



GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-

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

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

e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.org

www.gabbianoservizicoop.org

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

Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 116357



“PROGETTO SOLE”

Via Canevari 24
20152 MILANO

GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-

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

fax 02-92885862

e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.org

www.gabbianoservizicoop.org

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

Iscr. Albo Coop. a mutualita' prevalente di diritto A 11635702



GABBIANO SERVIZI Soc. Cooperativa Sociale di Solidarietà- ONLUS-

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

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

e-mail: gabbiano@gabbianoservizicoop.org

www.gabbianoservizicoop.org

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

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

CARTA DEI SERVIZI - Premessa

la carta dei servizi è un documento tramite il quale la cooperativa sociale “Gabbiano servizi” intende informare i fruitori del **Progetto Sole** 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. Tale documento può essere soggetto a variazioni in base a cambiamento della struttura e/o dei servizi offerti.

L’attuale versione è aggiornata al 2 settembre 2024

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

Modalità di diffusione

La Carta dei Servizi viene distribuita agli utenti e/o 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 www.gabbianoservizicoop.org

LA COOPERATIVA SOCIALE “GABBIANO SERVIZI”

Chi siamo

La Cooperativa Gabbiano Servizi nasce il 5 luglio del 2000 con lo scopo di accogliere la persona nella consapevolezza della fragilità di ognuno, cercando di dare una risposta ai bisogni e di promuovere l’integrazione sociale delle persone disabili, anche grazie al legame forte con il territorio.

Gabbiano Servizi è una Cooperativa non lucrativa di tipo A, nasce dall’esperienza dell’Associazione “Il Gabbiano - noi come gli altri”, che dal 1987 si occupa di persone con disabilità.

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 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

Proponiamo percorsi individuali e personalizzati ponendo attenzione prima alla persona e poi ai diversi bisogni dettati dalla disabilità attraverso:

- servizi diurni finalizzati a potenziare le autonomie, a favorire il ben-essere, la socializzazione, la gestione del tempo libero
- servizio residenziale rivolte a persone adulte con disabilità psico-fisica
- servizi di sostegno educativo e/o socio assistenziale effettuati presso la famiglia, la scuola o altre strutture di accoglienza

Principi fondamentali

La Cooperativa Gabbiano Servizi nello stilare la Carta dei Servizi riconosce i principi fondamentali emanati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi”



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 filosofia che sostiene le attività erogate dalla Cooperativa fonda le proprie radici in alcune fondamentali e imprescindibili verità:

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

Principi generali del servizio

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

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

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

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

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

Diritti dei cittadini e doveri degli operatori

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

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

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

Rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale, è tutelato dalla legge sulla privacy (L. 196/03) secondo cui le informazioni



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

che lo riguardano sono riservate e possono essere utilizzate solo nei limiti fissati dalla normativa;

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

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

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

Doveri dei cittadini

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

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

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

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

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

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

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

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

Mission - Bilancio Sociale Cooperativa Gabbiano Servizi



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

Servizio Diurno Semiresidenziale “PROGETTO SOLE”

Sulla base dell'esperienza maturata e dalla lettura dei bisogni emergenti, abbiamo avviato il *Progetto Sole* che accoglie persone adulte in condizione di fragilità ad alto rischio di isolamento sociale e deprivazione relazionale. Si rivolge ad un'utenza che per caratteristiche di fragilità, diagnosi, età e storia personale non è inseribile in unità d'offerta della filiera dei servizi accreditati.

Il *Progetto Sole* si caratterizza per la flessibilità nella presa in carico sia negli orari, sia nei giorni settimanali di frequenza, concordati nel contratto d'ingresso in base ai bisogni e alle esigenze della singola persona.

Si configura come un punto di riferimento sul territorio per le persone in difficoltà che necessitano di una presa in carico, di intervento educativo, di un monitoraggio della situazione di vita e di essere supportati da una rete composta da attori formali (enti, istituzioni) e informali (famiglia, amicizie)

Finalità del servizio

La finalità principale del servizio è favorire il benessere, la socializzazione, l'inclusione sociale della persona in condizione di fragilità, stimolando l'autonomia offrendo supporto e risorse per migliorare le capacità nel prendere decisioni, gestire le attività quotidiane e partecipare attivamente alla società.

Obiettivi

Il servizio si pone due obiettivi generali: ***la promozione dell'autonomia della persona e offerta di un contesto socializzante, protetto nel quale gli ospiti possano ricevere stimoli educativi, intraprendere relazioni significative e vivere esperienze interpersonali gratificanti che prevengano o contrastino l'isolamento sociale.***

I macro obiettivi del servizio accomunano tutte le prese in carico, ma per ogni utente vengono individuate aree specifiche di intervento descritte nel progetto di ciascuno.

Questi gli aspetti principali su cui si lavora:

- Identità (autostima, autonomie, biografia)
- Emozioni (riconoscimento, contenimento, riduzione dei comportamenti problema)
- Sfera relazionale (socializzazione, collaborazione, regole di comunicazione, riconoscere i propri bisogni e saper chiedere aiuto)
- Promozione dell'empowerment (prendere il controllo della propria vita e saper prendere decisioni)
- Generalizzazione degli obiettivi acquisiti
- Inclusione sociale
- Qualità della vita

**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

Destinatari

Le persone con fragilità a cui ci rivolgiamo sono adulti e hanno alcune caratteristiche comuni ed esprimono bisogni simili come:

- Carenze affettive e materiali
- Scarse competenze sociali
- Isolamento relazionale
- Esclusione dall'inserimento in servizi della filiera per patologia o per età
- Assenza di gravi deficit cognitivi e motori

Capacità ricettiva

Il servizio PROGETTO SOLE può accogliere fino a 18 persone compresenti

Orari

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 14.30, ed è frequentabile a tempo pieno o in moduli part time, in funzione del bisogno dell'utente.

Il servizio è aperto 45 settimane l'anno ed è chiuso tutto il mese di agosto.

Giornata tipo

Fermo restando la peculiarità di ciascun progetto individualizzato riportiamo uno schema semplificato della giornata tipo:

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

Tipologia delle prestazioni

Le prestazioni sono di natura educativa, di fatto durante la settimana vengono proposte attività che fungono da mezzo attraverso il quale ci si esercita a stare con se stessi ed i propri limiti, a stare con l'altro, a gestire i rapporti, ad acquisire o mantenere abilità di base, a rielaborare i vissuti, a comprendere la realtà e ideare possibili risoluzioni alle difficoltà quotidiane.

Il Progetto Sole per il raggiungimento degli obiettivi propone le seguenti attività:

- ❖ Attività sul territorio volte alla conoscenza ed utilizzo dei servizi pubblici e delle risorse presenti (negozi, biblioteca, musei, posta, mezzi pubblici)
- ❖ Attività volte allo sviluppo di abilità domestiche (cucina, riordino ambienti)
- ❖ Attività legate al movimento e alla consapevolezza corporea
- ❖ Attività espressivo – manuali



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

- ❖ Attività autobiografica
- ❖ Attività ricreative e ludiche
- ❖ Attività condotte da maestri d'arte (musicoterapia, clownerie)
- ❖ Interventi individuali di rielaborazione dei vissuti
- ❖ Generalizzazione delle abilità acquisite

Gli obiettivi sono esplicitati nel Progetto Individualizzato e tengono conto del grado di fragilità e del livello di autonomia del singolo. Nel progetto individualizzato sono contenuti gli obiettivi, la metodologia, gli strumenti e le attività proposte

Per perseguire la finalità del servizio si stilano programmazioni a durata annuale.

Il progetto e le verifiche periodiche vengono condivise con la famiglia, con la rete e con l'utente stesso nel rispetto della sua adultità.

Personale

L'equipe è composta da:

- ❖ coordinatore del Servizio, con funzioni educative,
- ❖ educatori professionali
- ❖ maestri d'arte

Lo staff si avvale inoltre della collaborazione di:

- ❖ personale amministrativo
- ❖ psicologa di supporto all'equipe e per la supervisione
- ❖ volontari

Comportamento del personale

Il comportamento del personale dipendente come pure dei collaboratori è un veicolo importante dell'immagine della Cooperativa.

Il medesimo è tenuto a trattare gli utenti e i familiari con professionalità, rispetto e cortesia.

Il personale è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Formazione del personale

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale e lavora con regolare contratto. Per i dipendenti si fa riferimento al CCNL Cooperative Sociali

E' previsto un piano annuale di formazione e/o aggiornamento allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro.

Modalità di presa in carico

Per accedere al servizio è necessario telefonare (0287381198 o 3388244934 dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 14.30) per fissare un colloquio con il coordinatore al fine di valutare l'idoneità e con l'occasione sarà possibile visitare la sede. Nel primo incontro in presenza con l'utente e/o nucleo familiare o AdS, la coordinatrice raccoglie i dati anamnestici, sanitari e sociali, necessari per valutare la sussistenza dei pre-requisiti richiesti (vedi destinatari). Presenta il servizio e compila la scheda utente, concorda con i familiari le modalità, i tempi di inserimento e i giorni di frequenza settimanali. L'equipe si riserva 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.orgwww.gabbianoservizicoop.org

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

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

effettuare un periodo di osservazione; la durata della prova è di 20 giorni di effettiva frequenza.

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 comunicazione diretta ai richiedenti.

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

Documenti necessari

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

Al momento della presa in carico devono essere consegnati i seguenti documenti:

- Copia della Carta d'Identità
- Codice Fiscale
- Copia del Verbale di Invalidità Civile e relazioni cliniche aggiornate (se presenti)
- Copia del certificato di gravità ai sensi della l.104/92 (se presente)
- Copia del decreto di interdizione e/o inabilitazione e/o amministrazione di sostegno (se presenti)
- 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 (se presenti).

Dimissioni per persone già inserite

La dimissione possono avvenire per diverse cause:

- ❖ Presentarsi nel tempo di problematiche che determinano inadeguatezza del servizio rispetto ai bisogni della persona. In questo caso 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.

**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

- ❖ Spontaneamente per volontà della persona, dei familiari o dell'Amministratore di sostegno. In questo caso è necessario un preavviso di 30 giorni dove è richiesto il pagamento integrale della quota mensile.

L'iter di dimissione segue formalmente i motivi sopra indicati, salvo l'instaurarsi di emergenze o di potenziali pericoli per la persona e per gli altri utenti del servizio.

Retta applicata

I rapporti giuridici ed economici sono regolati da un contratto di ingresso scritto

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

FREQUENZE SETTIMANALI	ORE SETTIMANALI	TARIFFE (€) *
1 GIORNO DI FREQUENZA SETTIMANALE	5 ORE	€160,00 MENSILE
2 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	10 ORE	€320,00 MENSILE
3 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	15 ORE	€ 480,00 MENSILE
4 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	20 ORE	€ 640,00 MENSILE
5 GIORNI DI FREQUENZA SETTIMANALE	25 ORE	€ 800,00 MENSILE

*IVA AL 5% INCLUSA

La retta comprende i seguenti servizi:

- servizi di assistenza educativa
- servizi amministrativi
- pulizia ambiente
- pasti
- ore per colloqui rete (famiglie – AdS – Servizi Sciali- CPS...)

Strumenti di monitoraggio del servizio

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

- ❖ Colloqui individuali con gli utenti per confrontarsi sulle linee generali del progetto, sulle aspettative e sulle difficoltà. Inoltre si lascerà spazio ad ognuno per parlare e discutere in gruppo delle proprie esperienze, successi e difficoltà, problematiche personali e relazionali.
- ❖ Incontri verifica con famigliari e/o AdS , tutore ,servizi di rete
- ❖ Questionari di soddisfazione
- ❖ Schede di reclamo/suggerimento
- ❖ Verifiche periodiche dei progetti

**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

Ci si impegna a mantenere nella quotidianità l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo anche di *riunioni d'équipe* settimanali e *incontri di supervisione* mensili.

Valutazione della soddisfazione:

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

Gestione dei reclami e dei suggerimenti:

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

In alternativa potranno essere depositati nei contenitori presenti nei punti di raccolta o inviati all'indirizzo di posta elettronica: gabbiano@gabbianoservizicoop.org

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di un'eventuale emergenza dell'intervento.

A fronte dei reclami è prevista da parte della cooperativa una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

Attuazione decreto legislativo 81/08

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

Diritto alla privacy

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

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

Codice etico

Operare in un settore così socialmente delicato, impone scelte etiche di altro profilo che contribuiscono a diffondere all'esterno l'immagine di una società affidabile, che opera con correttezza e trasparenza.

Per tale ragione, ad integrazione di quanto previsto nello Statuto Sociale e nel Regolamento Interno, la Cooperativa "Gabbiano Servizi" adotta il proprio Codice Etico, che rappresenta a tutti gli effetti, un completamento della presente Carta dei servizi.



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

Come contattarci

Per qualsiasi tipo di informazione potete contattarci ai seguenti numeri di telefono:

telefono fisso **0287381198**

cellulare di servizio diurno "Progetto Sole" **338 8244934**

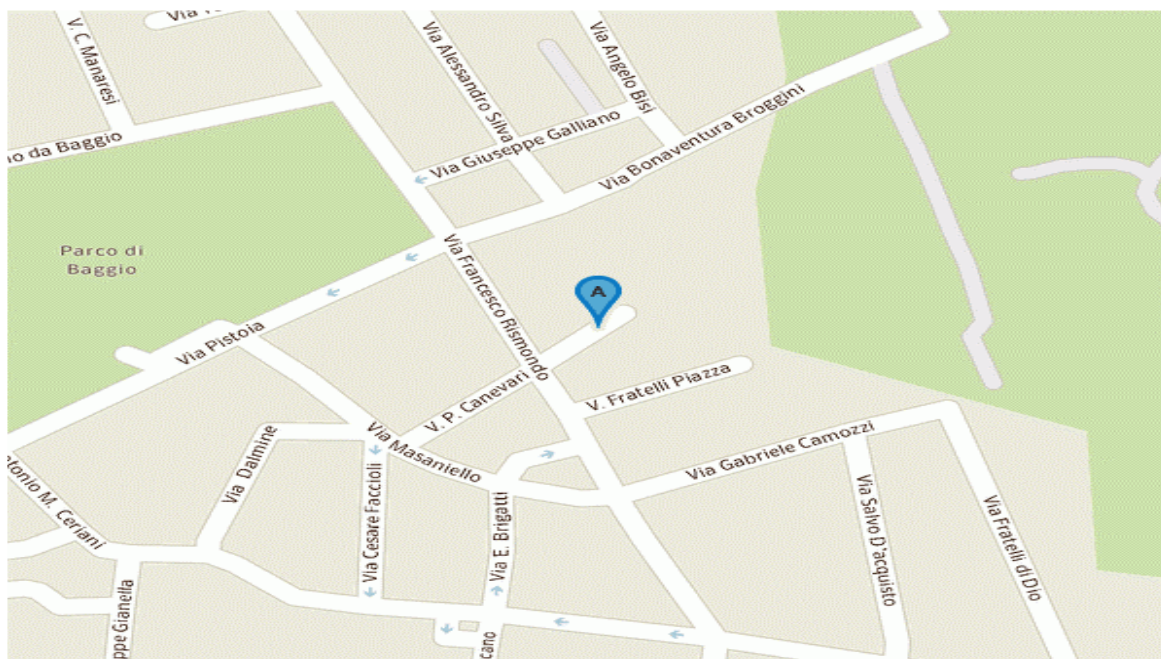
ufficio cooperativa int.1 **02 48929202**

Dove siamo

Il Servizio diurno "*Progetto Sole*" della Cooperativa Gabbiano Servizi si trova nella zona 7 a Ovest di Milano, in Via Canevari 24 Milano.

Per raggiungerci con i mezzi pubblici:

BUS 67 – fermata Via Rismondo/Via Canevari (MI)



Elenco allegati

- Codice Etico
- Modulo suggerimenti e reclami
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - utenti
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - famiglie
- Questionario di rilevazione della soddisfazione - enti



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

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



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

INDICE

<u>INDICE</u>	2
<u>Premessa</u>	2
<u>La Cooperativa Sociale “Gabbiano Servizi”</u>	3
<u>Valori</u>	3
<u>Il Codice Etico</u>	4
<u>Norme generali di comportamento</u>	4
<u>Modalità attuative</u>	6
<u>Disposizioni finali</u>	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, ogniquale volta 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 principi 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 mutualità 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



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

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;



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

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



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

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 mutualità prevalente di diritto A 116357

✓ *Comunicazione*

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

In particolare, la Cooperativa provvede :

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

✓ *Riservatezza*

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

✓ *Disposizioni sanzionatorie*

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

Disposizioni finali

Il presente Codice è stato approvato dal CdA della Cooperativa Gabbiano Servizi nella seduta del giorno martedì 31 gennaio 2012, a maggioranza dei presenti ed è disponibile liberamente presso la sede legale della Cooperativa.

Ogni variazione e/o integrazione dello stesso sarà approvata dallo stesso CdA e diffusa tempestivamente ai destinatari.

Il Consiglio di Amministrazione



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

MODULO RACCOLTA RECLAMI SUGGERIMENTI APPREZZAMENTI

Segnalante (si può omettere):

Cognome nome.....

Indirizzo.....

telefono.....

☐ genitore/tutori ☐ familiare ☐ organizzazione ☐ altri.....

del Sig./Sig.ra.....

utente che frequenta il servizio PROGETTO SOLE

Oggetto della segnalazione.....

RECLAMI

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SUGGERIMENTI

.....
.....
.....
.....
.....

APPREZZAMENTI

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data_____



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 PROGETTO SOLE

Anno 2023/2024

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



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

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

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

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

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

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

9. Complessivamente ti trovi bene qui?

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

10. Quali suggerimenti daresti per migliorare questo servizio?

Di solito durante la settimana frequenti anche altri servizi?

- ☐ Sì
- ☐ No

11. Se sì, quali?



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

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

12. Con chi hai compilato questo questionario?

- ☐ Da solo
- ☐ Con un educatore

13. Quanti anni hai?

14. Da quanto tempo frequenti questo centro?

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



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

QUESTIONARIO VALUTAZIONE FAMIGLIA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2024- Servizio SOLE

Nome e Cognome (facoltativo)

Da riconsegnarsi entro il 13-12-2024 al responsabile del servizio, oppure tramite email ai recapiti riportati nell'intestazione

Responsabile: Cendali Raffaella
Sede e Orario: Via Canevari 24 Milano. Orario: Lunedì a Venerdì ore 9.30 -14.30
Obiettivi: la finalità principale del servizio è favorire il benessere, la socializzazione, l'inclusione sociale della persona, stimolando l'autonomia offrendo supporto e risorse per migliorare le capacità nel prendere decisioni, gestire le attività quotidiane e partecipare attivamente alla società

Modalità di funzionamento: Le persone a cui ci rivolgiamo sono adulti in condizione di fragilità.
Il servizio si pone due obiettivi generali: la promozione dell'autonomia della persona e l'offerta di un contesto socializzante, protetto nel quale gli ospiti possano ricevere stimoli educativi, intraprendere relazioni significative e vivere esperienze interpersonali gratificanti che prevengano o contrastino l'isolamento sociale.

Indicare con una crocetta la propria scelta.



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 sia:





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 FAMIGLIA

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



5. Tenendo conto delle voci analizzate, in base alla sua esperienza, quale giudizio complessivo ha maturato sul servizio?



6. Osservazioni/ suggerimenti o proposte per il servizio

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

Milano, _____

COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI



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

QUESTIONARIO VALUTAZIONE ENTI

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI **ANNO 2023**

Nome e Cognome (facoltativo)

DA RICONSEGNARSI ENTRO IL 22 MARZO 2024

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. I risultati verranno pubblicati nel Bilancio Sociale. 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 degli interventi della nostra Cooperativa?**



- **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