genitori si è proposto per assumere il ruolo di rappresentante.

- **Riunioni settimanali di gruppo e colloqui individuali con gli utenti** per rilevare il livello di benessere e il grado di soddisfazione.



## **GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

## **GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per il servizio offerto. Il reclamo non è solo un diritto, ma anche una obbligazione che nasce dallo spirito di collaborazione cui deve essere improntato il rapporto tra ditta accreditata e fruitore; quest'ultimo è tenuto a segnalare con la massima tempestività ogni eventuale rilievo, doglianza o richiesta concernente il servizio, la qualità del servizio prestata, la correttezza del rapporto con il personale incaricato. Possono presentare reclamo i componenti del nucleo familiare fruitore delle prestazioni o terzi delegati dagli interessati.

I reclami e/o suggerimenti da parte degli utenti e delle famiglie dovranno pervenire direttamente alla Direzione della Cooperativa in forma scritta, compilando il modulo allegato Reclami Suggerimenti Apprezzamenti (All. 1). La coordinatrice provvede ad effettuare le opportune verifiche provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro 30 giorni. In alternativa potranno essere depositati nei contenitori presenti nei punti di raccolta o inviati all'indirizzo di posta elettronica: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org). Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di un'eventuale emergenza dell'intervento.

## **SISTEMA INFORMATIVO**

All'interno della struttura si è dotati di sistema informatico (postazioni pc, una linea internet, indirizzo posta elettronica) adeguato per assolvere al debito informativo (modalità e scadenze stabilite dalla Regione e dal Comune).

## **CODICE ETICO**

Operare in un settore così socialmente delicato, impone scelte etiche di altro profilo che contribuiscono a diffondere all'esterno l'immagine di una società affidabile, che opera con correttezza e trasparenza.

Per tale ragione, ad integrazione di quanto previsto nello Statuto Sociale e nel Regolamento Interno, la Cooperativa "Gabbiano Servizi" adotta il proprio Codice Etico, che rappresenta a tutti gli effetti, un completamento della presente Carta dei servizi

## **ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08**

Il servizio SFA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## **DIRITTO ALLA PRIVACY**

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare notizie riguardanti l'utenza. L'utente ha infatti diritto, sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30/6/2003 (Codice Privacy), modificato dal Decreto Legislativo n. 101/2018 e dell'Art.13 Reg.UE 2016/679 (GDPR), ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.





## **GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS –**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

## **COME CONTATTARCI**

Per qualsiasi tipo di informazione potete contattarci ai seguenti n. di telefono:

**02 48929202** (ufficio cooperativa)

**02 87381198** (sede sfa)

Il richiedente e/o i suoi familiari possono visitare la struttura, previo appuntamento con la persona incaricata il responsabile del servizio o suo delegato), anche prima di presentare formale domanda d'ingresso.

