



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



CENTRO SOCIO EDUCATIVO CSE 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 DON GERVASINI 35 - 20153 - MILANO TEL 02/89074211

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 2 - 9 gennaio 2025



CSE GABBIANO 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



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

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO	3
LA COOPERATIVA SOCIALE “GABBIANO SERVIZI”	4
CHI SIAMO.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
PRINCIPI GENERALI.....	4
DIRITTI E DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI.....	5
DOVERI DEI CITTADINI.....	5
CENTRO SOCIO EDUCATIVO “GABBIANO”	7
FINALITÀ DEL SERVIZIO	7
OBIETTIVI:.....	7
DESTINATARI E CAPACITÀ RICETTIVA.....	8
FUNZIONAMENTO	8
SEDE.....	8
APERTURA DEL SERVIZIO	9
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI.....	9
METODOLOGIA DI INTERVENTO	9
ATTIVITÀ.....	9
GIORNATA TIPO.....	10
PRESTAZIONE ACCESSORIA: IL PASTO	11
PERSONALE	11
FORMAZIONE DEL PERSONALE	11
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	11
MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI.....	12
VISITE GUIDATE	12
PROCEDURE D’INGRESSO	12
GESTIONE DELLA LISTA D’ATTESA	12
PRESA IN CARICO.....	12
PROCEDURA	13
DOCUMENTI.....	13
MODALITÀ DI DIMISSIONE	14
RETTA APPLICATA.....	14
PARTECIPAZIONE FAMIGLIE E UTENTI.....	15
STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	16
STANDARD DI QUALITÀ’	16
SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI, FAMIGLIA, OPERATORI, ENTI	16
GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI	17
SISTEMA INFORMATIVO	17
CODICE ETICO	18
ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08	18
DIRITTO ALLA PRIVACY	18
COME CONTATTARCI	18
DOVE SIAMO.....	19





GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.org

www.gabbianoservizicoop.org

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

LA 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 9 gennaio 2025.

La cooperativa nell'ottica di assicurare maggiore trasparenza e informazione oltre alla presente carta si è dotata di un ulteriore strumento per migliorare la qualità dei propri servizi: dal 2005 viene redatto annualmente il Bilancio Sociale della Cooperativa Gabbiano Servizi.

MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi viene distribuita agli utenti/familiari/Ads al momento della richiesta di frequenza al Cse, 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 gabbiano@gabbianoservizicoop.org



CSE GABBIANO 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



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

LA COOPERATIVA 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.





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

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 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 la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

Reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

DOVERI DEI CITTADINI

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

Rispetto verso gli altri - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.





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

Rispetto di leggi e regolamenti - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi si fonda sul comune rispetto, da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori, delle disposizioni di legge e dei regolamenti che normano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile.

Collaborazione - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

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

Fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita.

Reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

“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



CSE GABBIANO 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: IT45L050340169400000027930



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

CENTRO SOCIO EDUCATIVO “GABBIANO”

La Cooperativa Sociale Gabbiano Servizi si propone quale ente gestore del Centro Socio Educativo Cse “GABBIANO” (COMUNICAZIONE PREVENTIVA D’ESERCIZIO presentata in data 03/05/2023, P.SUAP 185941/2023) ed è iscritta nell’elenco dei soggetti accreditati per la gestione di Centri Socio Educativi per il Comune di Milano.

Il Cse è un servizio diurno sociale territoriale rivolto a persone disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario, è caratterizzato dall’offerta di interventi socio educativi e/o socio animativi condivisi con la famiglia (dgr n.7/20763 del 16 febbraio 2005).

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La finalità principale del servizio è favorire il benessere e l’inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali e competenze sociali.

I progetti socio-educativi individuali, condivisi con la persona con disabilità e con la sua famiglia/ads, sono finalizzati:

- all’autonomia personale,
- alla socializzazione,
- al mantenimento del livello culturale, cognitivo e relazionale
- all’acquisizione di prerequisiti di autonomia propedeutici alla sperimentazione delle proprie competenze in ambito formativo-professionale.

OBIETTIVI:

Gli obiettivi del Cse sono volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze della persona con disabilità. I percorsi proposti, nel rispetto delle caratteristiche e dei bisogni individuali sono finalizzati a:

- Supportare il soggetto nel massimo sviluppo delle proprie capacità e potenzialità tenendo conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale-affettivo e del grado di autonomia;
- Accompagnare la persona nel percorso di crescita (consapevolezza di sé, crescita dell’autostima e della fiducia in sé) e nell’espressione individuale del proprio ruolo adulto attraverso percorsi di progressiva autonomia e consapevolezza nella gestione della propria persona, dei propri spazi, del proprio tempo;
- Sviluppare le abilità residue e mantenere quelle acquisite in ambiti diversi dal contesto familiare abituale;
- Favorire l’integrazione e la socializzazione nel territorio di appartenenza attraverso lo sviluppo di capacità relazionali e la costruzione di una rete di relazioni significative;
- Sviluppare nuove conoscenze culturali e mantenere le conoscenze scolastiche/cognitive già acquisite.

