



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

CENTRO DIURNO DISABILI



“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
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

<i>Cos'è la Carta dei Servizi</i>	3
<i>La Cooperativa Sociale “Gabbiano Servizi”</i>	3
<i>Diritti dei cittadini e doveri degli operatori</i>	4
<i>Doveri dei cittadini</i>	5
<i>Centro Diurno Disabili "Casa Gabbiano"</i>	6
<i>Capacità di accoglienza e destinatari</i>	6
<i>Descrizione degli spazi</i>	6
<i>Finalità del servizio</i>	6
<i>Orari</i>	7
<i>Servizi offerti</i>	7
<i>Figure professionali</i>	9
<i>Volontari</i>	10
<i>Modalità di accesso</i>	10
<i>Gestione della lista d'attesa</i>	11
<i>Presa in carico</i>	11
<i>Documenti da produrre per l'inserimento in CDD</i>	13
<i>Dimissioni</i>	13
<i>Retta</i>	14
<i>Strumenti di monitoraggio del servizio</i>	15
<i>Standard di qualità</i>	15
<i>Accesso alla documentazione sociosanitaria</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>	17
<i>Attuazione decreto legislativo 81/08</i>	17
<i>Diritto alla privacy</i>	17
<i>Come contattarci</i>	18
<i>Dove siamo</i>	18
<i>Elenco Allegati:</i>	18



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

Cos'è la Carta dei Servizi

E' un documento, tramite il quale, la Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi" intende informare il territorio delle caratteristiche relative al Centro Diurno Disabili denominato "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 2015.

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





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

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”

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 esser 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 esser 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:



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

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;

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;



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

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.

Centro Diurno Disabili "Casa Gabbiano"

Capacità di accoglienza e destinatari

Il CDD, accreditato dalla Regione Lombardia con Delibera VIII/1646 del 29/12/2005 per l'erogazione di prestazioni socio sanitarie, autorizzato dalla Provincia di Milano, in base al decreto di autorizzazione al funzionamento n. 127/2005 del 19/04/2005, ha una capacità recettiva massima di 25 utenti.

Il centro si rivolge a persone con disabilità grave, la cui fragilità è compresa nelle cinque classi S.I.Di. (sistema di classificazione definito dalla Regione Lombardia) e di età superiore ai 18 anni e di norma fino ai 65 anni.

L'inserimento di minori di 18 anni potrà avvenire seguendo indicazione della DGR n° VII/18334 del 23/07/2004 solo se si verificano le seguenti condizioni:

- Richiesta della famiglia di tutore/curatore/amministratore di sostegno
- Valutazione della necessità di interventi di lungoassistenza da parte dell'ASL di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di riabilitazione extra ospedaliera accreditato
- Possibilità del nostro Ente di adeguare l'intervento alle necessità del minore.

Descrizione degli spazi

Il Centro Diurno Disabili "Casa Gabbiano" (CDD) si trova nel centro storico di Baggio, al piano terreno del complesso architettonico costituito dalla Canonica della Chiesa Vecchia (S. Apollinare) da poco ristrutturato e l'annesso cortile.

Finalità del servizio

Il CDD è una struttura semiresidenziale socio sanitaria destinata all'accoglienza di soggetti disabili con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. Si tratta di una realtà di sostegno alla vita familiare che si





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

concretizza con attività educative, socio sanitarie, socio riabilitative, ricreative diversificate.

Gli obiettivi del centro mirano alla crescita evolutiva dei soggetti, favorendo lo sviluppo delle capacità residue e della socializzazione, oltre che a mantenere le abilità acquisite.

Il Centro Diurno Disabili "Casa Gabbiano" nasce 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 in cui si opera. Attraverso il lavoro di equipe si ritiene 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.

Orari

Il Centro Diurno Disabili è aperto dalle ore 8.30 alle 15.30 da lunedì al venerdì per almeno 47 settimane all'anno come stabilisce la DGR n° VII/18334 del 23/07/2004.

GIORNATA TIPO

Fermo restando la peculiarità dei progetti individualizzati si riporta uno schema semplificato di una giornata tipo

- ✓ Ore **8.30/ 9.00** Accoglienza.
- ✓ Ore **9.00/12.00** Svolgimento delle attività educative interne ed esterne al C.D.D.
- ✓ Ore **12.00/13.00** Pranzo
- ✓ Ore **13.00/14.00** Svolgimento delle attività socializzanti, ludico ricreative, di autonomia personale.
- ✓ Ore **14.00/15.30** Preparazione e rientro a casa

Servizi offerti

Il CDD adotta per ogni ospite il Progetto Individualizzato (PI). Il PI viene personalizzato tenendo conto delle risorse e dei bisogni di ogni ospite, e contiene le indicazioni generali. Inoltre viene adottato per ogni singolo utente il fascicolo sanitario che contiene informazioni relativi alle necessità assistenziali, educative, sanitarie e riabilitative, e gli eventuali programmi e piani di trattamento.

