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

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA
S.F.A. "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 ISCR.
ALBO REG. COOP. SEZ. A FOGLIO 286 PROGR. N°572
ISCR. ALBO COOP. A MUTUALITÀ PREVALENTE DI DIRITTO A 11635702
REVISIONE N°20 DEL 14 LUGLIO 2023

SFA GABBIANO SERVIZI ACCREDITATO CON COMUNE DI MILANO
PARTITA IVA E CODICE FISCALE 13189220158 - REG. IMPRESE MI-2000-215453 – REA MILANO 1625635 BANCA BPM-MI AG. 00392 MILANO – IBAN: IT45L0503401694000000027930

SOMMARIO

La Carta dei Servizi 4
Modalità di diffusione 4
La Cooperativa sociale "GABBIANO SERVIZI" 5
Chi siamo 5
Principi fondamentali 5
Principi generali 6
Diritti e doveri dei cittadini e degli operatori 6
Servizio di Formazione all'Autonomia - SFA "Casa Gabbiano" 8
Finalità del servizio 8
Destinatari e capacità ricettiva 9
Funzionamento 9
Apertura del servizio 10
Sede 10
Tipologia delle prestazioni 11
Metodologia di intervento 11
Attività 11
Prestazione accessoria: il pasto 12
Giornata tipo 12
Personale 12
Formazione del personale 13
Comportamento del personale 13
Modalità di presa in carico e dimissioni 14
Visite guidate 14
Procedure d'ingresso 14
Gestione Della Lista D'attesa 14
Presa in Carico 14
Procedura 15
Documenti 15
Modalità di Dimissione 15
Corrispettivo 16
Per gli utenti solventi in forma privata 16
Per gli utenti inviati dal comune di Milano 17
Partecipazione famiglie e utenti 17
Strumenti Di Monitoraggio Del Servizio 18

Standard di Qualita' 18
Sistema di Valutazione Soddisfazione Utenti, Famiglia, Operatori, Enti 19
Gestione dei reclami e suggerimenti 19
Sistema Informativo 20
Codice Etico 20
Attuazione decreto legislativo 81/08 20
Diritto alla Privacy 21
Come Contattarci 21
Dove siamo 21
Elenco allegati 22

LA CARTA DEI SERVIZI

LA COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI, IN COERENZA CON IL PRINCIPIO DI TRASPARENZA NELLA GESTIONE DELLE PROPRIE ATTIVITÀ, REDIGE E DIVULGA LA CARTA DEI SERVIZI DI CIASCUNA UNITÀ D'OFFERTA. LA CARTA DEI SERVIZI PERTANTO GARANTISCE CHIAREZZA AI FRUITORI SUI DIRITTI E DOVERI, SULLA TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI E LORO MODALITÀ DI EROGAZIONE, SULLE RETTE, SULLE MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, SULLE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE. 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.

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI HA L'OBIETTIVO DI:

- PORTARE A CONOSCENZA GLI UTENTI DELLE CARATTERISTICHE E DELLE MODALITÀ DI LAVORO APPLICATE ALL'INTERNO DEI SERVIZI CHE VENGONO EROGATI;
- ACCRESCERE LA TRASPARENZA E L'EFFICIENZA DEI SERVIZI EROGATI;
- FAVORIRE LA COMUNICAZIONE ED IL CONFRONTO CON GLI UTENTI/ CLIENTI, GLI ENTI E IL TERRITORIO;
- FAVORIRE UN CONTINUO PROCESSO DI MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO TENENDO AL CENTRO LE ESIGENZE DELL'UTENTE.

CON LA CARTA DEI SERVIZI LA COOPERATIVA INTENDE PRESENTARE IN DETTAGLIO I SERVIZI EROGATI ESPLICITANDONE I VALORI CHE NE ORIENTANO IL FUNZIONAMENTO, GLI IMPEGNI, GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E LE MODALITÀ PER VALUTARE ATTIVITÀ E RISULTATI.

TALE DOCUMENTO PUÒ ESSERE SOGGETTO A VARIAZIONI IN BASE AL CAMBIAMENTO DELLA STRUTTURA DEI SERVIZI OFFERTI E/O A SEGUITO DI MODIFICHE DI LEGGI, REGOLAMENTI E/O DI ORGANIZZAZIONE.

L'ATTUALE VERSIONE È AGGIORNATA AL **14 LUGLIO 2023.**

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 *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, PRESSO LA SEDE OPERATIVA DEL SINGOLO SERVIZIO E SUL SITO INTERNET DELLA COOPERATIVA.

LA COOPERATIVA SOCIALE "GABBIANO SERVIZI"

CHI SIAMO

LA COOPERATIVA SOCIALE *GABBIANO SERVIZI* NASCE IL 5 LUGLIO 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 DALLO SVILUPPO DELL'ESPERIENZA VISSUTA DALL'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "*IL GABBIANO – NOI COME GLI ALTRI*", CHE DAL 1987 SI OCCUPA DI DISABILI. 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 COOPERATIVA PROPONE PERCORSI INDIVIDUALI E PERSONALIZZATI A PERSONE CON DISABILITÀ PSICO-FISICA, ACCERTATA DAL CERTIFICATO DI INVALIDITÀ, 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 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 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. 6)*

PRINCIPI FONDAMENTALI

LA COOPERATIVA *GABBIANO SERVIZI* NELLO STILARE LA PRESENTE 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: DIRITTO ALLA DIGNITÀ E AL RISPETTO, ALL'AUTODETERMINAZIONE, ALL'INFORMAZIONE, ALLA PARITÀ DI TRATTAMENTO, ALLA SICUREZZA PERSONALE E ALLA PRIVACY, A PRESTAZIONE DI SERVIZIO QUALIFICATE, ALLA CRESCITA DELLA PERSONALITÀ, ALLA STIMA

PRINCIPI GENERALI

EGUAGLIANZA: LE PRESTAZIONI E I SERVIZI DEVONO ESSERE FORNITI SENZA DISTINZIONI O DISCRIMINAZIONI DI SESSO O RELIGIONE, OPINIONI POLITICHE E RAZZA. L'ATTENZIONE DEVE ESSERE POSTA AL PIENO RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA, QUALI CHE SIANO LE SUE CONDIZIONI FISICHE O MENTALI, CULTURALI O SOCIALI.

IMPARZIALITÀ: 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 DIGNITÀ.

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.

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'OSSERVANZA DELLE NORME DI LEGGE E DEI REGOLAMENTI.

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 E DOVERI DEI CITTADINI E 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 LA PROPRIA SFERA DI DECISIONE E DI RESPONSABILITÀ IN MERITO ALLA PROPRIA VITA;

RECLAMO E RIPARAZIONE DEI TORTI - OGNUNO HA DIRITTO A PRESENTARE RECLAMO, AD OTTENERE RISPOSTA ED EVENTUALE RIPARAZIONE DEL TORTO SUBITO IN TEMPI BREVI ED IN MISURA CONGRUA.

