

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **COMUNITA' SOCIO-SANITARIA**



### **“CASA GABBIANO”**

Via Ceriani Antonio Maria, 3  
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](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 mutualità prevalente di diritto A 116357

<i>Cos'è la Carta dei Servizi</i>	3
<i>La Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi"</i>	3
<i>Principi generali del servizio</i>	4
<i>Diritti dei cittadini e doveri degli operatori</i>	4
<i>Doveri dei cittadini</i>	5
<i>Comunità Socio Sanitaria "Casa Gabbiano"</i>	6
<i>Descrizione degli spazi</i>	6
<i>Capacità di accoglienza e destinatari</i>	6
<i>Finalità del servizio</i>	6
<i>Valori</i>	6
<i>Obiettivi e attività</i>	7
<i>Orari</i>	8
<i>Prestazioni erogate</i>	8
<i>Figure professionali</i>	9
<i>Volontari</i>	10
<i>Modalità di accesso</i>	10
<i>Gestione della lista d'attesa</i>	10
<i>Presa in carico</i>	11
<i>Documenti necessari</i>	12
<i>Dimissioni</i>	13
<i>Retta</i>	13
<i>Visite</i>	15
<i>Accesso alla documentazione sociosanitaria</i>	15
<i>Sistema di valutazione soddisfazione ospiti, familiari, operatori</i>	14
<i>Standard di qualità.</i>	16
<i>Gestione dei reclami e dei suggerimenti</i>	16
<i>Sistema informativo</i>	17
<i>Codice etico</i>	17
<i>Sistema di diffusione Carta dei Servizi</i>	18
<i>Attuazione decreto legislativo 81/08</i>	18
<i>Diritto alla privacy</i>	18
<i>Come contattarci</i>	18
<i>Dove siamo</i>	19
<i>Elenco Allegati</i>	19



**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

### *Cos'è la Carta dei Servizi*

E' un documento, tramite il quale, la Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi" intende informare il territorio delle caratteristiche relative alla Comunità alloggio Socio Sanitaria denominata "Casa Gabbiano". 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 a cambiamento della struttura dei Servizi offerti e subire variazioni a seguito di modifiche di leggi, regolamenti e/o di organizzazione.

**L'attuale versione è aggiornata a febbraio 2021.**

## La Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi"

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
- 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

La Cooperativa nell'ottica di assicurare maggiore trasparenza e informazione si è dotata di uno strumento per migliorare la qualità dei propri Servizi: dal 2005 viene annualmente redatto il Bilancio Sociale

La Cooperativa riconosce i principi fondamentali emanati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici 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

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 prestazioni di servizio qualificate
- Il diritto alla crescita della personalità
- Il diritto alla stima

## Principi generali del servizio

Eguaglianza - le prestazioni ed 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 - il comportamento nei confronti dei cittadini che si rivolgono ai servizi deve essere obiettivo ed imparziale, rispettando i principi e le norme sancite dalla legge;

Continuità - i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo, adottando inoltre 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;

Efficienza, efficacia ed economicità - l'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni spreco;

Partecipazione - 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.

## 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

pag. 4 di 19





**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

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;

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.





**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

## Comunità Socio Sanitaria "Casa Gabbiano"

La Comunità Socio Sanitaria "Casa Gabbiano" (CSS) è una Comunità Alloggio socio assistenziale autorizzata al funzionamento per n° 10 posti letto (*Disposizione Dirigenziale n. 340/2005 del 31/08/2005 rilasciata dalla Direzione Centrale Affari sociali della provincia di Milano*) che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con medio-gravi disabilità prive di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, si è accreditata al sistema socio sanitario regionale (*accreditamento avvenuto in data 08/02/2006 con delibera Giunta Regionale Regione Lombardia n° VIII/001868*)

### Descrizione degli spazi

La Comunità Socio Sanitaria "Casa Gabbiano" (CSS) si trova nel centro storico di Baggio, al 2° piano del complesso architettonico costituito dalla Canonica della Chiesa Vecchia (S. Apollinare) ristrutturato e l'annesso cortile.