Vengono proposti interventi socio educativi finalizzati all’incremento di abilità utili allo sviluppo dell’autostima e della fiducia in sé e di maggiori autonomie personali e sociali spendibili anche nel contesto familiare ed esterno al centro. Per conseguire tali obiettivi lavoriamo su due fronti: uno interno che prevede il raggiungimento di obiettivi specifici per ogni utente attraverso attività





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

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.

Il servizio contribuisce inoltre a garantire un sostegno alle famiglie, riconosciute come componenti attive e partecipanti ai percorsi educativi, e ad accompagnarle ed orientarle nel mondo dei servizi.

DESTINATARI E CAPACITÀ RICETTIVA

Il Centro Socio Educativo accoglie persone con disabilità media e medio/grave la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Il disabile minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre 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.

Non possono accedere al Cse persone con grave disabilità che necessitano di un'assistenza sanitaria, persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazioni di dipendenza da sostanze.

Il Cse "GABBIANO" può accogliere fino a **15** persone con disabilità copresenti.

FUNZIONAMENTO

Il Centro Socio Educativo della Cooperativa *Gabbiano Servizi* si impegna a organizzare le attività di carattere sociale secondo i moduli previsti dalla dgr. n° 7/20763 del 16/02/2005 garantendo il funzionamento annuo per almeno **47 settimane** complessive con esclusione dei festivi e altri giorni di chiusura.

Le attività socio educative e /o socio animative proposte nelle varie aree di intervento definite nei progetti individualizzati sono organizzate nei seguenti moduli previsti: full time, part time orizzontale (20 ore settimanali), part time verticale (14 ore settimanali-2 giorni, 21 ore settimanali – 3 giorni) .

SEDE

La sede operativa del servizio si trova nel Municipio 7 (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.





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

APERTURA DEL SERVIZIO

Il servizio è aperto dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **9.00** alle **16.00**.

L'erogazione del servizio è garantita per almeno 47 settimane complessive per anno solare, secondo gli standard di funzionamento previsti dalla normativa regionale, con esclusione dei festivi e altri giorni di chiusura.

Per il **2025** è prevista l'apertura da *giovedì 2 gennaio* a *martedì 30 dicembre* con i seguenti giorni di chiusura per festività/ponti: lunedì 6 gennaio, lunedì 21 aprile, venerdì 25 aprile, giovedì 1 maggio, lunedì 2 giugno, da lunedì 4 agosto a venerdì 22 agosto, lunedì 8 dicembre, da mercoledì 24 a venerdì 26 dicembre, mercoledì 31 dicembre.

Sono previsti 4 giorni di chiusura per *programmazione* nei giorni martedì 11 marzo, venerdì 27 giugno, lunedì 25 agosto, lunedì 29 settembre.

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 (inserimento, osservazione, formulazione del profilo)
- Stesura progetto individualizzato annuale in cui vengono declinati gli obiettivi generali e individuali specifici, in considerazione sia del grado di disabilità che del livello di autonomia di ciascun utente, che consentano alla persona di acquisire/mantenere 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.
- 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 delle attività educative
- Valutazione degli interventi e verifiche annuali

ATTIVITÀ

Si propongono percorsi educativi individualizzati finalizzati a promuovere un progetto di vita adulta della persona con disabilità che viene condiviso con la persona e la sua famiglia. Attraverso le proposte educative si tende a fornire gli strumenti e i sostegni necessari per favorire lo sviluppo delle abilità e capacità intellettive, relazionali, manuali, organizzative della persona nella vita quotidiana,





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

coinvolgendola attivamente nelle scelte e valorizzandone le capacità, al fine di garantire una migliore qualità di vita.

Le attività previste, nel rispetto delle caratteristiche e dei bisogni individuali, si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione dei progetti individualizzati:

- *Area autonomie individuali* (lavoro sulla cura del sé, gestione della propria persona, delle proprie cose, dei propri spazi, gestione del tempo libero);
- *Area autonomie sociali* (attività per implementare le abilità sociali: fare la spesa, orientamento nel territorio di appartenenza, utilizzo mezzi pubblici, conoscenza e utilizzo dei servizi pubblici sul territorio-biblioteca-, attività di educazione stradale);
- *Area autonomie domestiche* (laboratorio di cucina e riordino, incarichi individuali apparecchiare/sparecchiare, fare la spesa);
- *Area motoria* (corso di ginnastica dolce, attività di tennis, laboratorio di danzamovimentoterapia);
- *Area socio-relazionale* (laboratorio di musicoterapia, laboratorio delle emozioni, colloqui individuali e di gruppo, attività ricreative, laboratorio grafico-espressivo, proposte socializzanti: musica e canto, giochi,...);
- *Area cognitiva-culturale* (laboratorio di computer; proposte per esercitare le funzioni cognitive, le abilità scolastiche funzionali e l'uso del denaro; lettura giornale; diari di narrazione autobiografica; orientamento temporale; uscite culturali);
- *Area socializzazione- integrazione*: uscite, proposte di attività per favorire la presenza attiva della persona sul territorio, la creazione di relazioni spontanee con la realtà esterna, partecipazione a momenti di aggregazione.

Agli utenti vengono offerti interventi all'interno della sede ed attività 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 possono attivare in varie forme e a vari livelli di impegno percorsi socializzanti per dare la possibilità alla persona di sperimentare le competenze individuali e le capacità relazionali.

Le attività sopra indicate sono a titolo esemplificativo, possono subire variazioni nelle programmazioni specifiche.

GIORNATA TIPO

Il servizio è organizzato dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- 9.00- 9.30 Accoglienza
- 9.30-12.00 Attività Interne/Esterne Alla Sede
- 12.00-12.30 Igiene Personale/Preparazione Pranzo
- 12.30-14.00 Pranzo e Riordino
- 14.00-14.30 Tempo Libero
- 14.30-16.00 Attività Pomeridiane





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

PRESTAZIONE ACCESSORIA: IL PASTO

Per le persone che frequentano il servizio è prevista la somministrazione di un pasto giornaliero consumato nel locale pranzo all'interno della sede.

I pasti vengono consegnati in confezioni termiche monoporzionamento dalla ditta di catering. I pasti sono composti da un primo, un secondo, un contorno e un panino. 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. Inoltre sono previste diete speciali per motivi di salute in relazione alle prescrizioni documentate con apposita certificazione.

PERSONALE

Il Cse "GABBIANO" si avvale di una équipe di operatori composta dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore, anche con funzioni educative
- Educatori professionali (in rapporto 1/5 utenti compresenti)
- Psicologa di supporto all'équipe e per la supervisione

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto (dgr 20763/05-dgr 6443/22).

In base alle attività ci si avvale inoltre della collaborazione di terapisti e maestri d'arte.

Possono essere presenti anche volontari, fondamentale risorsa aggiuntiva.

Il servizio può accogliere 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

Il Cse 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, oltre alla formazione obbligatoria ex lege 81/2008, è importante allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro.

Sono previste riunioni di équipe a cadenza settimanale e quattro giornate all'anno di programmazione.

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



CSE GABBIANO 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



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

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 al numero telefonico 02 89074211.

Per gli utenti che saranno presi in carico tramite convenzione/accordo 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 per raccogliere i dati anamnestici sanitari e sociali necessari per valutare la sussistenza dei pre-requisiti richiesti (vedi destinatari). 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 di inserimento.

GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa è conservata presso l'ente gestore (o presso il Cse). L'ammissione osserverà i seguenti criteri di priorità:

- Rispetto delle condizioni di ammissione come previsto dalle normative vigenti;
- Priorità ai disabili privi di un servizio socio educativo e/o socio/ assistenziale di supporto;
- Coerenza del percorso educativo proposto dalla struttura con il progetto di vita del soggetto;
- Eventuali variazioni e/o integrazioni raccolte dal coordinatore del servizio durante il periodo di giacenza della domanda di ammissione.

La data di presentazione della domanda può rappresentare un criterio di ammissione ma come ultima discriminante.

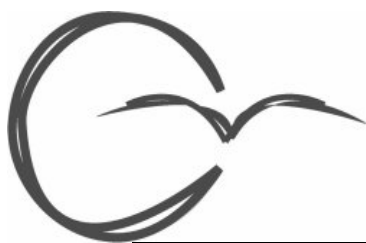
La priorità per l'inserimento al Cse, a parità di condizioni, è data alla persona residente nell'ambito territoriale, valutata comunque l'urgenza della situazione.

Per i cittadini residenti nel comune di Milano la lista d'attesa è gestita da parte dell'Unità di Coordinamento dei Servizi Diurni.