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 DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA - SFA "CASA GABBIANO"-

LA COOPERATIVA SOCIALE *GABBIANO SERVIZI* SI PROPONE QUALE ENTE GESTORE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA, LA CUI SEDE OPERATIVA SI TROVA IN VIA DON GERVASINI, 35 – MILANO.

IL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA) ISCRITTO NELL'ELENCO DEI SOGGETTI ACCREDITATI PER LA GESTIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (D.D. N°6192 DEL 28/07/2022) È UN SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE RIVOLTO A PERSONE DISABILI CHE, PER LORO CARATTERISTICHE, NON NECESSITANO DI SERVIZI AD ALTA PROTEZIONE, MA DI INTERVENTI A SUPPORTO E SVILUPPO DI ABILITÀ UTILI A CREARE CONSAPEVOLEZZA, AUTODETERMINAZIONE, AUTOSTIMA E MAGGIORI AUTONOMIE SPENDIBILI PER IL PROPRIO FUTURO, NELL'AMBITO DEL CONTESTO FAMILIARE, SOCIALE, PROFESSIONALE. È CARATTERIZZATO DALL'OFFERTA DI PERCORSI SOCIO EDUCATIVI E SOCIO FORMATIVI INDIVIDUALIZZATI, DETERMINATI TEMPORALMENTE E CONDIVISI CON LA FAMIGLIA (DGR N.8/7433 DEL 13/06/08).

FINALITÀ DEL SERVIZIO

LA FINALITÀ DEL SERVIZIO È FAVORIRE L'INCLUSIONE SOCIALE DELLA PERSONA POTENZIANDO O SVILUPPANDO LE SUE AUTONOMIE PERSONALI. IL SERVIZIO CONTRIBUISCE INOLTRE ALL'ACQUISIZIONE DI PREREQUISITI DI AUTONOMIA UTILI ALL'INSERIMENTO PROFESSIONALE CHE DOVRÀ AVVENIRE IN RACCORDO CON I SERVIZI DEPUTATI ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO.

I PROGETTI SOCIO-EDUCATIVI INDIVIDUALI PROPOSTI ALL'UTENZA SONO FINALIZZATI A:

- ACQUISIRE COMPETENZE SOCIALI QUALI: MUOVERSI AUTONOMAMENTE SUL TERRITORIO DEL PROPRIO CONTESTO DI VITA, ORGANIZZARE IL PROPRIO TEMPO, AVER CURA DI SÉ, INTESSERE RELAZIONI SOCIALI.
- ACQUISIRE/RIACQUISIRE IL PROPRIO RUOLO NELLA FAMIGLIA O EMANCIPARSI DALLA FAMIGLIA ATTRAVERSO L'APPRENDIMENTO/ RI-APPRENDIMENTO DI ABILITÀ SPECIFICHE QUALI: CUCINARE, TENERE IN ORDINE LA CASA, ORGANIZZARE SPAZI E TEMPI FAMILIARI, RICONOSCERE E RISPETTARE LE REGOLE SOCIALI E FAMILIARI
- ACQUISIRE PREREQUISITI PER INSERIMENTO/REINSERIMENTO LAVORATIVO, ATTRAVERSO: POTENZIAMENTO DELLE ABILITÀ COGNITIVE, POTENZIAMENTO DELLE ABILITÀ FUNZIONALI RESIDUE, RICONOSCIMENTO E RISPETTO DELLE REGOLE SOCIALI E NEL MONDO DEL LAVORO.

LA COSTRUZIONE DEL PROGETTO DI VITA DELLE SINGOLE PERSONE È IL PIÙ POSSIBILE FAVORITO ATTRAVERSO UN PASSAGGIO TRA I TRE MODULI FORMATIVO-CONSOLIDAMENTO-MONITORAGGIO.

LA FINALITÀ PRINCIPALE DEL SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA DELLA GABBIANO SERVIZI È *LO SVILUPPO DI MAGGIORI LIVELLI DI AUTONOMIA PERSONALE E SOCIALE DEGLI UTENTI* COSÌ DA FAVORIRE UNA PRESENZA ATTIVA DELLA PERSONA DISABILE NELLA COMUNITÀ DI APPARTENENZA ED UN USO AUTONOMO DELLE OPPORTUNITÀ OFFERTE DAL TERRITORIO. VENGONO PROPOSTI INTERVENTI

FINALIZZATI ALL'INCREMENTO DI ABILITÀ UTILI ALLO SVILUPPO DELL'AUTOSTIMA E DELLA FIDUCIA IN SÉ E DI MAGGIORI AUTONOMIE SPENDIBILI PER IL FUTURO. PER CONSEGUIRE TALI OBIETTIVI LAVORIAMO SU DUE FRONTI: UNO INTERNO CHE PREVEDE IL RAGGIUNGIMENTO DI OBIETTIVI SPECIFICI PER OGNI UTENTE ATTRAVERSO ATTIVITÀ MIRATE; UNO ESTERNO FINALIZZATO ALLA CONOSCENZA DEL TERRITORIO E ALLA SPERIMENTAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ CHE QUESTO OFFRE.

STRUMENTO INDISPENSABILE È LA RELAZIONE SIA TRA GLI UTENTI STESSI, SIA TRA COSTORO E GLI OPERATORI: PER QUESTO MOTIVO ABBIAMO STRUTTURATO IL NOSTRO LAVORO IN MODO DA FAVORIRE LA SOCIALIZZAZIONE SIA ALL'INTERNO DELLA SEDE SIA NEGLI AMBITI ESTERNI.

DESTINATARI E CAPACITÀ RICETTIVA

LA CAPACITÀ RICETTIVA DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA NON VIENE IDENTIFICATA CON UN NUMERO DI POSTI, MA BASANDOSI IL SERVIZIO SUI PROGETTI INDIVIDUALIZZATI, SUL NUMERO MASSIMO DI PROGETTI CONTEMPORANEAMENTE ATTIVI, LA CUI MASSIMA CAPACITÀ PROGETTUALE È DEFINITA IN 35 PROGETTI, COME STABILITO NELLA DELIBERA (DGR. N° 8/7433 DEL 30/06/2008).

IL SERVIZIO È DESTINATO A:

- PERSONE DISABILI DI ETÀ COMPRESA TRA I 16 ED I 35 ANNI;
- PERSONE DI ETÀ SUPERIORE AI 35 ANNI CON ESITI DA TRAUMA O DA PATOLOGIE INVALIDANTI CHE, DIMESSI DAL SISTEMA SANITARIO O SOCIO SANITARIO NECESSITINO, PER UNA LORO INCLUSIONE SOCIALE, DI UN PERCORSO DI ACQUISIZIONE DI ULTERIORI ABILITÀ SOCIALI;
- NON POSSONO ACCEDERE ALLO SFA PERSONE CON PREVALENZA DI PATOLOGIE PSICHIATRICHE O IN SITUAZIONE DI DIPENDENZA DA SOSTANZE.

FUNZIONAMENTO

IL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA DELLA COOPERATIVA *GABBIANO SERVIZI* SI IMPEGNA A ORGANIZZARE LE ATTIVITÀ SECONDO I MODULI DI INTERVENTO PREVISTI DALLA DGR. N° 8/7433 DEL 30/06/2008 GARANTENDO IL FUNZIONAMENTO ANNUO PER 47 SETTIMANE COMPLESSIVE PER ANNO SOLARE CON ESCLUSIONE DEI FESTIVI E ALTRI GIORNI DI CHIUSURA:

MODULO FORMATIVO DELLA DURATA MASSIMA DI TRE ANNI, ALL'INTERNO DEL QUALE VENGONO REALIZZATI GLI INTERVENTI E LE ATTIVITÀ NECESSARIE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI NEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO. IL SERVIZIO SARÀ APERTO PER 20 ORE SETTIMANALI.

L'ORARIO DI APERTURA ATTUALE È MARTEDÌ, MERCOLEDÌ, GIOVEDÌ, VENERDÌ DALLE ORE 09.30 ALLE 14.30 FATTI SALVI I GIORNI FESTIVI.

MODULO DI CONSOLIDAMENTO DELLA DURATA MASSIMA DI 2 ANNI. È PREVISTO PER COLORO CHE NON ABBIANO RAGGIUNTO PIENAMENTE, DURANTE IL PERCORSO DEL MODULO FORMATIVO, GLI OBIETTIVI PREVISTI DAL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO. IL MODULO DI CONSOLIDAMENTO DEVE MIRARE AD UNA GRADUALE RIDUZIONE DELL'INTERVENTO DELLO SFA FINO ALLA DIMISSIONE CHE

PUÒ AVVENIRE PER UNA RAGGIUNTA INTEGRAZIONE PERSONALE, SOCIALE E/O LAVORATIVA (CON L'EVENTUALE ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO) OPPURE PER NECESSITÀ DI INTERVENTI CHE RICHIEDONO UNA MAGGIORE PROTEZIONE SOCIALE O SOCIO SANITARIA. IL SERVIZIO SARÀ APERTO PER 17 ORE SETTIMANALI.

L'ORARIO SETTIMANALE DEL MODULO DI CONSOLIDAMENTO È LEGATO AL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO E ALLE ESIGENZE DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA, ENTRO L'ORARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO.

MODULO DI MONITORAGGIO FACOLTATIVO, RISERVATO A PERSONE CHE HANNO CONCLUSO IL PERCORSO DI CONSOLIDAMENTO O CHE, PUR NON AVENDO FREQUENTATO ALCUN MODULO, NECESSITANO SU SEGNALAZIONE DEL SERVIZIO INVIANTE, DI INTERVENTI DI SOSTEGNO TEMPORANEO DA PARTE DELLO SFA, PER AFFRONTARE NUOVE SITUAZIONI DI VITA O SITUAZIONI DI CRISI. IL SERVIZIO SARÀ APERTO PER 10 ORE SETTIMANALI.

L'ORARIO SETTIMANALE DEL MODULO DI MONITORAGGIO È LEGATO AL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO E ALLE ESIGENZE DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA, ENTRO L'ORARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO.

IL PERCORSO SFA VARIA IN RELAZIONE AGLI OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE O RAGGIUNTI, È CARATTERIZZATO DA UNA FLESSIBILITÀ:

- LA DURATA DEGLI INTERVENTI NON NECESSARIAMENTE CORRISPONDE ALLA DURATA STANDARD PREVISTA;
- AL TERMINE DI UN MODULO SI ATTIVA IL MODULO SUCCESSIVO NEL MOMENTO IN CUI SI RITIENE NECESSARIO LAVORARE ULTERIORMENTE PER CONSOLIDARE GLI OBIETTIVI PARZIALMENTE RAGGIUNTI;
- LE DIMISSIONI PER RAGGIUNTA INTEGRAZIONE PERSONALE, SOCIALE E/O LAVORATIVA O PER LA NECESSITÀ DI INTERVENTI DI MAGGIORE PROTEZIONE, POSSONO AVVENIRE ANCHE PRIMA DEL TERMINE PREVISTO DAL PERCORSO;
- L'INSERIMENTO, PER PERSONE CHE NECESSITANO INTERVENTI DI SOSTEGNO TEMPORANEO PER AFFRONTARE NUOVE SITUAZIONI DI VITA O SITUAZIONI DI CRISI, È PREVISTO NEL MODULO DI MONITORAGGIO.

APERTURA DEL SERVIZIO

DAL MESE DI SETTEMBRE 2023 IL SERVIZIO SARA' APERTO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ CON I SEGUENTI ORARI: LUNEDÌ 9.30-13.30, MARTEDÌ 9.30-14.30, MERCOLEDÌ 9.30-13.30, GIOVEDÌ 9.30-14.30, VENERDÌ 10.00-12.00. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO È GARANTITA PER UN MASSIMO DI **47** SETTIMANE COMPLESSIVE PER ANNO SOLARE DI APERTURA, SECONDO GLI STANDARD DI FUNZIONAMENTO PREVISTI DALLA NORMATIVA REGIONALE, CON ESCLUSIONE DEI FESTIVI E ALTRI GIORNI DI CHIUSURA. PER IL **2023** È PREVISTO IL SEGUENTE CALENDARIO DI APERTURA (ESCLUSO IL MESE DI AGOSTO): DA MARTEDÌ 3 GENNAIO A VENERDÌ 29 DICEMBRE CON I SEGUENTI GIORNI DI CHIUSURA PER FESTIVITÀ/PONTI: VENERDÌ 6 GENNAIO, MARTEDÌ 25 APRILE, LUNEDÌ 1 MAGGIO, VENERDÌ 2 GIUGNO, MERCOLEDÌ 1 NOVEMBRE, GIOVEDÌ 7 DICEMBRE E VENERDÌ 8 DICEMBRE, LUNEDÌ 25 E MARTEDÌ 26 DICEMBRE.

SEDE

LA SEDE OPERATIVA SI TROVA NELLA ZONA 7 A OVEST DI MILANO, NEL QUARTIERE BAGGIO, IN VIA DON GERVASINI 35, AL PIANO TERRA. LE ATTIVITÀ CONNESSE AL SERVIZIO VENGONO REALIZZATE ANCHE ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE STRUTTURALI E STRUMENTALI DEL TERRITORIO.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

METODOLOGIA DI INTERVENTO

LE PRESTAZIONI SONO DI NATURA EDUCATIVA E SONO PIANIFICATE SECONDO LE SEGUENTI PROCEDURE ED ISTRUZIONI OPERATIVE:

- VALUTAZIONE INIZIALE UTENTE (OSSERVAZIONE, PROFILO FUNZIONALE)
- STESURA PROGETTO INDIVIDUALIZZATO ANNUALE CON LE SEGUENTI FINALITÀ GENERALI:
  - SVILUPPO E ACQUISIZIONE DI MAGGIORI AUTONOMIE PERSONALI E ABILITÀ SOCIALI
  - SVILUPPO PERSONALE E RELAZIONALE (CONSAPEVOLEZZA DI SÉ, SVILUPPO DELL'ADULTITÀ, CRESCITA DELL'AUTOSTIMA E DELLA FIDUCIA IN SÉ)
  - FAVORIRE L'INTEGRAZIONE SOCIALE CON IL TERRITORIO DI APPARTENENZA ATTRAVERSO LA COSTRUZIONE DI UNA RETE DI RELAZIONI SOCIALI SIGNIFICATIVE;
  - POTENZIAMENTO DELLE COMPETENZE COGNITIVE E DELLE ABILITÀ FUNZIONALI RESIDUE AL FINE DI ACQUISIRE PREREQUISITI PER UN INSERIMENTO LAVORATIVO.
- COMPILAZIONE/AGGIORNAMENTO PERIODICO DELLA CARTELLA EDUCATIVA INDIVIDUALE (SCHEDA UTENTE CHE CONTIENE INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ANAGRAFICA DELL'UTENTE, ALLA SITUAZIONE FAMILIARE, ALLA STORIA; IL PROFILO FUNZIONALE; IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO E LE SCHEDE ATTIVITÀ; LA TABELLA SETTIMANALE E IL DIARIO UTENTE)
- PROGRAMMAZIONE GENERALE DELLE ATTIVITÀ
- VERIFICHE ANNUALI

ATTIVITÀ

LE ATTIVITÀ PROPOSTE SONO CONTENUTE NEL **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO** (SCHEDE ATTIVITÀ) IN CONSIDERAZIONE SIA DEL GRADO DI DISABILITÀ CHE DEL LIVELLO DI AUTONOMIA DI CIASCUN UTENTE. NEL PROGETTO VENGONO DECLINATI GLI OBIETTIVI GENERALI E INDIVIDUALI SPECIFICI CHE CONSENTANO ALLA PERSONA DI ACQUISIRE ABILITÀ PERSONALI E COMPETENZE SOCIALI; VENGONO DEFINITI I TEMPI DI REALIZZAZIONE, LE ATTIVITÀ PROPOSTE, GLI STRUMENTI ADOTTATI, LA TEMPISTICA E LE MODALITÀ PER CONSEGUIRLI, LA VALUTAZIONE DEI PERCORSI FATTI E I RISULTATI RAGGIUNTI (ANNUALI). LA SUA VERSIONE DEFINITIVA PRESUPPONE UN ACCORDO TRA IL SERVIZIO, IL SOGGETTO INTERESSATO E LA FAMIGLIA. IL PROGETTO VIENE CONDIVISO ANCHE CON ALTRE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL PROGETTO DI VITA DELL'UTENTE. AGLI UTENTI VENGONO OFFERTI INTERVENTI ALL'INTERNO DELLA SEDE ED ATTIVITÀ SOPRATTUTTO ALL'ESTERNO DELLA STRUTTURA AVVALENDOSI ANCHE DI ENTI E SERVIZI PUBBLICI PER DARE LA POSSIBILITÀ DI CONOSCERE E SPERIMENTARE L'UTILIZZO DEI SERVIZI E PER FAVORIRE UNA PRESENZA ATTIVA DELLA PERSONA NEL TERRITORIO DI APPARTENENZA. SI ATTIVANO IN VARIE FORME E A VARI LIVELLI DI IMPEGNO PERCORSI SOCIALIZZANTI (PREVALENTEMENTE PER PERSONE

CON BUONI LIVELLI DI AUTONOMIA E CAPACITÀ DI SPOSTARSI SUL TERRITORIO). LA FINALITÀ PRINCIPALE DELLE PROPOSTE È QUELLA DI SPERIMENTARE LE COMPETENZE INDIVIDUALI E LE CAPACITÀ RELAZIONALI E DI AMBIENTARSI IN UN CONTESTO SOCIALE PSEUDO LAVORATIVO.

PRESENTIAMO A TITOLO ESEMPLIFICATIVO POSSIBILI PROPOSTE DI ATTIVITÀ

ATTIVITÀ INTERNE
- ORIENTAMENTO AI SERVIZI/AL PROPRIO PROGETTO DI VITA
- LABORATORIO DI ECONOMIA DOMESTICA E CUCINA
- CORSO SULL'EURO
- ATTIVITÀ COGNITIVA
- ATTIVITÀ AL PC – CORSO SUL WEB
- LABORATORIO MOTORIO-ESPRESSIVO
- LABORATORIO GRAFICO-ESPRESSIVO
- LABORATORIO SULLE EMOZIONI
- RIUNIONE DI GRUPPO FREQUENTANTI
ATTIVITÀ ESTERNE
- PERCORSI SOCIALIZZANTI
- USCITE SUL TERRITORIO – CONOSCENZA E UTILIZZO DEI MEZZI PUBBLICI
- PROGETTO 'MUSEO PER TUTTI' – PERCORSO 'GALLERIE D'ITALIA'
- COMMISSIONI ALL'ESTERNO
- CONOSCENZA E UTILIZZO SERVIZI (BIBLIOTECA, SUPERMERCATO…)
- ATTIVITÀ SPORTIVA
- AUTOGESTIONE

PRESTAZIONE ACCESSORIA: IL PASTO

PER LE PERSONE CHE FREQUENTANO IL SERVIZIO È PREVISTA LA CONSUMAZIONE DI UN PASTO GIORNALIERO.

I PASTI VENGONO CONSEGNATI IN CONFEZIONI TERMICHE MONOPORZIONE DALLA DITTA DI CATERING.

I PASTI SONO COMPOSTI DA UN PRIMO, UN SECONDO, UN CONTORNO E UN PANINO. INOLTRE SONO PREVISTE DIETE SPECIALI PER MOTIVI DI RELIGIONE O DI SALUTE (INDICAZIONE MEDICA). GLI OSPITI POSSONO SCEGLIERE NELL'AMBITO DI PROPOSTE SETTIMANALI IN BASE A PREFERENZE, EVENTUALI RESTRIZIONI CALORICHE E NEL RISPETTO DEI CRITERI PER LA "DIETA LIBERA" SECONDO I VALORI NUTRIZIONALI DISPOSTI DAL MINISTERO DELLA SALUTE.

GIORNATA TIPO (martedì, giovedì)

9.30- 9.45	ACCOGLIENZA (lunedì-giovedì)
10.00-12.00	ATTIVITÀ
12.15-13.30	PRANZO E RIORDINO(lunedì-giovedì)
13.30-14.30	ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI (martedì, giovedì)

*PER QUANTO RIGUARDA L'ORGANIZZAZIONE ORARIA DEI MODULI DI CONSOLIDAMENTO E MONITORAGGIO L'EQUIPE, IN ACCORDO CON LE FAMIGLIE, HA PROPOSTO UNA RIDUZIONE DEI GIORNI DI FREQUENZA IN BASE AL MONTE ORE SETTIMANALE.

PERSONALE

LO SFA SI AVVALE DI UN'ÉQUIPE DI OPERATORI COMPOSTA DALLE SEGUENTI FIGURE PROFESSIONALI:

- COORDINATORE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA CON ANCHE FUNZIONI EDUCATIVE,
- EDUCATORI PROFESSIONALI
- PSICOTERAPEUTA DI SUPPORTO ALL'EQUIPE E PER LA SUPERVISIONE

TUTTO IL PERSONALE È IN POSSESSO DEL TITOLO DI STUDIO RICHIESTO (DGR 8/7433 DEL 13 GIUGNO 2008). IN BASE ALLE ATTIVITÀ CI SI AVVALE INOLTRE DELLA COLLABORAZIONE DI TERAPISTI E MAESTRI D'ARTE.

ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA SONO PRESENTI ANCHE VOLONTARI: SOCI VOLONTARI DELLA COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI E VOLONTARI INVIATI DALL'ASSOCIAZIONE *IL GABBIANO – NOI COME GLI ALTRI.*

IL SERVIZIO POTREBBE ACCOGLIERE STUDENTI TIROCINANTI PROVENIENTI DA ISTITUTI SCOLASTICI SUPERIORI O UNIVERSITÀ.

LO STAFF SI AVVALE INOLTRE DELLA COLLABORAZIONE DI:

- COORDINATORE SERVIZI DELLA COOPERATIVA
- PERSONALE AMMINISTRATIVO
- PERSONALE ADDETTO ALLE PULIZIE E IGIENIZZAZIONE.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

LO SFA DISPONE DI UN PIANO DI FORMAZIONE ANNUALE PREDISPOSTO DAL COORDINATORE A VALLE DI UN'ANALISI DEI BISOGNI CHE COINVOLGE TUTTI I DIPENDENTI NEL SERVIZIO. L'AGGIORNAMENTO CONTINUO DEL PERSONALE SFA, OLTRE ALLA FORMAZIONE OBBLIGATORIA EX LEGE 81/2008, È IMPORTANTE ALLO SCOPO DI MIGLIORARE LE CONOSCENZE TEORICHE E PRATICHE UTILI AL PROPRIO LAVORO.

SONO PREVISTI MOMENTI STRUTTURATI DI EQUIPE (A CADENZA SETTIMANALE) CHE COINVOLGONO IL PERSONALE EDUCATIVO, IL COORDINATORE E LA PSICOLOGA. SI PREVEDONO, OCCASIONALMENTE, INCONTRI CON LA COORDINATRICE GENERALE DEI SERVIZI E MOMENTI DI SUPERVISIONE A SUPPORTO NELLA GESTIONE CLINICA DEI CASI.

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 E RISERVATEZZA. IL PERSONALE È TENUTO AD INDICARE LE PROPRIE GENERALITÀ SIA NEL RAPPORTO PERSONALE SIA NELLE COMUNICAZIONI TELEFONICHE.

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

VISITE GUIDATE

IL RICHIEDENTE E/O I SUOI FAMILIARI POSSONO VISITARE LA STRUTTURA, PREVIO APPUNTAMENTO CON IL COORDINATORE DEL SERVIZIO, 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 AL NUMERO TELEFONICO **375/7196726** .

PER GLI UTENTI CHE SARANNO PRESI IN CARICO TRAMITE **ACCREDITAMENTO** CON ENTI PUBBLICI È NECESSARIO SEGUIRE LA PROCEDURA PREVISTA DAI SERVIZI SOCIALI PREPOSTI.

LE FAMIGLIE POSSONO ACCEDERE AL SERVIZIO ANCHE IN FORMA **PRIVATA**. A SEGUITO DEL PRIMO CONTATTO VIENE FISSATO IL PRIMO INCONTRO CON L'UTENTE E/O NUCLEO FAMILIARE, IN PRESENZA DELLA COORDINATRICE E DELL'EDUCATORE PER RACCOGLIERE I DATI ANAMNESTICI NECESSARI PER LA VALUTAZIONE DI IDONEITÀ AL SERVIZIO. L'EQUIPE PRESENTA IL SERVIZIO E RACCOGLIE INFORMAZIONI, NELLA SCHEDA UTENTE, E DOCUMENTAZIONI UTILI ALLA STESURA DEL PROGETTO E DELLA CARTELLA INDIVIDUALE CONCORDANDO CON I FAMILIARI LE MODALITÀ E I TEMPI DELLA PRESA IN CARICO.

GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

PER I CITTADINI RESIDENTI NEL COMUNE DI MILANO LA LISTA D'ATTESA È GESTITA DA PARTE DELL'UNITÀ COORDINAMENTO DEI SERVIZI DIURNI. ATTUALMENTE NON È PRESENTE UNA LISTA D'ATTESA PER UTENTI SOLVENTI.

PRESA IN CARICO

LA STRUTTURA VALUTA LA PRESA IN CARICO ATTRAVERSO DUE CRITERI DI SEGUITO DESCRITTI:

IDONEITÀ	DISPONIBILITÀ
✓ COMPATIBILITÀ AMBIENTALE ✓ CONGRUENZA DEI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA CON LE CARATTERISTICHE SOCIO-EDUCATIVE DELLA PERSONA	✓ 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.

PROCEDURA

- 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 FORMALIZZAZIONE DELLA PRESA IN CARICO
- PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ
- RIUNIONI PERIODICHE DI VERIFICA PER IL MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E DELLE ATTIVITÀ

Documenti

AL MOMENTO DELLA PRESA IN CARICO DEVONO ESSERE CONSEGNATI I SEGUENTI DOCUMENTI:

- COPIA DELLA TESSERA S.S.N.
- COPIA DELLA CARTA D'IDENTITÀ
- COPIA DEL CODICE FISCALE
- 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
- COPIA DOCUMENTAZIONE DI EVENTUALI ALTRE PATOLOGIE
- 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

MODALITÀ DI DIMISSIONE

LE DIMISSIONI SARANNO VALUTATE DALL'EQUIPE COINVOLGENDO I FAMILIARI E I SERVIZI SOCIALI DI RIFERIMENTO, SE E QUANDO IL P.I. AVRÀ ESAURITO LA SUA VALIDITÀ D'INSERIMENTO E/O S'IMPORRÀ LA NECESSITÀ DI PREDISPORRE UN NUOVO PIANO D'INTERVENTO.

SONO PREVISTE LE SEGUENTI MODALITÀ DI DIMISSIONE:

- *PER RAGGIUNTA INTEGRAZIONE PERSONALE, SOCIALE E/O LAVORATIVA:* AL TERMINE DEI MODULI FORMATIVO, DI CONSOLIDAMENTO E MONITORAGGIO.
- *PER PERSONE GIÀ INSERITE:* A CAUSA DELLA CONDIZIONE SOCIO SANITARIA DELL'UTENTE CHE NECESSITA DI UN SERVIZIO A MAGGIORE PROTEZIONE SOCIALE O SOCIO-SANITARIA. VIENE RICHIESTO AL SERVIZIO SOCIALE REFERENTE UN INCONTRO; LA VALUTAZIONE DELL'ÉQUIPE DI NON

CONFORMITÀ DEL SERVIZIO, IN RELAZIONE AI BISOGNI INDIVIDUALI DELL'UTENTE, VIENE CONDIVISA CON I FAMILIARI DELLA PERSONA INTERESSATA.

- *PER CONCLUSIONE DEL PERIODO DI PROVA:* LA VALUTAZIONE DELL'ÉQUIPE 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.
- PER VOLONTÀ DELLA PERSONA, DEI FAMILIARI O DEI SERVIZI SOCIALI DI RIFERIMENTO

LA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO PUÒ AVVENIRE ANCHE PER INSODDISFAZIONE DELLO STESSO E/O DEL NUCLEO FAMILIARE PER IL SERVIZIO EROGATO. SI PREVEDE 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.

CORRISPETTIVO

VIENE RICONOSCIUTA UNA TARIFFA INDIVIDUALE ORARIA PARI A:**

MODULO	ORARI APERTURA	ORE SETTIMANALI	TARIFFE (€) *
FORMATIVO	DIURNO	20 ORE	10,20 €
CONSOLIDAMENTO	DIURNO	17 ORE	10,20 €
MONITORAGGIO	DIURNO	10 ORE	10,20 €

*IVA AL 5% ESCLUSA

**E' PREVISTO IL RICONOSCIMENTO ECONOMICO DELLE ORE DI ASSENZA, ANCHE NON CONTINUATIVE, PER UN MASSIMO DI N.100 ORE ANNUE PER CIASCUN UTENTE INSERITO NEL MODULO FORMATIVO O CONSOLIDAMENTO, QUALE GARANZIA DEL MANTENIMENTO DEL POSTO E DI N. 50 ORE ANNUE PER CIASCUN UTENTE INSERITO NEL MODULO DI MONITORAGGIO. LE ORE DI ASSENZA POSSONO ESSERE RECUPERATE ENTRO LA STESSA MENSILITÀ.

LA TARIFFA DEFINITA ALL'ATTO DI INGRESSO PUÒ SUBIRE VARIAZIONI DETERMINATE DA DELIBERA DI VARIAZIONE DEL 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 REGIONALI.

L'EVENTUALE DIMISSIONE, PER CONSIDERAZIONI NON AFFERIBILI AL NOSTRO ENTE, DOVRÀ ESSERE COMUNICATA CON UN PREAVVISO DI 30 GIORNI.

Per gli utenti solventi in forma privata

LA SOMMINISTRAZIONE E CONSUMAZIONE DEL PASTO, SE PREVISTA ALL'INTERNO DEL PROGETTO INDIVIDUALE, COMPATIBILMENTE AI GIORNI E ALLE ORE DI FREQUENZA, PUÒ PREVEDERE UN'INTEGRAZIONE A CARICO DELLE FAMIGLIE PARI A € 2,60/DIE/PRO CAPITE.

Per gli utenti inviati dal comune di Milano

- La quota, a carico della persona con disabilità o della famiglia, per ogni pasto consumato è pari a € 2,60/die. Tale importo va versato alla segreteria della cooperativa.
- Dal giorno 1 aprile 2022 ha avuto inizio la fase sperimentale prevista nella Deliberazione di Giunta Comunale n.396 del 20.03.2020 e n.180 del 18.02.2022 per la partecipazione ai costi di frequenza dei servizi diurni cittadini per persone con disabilità. La quota mensile è diversificata in tre fasce secondo indicatore ISEE Socio Sanitario salvo il diritto all'esenzione da tale contributo, in presenza di redditi inferiori al limite stabilito dalla Giunta Comunale di Milano.

Fascia ISEE **ISEE Ordinario < 6000**	**Importo mensile moduli 20 ore** Gratuità	**Importo mensile moduli 17 ore** Gratuità	**Importo mensile Moduli 10 ore** Gratuità	**Numero mensilità**
Fascia ISEE Socio-Sanitario				
0>2.000	€ 21	€ 18	€ 11	11
2.001/6.000	€ 38	€ 32	€ 19	11
>6.001	€ 74	€ 63	€ 37	11

La mancata presentazione dell'attestazione comporterà l'applicazione della quota massima

Partecipazione famiglie e utenti

Si ritiene di fondamentale importanza la collaborazione e il confronto con le famiglie poiché per sua natura, la famiglia è il contesto privilegiato di relazioni significative ed ha un ruolo importante nel coadiuvare l'opera educativa e di integrazione sociale che il servizio propone.

La collaborazione con la famiglia si concretizza in una modalità di reciproca informazione, partecipazione e collaborazione:

- Coordinamento famiglie/ADS

È prevista la costituzione di un coordinamento famigliari e/o ADS che elegge al suo interno un rappresentante.

- Incontri con le famiglie
- Colloqui individuali
- Riunione aperta
- Partecipazione a momenti di socializzazione
- Coinvolgimento degli utenti attraverso riunioni settimanali e rilevazione della soddisfazione attraverso questionario e colloqui individuali

STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

CI SI IMPEGNA A MANTENERE NEL TEMPO L'ATTIVITÀ DI VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEI SEGUENTI STRUMENTI:

- INDIVIDUAZIONE DI INDICATORI INTERNI PER MISURARE GLI OBIETTIVI RAGGIUNTI RISPETTO AL PI
- COLLOQUI CON GLI UTENTI
- COLLOQUI CON I FAMIGLIARI O TUTORI/AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO DEGLI UTENTI
- INCONTRI DI VERIFICA CON I SERVIZI DI RETE
- QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE
- SCHEDE DI RECLAMO/SUGGERIMENTO
- RIUNIONI DI EQUIPE E VERIFICHE PERIODICHE

PER MONITORARE L'ANDAMENTO DEL SERVIZIO E IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PROPOSTI, VERRANNO UTILIZZATI QUESTIONARI DI GRADIMENTO.

STANDARD DI QUALITA'

L'ELEMENTO DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ IN TUTTE LE SUE DIMENSIONI È RAPPRESENTATO IN PRIMO LUOGO DAL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL **CITTADINO** CHE DIPENDE DALLA PERCEZIONE DELLA CONGRUENZA O INCONGRUENZA TRA ASPETTATIVE E SERVIZI OFFERTI.

LA VALUTAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI VERRÀ GARANTITA ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE ANNUALE DEI QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ALLE FAMIGLIE. PER STIMARE QUALE IMPATTO GLI INTERVENTI OFFERTI PRODUCONO NEI CONFRONTI DEI DESTINATARI DIRETTI SONO STATI INDIVIDUATI I SEGUENTI INDICATORI:

- CONOSCENZA DELLE FINALITÀ GENERALI DEL SERVIZIO E DEI PROGETTI INDIVIDUALIZZATI;
- VALUTAZIONE DELLA PERTINENZA DEGLI INTERVENTI IN RELAZIONE AI BISOGNI;
- VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ACCESSORI (MENSA, PULIZIA);
- RELAZIONI ATTIVATE CON IL SERVIZIO, DISPONIBILITÀ E COLLABORAZIONE DEL PERSONALE CON LA FAMIGLIA. SI RITIENE MOLTO IMPORTANTE IL COINVOLGIMENTO DELLA PERSONA DISABILE STESSA, CON LA QUALE CI SI CONFRONTA SULLE LINEE GENERALI DEL PROGETTO, SULLE PROPOSTE DI ATTIVITÀ E VALUTAZIONI FINALI, AL FINE DI AIUTARE LE PERSONE AD ESSERE SEMPRE PIÙ PROTAGONISTE RESPONSABILI DEL PROPRIO PROGETTO DI VITA. NEL MESE DI GIUGNO GLI UTENTI FRUITORI DEL SERVIZIO COMPILANO UN QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE, I DATI EMERSI SARANNO UTILIZZATI IN FASE DI PROGRAMMAZIONE NEL MESE DI SETTEMBRE.

SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI, FAMIGLIA, OPERATORI, ENTI

IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FRUITORI DEL SERVIZIO È COSÌ RILEVATO:

- SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DIRETTI E INDIRETTI (*QUESTIONARIO UTENTI ALL. 2A E ALLEGATO 2B QUESTIONARIO FAMIGLIE ALL.3)*
- SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE LAVORATORI (*QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE LAVORATORI ALL.4)*

SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI ENTI FINANZIATORI E CO-REALIZZATORI COOPERATIVA (QUESTIONARIO ENTI CO-REALIZZATORI E FINANZIATORI ALL. 5)

- COLLOQUI UTENTI E FAMIGLIE
- COLLOQUI OPERATORI, RIUNIONI DI EQUIPE E SUPERVISIONI

I RISULTATI VENGONO RIELABORATI E DISCUSSI A VARI LIVELLI ALL'INTERNO DELLA COOPERATIVA DIVENENDO FONDAMENTO PER INDIVIDUARE GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO. INOLTRE I RISULTATI E GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PREVISTI VENGONO DIFFUSI ATTRAVERSO LA DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO BILANCIO SOCIALE A TUTTI GLI STAKEHOLDER DELLA COOPERATIVA.

GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

LA POSSIBILITÀ DI FORMULARE OSSERVAZIONI E DI EFFETTUARE RECLAMI È UNA COMPONENTE INSOSTITUIBILE DELLA TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI. L'OSSERVAZIONE ED IL RECLAMO SERVONO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI E SONO IL SEGNO DELL'INTERESSE PER IL SERVIZIO OFFERTO. IL RECLAMO NON È SOLO UN DIRITTO, MA ANCHE UNA OBBLIGAZIONE CHE NASCE DALLO SPIRITO DI COLLABORAZIONE CUI DEVE ESSERE IMPRONTATO IL RAPPORTO TRA DITTA ACCREDITATA E FRUITORE; QUEST'ULTIMO È TENUTO A SEGNALARE CON LA MASSIMA TEMPESTIVITÀ OGNI EVENTUALE RILIEVO, DOGLIANZA O RICHIESTA CONCERNENTE IL SERVIZIO, LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATA, LA CORRETTEZZA DEL RAPPORTO CON IL PERSONALE INCARICATO. POSSONO PRESENTARE RECLAMO I COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE FRUITORE DELLE PRESTAZIONI O TERZI DELEGATI DAGLI INTERESSATI. 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 (*ALL. 1*). LA COORDINATRICE PROVVEDE AD EFFETTUARE LE OPPORTUNE VERIFICHE PROVVEDE A CORREGGERE L'ERRORE SEGNALATO; ALL'EVENTUALE VARIAZIONE DELLA PROCEDURA ADOTTATA AL FINE DI NON RIPETERE L'ERRORE; A FORNIRE RISPOSTA SCRITTA AL CITTADINO CHE HA INOLTRATO IL RECLAMO ENTRO 30 GIORNI. 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.

SISTEMA INFORMATIVO

IL "SISTEMA INFORMATIVO" DELL'UNITÀ DI OFFERTA SFA "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. ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA SI È DOTATI DI SISTEMA INFORMATICO (POSTAZIONI PC, UNA LINEA INTERNET, INDIRIZZO POSTA ELETTRONICA) ADEGUATO PER ASSOLVERE AL DEBITO INFORMATIVO (MODALITÀ E SCADENZE STABILITE DALLA REGIONE E DAL COMUNE).

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 COMUNE, 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

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.

ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08

IL SERVIZIO SFA 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. IL PERSONALE NON POTRÀ IN NESSUN CASO E PER NESSUN MOTIVO DIVULGARE NOTIZIE RIGUARDANTI L'UTENZA. L'UTENTE HA INFATTI DIRITTO, SULLA BASE DELL'INFORMATIVA RICEVUTA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 196 DEL 30/6/2003 (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.

COME CONTATTARCI

PER QUALSIASI TIPO DI INFORMAZIONE POTETE CONTATTARCI:

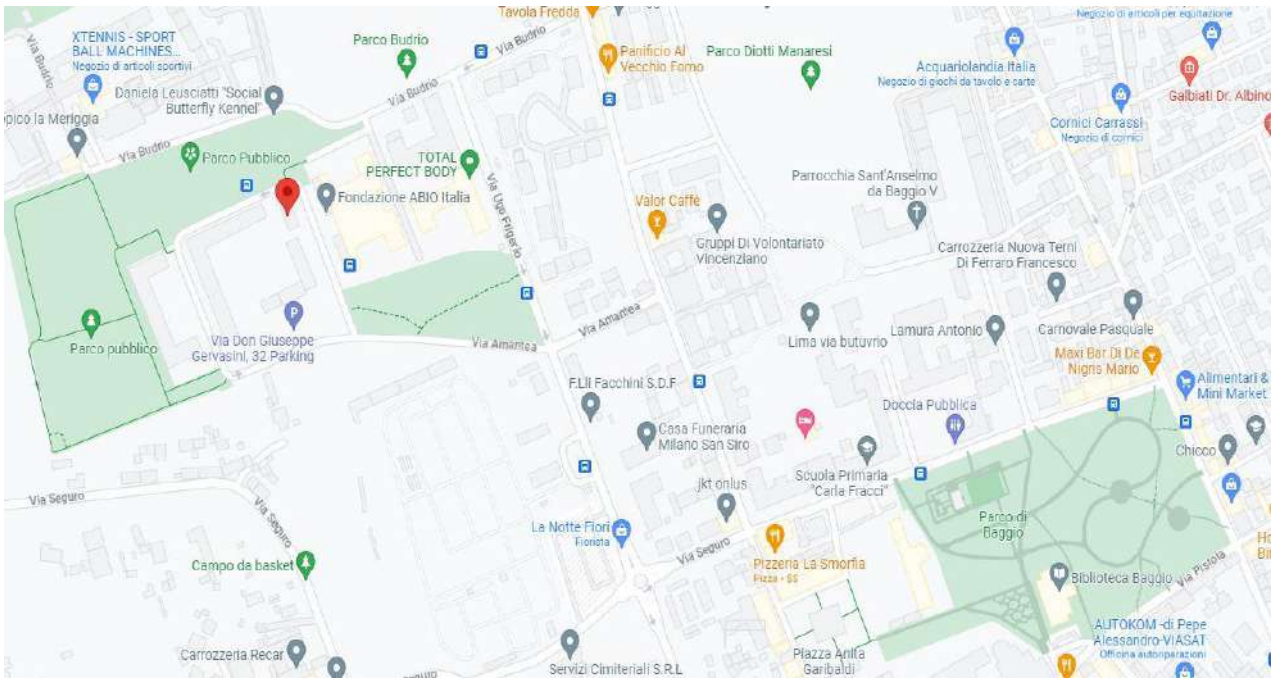
- AI SEGUENTI N. DI TELEFONO:
  02/48929202 (UFFICIO COOPERATIVA)
  375/7196726
- A MEZZO E-MAIL ALL'INDIRIZZO:
  SFA@GABBIANOSERVIZICOOP.ORG
  GABBIANO@GABBIANOSERVIZICOOP.ORG
- ATTRAVERSO IL NOSTRO SITO WEB WWW.GABBIANOSERVIZICOOP.ORG

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 SERVIZIO FORMATIVO ALL'AUTONOMIA DELLA COOPERATIVA *GABBIANO SERVIZI* SI TROVA NELLA ZONA 7 A OVEST DI MILANO, IN VIA DON GERVASINI,35 A BAGGIO MILANO.
DALL'HINTERLAND BISOGNA PERCORRERE LA TANGENZIALE OVEST DI MILANO FINO ALL'USCITA N° 4 (BAGGIO – CUSAGO) E ORIENTARSI VERSO IL QUARTIERE BAGGIO

PER RAGGIUNGERCI CON I MEZZI PUBBLICI:
BUS 67/433 – FERMATA VIA QUINTO ROMANO VIA ROANE (MI)
BUS 76 – FERMATA VIA DON GERVASINI



ELENCO ALLEGATI

- CODICE ETICO
- MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI *(ALL.1)*
- QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE - UTENTI *(ALL.2A-ALL.2B)*
- QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE - FAMIGLIE *(ALL.3)*
- QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE - OPERATORI (*ALL.4)*
- QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE - ENTI (ALL.5)
- CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ (ALL. 6)

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
Banco BPM-MI ag. 00392 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

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/Ads
- 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 SFA

Anno 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

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

11. Se sì, quali?

- 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

VERIFICA FINALE SFA 2022/2023

- **Tra le attività proposte nel corso dell'anno quali ho preferito?**

-……..

Perché?----------

-……..

Perché?----------

-……..

Perché?----------

- **In quali attività ho avuto maggiori difficoltà?**

-……..

Perché?----------

-……..

Perché?----------

- **Quali attività trovo più utili per la mia crescita?**

-……

Perché?----------

-……..

Perché?----------

-……..

Perché?----------

- **Proposte di attività per l'anno prossimo:**

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– Servizio SFA

Nome e Cognome (facoltativo)

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

Responsabile: Pedrana Olga

Sede e Orario: Via Canevari, 24 Milano. Orario: Mar – Ven 9.30 -14.30 (modulo formativo)

Obiettivi: Incrementare abilità e autonomie personali, acquisire competenze sociali (muoversi autonomamente sul territorio, organizzare il proprio tempo); favorire lo sviluppo personale e relazionale (consapevolezza di sé, sviluppo dell'adultità, crescita dell'autostima); acquisire prerequisiti per un inserimento lavorativo

Modalità di funzionamento: si rivolge a persone disabili che per loro caratteristiche non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale.

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?**

3. **Ritiene che la collaborazione e la disponibilità degli operatori del servizio sia:**

Partita Iva e Codice Fiscale 13189220158 - Reg.Imprese MI-2000-215453 – REA Milano 1625635
Banca BPM-MI ag. 00392 Milano – IBAN: IT45L0503401694000000027930

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 sua esperienza, 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. 00392 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 **SFA** ANNO 2022

Nome e Cognome (facoltativo)

Gentile collega, ti chiediamo di esprimere una valutazione del livello di soddisfazione come lavoratore della Gabbiano Servizi.
Per la cooperativa è importante conoscere la tua opinione, avere il tuo parere, per poter rileggere quanto è avvenuto nel corso del 2022, in un'ottica di miglioramento per il futuro. Buona compilazione!

*Chiediamo gentilmente di riconsegnare il questionario compilato entro il **16 dicembre 2022***
Può essere restituito in cartaceo nelle sedi dei singoli servizi o presso l'ufficio della Cooperativa o inviato via e-mail ai seguenti recapiti :mara.bertolazzi@gabbianoservizicoop.org, cdd.casagabbiano@gabbianoservizicoop.org, olga.pedrana@gabbianoservizicoop.org

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

1. Come valuti l'organizzazione del servizio 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:

- responsabile

- operatori

- 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 la comunicazione e lo scambio di informazioni, relative alla tua posizione lavorativa, con la direzione della cooperativa (Coordinatrice dei servizi, Responsabile gestionale, Legale Rappresentante ....)

4. 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

5. Come valuti il tuo livello di soddisfazione generale?

6. Osservazioni, suggerimenti o proposte per il servizio

7. 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 …….

Nome e Cognome (facoltativo)

DA RICONSEGNARSI ENTRO IL ……

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. 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**

- **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. 00392 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