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

"PROGETTO SOLE"

VIA Don Gervasini 35
20153 MILANO

GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà– ONLUS-
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202
fax 02-92885862
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202
e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.org
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 11635702

Ultimo aggiornamento 06/06/2022

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

CARTA DEI SERVIZI - Premessa

Questa Carta dei Servizi è un documento tramite il quale la Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi" intende informare il territorio delle caratteristiche relative al Gruppo Sole. Tale documento può essere soggetto a variazioni in base a cambiamento della struttura e/o dei Servizi offerti.
L'attuale versione è aggiornata al 1 giugno 2022
La presente Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti e/o loro famigliari. Una copia della stessa sarà consultabile presso la sede della Cooperativa.
La Cooperativa, nell'ottica di assicurare maggiore trasparenza e informazione, oltre alla presente carta si è dotata di un ulteriore strumento per migliorare la qualità dei propri servizi: dal 2005 viene redatto annualmente il Bilancio Sociale della Cooperativa Gabbiano Servizi.

Modalità di diffusione

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

LA COOPERATIVA SOCIALE "GABBIANO SERVIZI"

Sede

Sede legale: Via Dalmine, 11 – Milano.
Uffici amministrativi: Via Dalmine, 11 – Milano; sono aperti dal lunedì al giovedì orario: 9.00- 12.00; 15.00-17.00 ed il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
Telefono: 02/48929202 Fax: 02/92885862
e-mail gabbiano@gabbianoservizicoop.org

Sedi operative: Via Ceriani, 3 – Milano
Telefono: 02/48929202 Fax: 02/92885862
Via Canevari 24 – Milano
Telefono 02/87381198 Fax 02/87381251
e-mail gabbiano@gabbianoservizicoop.org
Via Don Gervasini, 35 – Milano
Telefono 3388244934

Chi siamo

La Cooperativa "Gabbiano Servizi" nasce il 5 luglio del 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 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 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. La cooperativa opera nell'ambito della disabilità, sia psichica sia motoria, rispondendo professionalmente ai bisogni personali e sociali delle persone disabili e delle loro famiglie

La nostra utenza

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

Principi fondamentali

La Cooperativa Gabbiano Servizi nello stilare la Carta dei Servizi riconosce i principi fondamentali emanati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"
La filosofia che sostiene le attività erogate dalla Cooperativa fonda le proprie radici in alcune fondamentali e imprescindibili verità:

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

PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

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

costantemente orientati a sviluppare la capacità di ascolto per costruire relazioni di comprensione e di fiducia.

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

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

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

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

DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI

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

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

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

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

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

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 le 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 le propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita.
Reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

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

Servizio Diurno Semiresidenziale
"PROGETTO SOLE"

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

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 servizio si caratterizza per la flessibilità della presa in carico: infatti, in base al bisogno dell'utente e della sua famiglia si possono stabilire insieme orari e attività. Tale servizio accoglie, inoltre, chi non ha i requisiti per essere inserito in altri servizi per disabili presenti sul territorio.

Capacità di accoglienza e destinatari

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

Finalità del servizio

Gli obiettivi principali del servizio sono:

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

Orari

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

Giornata tipo

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

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

Obiettivi e attività

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

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

- Rielaborazione della propria esperienza e dei propri vissuti quotidiani con la possibilità di confrontarsi con persone che vivono esperienze simili;
- Sviluppo di nuovi interessi e organizzazione di momenti di svago

Gli obiettivi sono esplicitati nel Progetto Individualizzato e tengono conto del grado di disabilità e del livello di autonomia del singolo. Nel progetto, elaborato dopo la stesura o la rivalutazione del profilo funzionale, sono contenuti gli obiettivi, la metodologia , gli strumenti e le attività proposte. Alla fine dell'anno viene redatta la verifica del percorso svolto e dei risultati raggiunti.
Per perseguire la finalità del servizio si stilano programmazioni a durata annuale.
Il progetto viene condiviso con la famiglia e con l'utente stesso nel rispetto della sua adultità.

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

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

Personale

Per la realizzazione del progetto Gruppo Sole la Cooperativa si avvale di un'Equipe di Operatori composta dalle seguenti figure professionali presenti numericamente in proporzione agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente:

- coordinatore del Servizio con anche funzioni educative,
- educatori

Lo staff si avvale inoltre della collaborazione di:

- personale amministrativo
- psicoterapeuta di supporto all'equipe e per la supervisione

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

Volontari
All'interno del servizio esiste una presenza di volontari dell'Associazione "Il Gabbiano – Noi come gli altri"- che, opportunamente formati, rappresentano una risorsa umana ed economica molto preziosa.
I Volontari affiancano gli Educatori in alcune attività quotidiane

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

Formazione del personale
Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale o di esperienza specifica maturata nell'ambito della disabilità (dgr 8/7433 del 13 giugno 2008) e lavora con regolare contratto; per i dipendenti si fa riferimento al CCNL Cooperative Sociali
E' previsto un piano annuale di formazione e/o aggiornamento allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro.

Modalità di presa in carico e dimissioni

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

Procedure d'ingresso:
Per le richieste e i colloqui di presa in carico è necessario prenotare un appuntamento telefonando ai numeri telefonici **02/48929202** (uffici) .**3388244934** (servizio)

Idoneità:
L'idoneità del candidato viene valutata sulla base dei seguenti elementi:
- ✓ Compatibilità ambientale
- ✓ Congruenza dei servizi offerti dalla struttura con le caratteristiche socio-educative della persona

Disponibilità:
- ✓ Disponibilità di un posto materiale nella struttura

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

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

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

Documenti necessari

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

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

Dimissioni:

La dimissione del richiedente avviene secondo le seguenti modalità:

1. *Per i nuovi inserimenti e a conclusione del periodo di prova (abitualmente due mesi):* la valutazione d'Equipe di non conformità al servizio, in relazione ai bisogni individuali della persona, viene condivisa con i familiari della persona interessata ed eventualmente, quando coinvolti, i servizi sociali di riferimento.

Si concordano collegialmente le azioni di comunicazione alla persona sull'esito della prova e le dimissioni dal servizio stante le possibilità di accoglienza della famiglia o le opportunità di inserimento presso altre strutture. I tempi di dimissione non sono prestabiliti, ma trovano la loro definizione nel rispetto della persona, della sua situazione personale e dei fattori sopra espressi.

2. *Per persone già inserite* i cui bisogni socio educativi indichino che il servizio non sia più adeguato a rispondere efficacemente alla complessità o alla problematicità emersa. Anche in questo caso la valutazione d'Equipe di non conformità del servizio, in relazione ai bisogni individuali dell'utente, viene condivisa con i familiari della persona interessata.

3. *La dimissione, per volontà della persona, dei familiari o dei servizi sociali di riferimento,* prevede invece almeno un preavviso di una settimana nei quali l'utente, se ritenuto opportuno, può anche non frequentare il servizio; tuttavia è richiesto il pagamento di una penale pari al 20% del costo del periodo acquistato ma non frequentato

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

Retta

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

Classi di fragilità

Classe 1	**Classe 2**	**Classe 3**
Rapporto 1:1 (operatore in aggiunta)	Rapporto 1:3	Rapporto 1:6
Ritardo cognitivo grave e/o componente psichiatrica rilevante (aggressività)	Ritardo cognitivo medio e/o compromissione fisico-motoria significativa	Ritardo mentale lieve

Costi (al giorno)

	Classe 1	**Classe 2**	**Classe 3**

Full time 9.30 – 14.30	**€ 100** **(pasti inclusi)** Con nostro operatore **€ 15** **(pasti esclusi)** con operatore esterno	**€37,7**	**€ 27,10**
Part Time 9.30 – 12.30	**€ 60** **(pasti inclusi)** Con nostro operatore **€ 9,62** **(pasti esclusi)** con operatore esterno	**€ 22,60**	**€ 16,15**

I costi sono calcolati su 4,3 settimane al mese e NON sono comprensivi di IVA (al 5%)

Pasti

Costano € 4,94 + iva al consumo (eccetto dove diversamente indicato (classe 1 Full Time)

I pasti vengono imputati separatamente, con l'addebito a consuntivo nella fattura del mese successivo a quello di riferimento.
La retta comprende i seguenti servizi:

- servizi di assistenza educativa
- servizi amministrativi
- pulizia ambiente

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

Strumenti di monitoraggio del servizio

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

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

• Collaborazione con la famiglia: colloqui con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti per verificare periodicamente obiettivi, attività e modalità operative. Sono previsti incontri con la famiglia a cadenza periodica all'inizio e alla fine dell'anno per la presentazione e la verifica del progetto. Sono sempre possibili altri colloqui di confronto e scambio su problematiche e/o argomenti particolari su richiesta della famiglia o dell'equipe.

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

• Incontri di verifica con i Servizi di rete

• Questionari di soddisfazione

• Schede di reclamo/suggerimento

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

- il diario di bordo sul quale, alla fine della giornata, gli educatori annotano gli avvenimenti particolari e le osservazioni generali,
- il diario individuale (supporto cartaceo in cartella) per annotazioni specifiche e particolari sui singoli utenti (colloqui con le famiglie, comunicazioni telefoniche, supervisioni, avvenimenti particolari ecc.),
- le riunioni d'équipe. L'equipe educativa si incontra a cadenza settimanale per verificare l'andamento del servizio, analizzare le problematiche personali, relazionali, gestionali e per programmare le attività del servizio.
- gli incontri di supervisione. Un altro strumento fondamentale per l'equipe sono gli incontri mensili di supervisione rivolti all'équipe educativa e condotta da uno psicologo interno. In questo momento si analizzano le dinamiche relazionali e di comportamento degli utenti e la relazione con gli educatori.

Valutazione della soddisfazione:

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

Gestione dei reclami e dei suggerimenti:

I reclami e/o suggerimenti da parte degli utenti e delle famiglie dovranno pervenire direttamente alla Direzione della Cooperativa in forma scritta, compilando il modulo allegato Reclami Suggerimenti Apprezzamenti.

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.

Attuazione decreto legislativo 81/08

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

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

Codice etico

Operare in un settore così socialmente delicato, impone scelte etiche di altro profilo che contribuiscono a diffondere all'esterno l'immagine di una società affidabile, che opera con correttezza e trasparenza.
Per tale ragione, ad integrazione di quanto previsto nello Statuto Sociale e nel Regolamento Interno, la Cooperativa "Gabbiano Servizi" adotta il proprio Codice Etico, che rappresenta a tutti gli effetti, un completamento della presente Carta dei servizi

Come contattarci

Per qualsiasi tipo di informazione potete contattarci ai seguenti n. di telefono:
02 48929202 (ufficio cooperativa int.1)
338/8244934 (cell. servizio diurno "Progetto Sole")

Dove siamo

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

Per raggiungerci con i mezzi pubblici:

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

BUS 76 – fermata Via Don Gervasini (Mi)

Elenco allegati

Elenco allegati

- Codice Etico
- Modulo suggerimenti e reclami

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 di rilevazione della soddisfazione - utenti
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - famiglie
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - operatori
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - enti correalizzatori

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

CODICE ETICO

"COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI"

GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà– ONLUS-
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202
e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.org
www.gabbianoservizicoop.org
Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572
Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 11635702

Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg.Imprese MI-2000-215453 – REA Milano 1625635
Banca BPM-MI ag. 6 Milano – IBAN: IT62K0558401606000000027930

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

INDICE

INDICE 2
Premessa 2
La Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi" 3
Valori 3
Il Codice Etico 4
Norme generali di comportamento 4
Modalità attuative 6
Disposizioni finali 7

Premessa

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

L'«Etica» esprime l'insieme di norme di condotta seguite da una persona o da un gruppo di persone, e indica una riflessione su regole e principi da seguire nella vita pratica: riguarda il quotidiano e si traduce in norme di comportamento.
Quando la riflessione sull'etica si sposta dall'agire individuale a un più ampio ambito organizzativo, il concetto di responsabilità e consapevolezza individuale si lega inevitabilmente a quello di «Responsabilità Sociale d'Impresa», che la "Gabbiano Servizi" definisce come *"la capacità di integrare le proprie attività con il rispetto e la tutela degli interessi di tutti i partner e di tutti gli individui con cui si relaziona".*
L'assenza di una considerazione etica del proprio agire potrebbe portare a comportamenti «potenzialmente opportunistici», dettati dall'errata convinzione di stare facendo il bene della Cooperativa.
Obiettivo primario del Codice Etico è rendere comuni e diffusi i valori in cui la Cooperativa si riconosce, a tutti i livelli, facendo sì che chiunque, ogniqualvolta è chiamato a prendere una decisione, si ricordi con chiarezza che a essere in gioco non sono soltanto gli interessi, i diritti e i doveri propri, ma anche quelli degli altri, a ribadire che in nessun modo la convinzione di agire a vantaggio della Cooperativa può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con princìpi e valori condivisi

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

La Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi"

"Gabbiano Servizi" Società cooperativa sociale di Solidarietà – ONLUS – è stata costituita allo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, ai sensi dell'art. 1, lett. a, della Legge n. 381/1991.
Nasce nel 2000 con lo scopo di accogliere la persona nella consapevolezza della fragilità di ognuno, cercando di dare una risposta ai bisogni e di promuovere l'integrazione sociale dei disabili, anche grazie ad un legame forte con il territorio, forte dell'esperienza dell'associazione "Il Gabbiano – Noi come gli Altri".
Proponiamo percorsi individuali e personalizzati ponendo attenzione prima alla persona e poi ai diversi bisogni dettati dalla disabilità.
Per noi è fondamentale legare gli interventi alle analisi dei bisogni, alla valorizzazione delle risorse pubbliche e private, alla costituzione di reti ponendosi in relazione dialogica con i fruitori dei servizi, gli operatori, la committenza, le comunità locali, per offrire risposte integrate ed efficaci.
Riteniamo importante avere un rapporto di collaborazione paritetico e trasparente con i nostri interlocutori e un ruolo di stimolo nei confronti degli enti preposti, sollecitando le singole responsabilità affinché ognuno faccia la sua parte.

Valori

La Cooperativa "Gabbiano Servizi" riconosce ed esprime i seguenti VALORI:

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

ACCOGLIENZA DELLA PERSONA
Nella consapevolezza della fragilità di ognuno

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

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

COERENZA TRA FINALITÀ E STRUMENTI

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

CREARE SENSO E VALORE

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

TRASPARENZA

E' il rigore nella gestione delle risorse economiche

Il Codice Etico

Operare in un settore così socialmente delicato, impone scelte etiche di alto profilo che contribuiscano a diffondere all'esterno l'immagine di una società affidabile, che opera con correttezza e trasparenza.
Per tale ragione, ad integrazione di quanto previsto nello Statuto Sociale e nel Regolamento Interno, Gabbiano Servizi adotta il presente Codice di comportamento etico (di seguito "Codice"). Con l'adozione del Codice, Gabbiano Servizi ha inteso definire regole chiare, procedure e valori morali a cui uniformarsi.
Destinatari del Codice sono tutti i soci e i collaboratori, senza alcuna eccezione, e tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con la Gabbiano Servizi e operano per perseguirne gli obiettivi.
I soci, gli amministratori, i collaboratori, i lavoratori a qualunque livello della cooperativa, sono tenuti, pertanto, ad astenersi dal porre in essere, contribuire o dare causa alla realizzazione di comportamenti non etici che, risultino in contrasto con il presente Codice.

Norme generali di comportamento

Nei rapporti con gli utenti

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

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

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

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

✓ *Nei rapporti con le famiglie*

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

✓ *Nei rapporti con i colleghi*

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

✓ *Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione*

L'assunzione d'impegni con Pubbliche Amministrazioni e Istituzioni Pubbliche è di competenza degli organi sociali preposti.
La Gabbiano Servizi attraverso i propri lavoratori o rappresentanti non deve promettere, richiedere, offrire o ricevere a/da pubblici ufficiali, incaricati di

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

✓ *Nei rapporti con i fornitori*

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su
- una valutazione obiettiva della qualità e del prezzo del bene o servizio;
- garanzie di assistenza e tempestività;
- un atteggiamento socialmente responsabile

✓ *Nei rapporti interni*

L'attività degli Organi Sociali è improntata al pieno rispetto delle regole sancite dallo Statuto sociale, dal Regolamento interno e dalla legislazione vigente nazionale e comunitaria.
I soggetti eletti o nominati a funzioni amministrative sono tenuti:
- a impegnarsi attivamente affinché la società possa trarre beneficio dalle loro specifiche competenze;
- a denunciare tempestivamente qualsiasi situazione di conflitto d'interesse che li veda coinvolti;
- alla riservatezza delle informazioni acquisite nello svolgimento del proprio mandato;
- a far prevalere sempre l'interesse della missione sociale rispetto all'interesse particolare del singolo.

Modalità attuative

✓ *Ambito di applicazione e destinatari*

I principi e le disposizioni del presente codice etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro.I principi e le disposizioni del codice etico sono vincolanti per gli Amministratori, per tutti i Soci, per tutte le persone legate da rapporti di lavoro subordinato con la Cooperativa (Dipendenti) e per tutti coloro che operano per la Cooperativa, quale che sia il rapporto che li lega alla stessa (Collaboratori e Professionisti).
Gli Amministratori, i Soci, i Dipendenti, i Collaboratori e i Professionisti vengono di seguito definiti congiuntamente DESTINATARI. Il codice etico verrà portato a conoscenza di terzi che ricevano incarichi dalla Cooperativa o che abbiano con essa rapporti durevoli.

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

✓ *Comunicazione*

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

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

✓ *Riservatezza*

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

✓ *Disposizioni sanzionatorie*

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

Disposizioni finali

Il presente Codice è stato approvato dal CdA della Cooperativa Gabbiano Servizi nella seduta del giorno martedì 31 gennaio 2012, a maggioranza dei presenti ed è disponibile liberamente presso la sede legale della Cooperativa.
Ogni variazione e/o integrazione dello stesso sarà approvata dallo stesso CdA e diffusa tempestivamente ai destinatari.

Il Consiglio di Amministrazione

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

MODULO RACCOLTA RECLAMI SUGGERIMENTI APPREZZAMENTI

Segnalante (*si può omettere*):

Cognome nome……
Indirizzo……
telefono……
☐ genitore/tutori ☐ familiare ☐ organizzazione ☐ altri……
del Sig./Sig.ra……
utente che frequenta il servizio Sfa

Oggetto della segnalazione……..

RECLAMI
……
……
……
……
……
……
……..

SUGGERIMENTI
……
……
……
……
……

APPREZZAMENTI
……
……
……
……
……
……
……

Data_____

All.1

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 SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO S0LE

Anno 2021/2022

Servizio _____

Nome e Cognome(si può non mettere) _____

1. Ti piace questo servizio?

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

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

   - Si
   - No

3. Ti senti coinvolto nelle attività di questo servizio?

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

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

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

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

_____

All.2

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

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

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

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

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

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

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

9. Complessivamente ti trovi bene qui?

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

10. Quali suggerimenti daresti per migliorare questo servizio?

Di solito durante la settimana frequenti anche altri servizi?

   - Sì
   - No

11. Se sì, quali?

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

- Comunità alloggio
- Centro diurno
- Servizi di tempo libero
- Altro _____

12. Con chi hai compilato questo questionario?

- Da solo
- Con un educatore

13. Quanti anni hai?

_____

14. Da quanto tempo frequenti questo centro?

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

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 DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
ANNO 2021– Servizio SOLE

Nome e Cognome (facoltativo)

Da riconsegnarsi entro il 3-12-2021 al responsabile del servizio, oppure a mezzo fax o email ai recapiti riportati nell'intestazione

Responsabile: Cendali Raffaella
Sede e Orario: Via don Gervasini, 35 Milano. Orario: Lunedì a Venerdì ore 9.30 -14.30
Obiettivi: acquisizione e mantenimento di autonomie personali quotidiane, sviluppo delle capacità relazionali, sviluppo delle abilità manuali, della creatività, integrazione con il territorio e partecipazione alla rete sociale
Modalità di funzionamento: SOLE è un progetto rivolto a persone disabili medio gravi che hanno terminato un percorso scolastico o lavorativo e non hanno altri riferimenti sul territorio, con lo scopo di favorire la socializzazione, il mantenimento e l'acquisizione di competenze, e di dare alle famiglie sostegno e momenti di sollievo.

Nel corso del 2021, nonostante l'emergenza sanitaria, sono state previste attività in presenza (compatibilmente con le indicazioni ministeriali e regionali) per tutte le persone inserite nel servizio. Dal mese di giugno 2021 gli orari di frequenza del servizio sono stati riorganizzati dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 14.30, è stato reinserito il servizio mensa adottando tutte le misure necessarie per usufruire del servizio in sicurezza.

Indicare con una crocetta la propria scelta.

Legenda

1. **Come valuta le informazioni ricevute dal Responsabile e dall'educatore sul Progetto Individualizzato del suo familiare (**in sede di colloquio per la presentazione/verifica; comunicazioni telefoniche e/o scritte…)?

2. **Ritiene che il Progetto Individualizzato risponda in maniera adeguata ai bisogni del suo familiare (proposte di attività compatibili con l'emergenza sanitaria)?**

3. **Ritiene che la collaborazione e la disponibilità del personale sia:**

Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg.Imprese MI-2000-215453 – REA Milano 1625635
Banca BPM-MI ag. 6 Milano – IBAN: IT45L0503401694000000027930

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

4. Come valuta la qualità della mensa (attenzione ai bisogni relativi all'alimentazione, varietà delle proposte, condimenti….)?

5. Come valuta le procedure messe in atto per garantire il massimo della sicurezza possibile (triage, sanificazioni, distanza di sicurezza, Dpi, riorganizzazione spazi e attività,…) ?

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

7. Osservazioni/ suggerimenti o proposte per il servizio

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

Milano, _____

COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI

Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg.Imprese MI-2000-215453 – REA Milano 1625635
Banca BPM-MI ag. 6 Milano – IBAN: IT45L0503401694000000027930

GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-
Sede legale: Via Dalmine, 11 - 20152 - MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862
Sede operativa: Via Ceriani, 3 - 20153 - MILANO tel/fax 02-48929202
e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.org
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 VALUTAZIONE LAVORATORI

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE LAVORATORI **SOLE** ANNO 2021

Nome e Cognome (facoltativo)

Gentile collega, ti chiediamo di compilare e restituirci il questionario di valutazione dei lavoratori per l'anno 2021.
Il perdurare dell'emergenza sanitaria, a differenza del 2020, non ha determinato chiusure di servizi, ma ci ha imposto il rispetto di rigidi protocolli e l'adozione di comportamenti atti a ridurre il rischio d'infezione da Covid 19.
La cooperativa ha investito nelle quotidiane sanificazioni, nell'acquisto di DPI e nella formazione/aggiornamento del personale sulle misure igieniche da adottare. Lo sforzo di tutti è stato mantenere prestazioni di qualità, che rispondano ai bisogni dei singoli, tutelando la salute di lavoratori e utenti. La cooperativa si è impegnata inoltre a garantire la continuità e stabilità ai lavoratori.
Mai come ora è importante conoscere la tua opinione, avere il tuo parere, per poter rileggere quanto è avvenuto e ciò che è stato fatto, in un'ottica di miglioramento per il futuro.

*Chiediamo gentilmente di riconsegnare il questionario compilato entro il **23/12/2021***
Può essere restituito compilato a mezzo fax o via e-mail ai recapiti riportati

Indicare con una crocetta la propria scelta
Vi invitiamo a esprimere motivazione delle risposte indicate e/o eventuali criticità
Legenda

1. Come valuti la riorganizzazione del servizio in quest'anno, con il perdurare dell'emergenza sanitaria, in riferimento a:

- orario di lavoro

- regolarità mensile della retribuzione

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

- operatori

- responsabile

- modalità di scambio delle informazioni

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

3. Come valuti gli incontri di EQUIPE in relazione a:
- organizzazione del lavoro
(tempi, interventi, modalità di conduzione…)

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

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

5. Trovi corrispondenza tra quello che viene indicato per il tuo ruolo nel mansionario e ciò che effettivamente svolgi nella quotidianità?

6. Come valuti il tuo livello di soddisfazione generale?

7. Osservazioni, suggerimenti o proposte per il servizio

8. Quale domanda a tuo parere andrebbe aggiunta al questionario?

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

Milano, _____ **COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI**

GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà– ONLUS-
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202
e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.org
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 DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2021

Nome e Cognome (facoltativo)

DA RICONSEGNARSI ENTRO IL 15 MARZO 2022

Gentile Ente, chiediamo di esprimere una valutazione sulla percezione dell'efficacia dei nostri interventi e sui processi di comunicazione e collaborazione con la nostra cooperativa. Il 2020 /2021 è stato un anno segnato dall'**emergenza sanitaria** legata alla diffusione del Covid 19, emergenza che ha reso necessaria una rimodulazione dei servizi offerti con modalità di erogazione secondo attività alternative. La ripresa delle attività in presenza nelle sedi di ciascun servizio è stata vincolata al rispetto dei principi di sicurezza in merito al contenimento e alla prevenzione del contagio e agli aggiornamenti dei protocolli di sicurezza. Anche in questa fase particolare le vostre risposte e le criticità ci aiuteranno ad ottenere un'immagine il più possibile aderente alla realtà e saranno oggetto di riflessione per eventuali miglioramenti.

Indicare con una crocetta la propria scelta

Legenda

Le chiediamo di esprimere una valutazione nei seguenti ambiti:

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

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

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

Osservazioni:

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

Milano, _____

COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI

Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg.Imprese MI-2000-215453 – REA Milano 1625635
Banca BPM-MI ag. 6 Milano – IBAN: IT62K0558401606000000027930