- ✓ **Servizio educativo**



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

L'attività educativa, nella figura di educatori professionali, si propone i seguenti obiettivi generali:

- stesura/aggiornamento della Cartella Individuale
- sviluppare e mantenere le autonomie personali degli utenti
- rinforzare l'identità personale e l'autostima
- favorire l'integrazione sociale
- garantire condizioni di benessere psico-fisico generale

Queste proposte sono contenute nel Progetto Individualizzato (PI) in considerazione sia del grado di disabilità che del livello di autonomia di ciascun ospite. Nel progetto sono contenuti gli obiettivi e i metodi per conseguirli, le valutazioni dei percorsi fatti e i risultati raggiunti. La sua versione definitiva presuppone un accordo tra servizio, soggetto interessato e famiglia.

Il PI si realizza attraverso l'offerta di attività mirate sia al mantenimento di abilità precedentemente acquisite sia allo sviluppo di potenzialità individuate durante un'osservazione diretta da parte dell'educatore.

Agli ospiti, eterogenei per età e per diagnosi, vengono erogate attività, coerenti con i diversi progetti individualizzati, sia interne che esterne alla struttura avvalendosi anche di enti ed agenzie convenzionate.

Tra le attività sono anche previsti tirocini socializzanti .

✓ **Servizio assistenziale**

Per ogni ospite viene erogato un intervento di assistenza che tiene conto delle esigenze e delle risorse della persona. L'attività accuditiva – assistenziale, nella figura di operatori ASA e OSS comprende tutte le prestazioni necessarie alla soddisfazione dei bisogni primari.

In modo particolare il servizio fornisce:

- assistenza igienica;
- assistenza alla cura estetica della persona;
- assistenza e cura nell'abbigliamento;
- assistenza alla posturazione;
- assistenza all'alimentazione;
- assistenza all'espletamento dei bisogni fisiologici;

Gli operatori ASA e OSS partecipano, inoltre, ai programmi educativi e di tempo libero, secondo quanto previsto dal progetto educativo generale (in collaborazione con gli educatori).

✓ **Servizio riabilitativo**

L'attività riabilitativa , nella figura della psicomotricista, si propone i seguenti obiettivi generali:

- a) *conservativo/abilitativo* - il cui scopo è rallentare la decadenza delle abilità motorie.
- b) *di igiene posturale* - per la corretta gestione delle posture e dei posizionamenti.
- c) *relazionale* - per prendere coscienza che il corpo comunica e si relaziona all'altro attraverso il movimento, la postura, la voce e le espressioni.



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

Il nostro CDD ha scelto di utilizzare una riabilitazione psicomotoria che predilige l'aspetto emozionale e relazionale dell'individuo.

Il programma di psicomotricità proposto prevede l'analisi e utilizzo dei vari segmenti corporei (mani-piedi-testa) attraverso esercizi che favoriscono il movimento, la circolazione e l'equilibrio. L'attività mira inoltre ad armonizzare il rapporto con il proprio corpo, con se stessi e con gli altri.

Ci avalliamo inoltre della collaborazione di un fisioterapista.

✓ **Servizio sanitario**

L'attività sanitaria, nella figura del medico e degli infermieri, si propone i seguenti obiettivi generali:

- stesura/aggiornamento della Cartella Sanitaria Individuale
- preparare e somministrare le terapie farmacologiche
- effettuare medicazioni e rilevazione parametri vitali
- verificare la correttezza dell'igiene
- controllare menù quotidiano facendo attenzione ai bisogno alimentari di ogni utente e proponendo in generale una dieta equilibrata.

Collaborando con le altre figure professionali, garantiscono un controllo sanitario e interventi e visite su richiesta delle famiglie.

Figure professionali

La Regione Lombardia ha elaborato un sistema informatizzato che consente di valutare la gravità della disabilità denominato SIDi. Tale sistema è obbligatoriamente in uso per il CDD affinché venga determinata la quantità e la tipologia di organico di personale socio-assistenziale, educativo e sanitario.