### **Dove siamo**

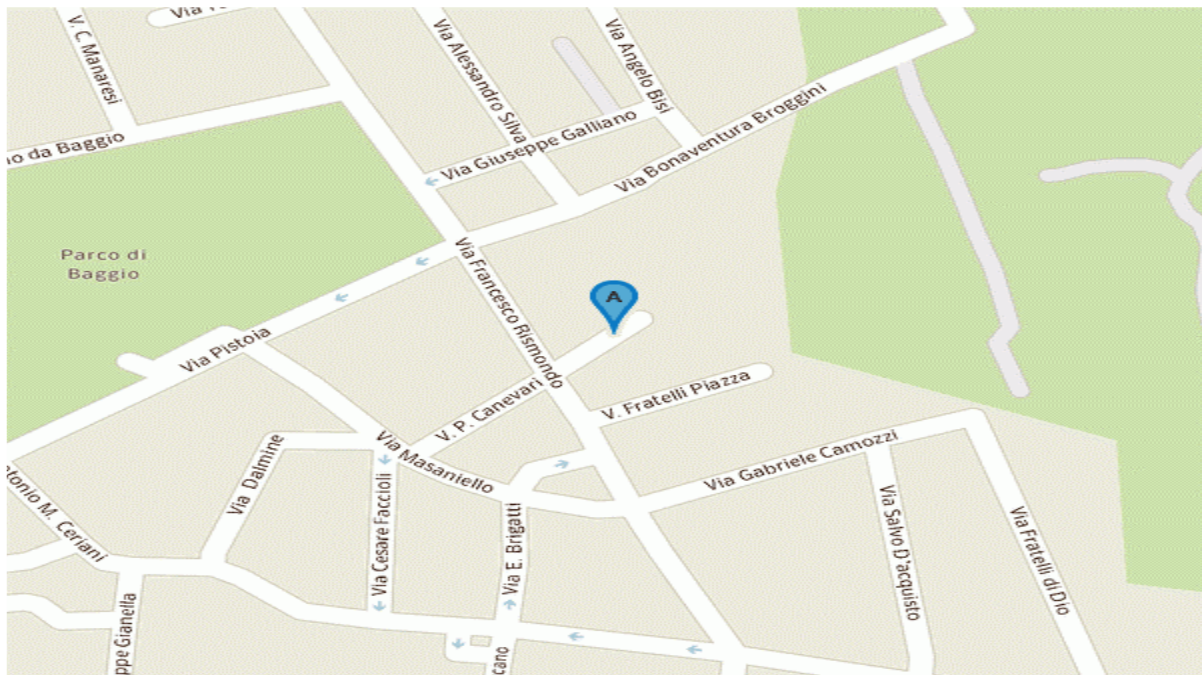
Il Servizio Formativo all'Autonomia della Cooperativa *Gabbiano Servizi* si trova nella zona 7 a Ovest di Milano, in Via Pietro Canevari, 24 a Baggio, Milano.

Dal centro città ci trovate percorrendo la Via delle Forze Armate fino all'incrocio con via Rismondo, terza via a destra

Dall'hinterland bisogna percorrere la Tangenziale Ovest di Milano fino all'uscita n° 4 (Baggio – Cusago) e orientarsi verso il quartiere Baggio

Per raggiungerci con i mezzi pubblici:

**BUS 67** – fermata Via Rismondo Via Canevari (MI)



## **Elenco allegati**

- Codice Etico
- Modulo suggerimenti e reclami (All. 1)
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - utenti (All.2)
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - famiglie (All.3)
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - operatori (All.4)
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - enti (All.5)





**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202  
e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
[www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)  
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572  
Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

# CODICE ETICO



## “COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI”

**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-  
92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

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

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 11635702



**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202  
e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
[www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)  
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572  
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

## INDICE

<a href="#">INDICE</a> .....	2
<a href="#">Premessa</a> .....	2
<a href="#">La Cooperativa Sociale “Gabbiano Servizi”</a> .....	3
<a href="#">Valori</a> .....	3
<a href="#">Il Codice Etico</a> .....	4
<a href="#">Norme generali di comportamento</a> .....	4
<a href="#">Modalità attuative</a> .....	6
<a href="#">Disposizioni finali</a> .....	7

## Premessa

*“E’ etico il comportamento di colui che opera in modo da trattare l’umanità, così nella sua persona come in quella di ogni altro, sempre insieme come un fine, non semplicemente come un mezzo per raggiungere un fine.” ( I. Kant)*

L’«Etica» esprime l’insieme di norme di condotta seguite da una persona o da un gruppo di persone, e indica una riflessione su regole e principi da seguire nella vita pratica: riguarda il quotidiano e si traduce in norme di comportamento.

Quando la riflessione sull’etica si sposta dall’agire individuale a un più ampio ambito organizzativo, il concetto di responsabilità e consapevolezza individuale si lega inevitabilmente a quello di «Responsabilità Sociale d’Impresa», che la “Gabbiano Servizi” definisce come *“la capacità di integrare le proprie attività con il rispetto e la tutela degli interessi di tutti i partner e di tutti gli individui con cui si relaziona”*.

L’assenza di una considerazione etica del proprio agire potrebbe portare a comportamenti «potenzialmente opportunistici», dettati dall’errata convinzione di stare facendo il bene della Cooperativa.

