

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' PEDAGOGICO RIABILITATIVA RESIDENZIALE

(Accreditato con DGR VII/004895 del 15/06/2007)

Aggiornamento: Giugno 2023

GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425
www.gaiacooperativa.it

INDICE

PREMESSA	4
MISSION	4
COMUNITÀ PEDAGOGICO RIABILITATIVA RESIDENZIALE	4
DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA	5
MODALITÀ D'ACCESSO	5
LISTA D'ATTESA E DINIEGO	6
QUOTIDIANITÀ' COMUNITARIA E GIORNATA TIPO	6
PERCORSO PEDAGOGICO RIABILITATIVO	7
EQUIPE	8
PROGRAMMA	9
DIMISSIONI E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	9
ORDINAMENTO	10
REGOLAMENTO	10
TUTELA DELLA SALUTE DEGLI OSPITI	11
TUTELA DELLA PRIVACY DEGLI OSPITI	11
RECLAMI	12
ACCESSIBILITÀ AGLI ATTI	12
CUSTOMER SATISFACTION	12
CONTATTI	13
Sede Legale:	13



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

[Comunità Pedagogico Riabilitativa Residenziale:](#)..... 13

[Web:](#) 13

Allegati:

- Scheda reclamo – suggerimento
- Questionario Soddisfazione Utenti



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

PREMESSA

In seguito alla normativa L. 381 del 1991 "Disciplina delle cooperative sociali", nel gennaio del 1994 a Lumezzane (BS) nasce la cooperativa sociale di tipo A "GAIA". Prima di questa data dal 1987 sul territorio di Lumezzane la Cooperativa "La Fontana" operava nel settore della tossicodipendenza con progetti educativi finalizzati sia al recupero della persona sia al suo inserimento lavorativo.

La Cooperativa, tra i suoi servizi, gestisce una comunità Pedagogico Residenziale Riabilitativa accreditata all'albo degli Enti Ausiliari della Regione Lombardia per 16 posti rivolti ad utenza maschile.

MISSION

La Cooperativa ritiene che sia fondamentale collaborare con la rete sociale del territorio ispirandosi e diffondendo i principi che sono alla base del movimento cooperativo. A sostegno di quanto espresso nella mission si riportano gli art. 3 e 4 dello statuto della Cooperativa: *art. 3 "La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio, delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche"; art. 4 "rispondere ai bisogni delle persone in stato di svantaggio, ed in particolar modo tossicodipendenti o in percorso di uscita dalle dipendenze"*.

COMUNITÀ PEDAGOGICO RIABILITATIVA RESIDENZIALE

Il Servizio Pedagogico Riabilitativo Residenziale GAIA ha sede in Lumezzane (BS) via Cav. Umberto Gnutti n. 6/A ed è accreditato quale Ente Ausiliario Iscritto all'Albo Regionale al n. 259.

Il funzionamento è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Il Servizio è rivolto ad un utenza maggiorenne di sesso maschile, e si propone di offrire a persone con problemi di dipendenza un percorso pedagogico-riabilitativo finalizzato al reinserimento sociale e lavorativo.

Si privilegiano persone non in grado di autonomizzarsi in modo stabile e continuativo per i quali è necessario un accompagnamento psico-pedagogico in regime di residenzialità. L'esperienza riabilitativa si struttura pertanto per coloro che, pur avendo la capacità di garantire un'astinenza dalla sostanza, non riescono ad intraprendere un percorso completo di autonomia e competenza relazionale e lavorativa.



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

Il Servizio Pedagogico Riabilitativo Residenziale offre 16 posti accreditati di cui 8 a contratto e 2 autorizzati, con un turn-over di ospiti preventivabile nell'arco di 18 mesi (prorogabili, come da normativa regionale, fino ad un massimo di 36 mesi).

Le persone che accedono al nostro servizio possono arrivare sia dal territorio che dal carcere, in misura alternativa alla pena.

Offriamo anche la possibilità, quando il progetto lo prevede, di sperimentarsi in un percorso di autonomia abitativa attraverso appartamenti di housing sociale, sempre organizzati e gestiti da operatori GAIA.