### Capacità di accoglienza e destinatari

La Comunità "Casa Gabbiano" ha una capacità recettiva di **dieci** persone con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, di età superiore ai 18 anni.

### Finalità del servizio

Nella Comunità Socio Sanitaria "Casa Gabbiano" la complessa realtà della disabilità è avvicinata riconoscendo alle persone che vi abitano una propria specificità, dignità ed individualità, nel rispetto della loro storia personale.

Il nostro lavoro è caratterizzato da un lato a definire progetti individualizzati tali da permettere ai residenti di esprimere al meglio i loro bisogni, dall'altro a costruire e promuovere interventi di rete, facendo in modo che la Comunità Socio Sanitaria diventi un luogo in cui vivere, mantenendo il più possibile le autonomie della persona e, ove consentito, incrementare le abilità latenti e inesprese in altri contesti di vita.

### Valori

L'Equipe della CSS, nei confronti dei residenti, esprime i seguenti **VALORI**:

- ✓ il diritto di sentirsi accolti, accompagnati e valorizzati
- ✓ il diritto ad esprimere pienamente la propria autonomia
- ✓ il diritto a vivere in un ambiente ordinato e curato



**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 diritto all'integrazione sociale

L'Equipe valorizza l'attenzione alla persona attraverso un approccio basato sulle aree funzionali:

- ✓ Primarie
- ✓ Motorie
- ✓ Autonomie personali
- ✓ Abilità cognitive
- ✓ Relazione e socializzazione

L'osservazione costante di queste aree prevede la compilazione semestrale di scale validate (VMD- valutazione multidimensionale) dalle quali emergono i bisogni a partire dai quali si elaborano i Progetti Integrati Individualizzati (P.I.I.) sottoposti a verifica semestrale.

## Obiettivi e attività

L'Equipe della C.S.S. fissa gli **OBIETTIVI** raggiungibili:

- ✓ attenzione alla persona e al suo benessere psico-fisico
- ✓ riduzione della dipendenza dell'operatore
- ✓ attenzione agli ambienti di vita
- ✓ integrazione del residente in ambito sociale
- ✓ attenzione al mantenimento delle relazioni familiari
- ✓ tutela della persona in ambito giuridico/sanitario

L'Equipe della C.S.S., per il raggiungimento degli stessi, favorisce lo svolgimento delle seguenti **ATTIVITA'**:

- ✓ partecipazione attiva dei residenti alle scelte che riguardano la vita della comunità (inteso come gruppo degli ospiti).
- ✓ mantenimento ed eventuale apprendimento di abilità legate alla cura e all'igiene della persona
- ✓ collaborazione dei residenti in attività domestiche elementari e di riordino degli ambienti
- ✓ mantenimento dei rapporti sul territorio
- ✓ sostegno alla propositività dei residenti sulle attività ricreative
- ✓ incontri periodici con parenti e contatti telefonici
- ✓ colloqui con medici specialisti e di base
- ✓ richiesta agli organi competenti di individuazione e nomina di una figura di sostegno se non presente



**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

## Orari

La C.S.S. "Casa Gabbiano" è aperta 365 giorni l'anno;  
dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 09.30;  
sabato e domenica tutto il giorno;  
garantisce inoltre l'apertura qualora il residente per differenti ragioni non possa recarsi ai centri diurni o presso il luogo di lavoro; questo permette di prendersi in carico la persona nella sua completezza e poter rispondere a tutti i suoi bisogni.

## Prestazioni erogate

Per garantire le condizioni di benessere psico-fisico si realizzano i seguenti interventi:

- ✓ **Intervento educativo**, volto a favorire e stimolare la relazione, l'integrazione e il mantenimento di autonomie del soggetto, in riferimento al contesto di vita e alle sue potenzialità.
- ✓ **Intervento assistenziale**, volto alla cura personale di ogni residente.
- ✓ **Intervento sanitario**, volto al controllo della salute di ogni persona
- ✓ **Servizi generali**: oltre agli interventi assistenziali, educativi e sanitari offerti dal servizio, vi sono alcuni servizi generali integrativi rispetto alle necessità dei residenti. In particolare:
  - servizio mensa (con certificazione HACCP): la mensa gestita dai nostri operatori, nella cucina del centro, si adatta alle esigenze dei singoli ospiti servizio di pulizia quotidiano e straordinario
  - servizio di lavanderia e stireria realizzato da personale interno ed esterno per quanto concerne la biancheria da camera e da bagno
  - servizi amministrativi