Per la realizzazione del progetto del centro diurno la nostra Cooperativa si avvale di un'équipe di operatori composta dalle seguenti figure professionali presenti numericamente in proporzione agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente:

- responsabile del centro diurno
- educatori professionali
- operatori ASA e/o operatori OSS
- fisioterapista
- medico
- infermieri professionali
- psicologa interna
- supervisore
- psicomotricista
- operatori professionali e/o maestri d'arte per laboratori espressivi

Lo staff del centro diurno si avvale inoltre della collaborazione 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
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

- coordinatore servizi Coop.
- personale amministrativo
- personale addetto alle pulizie e igienizzazione

Possono essere presenti tirocinanti convenzionati, impegnati nella gestione del tempo libero e delle attività occupazionali degli ospiti.

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 famigliari con professionalità, rispetto e cortesia.

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 agli ospiti e ai loro famigliari.

Formazione del personale

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale in servizio parteciperà alle iniziative di formazione interna ed esterna allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro.

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

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 molto preziosa.

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.



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

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 CDD 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 CDD 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 ASL Milano l'inserimento.

Un colloquio di conferma con la famiglia ed eventualmente con l'Assistente Sociale di riferimento viene richiesto dal responsabile del CDD. 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).



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

Si possono distinguere alcune fasi nella procedura di presa 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 Profilo Dinamico Funzionale (P.D.F.) e della Valutazione Multidimensionale** 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 Individualizzato (P.I.)** sulla base dei dati raccolti nel P.D.F., comprendente gli obiettivi individuati, le modalità e gli strumenti di attuazione, declinati nel nuovo contesto: la sua versione definitiva presuppone un **accordo tra servizio, soggetto interessato, familiari, tutor o altro.**
- 4. Pianificazione delle attività e dei bisogni quotidiani, sulla base del P.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.
 - 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



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

- ✓ rivalutazione in equipe e discussione del caso
- ✓ stesura del PI e presa in carico effettiva

Documenti da produrre per l'inserimento in CDD

Documenti personali dell'ospite:

- ✓ copia della Tessera S.S.N.
- ✓ copia del Codice fiscale
- ✓ copia Carta d'identità
- ✓ copia del verbale di invalidità civile
- ✓ copia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- ✓ copia del decreto di interdizione e/o inabilitazione e/o amministrazione di sostegno
- ✓ 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

Documentazione socio-sanitaria:

- ✓ copie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite; relazioni educative redatte dai servizi di provenienza; relazioni sociali da parte dei servizi invianti.
- ✓ nel caso fosse prevista l'assunzione di farmaci nelle ore di frequenza al centro è indispensabile produrre una certificazione medica, con l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione, nonché l'autorizzazione scritta tutore/curatore/amministratore alla somministrazione da parte degli operatori della struttura. Si devono consegnare scatole integre dei medicinali.
- ✓ segnalazione medica di **EVENTUALI ALLERGIE** (farmacologiche e non)

Dimissioni

La dimissione del richiedente, 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



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

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

Retta

La retta giornaliera è composta dalla quota sociale corrisposta dall'Ente pubblico Convenzionato o da Privati e dalla quota sanitaria corrisposta dal Fondo Sanitario Regionale e determinata in base alla classe di fragilità dell'utente rilevata dalla scheda SIDI. La quota sociale è pari a € 46,8 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.

La retta è comprensiva dei seguenti servizi:

- ✓ servizi di assistenza educativa



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

- ✓ servizi di assistenza alla persona
- ✓ servizi di assistenza riabilitativa
- ✓ servizi di assistenza sanitaria

La retta **NON è comprensiva** dei seguenti servizi:

- ✓ servizio di trasporto
- ✓ servizio mensa

Per i residenti nel Comune di Milano:

La frequenza al Centro e il servizio di trasporto (ove richiesto) sono gratuiti e senza oneri per le famiglie, escludendo il contributo mensa per ogni pasto consumato pari ad € 2,60 che va versato dalle famiglie direttamente al Comune di Milano, salvo il diritto all'esenzione da tale contributo in presenza di redditi inferiori al limite stabilito dalla Giunta Comunale di Milano

Strumenti di monitoraggio del servizio

Ci si impegna a mantenere nel tempo l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Individuazione di indicatori interni per misurare gli obiettivi raggiunti rispetto al PI
- Colloqui con gli utenti
- Colloqui con i famigliari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti
- Incontri di verifica con i Servizi di rete
- Questionari di soddisfazione
- Schede di reclamo/suggerimento

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, verranno utilizzati questionari di gradimento.