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

Il Servizio Pedagogico Riabilitativo Residenziale si trova all'interno della sede della Cooperativa GAIA, al primo piano; ci sono 4 camere da letto doppie, ognuna con bagno privato; c'è una sala giorno per i pranzi e le cene e per la condivisione di momenti ricreativi e risocializzanti; una cucina con dispensa; un ufficio educatori ed un'infermeria.

Al piano interrato c'è la lavanderia ed uno spazio verde esterno.

Abbiamo uno spazio dedicato presso la struttura antistante "Il Porto di Itaca" per svolgere attività di ergoterapia, in cui vengono inseriti gli utenti all'inizio del percorso, sempre affiancati e supervisionati da almeno un operatore.

Abbiamo una convenzione attiva con la cooperativa di tipo B "La Fontana" per gli inserimenti lavorativi con progetti individualizzati di tirocinio; la cooperativa "La Fontana" opera in diversi settori in cui abbiamo la possibilità di inserire i nostri utenti.

Attiviamo percorsi e progetti d'inserimento lavorativo anche con le altre realtà del territorio sia cooperative di tipo B che aziende private.

MODALITÀ D'ACCESSO

La modalità d'accesso al nostro servizio prevede che la persona sia maggiorenne e in possesso della certificazione di dipendenza rilasciata dai servizi territoriali competenti quali Ser.D e/o SMI, che presentano la candidatura inviandoci una relazione aggiornata del caso.

Successivamente un nostro operatore incaricato, svolge un colloquio di conoscenza per la valutazione d'idoneità al percorso.



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

L'esito della valutazione viene comunicato al servizio inviante entro 10 giorni; se c'è il parere positivo, la persona entra nella lista d'attesa.

Al momento dell'ingresso, il soggetto deve essere in possesso della certificazione di dipendenza in copia originale.

LISTA D'ATTESA E DINIEGO

La lista d'attesa è gestita attraverso un file appositamente costruito, dove sono annotate: codice lista, cognome e nome del candidato, data della richiesta, servizio inviante, data del colloquio, esito del colloquio, tempistiche di attesa e note.

I criteri di gestione della lista sono legati alle condizioni sociali e sanitarie dell'utente.

La lista d'attesa è divisa in due sezioni: la prima è dedicata alle persone senza limitazione della libertà, la seconda è dedicata alle persone con limitazione della libertà.

Le tempistiche di attesa seguono un criterio di temporalità e di classificazione rispetto alle due sezioni.

L'Ente Gestore garantisce che in caso di diniego a causa di non idoneità al percorso, viene redatta una documentazione con le motivazioni del diniego ed inviata all'Ente richiedente.

QUOTIDIANITÀ' COMUNITARIA E GIORNATA TIPO

La finalità del percorso comunitario è il raggiungimento del maggior livello possibile di autonomia e competenza relazionale e lavorativa.

La comunità residenziale è improntata sulla gestione responsabile delle attività quotidiane; il gruppo di utenti si organizza nei turni di cucina (compreso l'ordine della spesa settimanale) per tutto il gruppo e di pulizia degli spazi comuni con la supervisione di un operatore; mentre la pulizia e l'ordine delle stanze è di responsabilità di ogni utente o coppia di utenti che la occupa.

La quotidianità è scandita in questo modo:

- ogni utente gestisce in autonomia l'ora di sveglia e colazione, con un limite massimo di presenza in sala da pranzo entro le ore 08:30;
- gli utenti già impegnati in attività lavorativa o di tirocinio, organizzano la giornata sempre comunicando al proprio operatore di riferimento gli orari di lavoro e gli orari di rientro in struttura;



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

- gli utenti che restano in comunità svolgono le mansioni della quotidianità e le attività di ergoterapia (9:30 – 11:30 / 14:00 – 16:00);
- il pranzo è previsto dalle ore 12:00 alle ore 13:00 e la cena dalle ore 19:00 alle ore 20:00;
- l'orario di rientro da attività esterne (tempo libero) è previsto entro le 23.00;
- l'auto somministrazione della terapia farmacologica prescritta, si svolge nel locale infermeria in presenza degli operatori, nelle seguenti fasce orarie: 8:00 – 8:30 / 13:00 – 13:30 / 20:30 – 21:00;

Tutte le settimane sono previste le seguenti attività riabilitative:

- una riunione organizzativa con gli Educatori dove vengono definite le varie attività quotidiane;
- una riunione organizzativa con gli Educatori referenti delle Attività Ergoterapiche;
- un gruppo psicologico con la Psicologa, che privilegia tematiche emotivo – relazionali;
- colloqui individuali con Case Manager per monitorare l'andamento del percorso;
- Psicoterapia individuale: a discrezione dell'Equipe e dell'utente, ogni settimana sono stati individuati due momenti di spazio d'ascolto e colloquio.