**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

## Figure professionali

Per la realizzazione del progetto della Comunità Socio Sanitaria la Cooperativa si avvale di un'Equipe di Operatori composta dalle seguenti figure professionali presenti numericamente in proporzione agli standard gestionali previsti dalle leggi regionali vigenti:

- ✓ responsabile della CSS
- ✓ educatori professionali
- ✓ operatori O.S.S. e A.S.A.
- ✓ Infermieri professionali

Lo staff della CSS si avvale inoltre della collaborazione di:

- ✓ medico di riferimento
- ✓ psicologa
- ✓ personale amministrativo
- ✓ personale per le pulizie

Sono presenti tirocinanti convenzionati, affiancati da un tutor nello svolgimento dei diversi interventi educativi o assistenziali. Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto, lavora con regolare contratto e per i dipendenti si fa riferimento al CCNL Cooperative Sociali

### - Formazione del personale

Il personale in servizio partecipa annualmente, come da piano formativo, alle iniziative di formazione interna ed esterna 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 i residenti e i familiari con professionalità, rispetto, cortesia e riservatezza.

Il personale, tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche, è comunque dotato di cartellino di riconoscimento. Il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia dell'operatore ed è in ogni momento visibile ai residenti e ai loro familiari.



**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

## Volontari

All'interno della struttura esiste una presenza di volontari dell'Associazione "Il Gabbiano - Noi come gli altri" che, opportunamente formati, rappresentano una risorsa umana ed economica molto preziosa. Ad essi si aggiungono Soci-Volontari della Cooperativa Sociale Gabbiano Servizi Onlus.

I Volontari affiancano gli Operatori in alcune attività ricreative, di svago o occupazionali in relazione alle necessità o alle richieste espresse dai residenti, in accordo e in collaborazione con il personale della Cooperativa.

## Modalità di accesso

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

Per gli utenti che saranno presi in carico **privatamente** la famiglia prenderà contatti direttamente con la Cooperativa ed eventualmente effettuerà la segnalazione ai Servizi Sociali competenti.

Per gli utenti che saranno presi in carico **tramite accreditamento e/o convenzione** con Enti Pubblici, è necessario seguire la procedura prevista dai Servizi Sociali preposti

Si terranno colloqui coi familiari o tutori per raccogliere i dati anamnestici necessari per la valutazione di idoneità al Servizio.

## Gestione della lista d'attesa

- **Privata:** utenti che fanno richiesta di accesso al Servizio CSS per richiesta diretta dei familiari o dei loro tutori. In caso di questa tipologia di richieste il nostro servizio applica dei "criteri di priorità per lo scorrimento della lista d'attesa" previsti secondo lo schema indicato in allegato 1.

- **Pubblica:** per richiesta da parte dell'Ente Pubblico (in genere il Comune di Milano). Per questa tipologia di utenza il Servizio CSS non è a conoscenza dei criteri che Ente Pubblico utilizza per proporre i casi alle strutture.



## Presenza in carico

La struttura valuta la presenza 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 sanitarie, assistenziali ed educative della persona

### - **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)

### **Procedura alla presenza in carico:**

Il responsabile, sia per inserimenti pubblici che privati, comunica al Comune di Milano e ad ATS Milano l'inserimento.

Un colloquio di conferma con la famiglia ed eventualmente con l'Assistente Sociale di riferimento (per il suddetto Ufficio Residenzialità) viene richiesto dal responsabile della CSS. In questo incontro verranno consegnati i documenti d'ingresso e firmate, da entrambe le parti, le copie integrali e identiche del "**Contratto d'Ingresso**" che regola e definisce i rapporti tra la Cooperativa Gabbiano Servizi e il nuovo ospite (o chi ne fa le veci).