PRESA IN CARICO

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





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

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 corrispondenza della domanda al servizio l'utente viene accolto per un periodo di osservazione della durata di *30 giorni* (salvo accordi specifici), durante il quale si valuterà la possibilità dell'inserimento definitivo.

A seguito di valutazione e accettazione della domanda verrà stipulato l'apposito contratto che regola i reciproci rapporti.

PROCEDURA

- Presentazione della domanda
- Valutazione in base a idoneità e disponibilità
- Colloquio iniziale con i familiari, tutori e/o assistenti sociali
- Raccolta dati con eventuali altri servizi che conoscono l'utente (relazioni precedenti)
- Ingresso dell'utente
- Periodo di osservazione di 30 giorni
- Firma del contratto
- Rivalutazione in equipe e discussione del caso
- Stesura del Progetto Individualizzato 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 Verbale di Invalidità Civile e relazioni cliniche aggiornate
- 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 indicazioni dietetiche
- Dati anagrafici e recapiti dei familiari, del tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- Eventuali relazioni inerenti altri servizi precedentemente frequentati.





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

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Le dimissioni dal servizio avvengono:

- su richiesta dell'utente, della famiglia o del servizio inviante;
- su proposta dell'équipe educativa,
- a fronte di una valutazione congiunta tra servizio, utente e famiglia ed ente inviante.

Possono essere disposte nei seguenti casi:

A 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 persone già inserite:

- A causa della condizione socio sanitaria dell'utente che necessita di un servizio a maggiore protezione 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.
- A fronte di una valutazione congiunta tra servizio, utente, famiglia ed ente inviante.
- Quando l'ospite risulta assente, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia, per oltre un mese.
- Di norma, quando l'assenza per malattia si protrae oltre tre mesi continuativi (al fine di favorire l'accesso al centro di altri soggetti).
- Di norma in caso di mancato pagamento della retta di frequenza per oltre tre mensilità.
- Per volontà della persona, dei familiari o dei servizi sociali di riferimento mediante comunicazione scritta. 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.

Il servizio si rende disponibile ad attivare interventi di orientamento e di accompagnamento verso servizi o contesti ritenuti più adeguati ai nuovi bisogni della persona.

RETTA APPLICATA

I rapporti giuridici ed economici sono regolati dal contratto di ingresso dell'utente e/o da accordi con le famiglie, convenzioni con il comune di residenza e l'ambito territoriale.

La quota unitaria pro-capite giornaliera (quota comprensiva del pasto) è pari a:

MODULO	ORARI APERTURA	ORE SETTIMANALI	TARiffe (€) * **
FULL TIME	7h/die x 5gg	35 ORE	€ 70,46/die
PART TIME ORIZZONTALE	4h/die x 5gg	20 ORE	€ 40,69/die
PART TIME VERTICALE	7h/die x 2gg	14 ORE	€ 75,00/die
PART TIME VERTICALE	7h/die x 3gg	21 ORE	€ 75,00/die

* IVA AL 5% ESCLUSA



CSE GABBIANO 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



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

Vengono definite le seguenti rette:

- rette mensili per la frequenza del servizio a tempo pieno:
 $n^{\circ}\text{giorni annui (235 massimo)} \times \text{quota giornaliera (€ 70,46)} = \text{costo annuale (€ 16.558,1)}$
costo annuale del servizio: 11 mesi = retta mensile di frequenza a tempo pieno (€ 1.505,23)
- rette mensili per la frequenza del servizio a tempo parziale:
il calcolo delle rette di frequenza a tempo parziale viene effettuata in proporzione alle giornate di frequenza previste nel progetto individualizzato concordato con l'ente inviante e con la famiglia.

L'intera retta mensile è dovuta sia per assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso.

Dopo un mese di assenza continuativa motivata da malattia certificata e/o ricovero ospedaliero verrà detratto il 50% della retta per il secondo e terzo mese.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo, di norma, non superiore ai tre mesi continuativi.

******La retta definita all'atto dell'ingresso può subire variazioni disposte da deliberazioni del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, per adeguamento dei prezzi all'indice ISTAT, per maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale o per adeguamento a normative nazionali o/e regionali. Nel caso di variazione della retta l'Ente gestore si impegna a darne comunicazione all'Utente/Terzo obbligato, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante affissione alla bacheca e tramite comunicazione individuale con avviso di ricevimento. L'Utente/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. Nel silenzio dell'Utente/Terzo obbligato la nuova retta si intende accettata.

La quota Cse non copre i trasporti. In caso di uscite, gite e vacanze è previsto un contributo economico a copertura dei costi extra sostenuti.

- ✓ Nel caso vi sia una compartecipazione economica da parte dell'Ente Pubblico inviante, le rette applicate e la relativa fatturazione seguiranno le modalità indicate nella convenzione stipulata con tale ente (se presente).

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:

- Incontri con le famiglie per specifiche questioni
- Colloqui individuali per la presentazione del progetto e della verifica
- Riunione aperta- assemblea dei genitori annuale
- Partecipazione a momenti di socializzazione

Annualmente le famiglie vengono coinvolte nella rilevazione della soddisfazione (questionari di





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

valutazione della qualità del servizio).

Gli utenti vengono coinvolti attraverso le riunioni settimanali e la rilevazione della soddisfazione (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 familiari 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 QUALITÀ

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. Nei mesi di giugno/luglio è previsto per gli utenti la compilazione di un questionario di valutazione relativo alla soddisfazione. I dati emersi saranno utilizzati in fase di programmazione nel mese di settembre.

SISTEMI 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

-





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

(questionario utenti all.2, questionario valutazione famiglie all.3)

- Somministrazione questionari di rilevazione della soddisfazione lavoratori *(questionario valutazione 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 Cse 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.





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

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 Cse ottempera 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

CSE GABBIANO VIA DON GERVASINI, 35 MILANO
TELEFONO: 02 89074211 375 8556696
INDIRIZZO MAIL: CSE@GABBIANOSERVIZICOOP.ORG

COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI SEDE LEGALE VIA DALMINE,11 MILANO
TELEFONO: 02 48929202
INDIRIZZO MAIL: GABBIANO@GABBIANOSERVIZICOOP.ORG
SITO WEB WWW.GABBIANOSERVIZICOOP.ORG



**GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS–**

Sede legale: Via Dalmine, 11 – 20152 – MILANO tel 02-48929202 fax 02-92885862

Sede operativa: Via Ceriani, 3 – 20153 – MILANO tel/fax 02-48929202

e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.orgwww.gabbianoservizicoop.org

Iscr. Albo Reg. Coop. sez. A foglio 286 progr. n°572

Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente di diritto A 116357

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

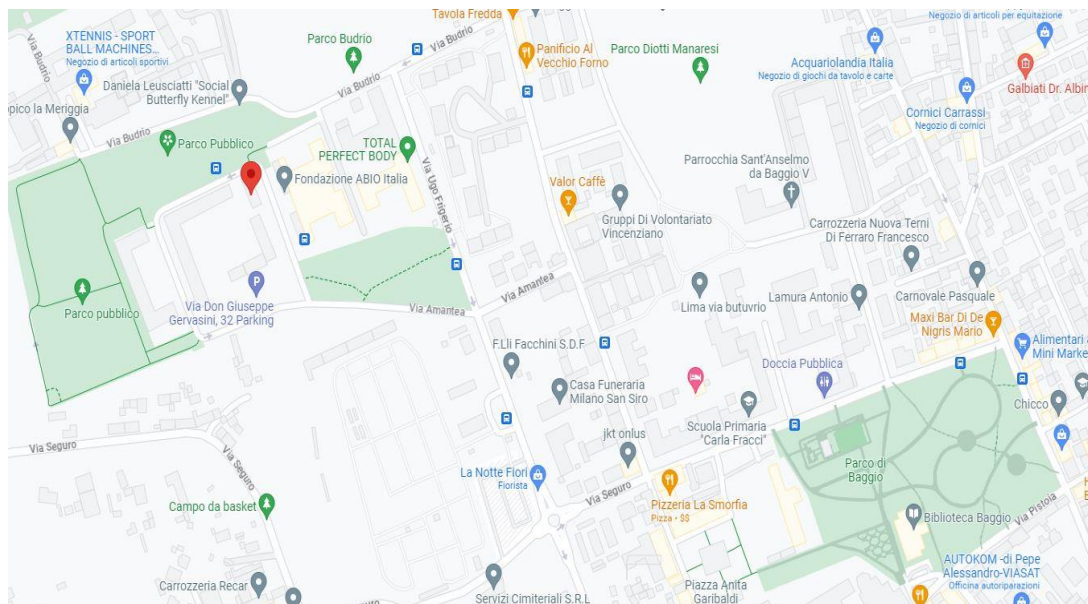
Il Cse GABBIANO si trova nella zona 7 a ovest di Milano, in Via Don Gervasini, 35 a Baggio.

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

BUS 76 FERMATA VIA DON GERVASINI



ELENCO ALLEGATI

- CODICE ETICO
- MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI (ALL.1)
- QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE - UTENTI (ALL. 2)
- 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)



CSE GABBIANO 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