PERCORSO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

Il percorso pedagogico riabilitativo viene definito con l'utente e con il servizio inviante (SERD e/o SMI) .

Le prestazioni erogate durante il Progetto riabilitativo dell'utente vengono tracciate all'interno del FASAS e sono vincolate al segreto professionale. All'interno della cartella sono presenti il Progetto individualizzato (PI), il Progetto educativo individuale (PEI) e i diari che vengono regolarmente aggiornati dal Case Manager e dall'Equipe di riferimento. I progetti vengono condivisi e controfirmati dall'utente.

Il primo mese di percorso è dedicato all'osservazione e alla valutazione multidisciplinare dell'utente attraverso il Modulo rilevazione e osservazione aree d'intervento che va ad indagare quali siano le risorse o le criticità dell'utente nelle seguenti aree: Area cura del sé e dell'ambiente, Area abilità e autonomie, Area relazioni e abilità sociali, Area clinica, Area tirocinio e lavoro e Area abitativa.

Entro i primi 30 giorni viene stilato il Progetto Individualizzato (di seguito PI) dove vengono indicati: l'ipotesi iniziale di progetto, gli obiettivi generali, la pianificazione delle azioni, gli indicatori e la durata prevista, con relativa verifica semestrale. All'interno del PI viene definito il Progetto Educativo Individuale (di seguito PEI) dove vengono indicati gli obiettivi specifici a breve termine, le azioni e gli indicatori con verifiche programmate a cadenza trimestrale.



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

Ogni utente ha un Case Manager con il quale lavora per la realizzazione degli obiettivi di percorso, attraverso i colloqui individuali settimanali e la partecipazione alle attività riabilitative di gruppo previste.

L'equipe educativa mantiene i rapporti con i servizi inviati e nel caso di utenti in misura alternativa al carcere anche con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (UEPE).

Il percorso prevede la promozione delle relazioni sociali esterne, prima fra tutte quella con i familiari; questi possono essere coinvolti nel progetto previo consenso dell'utente.

L'equipe lavora anche per il recupero di relazioni ritenute significative, ma anche per lo sviluppo di una nuova rete sociale di riferimento.

Vengono effettuati controlli tossicologici settimanali per garantire l'astensione dall'utilizzo di sostanze e alcool. Le eventuali ricadute vengono trattate dall'equipe educativa nei colloqui individuali e utilizzando strumenti per la rielaborazione della ricaduta e l'individuazione di strategie nella gestione del craving.

EQUIPE

L'equipe della Comunità Gaia di Lumezzane è composta da: 1 Responsabile di struttura, 2 Educatori professionali, 1 Psicologa, 2 Operatori non qualificati di supporto e 3 volontari.

L'Equipe si incontra settimanalmente per una riunione sui casi e sul funzionamento generale della struttura; ogni Case Manager segue il progetto riabilitativo in ogni sua parte e la condivide con l'equipe generale; inoltre gestisce e controlla la corretta tenuta del FASAS; nel primo mese di presa in carico e osservazione vengono svolti colloqui individuali e test psicologici di personalità e test proiettivi.

Il Responsabile di struttura ha funzioni organizzative e di coordinamento all'attività svolta dai professionisti dell'Equipe. E' inoltre referente del Sistema Informativo e archiviazione dei dati, della valutazione e miglioramento della qualità delle prestazioni erogate.

Strumento fondamentale di lavoro che la cooperativa GAIA fornisce all'equipe educativa è la supervisione, con uno Psicoterapeuta esterno.

La cooperativa garantisce un piano formativo annuale a tutti i Professionisti dell'Equipe.

Gli operatori sono identificabili grazie al cartellino di riconoscimento personale.