Standard di qualità

La valutazione degli standard di qualità dei servizi offerti verrà garantita attraverso la somministrazione annuale di questionari sulla validità del servizio agli utenti e alle loro famiglie. 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 degli Ospiti e delle loro famiglie e il risultato dell'elaborazione verrà portato a conoscenza delle famiglie/ospiti in apposito incontro. Dal 2011 il CDD Casa Gabbiano applica un Sistema di Gestione della Qualità in conformità ai requisiti della ISO 9001:2008.





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

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 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.

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 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.

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.

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.



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

Sistema informativo

All'interno della struttura si è dotati di sistema informatico (quattro postazioni pc, una linea internet, indirizzo posta elettronica) adeguato per assolvere al debito informativo (raccolta e trasmissione delle schede SIDI, degli indicatori di struttura e processo) richiesto dalla Regione.

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, che rappresenta a tutti gli effetti, un completamento della presente Carta dei servizi

Sistema di diffusione Carta dei Servizi

Si dichiara che la presente Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti e/o loro familiari. Una copia della stessa sarà consultabile presso la sede della Cooperativa.

Attuazione decreto legislativo 81/08

Il CDD 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.



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

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 seguente n. Tel. 02 48929202.

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

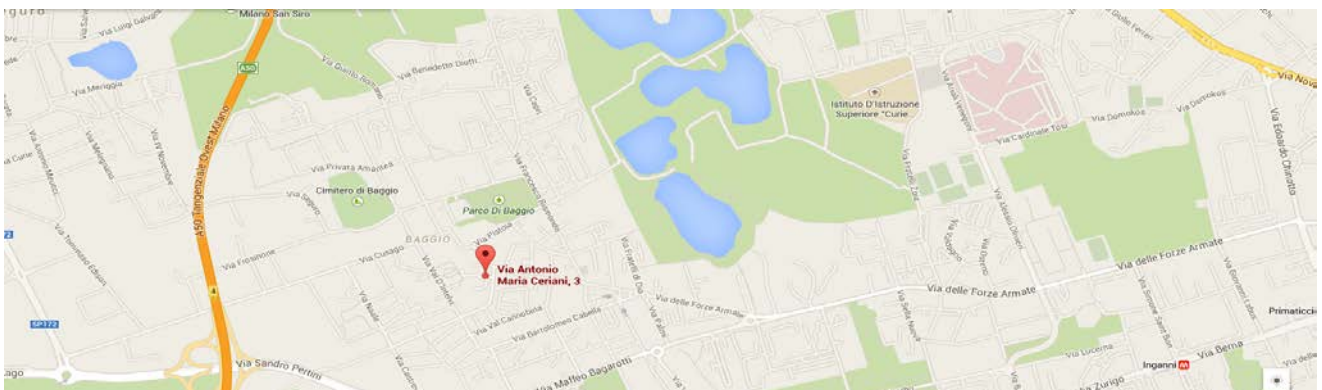
Il CDD "Casa Gabbiano" si trova nella zona ovest di Milano, al centro del quartiere Baggio.

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 – Modulo raccolta reclami, suggerimenti e apprezzamenti
- 3 – Questionario 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@gabbianoserviziocoop.org
 www.gabbianoserviziocoop.org
 Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
 Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357

CRITERI DI SCORRIMENTO DELLA LISTA DI ATTESA CENTRO DIURNO DISABILI CASA GABBIANO		
CRITERI DI PRIORITÀ	PUNTEGGI	
PERSONA SOLA	6	AREA EMERGENZIALE
Persona minore che abbia soddisfatto tutti i requisiti della DGR n° VII/18334 del 23/07/2004 (già citata nella carta servizi)	6	
Persona che si trova senza servizi educativi socio sanitari da più di un anno	6	
PERSONA CON FAMILIARE CONVIVENTE O NON CONVIVENTE		
che non è in grado di occuparsi del disabile o in assenza di rapporti parzialmente in grado di occuparsi del disabile	3	AREA COMPLESSITA'
MAGGIORE PERCENTUALE DI INVALIDITA'		
100% + ACCOMPAGNAMENTO	2	
DAL 74 AL 100%	1	
DAL 46 AL 73%	0	
PRESENZA DI ALTRO DISABILE NEL NUCLEO FAMILIARE	1	
GENITORI ANZIANI (oltre 75 anni)		
PRESENZA DI UN SOLO GENITORE	2	
PRESENZA DI ENTRAMBI I GENITORI	1	
PRESENZA DI MINORI NEL NUCLEO FAMILIARE		
PER OGNI MINORE FINO A 15 ANNI COMPIUTI	2	
PER OGNI MINORE DAL 16° ANNO	1	
PERSONA PER CUI NON E' ATTIVO ALCUN SERVIZIO (ADH, CDD, CSE, SFA, PEI)	2	
FATTORI ABITATIVI E AMBIENTALI (un punto se prevista una delle condizioni)		
l'abitazione è idonea ma presenta barriere architettoniche e ambientali è impedita la fruibilità completa dei servizi indispensabili (cucina e bagno)	1	
inserito/a in centri di accoglienza, o senza fissa dimora		
totale inadeguatezza dell'abitazione		
ALTRE CRITICITA' RILEVATE		
_____	3	

