

**Cooperativa Sociale GP2 Servizi**  
**- Società cooperativa ONLUS -**  
**Servizi Formativi, Educativi e**  
**Assistenziali alla persona**



*Centro Socio Educativo GP2 Servizi - Rho*



## **CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI?**

- È 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  |
| Modello teorico di riferimento                                          | pag.4  |
| Cenni storici e breve presentazione della struttura                     | pag.5  |
| Dati identificativi                                                     | pag.6  |
| Ubicazione e contatti                                                   | pag.6  |
| Gli interventi offerti                                                  | pag.7  |
| Orari e periodi di apertura                                             | pag.9  |
| Modalità di accesso                                                     | pag.10 |
| Costi                                                                   | pag.10 |
| Modalità di coinvolgimento dei servizi sociali                          | pag.11 |
| Modalità di coinvolgimento della famiglia                               | pag.11 |
| Evidenza del personale e del mantenimento del rapporto educatore/utente | pag.11 |
| Garanzia della formazione continua degli operatori                      | pag.11 |
| Requisiti prestazionali                                                 | pag.12 |
| Customer satisfaction                                                   | pag.12 |
| Reclami ed encomi                                                       | pag.12 |
| Come puoi aiutarci                                                      | pag.13 |

## CODICE ETICO

La Cooperativa sociale Gp2 Servizi 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 di genere.
- 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.

## MODELLI TEORICI DI RIFERIMENTO

Riconosciamo come valido l'approccio Sistemico-Relazionale nella sua più evoluta accezione ecosistemica/ecologico-ambientale, cui la Cooperativa si ispira nell'impostazione generale dei suoi servizi.

Da questa premessa derivano i seguenti **principi operativi**:

- L'aspetto metodologico attribuisce pari valore all'individuo e all'ambiente, che diventano entrambi soggetto e oggetto di valutazione e di intervento.
- Nei confronti della persona l'attenzione è centrata sulla valutazione e il potenziamento dei livelli di abilità e sulla realizzazione di programmi educativi, in relazione ai bisogni dei differenti contesti di vita.
- La "presa in carico" del singolo prevede la partecipazione attiva della persona, considerando la relazione spesso complessa con i sistemi di cui è parte, andando a favorire la creazione di un "progetto di vita" il più possibile coerente con le singole potenzialità e i desideri, che sia capace di superare lo spazio temporale dell'intervento supportivo.

## CENNI STORICI E BREVE PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Cooperativa Sociale GP2 Servizi 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.

GP2 Servizi nasce sul **territorio Rhodense** 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 e affinato i suoi interventi, grazie anche al finanziamento di progetti sperimentali e innovativi offrendo servizi diversificati quali:

- Centri Socio-Educativi
- Servizi di Assistenza Domiciliare Personalizzata per persone con disabilità e anziani
- Servizio di Assistenza Domiciliare con finalità educativa
- Gestione di appalti per la gestione di servizi di: educativa scolastica, pre e post scuola, Centro di Aggregazione Giovanile, Centro Ricreativo Estivo e Invernale
- Supporto scolastico a favore di minori, spazio compiti e spazio compiti DSA
- Consulenza scolastica e formazione
- Laboratori emotivi e percorsi di psicomotricità avviati all'interno di scuole di diverso ordine e grado
- Sportelli psicopedagogici per personale scolastico, docenti, genitori e alunni
- Servizio di consulenza pedagogica e psicologica all'individuo, alla coppia e alla famiglia
- Percorsi in sezione su affettività e sessualità, orientamento scolastico, inclusione
- Servizio di psicomotricità
- Formazioni rivolte alle famiglie
- Progetti sperimentali di autonomia abitativa per ragazzi e ragazze con disabilità
- Organizzazione di eventi artistico-culturali tesi a far conoscere e a godere della bellezza dell'arte nelle sue differenti manifestazioni e a permettere la libera espressione di potenzialità altrimenti sconosciute e inesprese.

La Cooperativa, nel 2008, ha ottenuto la **Certificazione di Qualità** ISO 9001:2015, campo di applicazione IAF 38 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 con disabilità.
- Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare personalizzata rivolta ad anziani e disabili.
- progettazione ed erogazione di servizi socioassistenziali ed educativi scolastici e domiciliari a favore di minori e disabili.

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

Inoltre, dal 2025, la Cooperativa ha ottenuto la **Certificazione di Qualità** circa la Politica per la Parità di Genere e per la Diversità e Inclusione, definita dall'Alta Direzione, in collaborazione con il Comitato Guida, definisce i principi, gli obiettivi e le indicazioni guida che definiscono l'impegno dell'Organizzazione nei confronti dei temi relativi alla parità di genere, la valorizzazione delle diversità e l'empowerment femminile. La presente Politica per la Parità di Genere è rivolta a tutto il personale interno e i collaboratori e le collaboratrici e condivisa con tutti i principali stakeholders che intrattengono rapporti continui con l'organizzazione.

## DATI IDENTIFICATIVI

Registro imprese, CF e P.IVA: 11746450151

REA MI-1502385

Iscrizione albo regionale della Lombardia delle cooperative sociali n°392 sez A del 17/12/1997 con decreto n. 70180

Iscrizione albo nazionale delle cooperative n° A104943

Iscrizione al RUNTS n 24361 del 21/03/2022

N° certificazione ISO 9001:2015 IAF:38 n° 22541/10/S, revisione da RINA 19/05/2026

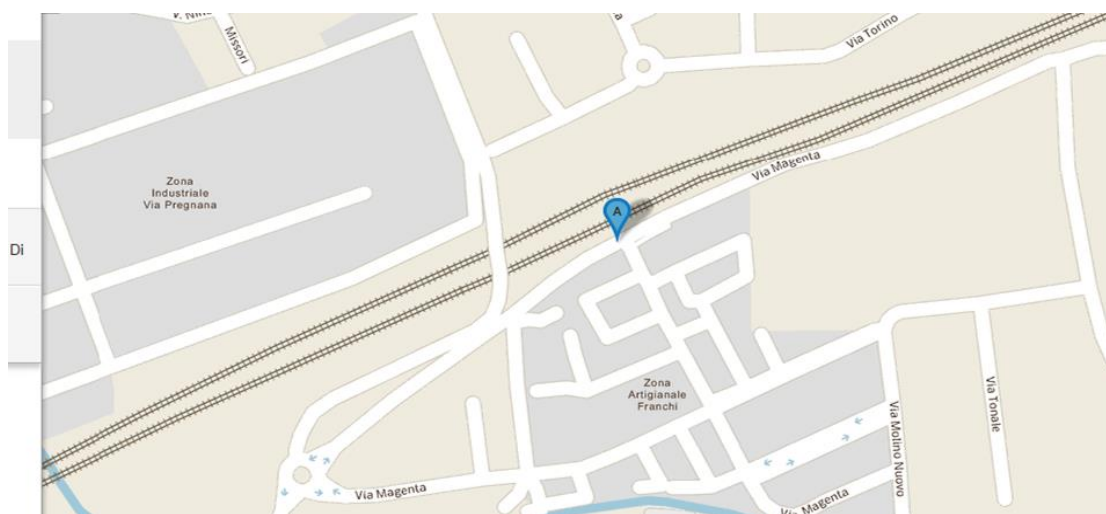
Comunicazione preventiva di inizio attività dell'Unità d'offerta "GP2 servizi di Rho" del 5 settembre 2014.

Autorizzazione al funzionamento rilasciata dall'ASL Mi 1 il giorno 12 novembre 2014 per un massimo 19 utenti compresenti. (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

## Contatti

La Cooperativa Sociale Gp2 Servizi ha un ufficio segreteria a cui ci si può rivolgere per qualsiasi informazione attivo dalle 8.30 alle 15.30 dal lunedì al venerdì.

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

Il numero diretto della sede di Rho è :

02 38 26 01 87

MAIL: Segreteria: Natalizia Zagaria

Presidente: Faccini Rachele

Coordinatore CSE: Luca Amorosi

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

[rachele.faccini@gp2servizi.it](mailto:rachele.faccini@gp2servizi.it)

[coordinamento.cserho@gp2servizi.it](mailto:coordinamento.cserho@gp2servizi.it)

## INTERVENTI OFFERTI:

### ○ Progettazione

Principi ispiratori della nostra progettazione sono:

- Centralità della persona e della relazione
- Individualizzazione dell'intervento in collaborazione con il destinatario, la famiglia e 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).

### ○ 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, motoria, uscita sul territorio... con l'obiettivo di sviluppare, mantenere e potenziare le abilità legate alla persona in modo da 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 anche utilizzando i mezzi pubblici). Accanto alle attività classiche abbinate alle autonomie personali, affianchiamo attività di tipo motorio.  
Inoltre, proponiamo soggiorni e momenti di sollievo per il nucleo familiare, sia per valutare in modo più approfondito le autonomie personali di ciascuno, sia per offrire uno spazio altro di socializzazione e crescita personale.
- **Area della socializzazione:** Proponiamo laboratori emotivi, di condivisione, canto, musica... queste attività hanno l'obiettivo di sviluppare e incrementare la comunicazione sia verbale che non, attraverso la discussione dei fatti importanti della propria vita, il riconoscimento emotivo, l'espressione dei propri vissuti in modo creativo, utilizzando anche forme d'arte. Questa area è fondamentale, inoltre, per ampliare le capacità di adattamento ai diversi contesti, situazioni e persone coinvolte.
- **Area cognitivo culturale:** per quest'area vengono proposti laboratori di tipo cognitivo (a vari livelli), cultura generale, cineforum, attualità... scopo di questi è di sviluppare e mantenere le abilità cognitive legate alle capacità di attenzione, concentrazione, memoria, lettura, scrittura, 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, terapia occupazionale, 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.

- **Monitoraggio e verifica**

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 e una di verifica. Per l'anno 2026-2027 si prevede il ritorno alla programmazione educativa con periodo settembre-luglio con monitoraggio a dicembre e verifica a luglio. Nella fase di transizione da una programmazione all'altra, si prevede un prolungamento dell'organizzazione dell'2026 fino a giugno 2027; nel periodo gennaio-giugno 2027 si prevede una verifica del mantenimento degli obiettivi raggiunti a dicembre 2026.

come previsto dal DGR n°20763/05.  
La calendarizzazione è così composta:

9

## 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 che viene effettuato dal coordinatore con la famiglia e/o l'assistente sociale e che ha lo scopo di presentare le caratteristiche generali della struttura e di acquisire gli elementi connotativi del profilo di funzionamento della persona. Durante un secondo colloquio al quale è richiesta la presenza dell'interessato/a vengono raccolte tutte le informazioni anamnestiche, clinico-sanitarie e le aspettative della famiglia e viene definita un'ipotesi di intervento compatibile con i bisogni del soggetto.

Raccolti i dati, il coordinatore 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 minima di 1 mese e massima di 3, 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 in accordo con i servizi sociali e la famiglia.

## 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 attraverso i servizi sociali, il primo mese di osservazione prevede una quota extra a carico del Comune di residenza pari a € 300,00 + IVA al 5% mentre non è prevista la quota a carico della famiglia di riferimento.

### SERVIZIO CSE

Full time:

Tariffa mensile:

€ 906,57 (IVA al 5% compresa) a carico del Comune di residenza dell'utente

€ 160 (IVA al 5% compresa) a carico della famiglia

Part – time:

Tariffa mensile:

€ 540,96 (IVA al 5% compresa) a carico del Comune di residenza dell'utente

€ 106,25 (IVA al 5% compresa) a carico della famiglia

Sono escluse le attività fuori sede a pagamento (es. piscina, calcetto, ginnastica...) ed extra-ordinarie (es. soggiorni, visite culturali, gite, merende e/o pranzi fuori sede...).

Con l'entrata in vigore del nuovo regolamento dei servizi sociosanitari del Rhodense la quota a carico dell'utente può essere anche stabilita in base all'ISEE socio sociosanitario (ai sensi del DPCM 159/13 e ss.mm) ed è dovuta per i giorni di effettiva presenza dell'utente al centro.

In caso di accesso privato, la famiglia si fa carico di tutte le quote previste.

## **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 di soddisfazione per l'erogazione del servizio.

## **MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA**

La nostra équipe 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 (luglio) e questionari mirati a monitorare la soddisfazione rispetto al servizio erogato.

Il nuovo progetto viene presentato e condiviso con la famiglia e i servizi sociali dopo le vacanze estive (settembre-dicembre). Da segnalare, infine, la possibilità di attivare colloqui di sostegno straordinari in caso di famiglie multiproblematiche inviandole a personale qualificato.

## **EVIDENZA DEL PERSONALE E DEL MANTENIMENTO 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 programmatoria 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.

Per evitare il turn over degli educatori, il personale è regolarmente assunto seguendo il CCNL in vigore con contratti inizialmente a tempo determinato e poi indeterminato.

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

Annualmente il Consiglio di amministrazione della Cooperativa 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'équipe viene inoltre garantita una supervisione mensile di almeno tre ore affidata ad uno psicoterapeuta esperto che ha il compito di condurre l'équipe nell'analisi di casi particolarmente problematici e dare sostegni adeguati allo stress emotivo che spesso caratterizza le professioni di aiuto.

## **REQUISITI PRESTAZIONALI**

La Cooperativa si impegna a rispettare i seguenti requisiti prestazionali:

- raggiungimento del 60% di aspettative delle famiglie e di desideri dell'utenza
- raggiungimento della soddisfazione globale delle famiglie pari a 7 su 10
- raggiungimento della soddisfazione globale dei comuni pari a 7 su 10
- raggiungimento della soddisfazione globale del personale pari al 70%

## **CUSTOMER SATISFACTION**

Per ciascun fruitore del servizio è prevista la somministrazione di un questionario di soddisfazione volto a misurare la qualità del servizio erogato; la Cooperativa, in sede di riesame, valuta annualmente i risultati ottenuti per garantire un'adeguata lettura dei bisogni e della soddisfazione. Eventuali proposte di modifica vengono segnalate al coordinatore del servizio.

Allo stesso modo è prevista la somministrazione di un questionario che rileva il grado di soddisfazione complessivo dei committenti.

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

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.

## **RECLAMI ED ENCOMI**

Al fine di mantenere sempre aperta la comunicazione tra la Cooperativa e i suoi 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 e-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 5x1000 alla Cooperativa per aiutarci a realizzare progetti di cura, creare momenti di incontro per famiglie e utenti

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

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

**IBAN: IT73 B030 6909 6061 0000 0001 330**

Ti ricordiamo che 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: 02 93 59 49 89