Obiettivo primario del Codice Etico è rendere comuni e diffusi i valori in cui la Cooperativa si riconosce, a tutti i livelli, facendo sì che chiunque, ogniqualvolta è chiamato a prendere una decisione, si ricordi con chiarezza che a essere in gioco non sono soltanto gli interessi, i diritti e i doveri propri, ma anche quelli degli altri, a ribadire che in nessun modo la convinzione di agire a vantaggio della Cooperativa può giustificare l’adozione di comportamenti in contrasto con principi e valori condivisi





**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202  
e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
[www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)  
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572  
Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

## La Cooperativa Sociale “Gabbiano Servizi”

“Gabbiano Servizi” Società cooperativa sociale di Solidarietà – ONLUS – è stata costituita allo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, ai sensi dell’art. 1, lett. a, della Legge n. 381/1991.

Nasce nel 2000 con lo scopo di accogliere la persona nella consapevolezza della fragilità di ognuno, cercando di dare una risposta ai bisogni e di promuovere l’integrazione sociale dei disabili, anche grazie ad un legame forte con il territorio, forte dell’esperienza dell’associazione “Il Gabbiano – Noi come gli Altri”.

Proponiamo percorsi individuali e personalizzati ponendo attenzione prima alla persona e poi ai diversi bisogni dettati dalla disabilità.

Per noi è fondamentale legare gli interventi alle analisi dei bisogni, alla valorizzazione delle risorse pubbliche e private, alla costituzione di reti ponendosi in relazione dialogica con i fruitori dei servizi, gli operatori, la committenza, le comunità locali, per offrire risposte integrate ed efficaci.

Riteniamo importante avere un rapporto di collaborazione paritetico e trasparente con i nostri interlocutori e un ruolo di stimolo nei confronti degli enti preposti, sollecitando le singole responsabilità affinché ognuno faccia la sua parte.

## Valori

La Cooperativa “Gabbiano Servizi” riconosce ed esprime i seguenti VALORI:

### *CENTRALITÀ DELLA PERSONA*

L’organizzazione prevede percorsi di crescita e sviluppo globale della persona, offre occasioni per valutare e incrementare gli interessi e le capacità individuali

### *ACCOGLIENZA DELLA PERSONA*

Nella consapevolezza della fragilità di ognuno

### *DEMOCRATICITÀ*

Ognuno secondo le proprie capacità ha la concreta opportunità di rivestire ruoli di responsabilità

### *PARTECIPAZIONE*

Tutti sono soggetti attivi nel prendere le decisioni della cooperativa a livello istituzionale ed organizzativo. E’ necessario facilitare anche la partecipazione degli operatori attraverso la ricerca di adesione complessiva al progetto della cooperativa, oltre che al servizio presso cui sono chiamati ad operare.

### *COERENZA TRA FINALITÀ E STRUMENTI*



**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202  
e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
[www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)  
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572  
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

E' importante porre attenzione non solo agli obiettivi ma anche ai processi messi in atto e agli strumenti utilizzati che devono portare ad incidere sui problemi misurandone poi i risultati.

### *CREARE SENSO E VALORE*

Il senso e il valore del proprio lavoro vanno ricercati continuamente sia all'interno del servizio, attraverso colloqui e confronti nel contesto della propria equipe, sia all'esterno nelle occasioni allargate, attraverso lo sviluppo della conoscenza e la crescita della cultura verso il pieno riconoscimento anche dei diritti umani

### *TRASPARENZA*

E' il rigore nella gestione delle risorse economiche

## Il Codice Etico

Operare in un settore così socialmente delicato, impone scelte etiche di alto profilo che contribuiscano a diffondere all'esterno l'immagine di una società affidabile, che opera con correttezza e trasparenza.

Per tale ragione, ad integrazione di quanto previsto nello Statuto Sociale e nel Regolamento Interno, Gabbiano Servizi adotta il presente Codice di comportamento etico (di seguito "Codice"). Con l'adozione del Codice, Gabbiano Servizi ha inteso definire regole chiare, procedure e valori morali a cui uniformarsi.

Destinatari del Codice sono tutti i soci e i collaboratori, senza alcuna eccezione, e tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con la Gabbiano Servizi e operano per perseguirne gli obiettivi.

I soci, gli amministratori, i collaboratori, i lavoratori a qualunque livello della cooperativa, sono tenuti, pertanto, ad astenersi dal porre in essere, contribuire o dare causa alla realizzazione di comportamenti non etici che, risultino in contrasto con il presente Codice.

## Norme generali di comportamento

### *Nei rapporti con gli utenti*

Al fine di assicurare rapporti improntati alla fiducia, alla lealtà, alla correttezza e al rispetto della dignità umana, è necessario che:

gli utenti non siano discriminati in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche o alle credenze religiose;

venga tutelata la privacy degli utenti e assicurato il rispetto per le decisioni che, nell'ambito dei servizi resi, essi assumono;



**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202  
e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
[www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)  
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572  
Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

gli utenti siano adeguatamente informati su quanto posto in essere nell'espletamento delle attività svolte in loro favore;  
agli utenti non siano promessi, in alcun modo, risultati che non attengono alla responsabilità della cooperativa;  
agli utenti non siano consigliate e/o proposte azioni o comportamenti contrari alle leggi;  
donazioni, contributi, compensi, rimborsi spese e qualunque altra forma di rapporto economico con gli utenti sia instaurato nella massima trasparenza e nel rispetto dello Statuto sociale e della legislazione vigente.

#### ✓ *Nei rapporti con le famiglie*

Rispetto alle famiglie l'impegno è:

- manifestare rispetto per le persone in ogni loro caratteristica;
- usare un linguaggio consono;
- mantenere autocontrollo e gestione emotiva adeguata;
- leggere le dinamiche legate al vissuto familiare;
- colloquiare con le famiglie in modo adeguato, ricordandosi dell'accoglienza e del sollievo;
- utilizzare chiarezza e serenità nei rapporti con le famiglie, anche a garanzia di efficacia dell'azione educativa;
- saper spiegare le motivazioni delle scelte non accettate dai familiari senza perdere l'onestà nei confronti dell'utente, del familiare e di sé stessi;
- aiutare a far emergere e confrontarsi con aspettative e richieste in modo realista;

#### ✓ *Nei rapporti con i colleghi*

Al fine di costruire un ambiente lavorativo sereno per tutti, gli operatori, rispetto ai colleghi, si impegnano a:

- manifestare rispetto per le persone in ogni loro caratteristica;
- usare un linguaggio consono;
- mantenere atteggiamenti di autocontrollo;
- manifestare rispetto e valorizzare le competenze, il ruolo e le funzioni rivestite dagli altri operatori;
- applicare responsabilmente le regole del servizio;
- utilizzare le sedi e i momenti adeguati per scambi e confronti evitando scambi e confronti alla presenza degli utenti;
- utilizzare modalità di confronto e critica costruttive dimostrando disponibilità;
- accogliere, quando possibile, le esigenze dei colleghi anche quando costano in termini di lavoro e/o fatica aggiuntivi;

#### ✓ *Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione*

L'assunzione d'impegni con Pubbliche Amministrazioni e Istituzioni Pubbliche è di competenza degli organi sociali preposti.

La Gabbiano Servizi attraverso i propri lavoratori o rappresentanti non deve promettere, richiedere, offrire o ricevere a/da pubblici ufficiali, incaricati di



**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202  
e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
[www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)  
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572  
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni, vantaggi sotto qualsiasi forma.

Non è pertanto ammessa, nei rapporti con pubblici ufficiali e/o incaricati di pubblico servizio, alcuna forma di regalo o beneficio gratuito, promesso, richiesto, offerto o ricevuto, che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi operazione riconducibile all'attività sociale.

#### ✓ *Nei rapporti con i fornitori*

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su

- una valutazione obiettiva della qualità e del prezzo del bene o servizio;
- garanzie di assistenza e tempestività;
- un atteggiamento socialmente responsabile

#### ✓ *Nei rapporti interni*

L'attività degli Organi Sociali è improntata al pieno rispetto delle regole sancite dallo Statuto sociale, dal Regolamento interno e dalla legislazione vigente nazionale e comunitaria.

I soggetti eletti o nominati a funzioni amministrative sono tenuti:

- a impegnarsi attivamente affinché la società possa trarre beneficio dalle loro specifiche competenze;
- a denunciare tempestivamente qualsiasi situazione di conflitto d'interesse che li veda coinvolti;
- alla riservatezza delle informazioni acquisite nello svolgimento del proprio mandato;
- a far prevalere sempre l'interesse della missione sociale rispetto all'interesse particolare del singolo.

## Modalità attuative

#### ✓ *Ambito di applicazione e destinatari*

I principi e le disposizioni del presente codice etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro. I principi e le disposizioni del codice etico sono vincolanti per gli Amministratori, per tutti i Soci, per tutte le persone legate da rapporti di lavoro subordinato con la Cooperativa (Dipendenti) e per tutti coloro che operano per la Cooperativa, quale che sia il rapporto che li lega alla stessa (Collaboratori e Professionisti).

Gli Amministratori, i Soci, i Dipendenti, i Collaboratori e i Professionisti vengono di seguito definiti congiuntamente DESTINATARI. Il codice etico verrà portato a conoscenza di terzi che ricevano incarichi dalla Cooperativa o che abbiano con essa rapporti durevoli.



**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202  
e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
[www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)  
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572  
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

### ✓ *Comunicazione*

La Cooperativa provvede a informare tutti i destinatari sulle disposizioni e sull'applicazione del codice etico, raccomandandone l'osservanza.

In particolare, la Cooperativa provvede :

- alla diffusione del codice etico presso i destinatari;
- all'interpretazione e al chiarimento delle disposizioni;
- alla verifica dell'effettiva osservanza;
- all'aggiornamento delle disposizioni con riguardo alle esigenze che di volta in volta si manifestano.

### ✓ *Riservatezza*

I destinatari assicurano la massima riservatezza relativamente a notizie e informazioni costituenti il patrimonio aziendale o inerenti all'attività della Cooperativa, nel rispetto delle disposizioni di legge, dei regolamenti vigenti e delle procedure interne.

### ✓ *Disposizioni sanzionatorie*

Le disposizioni del presente codice sono parte integrante delle obbligazioni contrattuali assunte dai destinatari, o dai soggetti aventi relazioni d'affari con la Cooperativa.

## Disposizioni finali

Il presente Codice è stato approvato dal CdA della Cooperativa Gabbiano Servizi nella seduta del giorno martedì 31 gennaio 2012, a maggioranza dei presenti ed è disponibile liberamente presso la sede legale della Cooperativa.

Ogni variazione e/o integrazione dello stesso sarà approvata dallo stesso CdA e diffusa tempestivamente ai destinatari.

Il Consiglio di Amministrazione



**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
 Sede legale: Via Dalmine, 11 - 20152 - MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
 Sede uffici: Via Dalmine, 11 - 20152 - MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
 Sede operativa: Via Ceriani, 3 - 20153 - MILANO tel/fax 02-48929202  
 e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
 www.gabbianoservizicoop.org  
 Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572  
 Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

**MODULO RACCOLTA RECLAMI SUGGERIMENTI  
 APPREZZAMENTI**

**Segnalante (si può omettere):**

Cognome nome.....

Indirizzo.....

telefono.....

genitore/tutori  familiare  organizzazione  altri.....

del Sig./Sig.ra.....

**utente che frequenta il servizio Sfa**

**Oggetto della segnalazione.....**

**RECLAMI**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**SUGGERIMENTI**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**APPREZZAMENTI**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Data** \_\_\_\_\_

*All.1*



## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO SFA

Anno 2018/2019

Servizio \_\_\_\_\_

Nome e Cognome(si può non mettere) \_\_\_\_\_

1. Ti piace questo servizio?

- Molto
- Abbastanza
- Non tanto
- No, per niente

2. Ti sembra di avere abbastanza spazio per te e le tue cose

- Sì
- No

3. Ti senti coinvolto nelle attività di questo servizio?

- Molto
- Abbastanza
- Non tanto
- No, per niente

4. Frequentando questo servizio ti sembra di imparare cose utili?

- Molto
- Abbastanza
- Non tanto
- No, per niente

5. Qual è il momento più bello della tua giornata?

---

All.2



6. Vai d'accordo con gli altri ragazzi / ragazze che vengono qui?

- Molto
- Abbastanza
- Non tanto
- No, per niente

7. Secondo te gli educatori di questo servizio ti sanno ascoltare e aiutare quando ne hai bisogno?

- Molto
- Abbastanza
- Non tanto
- No, per niente

8. ti piace uscire insieme agli educatori e ai volontari?

- Molto
- Abbastanza
- Non tanto
- No, per niente

9. Complessivamente ti trovi bene qui?

- Molto
- Abbastanza
- Non tanto
- No, per niente

10. Quali suggerimenti daresti per migliorare questo servizio?

---

Di solito durante la settimana frequenti anche altri servizi?

- Sì
- No

11. Se sì, quali?





**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-**  
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862  
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202  
e-mail: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
[www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)  
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572  
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

- Comunità alloggio
  - Centro diurno
  - Servizi di tempo libero
  - Altro \_\_\_\_\_
- 

12. Con chi hai compilato questo questionario?

- Da solo
- Con un educatore

13. Quanti anni hai?

---

14. Da quanto tempo frequenti questo centro?

- Da un anno o meno
- Da 1 a 3 anni
- Da 3 a 5 anni
- Da più di 5 anni



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**ANNO 2020 - Servizio SFA rimodulato Emergenza Sanitaria**

Nome e Cognome (facoltativo)

**Da riconsegnarsi entro il 30-11-2020 al responsabile del servizio, oppure a mezzo fax o email ai recapiti riportati nell'intestazione**

**Responsabile:** Pedrana Olga  
**Sede e Orario:** Via Canevari, 24 Milano. Orario: Mar - Ven 9.30 -14.30 (modulo formativo)

A causa dell'emergenza sanitaria le attività in presenza sono state sospese dal 24 febbraio 2020. Per garantire la continuità dei Progetti Individualizzati il servizio è stato riorganizzato secondo uno specifico Progetto di Servizio che ha previsto una rimodulazione degli interventi da remoto finalizzati al mantenimento degli obiettivi individuali. Dal 21 luglio è stato predisposto il Progetto di Riavvio (con aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e predisposizione di specifico Protocollo di Sicurezza) che ha previsto una graduale ripresa degli interventi in presenza presso la sede in base ai bisogni dei singoli e ai criteri di priorità.

**Indicare con una crocetta la propria scelta.**



**Legenda**

- 1. Data la sospensione delle attività in presenza determinata dall'emergenza sanitaria, ritiene che gli interventi proposti abbiano soddisfatto il bisogno di mantenimento delle relazioni e delle abilità raggiunte dal vostro familiare?**



- 2. Come valuta la comunicazione data dal responsabile e/o dagli educatori per presentare le rimodulazioni del progetto individuale?**







- 3. Come valuta la collaborazione e la disponibilità degli operatori nell'accogliere le vostre esigenze e nel riorganizzare gli interventi (orari, modalità di intervento..)?**





**4. Come valuta gli strumenti utilizzati negli interventi a distanza dagli operatori nel periodo di sospensione delle attività?**

- **Contatti telefonici con utenti** 
- **Contatti telefonici con famiglia** 
- **Videochiamate di gruppo** 
- **Proposta attività** 

**5. Come valuta tutte le procedure messe in atto nel momenti di ripresa delle attività in sede con il Progetto di Riavvio per garantire il massimo della sicurezza possibile (triage, sanificazioni, distanza di sicurezza, Dpi, riorganizzazione spazi e attività,...) comunicate attraverso i vari moduli informativi (opuscoli, patto di corresponsabilità, informativa aggiornata...)?**



**6. Tenendo conto delle voci analizzate, in base alla vostra esperienza e in relazione alla situazione di emergenza, quale giudizio complessivo ha maturato sul servizio?**



**7. Osservazioni/ suggerimenti o proposte per il servizio**

---

---

---

---

---

---

---

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e cogliamo l'occasione per porgerle i nostri cordiali saluti.

Milano, \_\_\_\_\_

COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE LAVORATORI ANNO 2020

SFA

Nome e Cognome (facoltativo)

Gentile collega, ti chiediamo di compilare e restituirci il questionario di valutazione dei lavoratori per l'anno 2020. Quello che si sta chiudendo è un anno segnato dall'**emergenza sanitaria** legata alla diffusione del Covid 19, emergenza che ha avuto per tutti conseguenze personali e anche professionali. La cooperativa si è adeguata alla situazione nominando un comitato ed un responsabile Covid, si è attrezzata con grande difficoltà iniziale, di tutti i DPI necessari, ha introdotto protocolli e procedure atte ad evitare l'estendersi dei contagi tra utenti e lavoratori, ha dovuto rimodulare attività e orari dei propri servizi, ha formato tutti i lavoratori sul tema della prevenzione delle epidemie, a discapito della formazione di sostegno al ruolo, ha subito una brusca frenata nell'erogazione dei servizi non determinata da propria volontà, ha attinto agli ammortizzatori sociali per ridurre l'impatto economico sui lavoratori e ha anticipato i compensi in attesa di erogazione del FIS. L'ordinarietà è stata accantonata per far fronte ad una situazione che ha richiesto flessibilità. Mai come ora è importante conoscere la tua opinione, avere il tuo parere, per poter rileggere quanto è avvenuto e ciò che è stato fatto, in un'ottica di miglioramento per il futuro.

*Chiediamo gentilmente di riconsegnare il questionario compilato entro il 23/12/2020  
Può essere restituito compilato a mezzo fax o via e-mail ai recapiti riportati*

**Indicare con una crocetta la propria scelta**

**Vi invitiamo a esprimere motivazione delle risposte indicate e/o eventuali criticità**



Legenda

**1. Come valuti la riorganizzazione del servizio, in seguito all'emergenza sanitaria, con riferimento a:**

- orario di lavoro



- regolarità mensile della retribuzione



---

---

---

---

**2. Come valuti la comunicazione e l'informazione all'interno del servizio in relazione a:**

- operatori



- responsabile





## QUESTIONARIO VALUTAZIONE LAVORATORI

- modalità di scambio delle informazioni



---

---

---

---

3. Come valuti gli incontri di equipe in relazione a:

- organizzazione del lavoro  
(tempi, interventi, modalità di conduzione...)



- efficacia nell'affrontare le problematiche degli utenti e del servizio



---

---

---

---

4. Come valuti la comunicazione e lo scambio di informazioni, relative alla tua posizione lavorativa, con la direzione della cooperativa (Coordinatrice dei servizi, Responsabile gestionale, Presidente..)



---

---

---

---

5. Come valuti il tuo livello di soddisfazione generale?



---

---

---

---

6. Osservazioni, suggerimenti o proposte per il servizio

---

---

---

---

Ti ringraziamo anticipatamente per la tua collaborazione e cogliamo l'occasione per porgerti i nostri cordiali saluti.

Milano, \_\_\_\_\_

COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI



## **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI** **ANNO 2020**

Nome e Cognome (facoltativo)

DA RICONSEGNARSI ENTRO IL 15 MARZO 2021

Gentile Ente, chiediamo di esprimere una valutazione sulla percezione dell'efficacia dei nostri interventi e sui processi di comunicazione e collaborazione con la nostra cooperativa. Il 2020 è stato un anno segnato dall'**emergenza sanitaria** legata alla diffusione del Covid 19, emergenza che ha reso necessaria una rimodulazione dei servizi offerti con modalità di erogazione secondo attività alternative. La ripresa delle attività in presenza nelle sedi di ciascun servizio è stata vincolata al rispetto dei principi di sicurezza in merito al contenimento e alla prevenzione del contagio e agli aggiornamenti dei protocolli di sicurezza. Anche in questa fase particolare le vostre risposte e le criticità ci aiuteranno ad ottenere un'immagine il più possibile aderente alla realtà e saranno oggetto di riflessione per eventuali miglioramenti.

### **Indicare con una crocetta la propria scelta**

#### **Legenda**



**Le chiediamo di esprimere una valutazione nei seguenti ambiti:**

- **Grado di conoscenza della cooperativa "Gabbiano Servizi" (storia, servizi, attività)?**



- **Grado di efficacia della cooperativa "Gabbiano Servizi" nel riorganizzare il servizio e rimodulare gli interventi nel periodo emergenziale (Progetti di Riavvio)**



- **Processi di comunicazione e collaborazione con il nostro Ente**



**Osservazioni:**

---

---

---

---

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e cogliamo l'occasione per porgerle i nostri cordiali saluti.

Milano, \_\_\_\_\_

**COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI**