

**Cooperativa Sociale GP2 Servizi**  
**- Società cooperativa onlus -**  
**Servizi Formativo Assistenziali alla persona**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **CSE**



***Centro Socio Educativo GP2 Servizi- Rho***



## **CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI?**

- E' uno strumento di informazione e orientamento finalizzato ad assicurare la trasparenza delle prestazioni educative erogate e delle attività amministrative ad esse connesse, al fine di informare i soggetti che fruiscono della rete sulle condizioni che danno diritto all'accesso all'unità di offerta.
- È un documento dinamico suscettibile di continui miglioramenti e aggiornamenti attraverso verifiche e integrazioni anche con la collaborazione degli utenti e degli altri enti con cui interagisce (clienti interni ed esterni).

## **INDICE**

Codice etico	pag 4
Cenni Storici e Breve presentazione della struttura	pag 5
Dati identificativi	pag 6
Ubicazione e contatti	pag 6
Gli interventi offerti: la programmazione	pag 8
Gli interventi offerti: i contenuti	pag 8
Gli interventi offerti: il monitoraggio	pag 9
Orari e periodi di apertura	pag 10
Modalità di accesso	pag 11
Costi	pag 11
Modalità di coinvolgimento dei servizi sociali	pag 12
Modalità di coinvolgimento della famiglia	pag 12
Evidenza del personale e del mantenimento del rapporto educatore/utente	pag 12
Garanzia della formazione continua degli operatori	pag 12
La customer satisfaction	pag 13
I reclami e gli encomi	pag 13
Come puoi aiutarci	pag 14

## **CODICE ETICO**

La Cooperativa sociale Gp2 Servizi Onlus fa propri i principi di cui all'Art.3 della *Convenzione dei Diritti delle persone con disabilità*, approvata dall'ONU il 13 Dicembre 2006 e ratificata come Legge dello stato italiano il 3 Marzo del 2009.

- ! Il Rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale – compresa la libertà di compiere le proprie scelte – e l'indipendenza delle persone.
- ! La non discriminazione.
- ! La piena ed effettiva partecipazione ed inclusione all'interno della società
- ! Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa.
- ! L'eguaglianza di opportunità
- ! L'accessibilità
- ! La parità tra uomini e donne
- ! Il rispetto per lo sviluppo delle capacità delle persone con disabilità e il rispetto per il diritto delle persone con disabilità a preservare le loro identità

## CENNI STORICI E BREVE PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Società Cooperativa GP2 Servizi, Soc. Coop. Onlus è una cooperativa sociale di tipo A che nasce nel 1996 su iniziativa delle associazioni dei genitori che già avevano costituito nel 1989 la Società Cooperativa Gpii, la quale, invece, si occupa di formazione al lavoro ed inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e con disabilità.

La Cooperativa GP2 Servizi nasce sul territorio Rhodense per fornire un servizio di potenziamento delle autonomie di base ed avanzate, che opera in stretta collaborazione con i servizi sociali e gli enti locali, a favore di persone in situazione di disabilità psicofisica e/o di svantaggio sociale.

Nel corso degli anni la Cooperativa ha sviluppato competenze ed affinato i suoi interventi, grazie anche al finanziamento di progetti sperimentali e innovativi offrendo servizi diversificati quali:

- Centro Socio Educativo
- Servizi di Assistenza Domiciliare Personalizzata per persone con disabilità ed anziani
- Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap con finalità educativa
- Gestione di appalti per la gestione di servizi di: educativa scolastica, pre-post scuola, Centro di Aggregazione Giovanile, Centro Estivo
- Supporto scolastico a favore di minori
- Consulenza scolastica e formazione
- Laboratori emotivi e percorsi di psicomotricità avviati all'interno di scuole di diverso ordine e grado
- Sportelli scolastici per genitori e insegnanti
- Servizio di consulenza pedagogica e psicologica all'individuo, alla coppia e alla famiglia
- Progetti sperimentali di autonomia abitativa per ragazzi disabili
- Organizzazione di eventi artistico - culturali tesi a far conoscere e a godere della bellezza dell'arte, della musica e della danza e a permettere la libera espressione di potenzialità altrimenti sconosciute e inespresse.

La cooperativa, nel 2008, ha ottenuto la Certificazione di Qualità che ha rappresentato un ulteriore stimolo a promuovere un sistema formativo generale trasparente, chiaro, condivisibile e misurabile e per questo più comunicabile ai vari protagonisti coinvolti.

Ad oggi la cooperativa è certificata nei seguenti campi di applicazione: progettazione ed erogazione di servizi socio educativi rivolti a persone disabili e di servizi di assistenza domiciliare personalizzata rivolta ad anziani e disabili. (cfr, ISO 9001:2008, campo di applicazione EA 38f)

Nel settembre 2014 viene inaugurato la seconda sede CSE a Rho.

## DATI IDENTIFICATIVI

CF e P.IVA: 11746450151  
Registro imprese MI 764621/96  
REA 1502385  
Iscrizione albo delle cooperative n° A104943

N° certificazione ISO 9001:2008 EA:38f n° 22541/10/S, rilasciato da RINA il 11/07/2013

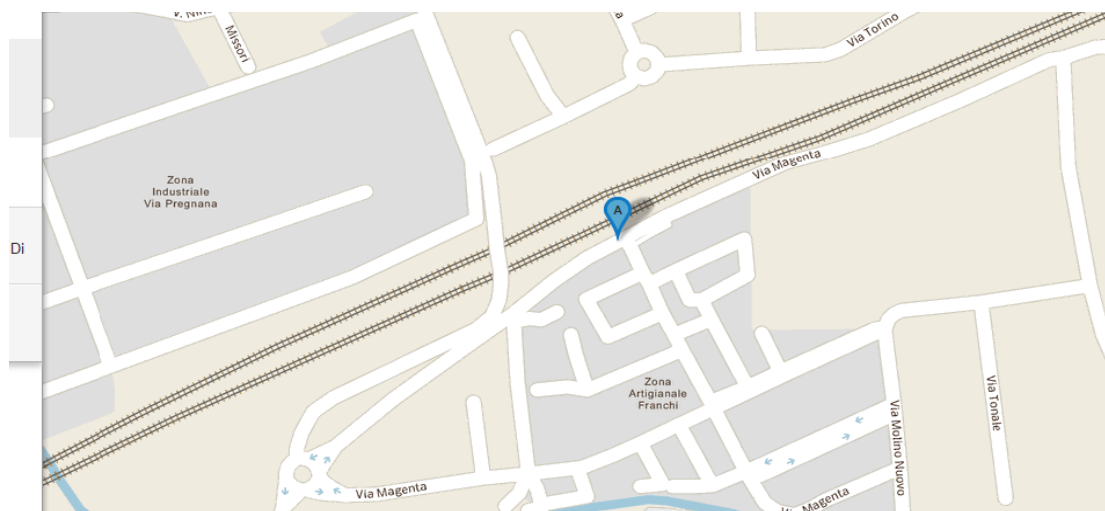
Comunicazione preventiva di inizio attività dell'Unità d'offerta "Centro Socio Educativo", Casa della Solidarietà Luigi D'Alessandro, del 29 settembre 2008

Autorizzazione al funzionamento rilasciata dall'ASI Mi 1 il giorno 12 novembre 2014 per un massimo 19 utenti copresenti. (protocollo numero 0087189)

## UBICAZIONE E CONTATTI

Il CSE GP2 Servizi di Rho ha sede in via Magenta 77/3, mentre la sede legale della cooperativa è a Pregnana Milanese in Via Po 49.

Ecco di seguito una piccola mappa per raggiungerci.



**In treno:**  
Fermata Rho

**In Autobus**  
Fermata via Magenta

### I contatti

La Cooperativa Sociale Gp2 Servizi ha un ufficio segreteria a cui ci si può rivolgere per qualsiasi informazione attivo dalle 9.00 alle 15.30 dal Lunedì al Venerdì.

TEL: 02/93.59.49.89  
FAX: 02/93.59.56.49  
SITO: [www.gp2servizi.it](http://www.gp2servizi.it)

Il numero diretto della sede di Rho è :  
CELL : 366 57.38.148

MAIL:

Segreteria : Marica Carcano

[info@gp2servizi.it](mailto:info@gp2servizi.it)

Presidente : Pavlin Miriaj

[pavlin.miriaj@gp2servizi.it](mailto:pavlin.miriaj@gp2servizi.it)

Coordinatore centro socio educativo: Laura Carluccio

[laura.carluccio@gp2servizi.it](mailto:laura.carluccio@gp2servizi.it)

## GLI INTERVENTI OFFERTI : la progettazione

Principi ispiratori della nostra progettazione sono:

- ! Centralità della persona e della relazione
- ! Individualizzazione dell'intervento, in collaborazione con il destinatario dell'intervento, la famiglia ed i servizi
- ! Valutazione e monitoraggio costante dell'intervento
- ! Connessione con i servizi sociali e con la rete territoriale allo scopo di superare l'isolamento autoreferenziale del servizio, coordinandosi, senza sovrapposizioni, agli altri interventi posti in essere
- ! Recente definizione di concetto di "Qualità della Vita", così come indicato nel "Manuale di qualità della vita" (L. Shalock, A. Verdugo Alonso, Casa Editrice Vannini, Brescia, 2006). I domini della qualità della vita assumeranno imprescindibile carattere etico e valoriale nella programmazione delle attività e nella cura delle relazioni educative. Gli indicatori della qualità della vita saranno obiettivi strategici per la formulazione del "progetto di vita" di ciascun utente del servizio e, al contempo, unità di misura dell'adeguatezza dei contesti in cui la persona è inserita.
- ! Principio dell'autodeterminazione inteso come processo sistemico che riguarda sia le percezioni, conoscenze ed abilità del soggetto, sia le opportunità che i contesti di vita sono o saranno in grado di offrire.
- ! Principio dell'inclusione sociale inteso soprattutto come un lento e progressivo lavoro destinato a modificare i contesti di vita riducendone l'eventuale connotazione di "Barriere" (ICF) e potenziandone le capacità inclusive allo scopo di costruire "percorsi di vita e condizioni del vivere quotidiano che sono il più possibile vicine alle normali circostanze di vita reale nella Società." (Nirje, 1980).

## GLI INTERVENTI OFFERTI: i contenuti

Per ciascuna area di intervento prevista all'interno del servizio Cse ai sensi del Dgr 20763/05 sono previsti laboratori che vengono annualmente verificati e triennialmente validati.

**Area dell'autonomia personale.** Proponiamo laboratori di Cucina, Gestione appartamento, Cura di sé, Spesa, Piscina, Euro, Motoria ed Uscita sul Territorio con l'obiettivo di sviluppare, mantenere e potenziare le abilità legate alla persona in modo che poter raggiungere un maggior grado di autonomia ( ad esempio, nello svolgere le azioni



quotidiane come prepararsi da soli la colazione o un panino, vestirsi e occuparsi della propria igiene personale, riordinare gli ambienti della casa o semplicemente le proprie cose, uscire e conoscere il territorio di appartenenza e fare semplici acquisti ed utilizzando i mezzi pubblici). Accanto alle attività classiche abbinate alle autonomie personali, affianchiamo attività di tipo motorie per affinare le abilità motorie e di coordinamento necessarie allo svolgimento delle azioni quotidiane.

Inoltre, proponiamo soggiorni e momenti di distacco dal nucleo familiare, sia per valutare in modo più approfondito le autonomie personali di ciascuno, sia per offrire uno spazio di sollievo alla famiglia.

**Area della socializzazione:** Proponiamo laboratori di Emotivo, Condivisione, Teatro, Musica. Queste attività hanno l'obiettivo di sviluppare ed incrementare la comunicazione sia verbale che non verbale, attraverso la discussione dei fatti importanti della propria vita, il riconoscimento emotivo, l'espressione dei propri vissuti in modo creativo, utilizzando forme d'arte quali la recitazione e la musica. Questa area è fondamentale, inoltre, per ampliare le capacità di adattamento ai diversi contesti, situazioni e persone coinvolte.

**Area cognitivo culturale:** Proponiamo laboratori di Cognitivo (vari livelli), Cultura generale, Cineforum, Attualità. Lo scopo di questi laboratori è quello di sviluppare e mantenere le abilità cognitive legate alle capacità di attenzione, concentrazione, memoria, lettura, scrittura, calcolo, utili anche allo svolgimento quotidiano della vita. Vengono formati diversi gruppi omogenei per competenze (dove necessario), adattando le attività di conseguenza.

**Area occupazionale:** Proponiamo laboratori di falegnameria, Bottega creativa, Pc, Giardinaggio, Canile, Terapia occupazionale, Reception, Fotografia. Quest'area intende promuovere le abilità avanzate legate all'ambito lavorativo, utilizzando anche attività trasversali che favoriscono ad esempio le capacità di adattamento alle consegne e l'esecuzione dei compiti richiesti, la memorizzazione delle sequenze, il rispetto dei tempi, dei ruoli e dei contesti.

## **GLI INTERVENTI OFFERTI: il monitoraggio**

Tutte le attività del CSE, i Progetti Educativi Individualizzati e i progetti dei laboratori vengono costantemente monitorati e validati attraverso specifica modulistica, che prevede

una fase di monitoraggio durante la programmazione estiva e una fase di verifica a dicembre

## ORARI E PERIODI DI APERTURA

Il servizio socio educativo garantisce un'apertura di 47 settimane per l'anno educativo 2015\2016 dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.00, come previsto dal DGR n°20763/05. La calendarizzazione è così composta:

settembre 2015							Dicembre 2015							mar-16							giu-16						
L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6			1	2	3	4	5
7	8	9	0	1	1	1	7	8	9	0	1	1	1	7	8	9	0	1	1	1	6	7	8	9	0	1	12
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
4	5	6	7	8	9	0	4	5	6	7	8	9	0	4	5	6	7	8	9	0	3	4	5	6	7	8	19
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	0	1	2	3	4	5	26
2	2	3					2	2	3	3				2	2	3	3				2	2	2	3			
8	9	0					8	9	0	1				8	9	0	1				7	8	9	0			

Ottobre 2015							gen-16							apr-16							lug-16						
L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
			1	2	3	4					1	2	3					1	2	3					1	2	3
5	6	7	8	9	0	1	4	5	6	7	8	9	0	4	5	6	7	8	9	0	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	17
1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
9	0	1	2	3	4	5	8	9	0	1	2	3	4	8	9	0	1	2	3	4	8	9	0	1	2	3	24
2	2	2	2	3	3		2	2	2	2	3	3		2	2	2	2	2	3		2	2	2	2	2	3	
6	7	8	9	0	1		5	6	7	8	9	0	1	5	6	7	8	9	0		5	6	7	8	9	0	31

Novembre 2015							feb-16							mag-16							ago-16						
L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
						1	1	2	3	4	5	6	7							1	1	2	3	4	5	6	7
2	3	4	5	6	7	8	8	9	0	1	2	3	4	2	3	4	5	6	7	8	8	9	0	1	1	1	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	0	1	2	3	4	5	5	6	7	8	9	0	1	9	0	1	2	3	4	5	5	6	7	8	9	0	21
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	7	8	9	0	1	2	2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	0	1	2	2	3	4	5	6	7	28
2	2	2	2	2	2	2	2							2	2	2	2	2	2	2	2	3	3				
3	4	5	6	7	8	9	9							3	4	5	6	7	8	9	9	0	1				
3														3	3												
0														0	1												

- festività
- chiusura cse
- apertura

## MODALITÀ DI ACCESSO

La richiesta di accesso può pervenire dalla famiglia o dai servizi sociali. Sono previsti diversi colloqui per la raccolta dati e la presa in carico, tra i quali un primo colloquio, viene effettuato dal coordinatore con la famiglia o l'assistente sociale e ha lo scopo di presentare le caratteristiche di funzionamento generali della struttura e di acquisire gli elementi connotativi del profilo di funzionamento della persona. Durante un secondo colloquio vengono raccolte tutte le informazioni anamnestiche e le aspettative della famiglia e viene definita una ipotesi di intervento compatibile con i bisogni del soggetto e le caratteristiche di funzionamento della struttura. Viene inoltre, conosciuta la persona interessata.

Raccolti i dati, la coordinatrice inserisce la richiesta di inserimento nella graduatoria del Cse stabilita secondo i seguenti criteri:

- ordine di arrivo
- monte ore di frequenza settimanale richiesta e capienza massima
- compatibilità delle caratteristiche di funzionamento dell'utente con la tipologia di soggetti già inseriti.

Una volta approvata la richiesta di inserimento lo psicologo continua poi, l'approfondimento del caso con la somministrazione di test adattivi e di protocolli di valutazione specifici per ogni attività prevista all'interno della struttura. Una volta terminato il processo di osservazione con una durata variabile da 1 a 3 mesi, vengono redatti il progetto educativo individualizzato annuale, il calendario di inserimento e il programma delle attività settimanali.

Si informa, infine, che in caso di necessità e bisogni educativi particolari sarà previsto una progettazione di inserimento personalizzata.

## I COSTI

I parametri economici delle prestazioni erogate dalla Cooperativa sono definiti in contratti sottoscritti rispettivamente con l'ente inviante e/o la famiglia.

Nel caso di presa in carico, il primo mese di osservazione prevede una quota - extra a carico del comune di residenza pari a € 500,00 + Iva al 5%.

### SERVIZIO CSE

#### Full time

Tariffa mensile:

€ 776,82 (IVA al 5% compresa), a carico del Comune di residenza dell'utente

€ 122,85 (IVA al 5% compresa) a carico della famiglia

#### Part – time:

Tariffa mensile:

€ 461,73 (IVA al 5% compresa), a carico del Comune di residenza dell'utente

€ 78,75 (IVA al 5% compresa), a carico della famiglia

## **MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI SERVIZI SOCIALI**

I servizi sociali hanno un ruolo centrale nella fase di presentazione del caso per la definizione dei bisogni e per la raccolta di informazioni utili riguardanti il contesto di vita del soggetto. I servizi sono periodicamente aggiornati dell'andamento dei progetti.

È prassi ormai consolidata concordare momenti di raccordo istituzionale per il monitoraggio del Pep e in caso di variazioni o cambiamenti significativi riguardanti il soggetto e il suo contesto di vita.

Inoltre, viene annualmente somministrato un questionario per di soddisfazione per l'erogazione del servizio.

## **MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA**

La nostra equipe prevede momenti di incontro e condivisione del percorso educativo in essere con la famiglia al fine di garantire la massima sistematicità e personalizzazione dell'intervento.

Una volta avviato il progetto, le famiglie vengono coinvolte mediante colloqui individuali e questionari mirati a raccogliere i desideri e le aspettative da utilizzare in fase di programmazione annuale (dicembre) e questionari mirati a monitorare la soddisfazione rispetto al servizio erogato (tra gennaio e marzo).

Il nuovo progetto viene presentato e condiviso con la famiglia e i servizi sociali (tra gennaio e marzo). Da segnalare, infine, la possibilità di attivare colloqui di sostegno straordinari in caso di famiglie multi- problematiche inviandole a personale qualificato.

## **EVIDENZA DEL PERSONALE E DEL MANTENIMENTO DEL RAPPORTO EDUCATORE /UTENTE**

Il coordinatore del servizio è laureato in pedagogia e/o ha una anzianità di mansione maggiore di cinque anni. Per ogni utente inserito è dedicata almeno un'ora mensile come attività programmatica e di coordinamento.

La cooperativa monitora giornalmente il mantenimento del rapporto massimo educatori – utenti 1:5, come previsto dal Dgr. 20763/05, attraverso un registro con firma in ingresso e in uscita degli operatori e, contemporaneamente, verifica il mantenimento di tale rapporto attraverso la registrazione giornaliera dell'ingresso e l'uscita degli utenti.

## **GARANZIA DELLA FORMAZIONE CONTINUA DEGLI OPERATORI**

Annualmente il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Gp2 Servizi approva un piano annuale della formazione che prevede almeno 20 ore di aggiornamento specifico per gli operatori su tematiche rilevanti e critiche rispetto la verifica annuale della programmazione educativa.

All'equipe viene, inoltre, garantita una supervisione mensile di almeno 3 ore affidata ad una psicoterapeuta esperta che ha il compito di condurre l'equipe nell'analisi di casi particolarmente problematici e dare sostegni adeguati allo stress emotivo che, spesso, caratterizza le professioni di aiuto.

## **LA CUSTOMER SATISFACTION**

Per ciascun Cliente individuato dalla Cooperativa, prendendo in considerazione i diversi requisiti/aspettative da esso espressi, viene di volta in volta individuata la metodologia più corretta per pianificare ed attuare opportune misurazioni. Si identificano pertanto degli adeguati indicatori e predisposti appositi strumenti quali questionari, colloqui ecc. (ai quali si fa riferimento all'interno delle relative procedure) al fine di individuare il posizionamento attuale rispetto alla soddisfazione del Cliente e pianificare idonee azioni di miglioramento. Essendo i questionari il riscontro della misurazione della Qualità dei servizi erogati, la Cooperativa ne valuta almeno annualmente l'adeguatezza, in sede di riesame, per garantire un'adeguata lettura dei bisogni e della soddisfazione del Cliente interno ed esterno. Eventuali proposte di modifica vengono segnalate alla Direzione dai responsabili del servizio.

Per quanto riguarda la soddisfazione dei committenti è prevista la somministrazione di un questionario che rileva il grado di soddisfazione complessivo.

Ogni indicazione viene attentamente valutata, per poi essere considerata nel processo di miglioramento.

Per tutti i servizi certificati la misurazione della soddisfazione del cliente può altresì derivare da dati di tipo indiretto quali analisi delle quote di mercato, rinnovi dei contratti da parte degli enti committenti, espressioni di gradimento e richieste di intervento nel corso dell'erogazione del servizio, reclami ed encomi; tutti questi elementi ed altri ancora possono nel loro insieme, uniti alle rilevazioni dirette con questionari, interviste, etc., contribuire a definire nel complesso il grado di soddisfazione del cliente.

## **I RECLAMI E GLI ENCOMI**

Al fine di mantenere sempre aperta la comunicazione tra la nostra cooperativa e i nostri clienti, il coordinatore ogni anno consegna insieme all'organigramma e alla carta dei servizi aggiornata il modulo per effettuare reclami e quello per effettuare gli encomi. I moduli compilati in forma anonima possono essere poi riconsegnati all'interno di un'apposita cassetta posizionata alla reception. In tale luogo le famiglie e i comuni possono trovare fotocopie aggiornate della modulistica in questione da prendere in caso di necessità. Inoltre, la segnalazione di reclami ed encomi può avvenire anche via mail.

Una volta registrato, il reclamo verrà analizzato dai responsabili di funzione addetti che si attiveranno per individuare e comunicare eventuali soluzioni.

## COME PUOI AIUTARCI

- Puoi sostenere ogni singolo progetto o laboratorio con contributi economici o con attività di volontariato.
- Puoi aiutarci nelle iniziative di promozione sociale e di raccolta fondi.
- Puoi diventare socio della nostra Cooperativa.
- Puoi versare il 5 per mille alla Casa della Solidarietà che è l'associazione che raggruppa oltre che la nostra Cooperativa altre associazioni impegnate nella raccolta fondi per il sostentamento della nostra struttura.

Per versamenti del 5 per mille alla **CASA DELLA SOLIDARIETÀ** il numero di codice fiscale :

**C. F 10146020150**

Per versamenti diretti alla nostra struttura, **COOPERATIVA SOCIALE GP2 SERVIZI** il codice fiscale e la partita Iva è la seguente:

**C.F e P.IVA: 11746450151**

Ti ricordiamo che essendo la Cooperativa sociale GP2 Servizi riconosciuta come Onlus tutti i contributi sono deducibili dal reddito.

Per ogni informazione ecco i nostri riferimenti:

[www.gp2servizi.it](http://www.gp2servizi.it)

[info@gp2servizi.it](mailto:info@gp2servizi.it)

telefono sede: 366/57.38.148

telefono segreteria: 02/93.59.49.89

fax 02/93.59.56.49