PER OGNI SEMESTRE DALLA DATA DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA (o data di arrivo della comunicazione da parte dell'ente pubblico) FINO AD UN MASSIMO DI PUNTI 10	1 (fino max 10)	AREA CRONOLOGIA MAX 10 PUNTI 21 % DEL TOTALE
PUNTEGGIO MASSIMO TOTALE		
	48	



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



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@gabbianoserviziocoop.org
 www.gabbianoserviziocoop.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
 E APPREZZAMENTI**

Il compilatore può omettere i dati di identificazione

Segnalante:

Cognome nome.....

Indirizzo.....

Telefono.....

genitore/tutori familiare organizzazione altri.....

del Sig./Sig.ra

ospite presso il CDD "Casa Gabbiano"

Oggetto della segnalazione.....

RECLAMI

.....

SUGGERIMENTI

.....

APPREZZAMENTI

.....

Data _____

Firma _____
 (si può omettere)



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



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

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2014 - CDD

Nome e Cognome (facoltativo)

Da riconsegnarsi entro il 28/02/2015 al responsabile del servizio, oppure a mezzo fax o email ai recapiti riportati nell'intestazione

Responsabile: Bertolazzi Mara
Sede e Orario: Via Ceriani, 3 Milano. Orario: lu-ve dalle 8.30 -15.30
Obiettivi: mantenimento delle abilità acquisite; sviluppo delle potenzialità presenti, nella direzione di una maggiore autonomia; inserimento ed integrazione con il contesto sociale (territorialità)
Modalità di funzionamento: CDD è una struttura semiresidenziale socio sanitaria destinata all'accoglienza di soggetti disabili con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. Si tratta di una realtà di sostegno alla vita familiare che si concretizza in attività educative, socio sanitarie, riabilitative e ricreative.

Indicare con una crocetta la propria scelta

1. Come valuta il servizio frequentato dal suo familiare in relazione a:

Orario/giorni di apertura

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso Non risponde

Osservazioni:

Qualità dell'assistenza di base (igiene personale e cura della persona)

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Scarsa Non risponde

Osservazioni:

Qualità dell'assistenza medica, sanitaria e riabilitativa

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Scarsa Non risponde

Osservazioni:



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



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

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIA

2. Ritieni di essere adeguatamente informato sul Progetto Individualizzato del suo familiare?

Perfettamente Molto Abbastanza Poco Per niente Non risponde

Osservazioni:

3. Ritieni che il Progetto Individualizzato risponda in maniera adeguata ai bisogni del suo familiare?

Perfettamente Molto Abbastanza Poco Per niente Non risponde

Osservazioni:

4. Come valuta la comunicazione fra il servizio e la famiglia?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Scarsa Non risponde

Osservazioni:

5. Come valuta le assemblee di inizio e fine anno in cui sono invitati tutti i famigliari insieme?

Le ritengo utili Le ritengo inutili

6. Perché?



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



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

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIA

7. Ritiene che la collaborazione e la disponibilità del personale sia:

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Scarsa Non risponde

Osservazioni:

8. Come valuta la qualità della mensa?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Scarsa Non risponde

Osservazioni:

9. Come valuta la pulizia dell'ambiente

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Scarsa Non risponde

Osservazioni:

10. Quale giudizio complessivo ha maturato sul servizio?

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso Non risponde

Osservazioni:



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



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

**QUESTIONARIO
 SODDISFAZIONE
 FAMIGLIA**

11. Quali suggerimenti ha per il servizio?

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

Milano, _____

COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI