



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357



“PROGETTO SOLE”

VIA Don Gervasini 35
20153 MILANO

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

www.gabbianoservizicoop.org

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

Iscr. Albo Coop. a mutualita' 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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Questa Carta dei Servizi è un documento tramite il quale la Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi" intende informare il territorio delle caratteristiche relative al Gruppo Sole. Tale documento può essere soggetto a variazioni in base a cambiamento della struttura e/o dei Servizi offerti.

L'attuale versione è aggiornata a ottobre 2020

La presente Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti e/o loro famigliari. Una copia della stessa sarà consultabile presso la sede della Cooperativa.

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.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Sede

La Cooperativa Gabbiano Servizi soc. coop. ha sede legale in Via Dalmine, 11 - Milano. La sede operativa è in via Ceriani, 3 - Milano.

Telefono: 02/48929202 Fax: 02/92885862

e-mail gabbiano@gabbianoservizicoop.org

Gli uffici amministrativi hanno sede in Via Dalmine, 11 - Milano; sono aperti dal lunedì al giovedì con il seguente orario: 9.00- 12.00; 15.00-17.00 ed il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Chi siamo

La Cooperativa "Gabbiano Servizi" 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 al legame forte con il territorio.

Gabbiano Servizi è una Cooperativa non lucrativa di tipo A, nasce dall'esperienza dell'Associazione "Il gabbiano - noi come gli altri", che dal 1987 si occupa di disabili.

La spinta alla costituzione della Cooperativa è derivata dall'incontro e dalla volontà di persone con esperienza nel mondo del volontariato ed è frutto dell'evoluzione delle attività, in servizi educativi professionali.

Proponiamo percorsi individuali e personalizzati 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



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

- servizio residenziale rivolte 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

Principi fondamentali

La Cooperativa Gabbiano Servizi nello stilare la 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"

Uguaglianza: Questo principio si sostanzia nella consapevolezza che ogni cittadino utente ha una propria specificità culturale, una propria storia, una propria concezione dell'educazione e della salute ed un proprio livello di comprensione delle indicazioni e delle proposte effettuate dagli operatori dei servizi. Nell'agire quotidiano perciò gli operatori della cooperativa sono guidati dal massimo rispetto e considerazione nei confronti delle opinioni del cittadino utente e sono costantemente orientati a sviluppare la capacità di ascolto per costruire relazioni di comprensione e di fiducia.

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.

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.

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).

Servizio Diurno Semiresidenziale "PROGETTO SOLE"

Il Progetto Sollievo, che in seguito ha modificato il nome in Sole, è nato nel 1998 e si rivolge a disabili adulti. Persegue obiettivi di sostegno e sollievo alla famiglia e/o di accompagnamento verso servizi diurni (CDD; CSE, SFA...). Si configura inoltre come un punto di riferimento sul territorio in grado di offrire attività educative socializzanti modellate sui bisogni degli utenti e condivise con gli stessi. Le attività, rivolgendosi a persone disabili adulte, favoriscono i processi di autodeterminazione, attraverso lo sviluppo ed il mantenimento di abilità funzionali alla vita autonoma.

Il servizio si caratterizza per la flessibilità della presa in carico: infatti, in base al bisogno dell'utente e della sua famiglia si possono stabilire insieme orari e



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

attività. Tale servizio accoglie, inoltre, chi non ha i requisiti per essere inserito in altri servizi per disabili presenti sul territorio.

Capacità di accoglienza e destinatari

Il servizio è rivolto ad utenti disabili con un'età superiore ai 18 anni che necessitino di frequentare una realtà aggregativa e socializzante, con finalità educative.

Finalità del servizio

Gli obiettivi principali del servizio sono:

- ❖ Sollievo alla famiglia
- ❖ Socializzazione e benessere
- ❖ Mantenimento delle capacità residue e incremento di abilità e autonomie personali e sociali
- ❖ Eventuale percorso di accompagnamento verso servizi diurni

Orari

Il Progetto Sole è aperto 45 settimane l'anno, dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 14.30.

Giornata tipo

Fermo restando la peculiarità dei progetti individualizzati – per cui si prevede una certa flessibilità d'orari – riportiamo uno schema semplificato della giornata tipo:

ORARIO	ATTIVITA'
09.30/10.00	Accoglienza
10.00/12.30	Svolgimento delle attività educative interne ed esterne
12.30/13.30	Pranzo
13.30/14.30	Attività pomeridiane

Obiettivi e attività

Oltre agli obiettivi generali del servizio già esplicitati, in base al tipo di utenza e ai bisogni emersi, si potranno individuare obiettivi più specifici quali:

- ❖ Favorire la socializzazione attraverso lo sviluppo di capacità relazionali
- ❖ Creazione di una rete sociale e integrazione con il territorio
- ❖ Sviluppo e mantenimento di capacità legate alle autonomie personali e sociali
- ❖ Sviluppo e mantenimento delle competenze fino e grosso motorie
- ❖ Mantenimento delle abilità cognitive residue
- ❖ Acquisizione di semplici abilità nell'utilizzo del computer per la videoscrittura



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

- ❖ Mantenimento delle abilità acquisite tramite le precedenti riabilitazioni;
- ❖ Rielaborazione della propria esperienza e dei propri vissuti quotidiani con la possibilità di confrontarsi con persone che vivono esperienze simili;
- ❖ Sviluppo di nuovi interessi e organizzazione di momenti di svago

Gli obiettivi sono esplicitati nel Progetto Individualizzato e tengono conto del grado di disabilità e del livello di autonomia del singolo. Nel progetto, elaborato dopo la stesura o la rivalutazione del profilo funzionale, sono contenuti gli obiettivi, la metodologia, gli strumenti e le attività proposte. Alla fine dell'anno viene redatta la verifica del percorso svolto e dei risultati raggiunti.

Per perseguire la finalità del servizio si stilano programmazioni a durata annuale.

Il progetto viene condiviso con la famiglia e con l'utente stesso nel rispetto della sua adultità.

L'Equipe, per il raggiungimento degli obiettivi, favorisce lo svolgimento delle seguenti attività:

- ❖ Attività sul territorio volte all'utilizzo dei servizi pubblici e delle risorse presenti (negozi, biblioteca, musei, posta, mezzi pubblici...);
- ❖ Attività volte allo sviluppo di abilità domestiche (cucina, riordino ambienti,...);
- ❖ attività legate al movimento e alla consapevolezza corporea;
- ❖ attività espressivo - manuali;
- ❖ attività autobiografica;
- ❖ attività ricreative libere e strutturate;
- ❖ attività individualizzate legate al mantenimento delle abilità cognitive : orientamento spazio-temporale, funzioni mentali specifiche (attenzione, memoria, funzioni percettive e propriocettive), apprendimento (scrittura, lettura, logica-matematica), comunicazione (verbale e non verbale, comprensione orale e scritta).
- ❖ Tirocini socializzanti
- ❖ Attività svolte da professionisti esterni (arteterapista, musicoterapista)
- ❖ Attività di tempo libero aperte alla territorialità organizzate dal comune di Milano

Figure Professionali

Per la realizzazione del progetto Gruppo Sole la Cooperativa si avvale di un'Equipe di Operatori composta dalle seguenti figure professionali:

responsabile del servizio
educatori professionali



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

Lo staff si avvale inoltre della collaborazione di:
psicologa per supervisione in èquipe
personale amministrativo

Volontari

All'interno del servizio esiste una presenza di volontari dell'Associazione "Il Gabbiano - Noi come gli altri"- che, opportunamente formati, rappresentano una risorsa umana ed economica molto preziosa.

I Volontari affiancano gli Educatori in alcune attività quotidiane

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.

Il personale è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

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 lavora con regolare contratto; per i dipendenti si fa riferimento al CCNL Cooperative Sociali

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

Attuazione decreto legislativo 81/08

Il Gruppo Sole 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.



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

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 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.

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

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 e presa in carico

La presa in carico avviene secondo le seguenti modalità:

- ✓ segnalazione di un utente da parte della famiglia o dei servizi sociali
- ✓ colloquio iniziale con i familiari, tutori o amministratori di sostegno
- ✓ colloquio con eventuali altri servizi che conoscono l'utente
- ✓ incontro con l'utente
- ✓ periodo di osservazione
- ✓ valutazione in equipe e discussione del caso
- ✓ stesura del P.E.I e presa in carico effettiva

Documenti necessari



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

Al momento della presa in carico devono essere consegnati, oltre ai dati anagrafici del richiedente e i nominativi delle persone di riferimento, i seguenti documenti per formalizzare la domanda:

- ✓ Copia della carta d'identità
- ✓ Copia tessera sanitaria
- ✓ Copia del codice fiscale
- ✓ Copia del certificato di invalidità civile
- ✓ Copia del decreto di interdizione e/o curatore e/o amministratore di sostegno
- ✓ Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- ✓ Copia documentazione eventuali altre patologie
- ✓ Copia di eventuale tessera trasporti
- ✓ Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

Dimissioni

La dimissione del richiedente avviene secondo le seguenti modalità:

1. Per i nuovi inserimenti e a conclusione del periodo di prova (abituamente due mesi): la valutazione d'Equipe di non conformità al servizio, in relazione ai bisogni individuali della persona, viene condivisa con i familiari della persona interessata ed eventualmente, quando coinvolti, i servizi sociali di riferimento.
Si concordano collegialmente le azioni di comunicazione alla persona sull'esito della prova e le dimissioni dal servizio stante le possibilità di accoglienza della famiglia o le opportunità di inserimento presso altre strutture. I tempi di dimissione non sono prestabiliti, ma trovano la loro definizione nel rispetto della persona, della sua situazione personale e dei fattori sopra espressi.
2. Per persone già inserite i cui bisogni socio educativi indichino che il servizio non sia più adeguato a rispondere efficacemente alla complessità o alla problematicità emersa. Anche in questo caso la valutazione d'Equipe di non conformità del servizio, in relazione ai bisogni individuali dell'utente, viene condivisa con i familiari della persona interessata.
3. La dimissione, per volontà della persona, dei familiari o dei servizi sociali di riferimento, prevede invece almeno un preavviso di una settimana nei quali l'utente, se ritenuto opportuno, può anche non frequentare il servizio; tuttavia è richiesto il pagamento di una penale pari al 20% del costo del periodo acquistato ma non frequentato



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

L'iter di dimissione segue formalmente lo stesso percorso sopra indicato, salvo l'instaurarsi di emergenze o di potenziali pericoli per la persona e per gli altri utenti del servizio.

Retta

La retta giornaliera dipende dalla classe di fragilità cui appartiene l'utente. L'equipe educativa, dopo un primo colloquio conoscitivo con la famiglia e con l'utente, valuta il rapporto educativo adeguato in base ai bisogni e alle caratteristiche dell'utente. Sono presenti tre classi di fragilità. In seguito ad un periodo di osservazione, l'equipe educativa si riserva il diritto di modificare la classe di appartenenza in base ai bisogni rilevati. Dopo aver concordato i giorni e le modalità di frequenza viene calcolata una retta mensile che dovrà essere pagata anticipatamente entro il giorno 10 del mese di competenza. La quota viene addebitata interamente anche in caso di assenze; solo nel caso in cui l'utente non frequenti per l'intero mese verrà addebitata solo metà della quota.

Ove previsto, viene richiesto un contributo di € 4,54 più IVA al 5% per ogni pasto consumato

I pasti vengono imputati separatamente, con l'addebito a consuntivo nella fattura del mese successivo a quello di riferimento.

La retta comprende i seguenti servizi:

- servizi di assistenza educativa
- servizi amministrativi
- pulizia ambiente

I periodi di presa in carico vengono suddivisi in trimestri (ottobre - dicembre, gennaio - marzo, aprile - giugno), esclusi i mesi di settembre e luglio acquistabili singolarmente. Acquistando trimestralmente la frequenza del servizio l'utente si impegna, nel caso in cui interrompa stabilmente la frequentazione prima del periodo concordato, a pagare una penale pari al 20% del costo del periodo acquistato ma non frequentato

Strumenti di monitoraggio del servizio

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti sono stati individuati i seguenti strumenti:

- Individuazione di indicatori interni per misurare gli obiettivi raggiunti rispetto al PEI
- 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



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

possibili altri colloqui di confronto e scambio su problematiche e/o argomenti particolari su richiesta della famiglia o dell'equipe.

- Colloqui individuali con gli utenti per coinvolgere la persona disabile stessa, per confrontarsi sulle linee generali del progetto, sulle aspettative e sulle difficoltà. Gli utenti verranno coinvolti nel proporre le uscite mensili, nello stabilire i turni per il riordino, in generale nella gestione in prima persona della quotidianità del servizio. Inoltre si lascerà spazio ad ognuno per parlare e discutere in gruppo delle proprie esperienze, successi e difficoltà, problematiche personali e relazionali.

- Incontri di verifica con i Servizi di rete
- Questionari di soddisfazione
- Schede di reclamo/suggerimento

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 di bordo sul quale, alla fine della giornata, gli educatori annotano gli avvenimenti particolari e le osservazioni generali,
- 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'equipe. L'equipe educativa si incontra a cadenza settimanale per verificare l'andamento del servizio, analizzare le problematiche personali, relazionali, gestionali e per programmare le attività del servizio.
- gli incontri di supervisione. Un altro strumento fondamentale per l'equipe sono gli incontri mensili di supervisione rivolti all'equipe educativa e condotta da uno psicologo interno. In questo momento si analizzano le dinamiche relazionali e di comportamento degli utenti e la relazione con gli educatori.

Valutazione della soddisfazione

La valutazione della soddisfazione di ospiti, famiglie e operatori verrà garantita dalla somministrazione annuale di appositi questionari, finalizzati al miglioramento delle prestazioni, degli interventi, dell'organizzazione generale del servizio. I risultati saranno discussi a vari livelli all'interno della cooperativa e riportati nel Bilancio Sociale.

Gestione dei reclami e dei suggerimenti

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.



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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

In alternativa potranno essere depositati nei contenitori presenti nei punti di raccolta o inviati all'indirizzo di posta elettronica : gabbiano@gabbianoservizicoop.org

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di un'eventuale emergenza dell'intervento.

A fronte dei reclami è prevista da parte della cooperativa una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

Come contattarci

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

02 48929202 (ufficio cooperativa int.1)

02 87381198 (sede servizio diurno "Progetto Sole")

338/8244934 (cell. servizio diurno "Gruppo Sole")

Dove siamo

Il Servizio diurno "Progetto Sole" della Cooperativa *Gabbiano Servizi* si trova nella zona 7 a Ovest di Milano, in Vi Don Gervasini , 35 a Baggio, Milano.

Per raggiungerci con i mezzi pubblici:

BUS 67 – fermata Via Quino Romano/via Amantea (MI)

BUS 76 – fermata Via Don Gervasini (Mi)



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

www.gabbianoservizicoop.org

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

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