

COOPERATIVA SOCIALE GP2 SERVIZI
Società Cooperativa Onlus
Servizi Formativi Educativi e Assistenziali alla persona



Carta dei Servizi

Tel: 02/93.59.49.89
info@gp2servizi.it
www.gp2servizi.it

Indice

Introduzione

I	Cos'è la carta dei servizi	pag 3
II	Cenni storici e breve presentazione della struttura	pag 4
	Dati identificativi	pag 4
	Ubicazione e contatti	pag 5
III	Identità e valori	
	– Gli obiettivi	pag 6
	– Codice etico	pag 6
	– A chi ci rivolgiamo	pag 6
IV	I servizi offerti	
	– Centro Socio Educativi – CSE	pag 8
	– Servizio di Assistenza Domiciliare Personalizzato-SADP	pag 8
	– Servizi scolastici su minori e disabili	pag 8
	– Servizi scolastici area infanzia	pag 9
	– Servizi psicopedagogici	pag 10
V	La soddisfazione dei clienti	pag 10
	– reclami ed encomi	pag 10
VI	Come puoi aiutarci	pag 11

I- CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI?

La carta di qualità dei servizi permettere la conoscenza organizzativa della cooperativa, la presentazione dei servizi e delle modalità di accesso.

La carta dei servizi, prima ancora di essere una guida, è un patto attraverso il quale si pongono le basi per un rapporto di fiducia tra la cooperativa e i suoi clienti, pubblici e privati, in una prospettiva dialogica e di confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

Gli standard di livello di qualità previsti nell'erogazione dei servizi, che la cooperativa si impegna a garantire ai suoi clienti, sono soggetti a monitoraggio periodico anche con la rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) dei clienti fruitori. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e degli standard prefissati, il cliente può presentare reclamo con le modalità previste per dare luogo ad azioni correttive .

La presente Carta di qualità dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato , indicato nel numero di revisione a piè pagina la data di emissione e validità.

II- 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, che si occupa di formazione al lavoro e inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e con disabilità.

La Cooperativa Gp2 Servizi nasce sul territorio di Rho per fornire un servizio di potenziamento delle autonomie di base e 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 e 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 godere la bellezza dell'arte, della musica e della danza e a permettere la libera espressione di potenzialità altrimenti sconosciute e inesprese.

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)

DATI IDENTIFICATIVI

CF E P.IVA: 11746450151

Registro imprese MI 764621/96

REA 1502385

Iscrizione albo delle cooperative n° A104943

UBICAZIONE E CONTATTI

La nostra Cooperativa ha sede legale e operativa a Pregnana Milanese in Via Po n°49. Ha una seconda sede operativa a Rho in Via Magenta 77/3

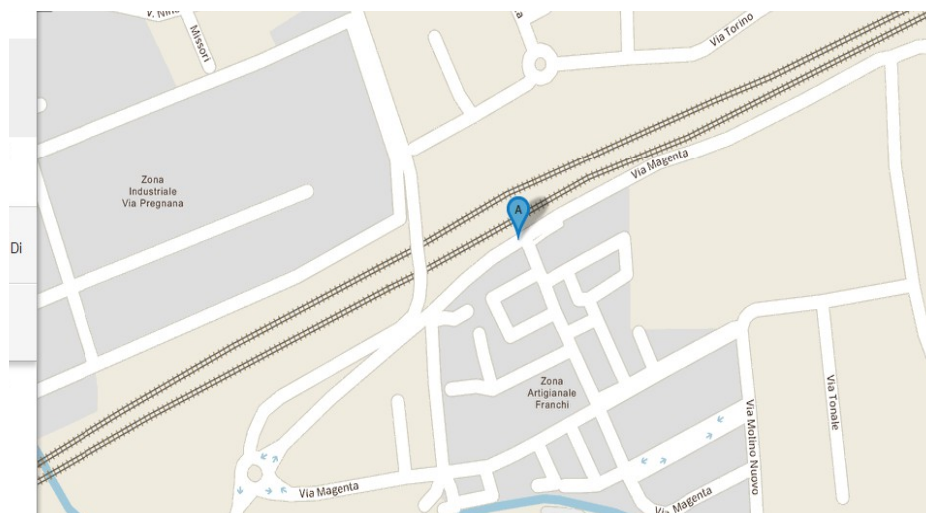
Ecco di seguito le mappe per raggiungerci
A Pregnana Milanese



In treno:
ferroviario S5/S6
Fermata Pregnana Milanese

In Autobus Passante
Fermata via Cornaredo

A Rho



In treno: Fermata Rho

In autobus: Fermata Via Magenta

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

Segreteria : Marica Carcano
info@gp2servizi.it

Presidente : Pavlin Miriaj
pavlin.miriaj@gp2servizi.it

Coordinatore centro socio educativo: Annalisa D'Amico
annalisa.damico@gp2servizi.it

Coordinatore centro socio educativo Gp2 Servizi Rho : Laura Carluccio
laura.carluccio@gp2servizi.it

III - IDENTITA' E VALORI

Gli obiettivi:

Principi ispiratori della progettazione sono:

- Centralità della persona e della relazione;
- Individualizzazione dell'intervento, in collaborazione con il destinatario dell'intervento, la famiglia e i servizi al fine di favorire l'integrazione;
- Favorire la crescita , la maturazione individuale del disabile per favorire l'autonomia e l'integrazione sociale;
- Favorire la crescita , la maturazione individuale del minore per promuovere la capacità di scegliere e valorizzare le abilità acquisite;
- Realizzare interventi formativi per minori e famiglie per contrastare il disagio e favorire atteggiamenti pro sociali;
- Realizzare interventi formativi per minori, insegnanti e famiglie per promuovano lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità della vita;
- Offrire consulenza psicologica e pedagogica ad individui e famiglie

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 .

A chi ci rivolgiamo: la mappa degli stakeholders

Riportiamo di seguito quelli che abbiamo individuato come portatori di interessi e la natura e la tipologia della relazione che lega all'organizzazione ogni portatore di interesse individuato:

PORTATORI DI INTERESSI INTERNI

	NATURA DELL'INTERESSE DELL'INTERLOCUTORE	TIPOLOGIA DI RELAZIONE
SOCI	Integrazione territoriale, interlocuzione politica, sviluppo attività, supporto organizzazione interna e sviluppo, beneficio da economie di scala	Discussione e approvazione strategie, finanziamento e capitalizzazione, partecipazione attiva promozione rete territoriale
DIPENDENTI E COLLABORATORI	Crescita professionale, sostentamento economico, orientamento motivazionale al non profit	Prestazione professionale, condivisione e realizzazione valori, mission e obiettivi della cooperativa
UTENTI	Integrazione sociale e miglioramento della qualità della vita	Clientelare

PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI

	NATURA DELL'INTERESSE DELL'INTERLOCUTORE	TIPOLOGIA DI RELAZIONE
COMMITTENTI	Supporto alla lettura dei bisogni della cittadinanza portatrice di disagio sociale, co-progettazione e condivisione dei risultati, interlocuzione politica, pianificazione strategica finalizzata al contenimento dei costi in una logica di tipo non assistenzialista	Fornitura regolata da contratti e convenzioni, interlocuzione politica, co-progettazione e condivisione dei risultati
ALTRE AGENZIE DEL TERRITORIO	Co-progettazione e condivisione dei risultati in una logica che privilegia il lavoro di rete, potenziamento delle risorse e degli strumenti, crescita professionale	Partnership progetti
FAMIGLIE	Integrazione sociale, sollievo familiare, miglioramento della qualità della vita, supporto alla progettazione e alla realizzazione del "dopo di noi"	Clientelare
STAGISTI	Acquisizione competenza professionale, possibilità di ingresso nel mondo lavoro	Formazione professionale

IV- I SERVIZI OFFERTI:

SERVIZIO CSE

Al Centro socio Educativo è possibile svolgere attività formative strutturate in laboratori tra i quali: sperimentazione ritmica e musicale , attività teatrale, pittura, attività motoria, cucina e formazione all'autonomia domestica, cura di se e dell'igiene personale, attività di esplorazione e conoscenza del territorio, attività informatica e attività di carattere occupazionale, laboratori cognitivi ed emotivi e soggiorni di sollievo

Il Servizio di formazione all'autonomia prevede la possibilità di frequenza full time o part time. I soggetti inseriti part time frequentano per un massimo di 24 ore settimanali secondo in calendario personalizzato compatibile con i bisogno del soggetto e dell'offerta formativa della cooperativa. I soggetti inseriti full time frequentano, invece, per un tempo compreso dalle 25 alle 35 ore settimanali secondo dei bisogni personali e degli obiettivi concordati all'interno del progetto educativo.

L'équipe educativa prevede momenti di incontro e condivisione per percorso educativo della persona con disabilità con la famiglia al fine di garantire la massima sistematicità e personalizzazione dell'intervento. Durante l'anno sono fissati incontri di co-progettazione mediante colloqui individuali o questionari in modo da raccogliere le aspettative famigliari da utilizzare insieme agli esiti del monitoraggio semestrale per l'elaborazione del programma di intervento dell'anno successivo. La bozza del nuovo progetto viene presentata a settembre e, se pienamente condivisa, viene approvata , sottoscritta e implementata come programma di intervento definitivo a partire da Gennaio.

Da segnalare, infine, l'attivazione di colloqui straordinari di sostegno emotivo in caso di famiglie multiproblematiche.

IL SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PERSONALIZZATA

Il servizio di assistenza domiciliare si rivolge a soggetti disabili gravi o minori e si caratterizza per l'elevata flessibilità e personalizzazione dell'intervento che si connota, anche, come attività di indiretto sostegno alla famiglia.

L'utente accede al Servizio attraverso presentazione di apposita domanda ai Servizi Sociali del proprio Comune di residenza o , privatamente, tramite richiesta diretta.

L'équipe coordinatrice prevede momenti di incontro e condivisione con gli operatori per valutare l'idoneità del percorso assistenziali e valutare eventuali modifiche. Durante l'anno sono fissati incontri di co-progettazione mediante colloqui individuali o questionari in modo da raccogliere le aspettative famigliari da utilizzare insieme agli esiti del monitoraggio semestrale per l'elaborazione del programma di intervento dell'anno successivo. La bozza del nuovo progetto viene presentata a gennaio e, se pienamente condivisa, viene approvata , sottoscritta e implementata come programma di intervento definitivo.

Anche per questo servizio la cooperativa attiva colloqui straordinari di sostegno emotivo in caso di famiglie.

SERVIZI SCOLASTICI area disabili e disagio scolastico

In questa area la cooperativa si occupa ,a attraverso il lavoro di educatori competenti, di supportare minori con disabilità e/o disagio scolastico a contrastare le difficoltà cognitivo relazionali per incrementare le capacità intellettive.

La collaborazione tra educatori e scuola consente di realizzare un progetto formativo personalizzato atto a superare la metodologia standardizzata e mirato al raggiungimento del miglior risultato possibile riducendo la distanza tra la performance ottenuta e quella attesa.

I tempi di realizzazione del progetto sono legati all'anno scolastico ma gli adeguamenti e integrazioni sono possibili in ogni momento si ritenga necessario. L'educatore ha la possibilità, inoltre, di estendere l'azione formative anche nell'ambito domestico in modo da rendere coerenti le azioni del progetto.

All'interno di quest'area la cooperativa offre anche servizio di pre e post scuola, gestione di centri dia aggregazione giovanile, realizzazione di centri estivi.....

SERVIZI SCOLASTICI area infanzia

All'interno dell'area scolastica, la cooperativa si occupa di interagire con i differenti cicli scolastici offrendo proposte personalizzate. L'équipe dell'area scolastica è multidisciplinare e si compone di psicologi, psicoterapeuti, psicomotricisti, counsellor, pedagogisti e formatori; questo permette di offrire proposte il più possibile complete dal punto di vista del sostegno alla crescita e allo sviluppo della famiglia e dei luoghi educativi d'apprendimento. L'approccio che caratterizza i nostri interventi ha un orientamento teorico ad indirizzo sistemico-relazionale, secondo cui le relazioni e il contesto sono visti sia come luoghi di responsabilità che come luoghi di possibilità per il cambiamento.

La metodologia utilizzata per le azioni proposte è di carattere interattivo esperienziale, dove le nozioni passano attraverso un fare attivante mente – corpo – sentito.

Ad oggi i progetti presentati in scuole di ordine e grado differenti (nidi d'infanzia, scuole dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di primo e secondo grado) si compongono in proposte relative a:

- percorsi psico corporei e psicomotori (per alunni e famiglie)
- sportelli scolastici (per alunni, genitori e insegnanti)
- laboratori di affettività a mediazione corporea (per alunni)
- laboratori di educazione sessuale (per alunni)
- laboratori sulla prevenzione (dipendenza, bullismo, dispersione scolastica)
- laboratori arte terapeutici :musicoterapia, arteterapia
- laboratori sulla gestione del conflitto e la comunicazione efficace (per alunni, insegnanti e genitori)
- laboratori musicali (per alunni)
- laboratori artistici (per alunni)
- laboratori teatrali e di espressione corporea (per alunni)
- laboratori sull'alimentazione e la sostenibilità ambientale
- supervisione al corpo docenti in struttura
- serate tematiche per genitori
- laboratori esperienziali per la famiglia

SERVIZI PSICOPEDAGOGICI

All'interno dell'area psicopedagogica la cooperativa

L'area psicopedagogica la cooperativa offre incontri di consulenza rivolti a utenti e famiglie delle le unità operative dei CSE, SAD, Area Scuola. I responsabili dell'area psico-pedagogica hanno una visione generale dell'andamento dei servizi sopra citati e hanno il compito di monitorare, supervisionare, supportare e nominare i diversi coordinatori attraverso momenti di équipe di confronto nel corso dell'anno. La cooperativa offre questo tipo di servizio anche a privati esterni ai servizi con psicologi e pedagogisti per

incontri di tipo individuale, di coppia, famiglie, insegnanti o gruppi e realizza attività formative per operatori che operano nell'ambito scolastico.

V- LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

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, 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 i servizi certificati (campo di applicazione EA 38f) 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.

GESTIONE PREVENZIONE INFEZIONE DA COVID-19

La Cooperativa Sociale GP2 Servizi dal febbraio del 2020, a seguito dell'evento pandemico, ha stilato una procedura con la collaborazione del RSPP esterno ed il MC sulla base delle indicazioni ministeriali. Tale procedura garantisce la frequenza alle persone inserite presso il CSE sia in presenza sia da remoto in caso di chiusura o assenze.

L'apertura del CSE è garantita, salvo indicazioni ministeriali, rispettando il calendario annuale. Per mantenere un distanziamento interpersonale adeguato che possa tutelare maggiormente la salute degli utenti e degli operatori e garantire la presenza a tutti è stata introdotta una frequenza a rotazione.

Sono inoltre rispettate le altre norme di base per la prevenzione: misurazione della temperatura in ingresso e in uscita, igienizzazione delle mani, utilizzo della mascherine FFP2, camici e guanti per gli operatori, sanificazione costante degli ambienti, utilizzo delle mascherine anche per gli utenti salvo indicazione medica o impossibilità dell'utilizzo.

Sono inoltre rispettate dalla Cooperativa Sociale GP2 Servizi tutte le normative e indicazioni in materia di sicurezza sul lavoro.

VI- 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 completamento della costruzione e il mantenimento 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

indirizzo mail: info@gp2servizi.it

numero di telefono segreteria: 02/93.59.49.89

numero di fax: 02/93.59.56.49