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"

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

Cos'è la Carta dei Servizi 3
La Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi" 3
Diritti dei cittadini e doveri degli operatori 4
Doveri dei cittadini 5
Centro Diurno Disabili "Casa Gabbiano" 5
Capacità di accoglienza e destinatari 5
Descrizione degli spazi 6
Finalità del servizio 6
Orari 6
Servizi offerti 7
Figure professionali 9
Volontari 10
Modalità di accesso 10
Gestione della lista d'attesa 10
Presa in carico 10
Documenti da produrre per l'inserimento in CDD 12
Dimissioni 12
Retta 13
COINVOLGIMENTO FRUITORI DIRETTI E INDIRETTI 15
Strumenti di monitoraggio del servizio 16
Standard di qualità 16
Accesso alla documentazione sociosanitaria 16
Gestione dei reclami e dei suggerimenti 17
Sistema informativo 17
Codice Etico 18
Sistema di diffusione Carta dei Servizi 18
Attuazione decreto legislativo 81/08 18
Diritto alla privacy 19
Come contattarci 19
Dove siamo 19
Elenco Allegati: 20

GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà– ONLUS-
Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862
Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202
e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.org
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 marzo 2023.

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.
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 benessere, la socializzazione, la gestione del tempo libero;
- Servizio residenziale rivolto a persone adulte con disabilità psico-fisica;
- Servizi di sostegno educativo e/o socio assistenziale effettuati presso la famiglia, la scuola o altre strutture di accoglienza.

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

La cooperativa nella realizzazione dei servizi all'utenza intende rendere concreti i contenuti della convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia per la sua esecuzione con legge 3 marzo 2009 (All. 5)

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 speco;
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:

- **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.

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 lungo assistenza da parte dell'ATS 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) 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 famigliare che si 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 con il territorio in cui opera. Attraverso il lavoro di equipe si ritiene di poter creare spazi di benessere, 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 12.00/14.00 Pranzo e relax
- Ore 14.00/15.00 Svolgimento delle attività socializzanti, ludico ricreative, di autonomia personale.

- Ore 15.00/15.30 Preparazione e rientro a casa

Servizi offerti

Il CDD adotta per ogni ospite il Progetto Integrato Individuale (PII). Il PII 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 Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) che contiene informazioni relative alle necessità assistenziali, educative, sanitarie e riabilitative, e gli eventuali programmi e piani di trattamento.

✓ Servizio educativo

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 Integrato Individuale (PII) 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 PII 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, 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 mobilizzazione;
- 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) *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.

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

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 bisogni alimentari di ogni utente e proponendo in generale una dieta equilibrata.

Il personale sanitario, collaborando con le altre figure professionali, garantisce un controllo sulla salute e interventi e visite su richiesta delle famiglie.

✓ Servizio Mensa

Il pranzo viene consumato all'interno della struttura nel computo dell'orario di frequenza. Rappresenta uno dei momenti educativi della routine quotidiana, durante il quale viene svolto un importante lavoro sulle autonomie personali e sulla socializzazione. Il personale è presente per supervisionare o aiutare dove necessario gli ospiti nell'assunzione del cibo per l'assistenza ove necessario il personale specializzato provvede a somministrare il pasto all'utente.
Il servizio di ristorazione è attivato mediante un contratto di fornitura con una società esterna.
La società settimanalmente propone il menù. La scelta del menu viene fatta sul portale della società di catering dall'infermiere con le indicazioni fornite dal medico e tiene conto:

- delle indicazioni dietetiche degli ospiti;
- delle modifiche ponderali degli stessi costantemente monitorate;
- dei criteri per la "dieta libera" secondo i valori nutrizionali disposti dal ministero della salute.

I pasti vengono consegnati quotidianamente al centro in monoporzioni a legame freddo e sono composti da un primo, un secondo, un contorno, panino integrale e frutta.

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
- operatori professionali e/o maestri d'arte per laboratori espressivi

Lo staff del centro diurno si avvale inoltre della collaborazione di:

- 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 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.
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. Per 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.

Presa in carico

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

- **Idoneità:**

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

- Compatibilità ambientale
- Congruenza dei servizi offerti dalla struttura con le caratteristiche 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 presa in carico:

Il responsabile, sia per inserimenti pubblici che privati, comunica al Comune di Milano e ad ATS Citta di 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).

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 una Valutazione Multidimensionale (VDM)** dell'utente: una valutazione composta da scale validate che fornisce una identificazione dei bisogni e delle competenze del soggetto.

3. **Stesura del Progetto Individuale Integrato (P.I.I.)** sulla base dei dati raccolti nella VDM, 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.I.**, verificate le risorse disponibili e la compatibilità di massima per l'inserimento.

5. **Riunioni periodiche di verifica,** riguardo all'andamento degli interventi e delle attività, mirate a:
   - valutare gli aspetti funzionali e quelli non funzionali,
   - ridefinire il P.I.I.
   - definire la presa in carico effettiva.

In sintesi la <u>modalità di presa in carico</u> è cosi organizzata:

- segnalazione di un utente
- valutazione in base a idoneità e disponibilità
- colloquio iniziale con i familiari, tutori e/o assistenti sociali
- firma del contratto
- raccolta dati con eventuali altri servizi che conoscono l'utente

- ingresso dell'utente
- periodo di osservazione di un mese
- rivalutazione in equipe e discussione del caso
- stesura del 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 accoglienza della famiglia o le opportunità di inserimento presso altre strutture. I tempi di dimissione non sono prestabiliti, ma trovano

la loro definizione nel rispetto della persona, della sua situazione personale e dei fattori sopra espressi.

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

3. *La dimissione, per volontà della persona, dei familiari o dei servizi sociali di riferimento,* prevede invece almeno un preavviso di trenta giorni nei quali l'ospite, se ritenuto opportuno, può anche non frequentare il servizio; tuttavia in questo caso, per tutto il periodo del preavviso, è richiesto il pagamento integrale della retta.

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

Retta

La retta giornaliera è composta dalla quota sociale corrisposta dall'Ente pubblico Convenzionato[1] 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 € 47,40. La retta di degenza definita all'atto dell'ingresso può subire variazioni determinate da:

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

Nel caso di variazione della retta di degenza l'Ente gestore si impegna a darne comunicazione all'Ospite/Terzo obbligato, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante affissione alla bacheca e tramite comunicazione individuale con avviso di ricevimento.
L'Ospite/Terzo obbligato ha facoltà di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire entro e non oltre il giorno precedente quello fissato per l'applicazione della nuova retta. A seguito della comunicazione di recesso l'Ospite/Terzo obbligato deve provvedere a sua cura e spese a trasferirsi/re l'Ospite altrove, lasciando libero il posto entro 20 (venti) giorni dalla comunicazione del recesso.
Trascorsi inutilmente i venti giorni concessi dopo il recesso e comunque sino ad avvenuto abbandono della Struttura, la permanenza dell'Ospite recedente sarà in ogni caso assoggettata al nuovo regime tariffario;
Nel silenzio dell'Ospite/Terzo obbligato la nuova retta si intende accettata.

[1] Per l'ospite inviato dal Comune di Milano si rinvia alla Convenzione in essere

Le spese sanitarie sono deducibili fiscalmente, come stabilito dalla DGR n. XI/1046 del 17/12/2018 e dalla successiva DGR n. 1298 del 25/2/2019 "Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitarie". 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.
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
- servizi di assistenza alla persona
- servizi di assistenza riabilitativa
- servizi di assistenza sanitaria
- servizio mensa

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

- servizio di trasporto

Per i cittadini in convenzione con il Comune di Milano:

Da Gennaio 2019, in via sperimentale, per la frequenza al Centro è richiesta quota mensile diversificata in tre fasce secondo Indicatore ISEE sociosanitario, salvo il diritto all'esenzione da tale contributo, in presenza di redditi inferiori al limite stabilito dalla Giunta Comunale di Milano (Del. 180 del 18/02/2022)

INDICATORE	QUOTA MENSILE
ISEE ordinario	
≤ 6.000	€ 0
ISEE Socio-sanitario	
Da € 0,00 a € 2.000,00	€ 54
Da €2.00,01 a € 6.000.00	€ 98
Superiore a € 6.000,01	€192

Per gli utenti privi della famiglia di origine verrà richiesto l'ISEE Socio-Sanitario con quote mensili come riportato in tabella:

Fascia ISEE	
ISEE ordinario	
≤ 6.000	€ 0
ISEE Socio-sanitario	
6.001 – 12.000	€ 53
12.001 – 18.000	€ 81
18.001 – 24.000	€ 108
24.001 – 30.000	€ 136
30.001 – 36.000	€ 163
> 36.001	€ 192

La mancata presentazione dell'attestazione comporterà l'applicazione della quota massima.
La quota di frequenza prescinde dal numero di assenze dell'ospite, fatta eccezione per le assenze dovute a ricovero ospedaliero per un periodo superiore a 29 giorni.

COINVOLGIMENTO FRUITORI DIRETTI E INDIRETTI

Il CDD ritiene di fondamentale importanza la collaborazione e il confronto con le famiglie poiché per sua natura, la famiglia è il contesto privilegiato di relazioni significativa ed ha un ruolo importante nel coadiuvare l'opera educativa e riabilitativa di integrazione sociale che il centro propone.
La collaborazione con la famiglia si concretizza in una modalità di reciproca informazione, partecipazione e collaborazione.
Per garantirne la effettiva partecipazione alla vita del centro si sono individuati i seguenti strumenti:

- **CPS:** durante l'anno viene convocato dalla responsabile del centro, il comitato ha la funzione di prendere atto del programma annuale educativo, assistenziale, sanitario, riabilitativo e organizzativo del servizio e formula eventuali proposte, verifica il programma annuale, favorisce e attiva opportunità e risorse di integrazione sociale nella zona.
- **Riunione dei familiari**: viene convocata dalla responsabile del centro, due volte all'anno. La riunione viene strutturata in due momenti: il primo informativo su organizzazione ed attività del servizio. Il secondo prevede un confronto tra le famiglie, mediato dagli educatori e psicologa, su tematiche inerenti la disabilità di volta in volta proposte.
  Ciascuna riunione è occasione di confronto e sostegno reciproco per i partecipanti, che possono sperimentare che ogni storia è personale ma non è unica: i percorsi delle famiglie sono simili.
  Gli incontri sono anche occasione di creazione di legami extra servizio tra i famigliari e utenti, generando occasioni di incontro e supporto anche al di là del CDD.

- **Partecipazione a momenti di socializzazione**: durante l'anno vengono offerti momenti di incontro e socializzazione tra le famiglie, gli utenti e gli operatori (feste, gite...)
- **Coinvolgimento degli utenti** attraverso colloqui individuali e la somministrazione di un questionario semplificato sul livello di gradimento dell'offerta.

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 PII
- 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.

Accesso alla documentazione sociosanitaria

È possibile farne richiesta formale al responsabile della struttura, il quale fissa un appuntamento in sede per la consultazione della documentazione nel tempo massimo di gg 15.
Analogamente in caso di richiesta di rilascio, verranno predisposte, senza oneri per il richiedente, delle copie conformi all'originale che verranno consegnate, in busta chiusa, esclusivamente a chi è titolato per l'accesso alle informazioni riservate dell'ospite, nel tempo massimo di gg. 20.

Sistema di valutazione soddisfazione ospiti, familiari, operatori

La valutazione della soddisfazione (*customer satisfaction*) degli ospiti, 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 evidenziatesi nel servizio nel corso dell'anno. In quest'ottica, il "rimodellamento" annuale dei questionari di "customer satisfaction" ha come obiettivo la raccolta della maggior quantità di dati possibili, proprio come una lente di ingrandimento sui punti di criticità; in tal senso sarà più semplice intervenire opportunamente nel favorire gli interlocutori del servizio.
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.

Sistema informativo

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

Schematicamente può essere cosi riassunto:

- Input esterno: perviene al Responsabile di struttura, il quale attraverso una serie di attività codificate, procede all'acquisizione dei dati necessari al processo richiesto; attraverso il sistema informatico presente tali dati vengono comunicati ai settori generali di appartenenza (amministrazione, gestionale) i quali lo lavorano secondo le linee generali di intervento. Se il dato è esaurito, termina il suo percorso con la restituzione richiesta al soggetto inviante; in altro caso subisce ulteriori lavorazioni ad opera dei soggetti incaricati fino alla risoluzione.

- Input interno: proveniente da una figura interna all'organigramma dell'Unità di offerta, esso viene codificato e instradato secondo il mansionario previsto (direzione amministrativa, ufficio acquisti, amministrazione del personale etc) fino ad ottenerne la corretta restituzione.

Il sistema complessivo è in continuo sviluppo, sia per un adattamento fisiologico alle necessità informatiche (miglioramento software e hardware, modifiche poste da clienti e fornitori etc), sia per garantire nel tempo la qualità dei dati (ad esempio rispondere al debito informativo richiesto da ATS e Regione Lombardia).
È individuato nella persona del Responsabile gestionale il responsabile del sistema informativo generale, il quale viene coadiuvato nell'operatività dal Responsabile di Unità di offerta; tra i suoi compiti vi sono la supervisione del sistema complessivo e il raccordo con l'organo direttivo (Consiglio di Amministrazione) della Cooperativa

Codice Etico

La Cooperativa "Gabbiano Servizi", in ottemperanza a quanto indicato nei provvedimenti regionali, così come richiamato nello schema tipo di contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l'azienda sanitaria locale (ASL) e le unità di offerta sociosanitarie accreditate, contenuto nella dgr IX/2633 del 06/12/2011 "DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO SOCIO SANITARIO REGIONALE PER L'ESERCIZIO 2012", ha adottato il proprio Codice Etico, 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 famigliari. Una copia della stessa sarà consultabile presso la sede e sul sito internet 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.

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

Diritto alla privacy

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare notizie riguardanti l'utenza.
L'ospite ha infatti diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30.06.2003 come modificato dal d.lgs n. 101/2018 e dell'Art. 13 Reg. UE 2016/679 ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

Come contattarci

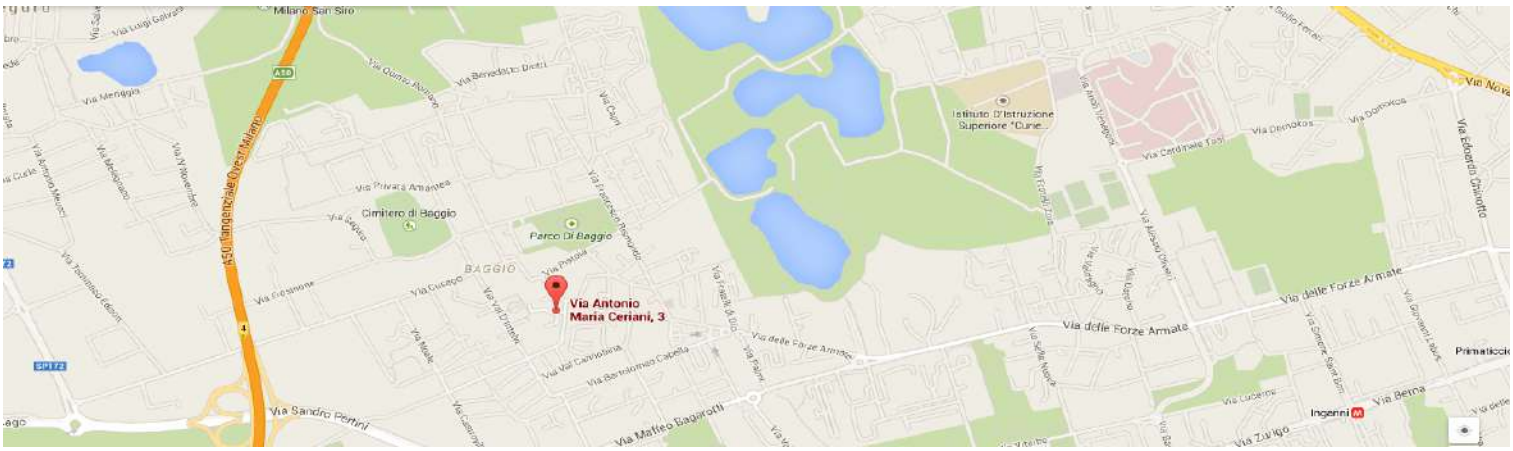
Per qualsiasi tipo di informazione potete contattarci:

- al n. Tel.02-48929202
- A mezzo fax al n° 02 – 92885862
- A mezzo e-mail all'indirizzo: gabbiano@gabbianoservizicoop.org
- Attraverso il nostro sito web www.gabbianoservizicoop.org

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



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

Elenco Allegati:

1. Tabella dei "criteri di priorità per lo scorrimento della lista d'attesa"
2. Modulo dei reclami, suggerimenti e apprezzamenti
3. La convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità
4. Questionari per la customer satisfaction
5. Codice Etico

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

CRITERI DI SCORRIMENTO DELLA LISTA DI ATTESA
CENTRO DIURNO DISABILI CASA GABBIANO

CRITERI DI PRIORITÀ	**PUNTEGGIO**	
PERSONA SOLA	6	**AREA EMERGENZIALE** MAX 21 PUNTI 44 % DEL TOTALE
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	3	
parzialmente in grado di occuparsi del disabile	1	**AREA COMPLESSITA'** MAX 17 PUNTI 35 % DEL TOTALE
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	1	
è impedita la fruibilità completa dei servizi indispensabili (cucina e bagno)		
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@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

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)

CDD "Casa Gabbiano" convenzionato con Comune di Milano
Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg.Imprese MI-2000-215453 – REA Milano 1625635
Banca BPM-MI ag. 6 Milano – IBAN: 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

Carta dei diritti della persona con disabilità

La cooperativa nella realizzazione dei servizi all'utenza intende rendere concreti i contenuti della *convenzione ONU* sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia per la sua esecuzione con legge 3 marzo 2009.

Per tale motivo opera allo scopo di

"*promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità*" (art.1 convenzione ONU).

La presa in carico delle persone avviene nel rispetto dei principi affermati all'art.3 della convenzione ONU, ovvero:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

Sitografia:
https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Documents/Convenzione%20ONU.pdf

Gabbiano Servizi
soc. cooperativa
di solidarietà ONLUS

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 QUALITÀ DEI SERVIZI
ANNO 2022 – CDD

Nome e Cognome (facoltativo)

Da riconsegnarsi entro il 16-12-2022 al responsabile del servizio, oppure via e-mail ai recapiti riportati nell'intestazione

Responsabile:	Scala Eleonora
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.

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:**

4. **Come valuta la qualità dell'assistenza di base (igiene personale e cura della persona)?**

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

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

Ha delle tematiche da proporre per le prossime riunioni? Se sì, quali?

_____

_____

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

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

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

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

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 2022 – CDD

Nome e Cognome (facoltativo)

Da riconsegnarsi entro il 16-12-2022 al responsabile del servizio, oppure via e-mail ai recapiti riportati nell'intestazione

Responsabile: Scala Eleonora
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.

Legenda

TI PIACE VENIRE AL CDD?

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

TI PIACCIONO LE ATTIVITÀ?

TI TROVI BENE CON I TUOI COMPAGNI?

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

TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?

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

Milano, _____

COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI

CDD "Casa Gabbiano" convenzionato con Comune di Milano
Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg.Imprese MI-2000-215453 – REA Milano 1625635
Banca BPM-MI ag. 6 Milano – IBAN: IT45L0503401694000000027930

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

CDD "Casa Gabbiano" convenzionato con Comune di Milano
Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg.Imprese MI-2000-215453 – REA Milano 1625635
Banca BPM-MI ag. 6 Milano – IBAN: IT45L0503401694000000027930

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

INDICE

INDICE *27*
Premessa *30*
La Cooperativa Sociale "Gabbiano Servizi" *28*
Valori *31*
Il Codice Etico *32*
Norme generali di comportamento *30*
Modalità attuative *32*
Disposizioni finali *33*

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

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.

✓ *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