Si possono distinguere alcune fasi nella procedura di presenza in carico dopo la firma del contratto:

- 1. Fase di osservazione/accoglienza: della durata di 1 mese**, permette all'utente di abituarsi gradualmente al servizio e agli operatori di impostare un percorso di reciproca conoscenza e, più in particolare, di raccogliere le informazioni sanitarie, sociali, familiari riguardanti l'interessato, prestando particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi dello stesso con l'obiettivo di valutare i bisogni, le condizioni psicofisiche della persona e identificare se il servizio richiesto dalla famiglia residente è rispondente ai suoi bisogni e alle sue condizioni.
- 2. Redazione di un Progetto Provvisorio e della più ampia Valutazione Multidimensionale (V.M.D.)** dell'utente: una fotografia che offra una visione esaustiva delle necessità, delle competenze e degli aspetti cognitivi, emotivi e relazionali del soggetto.
- 3. Stesura del Progetto Integrato Individualizzato (P.I.I.)** sulla base dei dati raccolti nella V.M.D., comprendente i bisogni individuati, gli obiettivi e gli



**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

interventi previsti, declinati nel nuovo contesto: la sua versione definitiva presuppone un **accordo tra servizio, soggetto interessato, familiari, tutori o altri.**

**4. Pianificazione delle attività e dei bisogni quotidiani, sulla base del P.I.I.,** verificate le risorse disponibili e la compatibilità di massima per l'inserimento.

**5. Riunioni periodiche di verifica,** riguardo all'andamento degli interventi e delle attività, mirate a:

- valutare gli aspetti funzionali e quelli non funzionali,
- ridefinire il P.I.I.
- definire la presa in carico effettiva.

In sintesi la 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
- ✓ rivalutazione in equipe e discussione del caso
- ✓ stesura del PII e presa in carico effettiva

## Documenti necessari

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 tessera sanitaria
- ✓ Copia della carta d'identità
- ✓ Copia del codice fiscale
- ✓ Copia del certificato di invalidità
- ✓ Copia documentazione eventuali altre patologie
- ✓ Copia della nomina del tutore/amministratore



## Dimissioni

La dimissione del richiedente/residente, avviene secondo **il seguente protocollo**:

1. Per i nuovi inserimenti e a conclusione del periodo di prova: la valutazione d'Equipe di non conformità al servizio, in relazione ai bisogni individuali della persona, viene condivisa con i familiari della persona interessata e 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, assistenziali o socio sanitarie indichino che il servizio non sia più adeguato a rispondere efficacemente alla complessità o alla problematicità emersa: viene richiesto al servizio sociale referente un incontro; 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 trenta giorni nei quali l'ospite, se ritenuto opportuno, può anche non frequentare il servizio; tuttavia in questo caso, per tutto il periodo del preavviso, è richiesto il pagamento integrale della retta.

L'iter di dimissione segue formalmente lo stesso percorso sopra indicato, salvo l'instaurarsi di emergenze sanitarie o di potenziali pericoli per la persona e per gli altri ospiti del servizio. Indipendentemente dal motivo delle dimissioni, la struttura garantisce il rilascio all'utente di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale

## Retta

La retta giornaliera è composta dalla quota assistenziale corrisposta dall'Ente pubblico Convenzionato<sup>1</sup> o da Privati e dalla quota sanitaria corrisposta dal Fondo Sanitario Regionale e determinata in base alla classe di fragilità del Residente rilevata dalla scheda SIDI. La quota assistenziale è pari a € 79 + IVA die per gli utenti inseriti

<sup>1</sup> Per l'ospite inviato dal Comune di Milano si rinvia alla Convenzione in essere





**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

in Centri Diurni o impegnati in attività lavorative (frequenza a 17 h/die), mentre per le giornate con eventuale accoglienza sulle 24 h/die (sabato, domenica, festività ed eventuali chiusure centri diurni) la quota assistenziale è pari ad € 91 + IVA die.

La retta di degenza definita all'atto dell'ingresso può subire variazioni determinate da:

- Deliberazione di variazione delle rette, disposta dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, per adeguamento dei prezzi all'indice ISTAT, per maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali al personale o per adeguamento a normative nazionali o/e regionali;

Nel caso di variazione della retta di degenza l'Ente gestore si impegna a darne comunicazione all'Ospite/Terzo obbligato, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante affissione alla bacheca e tramite comunicazione individuale con avviso di ricevimento.

L'Ospite/Terzo obbligato ha facoltà di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire entro e non oltre il giorno precedente quello fissato per l'applicazione della nuova retta. A seguito della comunicazione di recesso l'Ospite/Terzo obbligato deve provvedere a sua cura e spese a trasferirsi/re l'Ospite altrove, lasciando libero il posto entro 20 (venti) giorni dalla comunicazione del recesso.

Trascorsi inutilmente i venti giorni concessi dopo il recesso e comunque sino ad avvenuto abbandono della Struttura, la permanenza dell'Ospite recedente sarà in ogni caso assoggettata al nuovo regime tariffario;

- nel silenzio dell'Ospite/Terzo obbligato la nuova retta si intende accettata

Le spese sanitarie sono deducibili fiscalmente, come stabilito dalla delibera regionale n° 26316 del 21 marzo 1997. La relativa certificazione viene rilasciata agli interessati dall'Ufficio Contabilità della Cooperativa ogni anno nel mese di aprile/maggio.

La retta è pagata mensilmente e anticipatamente entro i primi quindici giorni del mese di riferimento. Il mancato od irregolare pagamento della retta potrebbe dare luogo, previa diffida della Direzione della Cooperativa, alla risoluzione del rapporto d'ospitalità restando impregiudicato il ricorso al recupero coattivo dei crediti maturati.

Eventuali rientri temporanei in famiglia non prevedono un abbattimento del costo della retta.

L'eventuale dimissione, per considerazioni non afferibili al nostro Ente, dovrà essere comunicato con un preavviso di 30 giorni.

Nel costo della retta **non sono comprese** spese di carattere personale (abbigliamento, prodotti per l'igiene personale, farmaci, sigarette, telefonino, parrucchiera, barbiere, gite, concerti, ..... ) e quanto non compreso esplicitamente nella retta.

Nel caso di spese straordinarie iniziali come ad esempio assenza di guardaroba personale stagionale, all'ingresso in struttura, le stesse verranno calcolate e rimesse direttamente al soggetto referente, indicato come Tutore o Amministratore di sostegno, in sua assenza, all'Amministratore inviante.

Per ogni altra spesa come soggiorni turistici individuali, o partecipazione ad attività sportive individuali, per le quali l'Ente gestore possa prevedere un aggravio dei costi



**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

sulla gestione ordinaria, verrà preventivamente rivolta, al soggetto referente, autorizzazione di spesa e successiva richiesta di rimborso.

All'interno della retta **sono compresi**:

- ✓ Vitto e alloggio
- ✓ Cura del guardaroba personale
- ✓ Cura della persona socio assistenziale e socio educativa attraverso personale qualificato.
- ✓ Servizio di lavanderia e stireria per quanto concerne la biancheria da camera e da bagno
- ✓ Sostegno educativo secondo programmazione individualizzata
- ✓ Amministrazione delle spese personali
- ✓ Gestione dei rapporti con il medico di base e con le strutture sanitarie di riferimento
- ✓ Gestione dei rapporti con i familiari
- ✓ Gestione dei rapporti con la rete amicale
- ✓ Collaborazione con organizzazioni di volontariato e non per attività di tempo libero

## Visite

Le visite sono consentite previo accordo con il responsabile di struttura.

Non è consentito l'accesso alla zona notte durante le visite se non esplicitamente concordato con il responsabile della struttura, a tutela e garanzia della privacy di tutti gli ospiti.

Durante le visite in assenza del responsabile è possibile formulare richieste o comunicare informazioni in specifico agli educatori in servizio, poiché sono incaricati dal responsabile di acquisire le necessità e le comunicazioni dei familiari in sua assenza.

Ogni decisione è però rimandata al responsabile, salvo casi di emergenza o di entità gestibile direttamente dall'educatore.

Tutto ciò che non è urgente può comunque essere rimandato ad una comunicazione diretta con il responsabile.

## Accesso alla documentazione sociosanitaria

È possibile farne richiesta formale al responsabile della struttura, il quale fissa un appuntamento in sede per la consultazione della documentazione nel tempo massimo di gg 15.

Analogamente in caso di richiesta di rilascio, verranno predisposte, senza oneri per il richiedente, delle copie conformi all'originale che verranno consegnate, in busta chiusa, esclusivamente a chi è titolato per l'accesso alle informazioni riservate dell'ospite, nel tempo massimo di gg. 20.



**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

## Sistema di valutazione soddisfazione ospiti, familiari, operatori

La valutazione della soddisfazione (customer satisfaction) dei residenti, familiari, operatori e volontari, verrà garantita *da colloqui sistematici* e dalla somministrazione annuale di questionari, opportunamente elaborati e modellati sulla base dei destinatari e alle esigenze evidenziate nel servizio nel corso dell'anno. In quest'ottica, il "rimodellamento" annuale dei questionari (allegati 4(a-b-c-d)) 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. Verifiche e "obiettivi di miglioramento" sono rinvenibili nel documento "Bilancio sociale", che viene redatto annualmente, e vengono comunicati agli interessati nel corso di un incontro annuale.

Una apposita commissione dell'Ente Gestore si occupa della preparazione dei questionari, dell'elaborazione dei dati raccolti, della trasmissione dei risultati.

## Standard di qualità

La valutazione degli standard di qualità del servizio offerto verrà garantita attraverso la somministrazione annuale di questionari sul grado di Soddisfazione del servizio ai residenti, familiari e operatori.

Il questionario può rimanere anonimo qualora il compilatore lo desideri.

Ogni anno verrà redatta sulla base dei questionari consegnati, una relazione sul grado di soddisfazione dei residenti, dei familiari e degli operatori, con l'indicazione dei correttivi per eventuali miglioramenti.

## Gestione dei reclami e dei suggerimenti

I reclami e/o suggerimenti da parte dei residenti, dei familiari e degli operatori dovranno pervenire direttamente alla Direzione della Cooperativa in forma scritta, compilando il modulo Reclami Suggerimenti Apprezzamenti (allegato 3).

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)

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

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.



**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

## Sistema informativo

Il “sistema informativo” dell’Unità di offerta CSS “Casa Gabbiano” è parte del più complesso sistema informativo generale della Cooperativa “Gabbiano Servizi”, la quale lo riconosce e implementa individuandone le peculiarità e al contempo inserendolo nei processi generali di tutti i servizi.

Schematicamente può essere così riassunto:

- input esterno: perviene al Responsabile di struttura, il quale attraverso una serie di attività codificate, procede all’acquisizione dei dati necessari al processo richiesto; attraverso il sistema informatico presente tali dati vengono comunicati ai settori generali di appartenenza (amministrazione, gestionale) i quali lo lavorano secondo le linee generali di intervento. Se il dato è esaurito, termina il suo percorso con la restituzione richiesta al soggetto inviante; in altro caso subisce ulteriori lavorazioni ad opera dei soggetti incaricati fino alla risoluzione.
- Input interno: proveniente da una figura interna all’organigramma dell’Unità di offerta, esso viene codificato e instradato secondo il mansionario previsto (direzione amministrativa, ufficio acquisti, amministrazione del personale etc) fino ad ottenerne la corretta restituzione.

Il sistema complessivo è in continuo sviluppo, sia per un adattamento fisiologico alle necessità informatiche (miglioramento software e hardware, modifiche poste da clienti e fornitori etc), sia per garantire nel tempo la qualità dei dati (ad esempio rispondere al debito informativo richiesto da ATS e Regione Lombardia).

È individuato nella persona del Responsabile gestionale il responsabile del sistema informativo generale, il quale viene coadiuvato nell’operatività dal Responsabile di Unità di offerta; tra i suoi compiti vi sono la supervisione del sistema complessivo e il raccordo con l’organo direttivo (Consiglio di Amministrazione) della Cooperativa

## Codice Etico

La Cooperativa “Gabbiano Servizi”, in ottemperanza a quanto indicato nei provvedimenti regionali, così come richiamato nello schema tipo di contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l’azienda sanitaria locale (ASL) e le unità di offerta sociosanitarie accreditate, contenuto nella dgr IX/2633 del 06/12/2011 “DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO SOCIO SANITARIO REGIONALE PER L’ESERCIZIO 2012”, ha adottato il proprio Codice Etico (allegato 2), che rappresenta, a tutti gli effetti, un completamento della presente Carta dei 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

## Sistema di diffusione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene distribuita ai Residenti, ai Familiari, agli Operatori e a quanti chiedono informazioni relative alla Comunità Socio Sanitaria “Casa Gabbiano”.

## Attuazione decreto legislativo 81/08

La CSS 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 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.

Il Residente ha, infatti, diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30.06.2003 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.

## Come contattarci

Per qualsiasi tipo di informazione potete contattarci :

- al n. Tel.02-48929202.
- A mezzo fax al n° 02 – 92885862
- A mezzo e-mail all'indirizzo: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)
- A mezzo pec all'indirizzo: [gabbianoservizicoop@pec.it](mailto:gabbianoservizicoop@pec.it)
- Attraverso il nostro sito web [www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)





**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 responsabile della CSS risponderà alle Vs. domande e se ne sarà fatta richiesta Vi mostrerà la struttura.

## Dove siamo

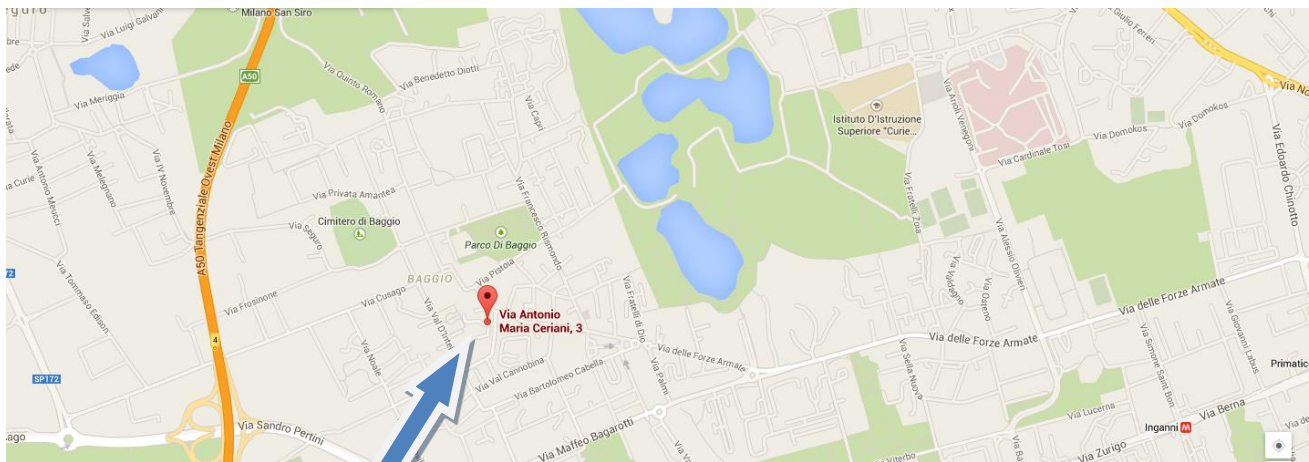
La Comunità Socio Sanitaria “Casa Gabbiano” si trova nella zona ovest di Milano, al centro del quartiere Baggio.

Dal centro città ci trovate percorrendo la Via delle Forze Armate fino alla sua conclusione

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

BUS 67 – ULTIMA FERMATA VIA DELLE FORZE ARMATE

BUS 58 – FERMATA VIA VAL D’INTELVI ANGOLO VIA MOSCA



## Elenco Allegati:

- 1 – Tabella dei “criteri di priorità per lo scorrimento della lista d’attesa”
- 2 – Codice Etico
- 3 - Modulo dei reclami, suggerimenti e apprezzamenti
- 4 - Questionari per la customer satisfaction