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

PROGRAMMA

L'Equipe educativa nei primi 30 giorni dall'ingresso, utilizza il "modulo rilevazione e osservazione aree d'intervento" per rilevare le capacità, le risorse, le criticità ed i bisogni dell'utente nelle diverse aree d'intervento:

- Area cura del sé e dell'ambiente: cure igieniche, abbigliamento, cura degli spazi personali e alimentazione;
- Area abilità e autonomie: risorse economiche, gestione del denaro e utilizzo mezzi di trasporto;
- Area relazioni e abilità sociali: relazione con gli operatori, relazioni con i familiari, relazioni con gli altri ospiti, altre relazioni sociali, rispetto del regolamento della CPRR e vita sessuale e affettiva;
- Area clinica: salute fisica, salute psichica, gestione craving e percorso psicologico;
- Area tirocinio e lavoro: attività lavorativa, attività di tirocinio e attività ergoterapica;
- Area abitativa: autonomia abitativa;

Contestualmente, la Psicologa svolge una valutazione composta da colloqui e somministrazione di test per individuare sia i punti di forza dell'ospite che le criticità. La valutazione psicologica è poi condivisa con l'intera equipe ai fini della stesura del progetto riabilitativo.

Al termine della valutazione multidisciplinare, se l'ospite è ritenuto idoneo al target d'intervento proposto dal servizio, vi sarà la stesura del PI e del PEI e l'ospite inizierà ad occuparsi delle attività volte al raggiungimento degli obiettivi previsti.

L'andamento del percorso viene monitorato dal Case Manager, condiviso con l'Equipe e con il Servizio Inviante attraverso verifiche trimestrali.

DIMISSIONI E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La dimissione dalla struttura si verifica per i seguenti motivi:

- Termine del programma riabilitativo in accordo con Equipe GAIA e Servizi Invianti;
- Abbandono volontario del percorso;
- Allontanamento dell'ospite per gravi violazioni del regolamento;

A seguito di tale evento, viene data comunicazione ai Servizi Invianti e se autorizzati dall'utente, anche ad altri soggetti.

Alla dimissione vengono restituiti gli effetti personali, ed i documenti sanitari e legali.



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

In qualsiasi caso, il Servizio Inviante viene costantemente aggiornato, anche nella fase di chiusura del percorso.

Nei casi in cui vi è una dimissione concordata, si stabilisce insieme all'utente e al Servizio Inviante la tipologia di continuità assistenziale, definendo le modalità di proseguimento esterno del progetto (trasferimento presso altra struttura, trattamento ambulatoriale ecc.).

ORDINAMENTO

La struttura garantisce agli utenti ed ai committenti che tutto il personale dell'organizzazione è tenuto al rispetto del Codice Etico della Cooperativa ed è aggiornato sulle norme comportamentali e codici deontologici da rispettare. Tutti gli operatori della Cooperativa Gaia sono coperti da assicurazione per responsabilità civile, per danni alle persone e alle cose causati nello svolgimento delle attività professionali e per le prestazioni concordate. La Cooperativa rileva annualmente la soddisfazione degli utenti sul servizio erogato e degli operatori della cooperativa sul rapporto di lavoro, attraverso la somministrazione di appositi questionari sul grado di soddisfazione. I risultati raccolti e i dati riguardanti i reclami pervenuti sono oggetto di considerazione della direzione in occasione del riesame annuale del proprio sistema di gestione per il miglioramento della qualità sia per il personale dipendente che gli ospiti.

REGOLAMENTO

1. L'ospite è invitato ad avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti delle persone;
2. L'ospite è tenuto ad avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli spazi della struttura; eventuali danni materiali saranno commisurati ad un risarcimento economico
3. Non sono ammesse forme di aggressività fisica o verbale nei confronti di altri ospiti o operatori della struttura;
4. Gli ospiti sono tenuti al rispetto della puntualità in tutte le attività riabilitative proposte;
5. Durante il programma riabilitativo è vietato l'uso di sostanze stupefacenti;
6. All'interno della struttura, durante le attività ergoterapiche interne ed esterne, e comunque in ogni momento legato alle attività del percorso riabilitativo sono altresì vietate la presenza e il consumo di alcolici;
7. Gli ospiti sono tenuti a rispettare la turnazione per la pulizia degli spazi comuni all'interno della struttura;



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

8. Durante il programma riabilitativo, l'ospite potrà assumere solo la terapia farmacologica prescritta dal medico curante e dai servizi invianti (SerD; SMI; NOA; CPS);
9. La struttura predispone un'auto-somministrazione dei farmaci monitorata dagli operatori;
10. Durante il percorso l'utente sarà regolarmente sottoposto a test tossicologici ed etilometro;
11. Gli utenti possono uscire in autonomia dalla struttura, salvo limitazioni di legge, al termine delle attività riabilitative, previo accordo con gli operatori e con un orario massimo di rientro alle ore 23.00;
12. Non sono ammessi prestiti di denaro fra gli utenti, né sono consentite scommesse o giochi con poste in denaro;
13. E' consentito fumare solo negli spazi esterni della struttura;
14. Non è possibile ospitare in comunità animali di proprietà degli utenti;
15. E' consentito l'utilizzo di smartphone, tablet e PC personali solo nei momenti informali; tutti i dispositivi elettronici in possesso dell'utente vanno registrati sul modulo "Proprietà utenti" custodito nel FASAS;
16. E' consentito ricevere visite di familiari e/o di persone di riferimento, previo accordo con gli operatori e nei giorni e orari indicati dall'Equipe;

Le violazioni del presente regolamento vengono valutate in Equipe, che successivamente da comunicazione all'utente del provvedimento disposto.

TUTELA DELLA SALUTE DEGLI OSPITI

All'ospite è garantita l'assistenza sanitaria nel rispetto della dignità umana, senza distinzioni di razza, di sesso, di convinzioni religiose e politiche; è garantita l'assegnazione del medico di base territoriale al momento dell'ingresso.

TUTELA DELLA PRIVACY DEGLI OSPITI

Durante il colloquio di valutazione ad ogni utente viene consegnata copia della Carta dei Servizi, e viene fatto firmare il "Consenso al trattamento dei dati personali".

La cooperativa garantisce la tutela dei dati personali applicando quanto disposto dalla normativa vigente.

Tutti gli utenti sono messi a conoscenza dei contenuti del D.lgs. n. 196/2003 in particolare dell'art.13. in materia di autorizzazione dei dati personali.



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it

DIPENDENZE

RECLAMI

I reclami relativi all'erogazione dei servizi da parte della cooperativa possono essere inoltrati sia dagli enti committenti sia dagli utenti o dai loro familiari. I reclami devono essere indirizzati presso la sede amministrativa della Cooperativa Gaia in forma scritta attraverso:

- tramite mail: info@gaiacooperativa.it o dipendenze.equipe@gaiacooperativa.it
- tramite fax al numero: 030 5241494
- posta ordinaria in via Cav. U. Gnutti 6/a – 25065 Lumezzane (BS)

I reclami da parte dagli utenti possono essere presentati sia in forma orale sia scritta utilizzando l'apposita cassetta per la raccolta dei reclami, oppure al responsabile della comunità.

Tutti i reclami saranno oggetto di attenta valutazione da parte della direzione della Cooperativa. Per tutti i reclami scritti e non anonimi si garantisce una risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

ACCESSIBILITÀ AGLI ATTI

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi come previsto agli articoli 22 e seguenti della Legge n. 241/1990 e agli art. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012 a tal proposito l'Ente Gestore garantisce a tutti i soggetti che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" l'accesso agli atti di pertinenza a seguito di apposita richiesta scritta presso la direzione della Cooperativa.

Non sono previsti costi a carico del richiedente.

CUSTOMER SATISFACTION

La Cooperativa GAIA ha adottato un questionario per la rilevazione della customer satisfaction che viene annualmente somministrato a tutti gli utenti in percorso, i risultati vengono elaborati e analizzati dagli operatori delle equipe e presentati al CDA. I dati vengono presentati alla cittadinanza attraverso lo strumento del bilancio sociale che la Cooperativa stila ogni anno.

Il bilancio sociale è presentato anche sul sito della Cooperativa GAIA www.gaiacooperativa.it



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425
www.gaiacooperativa.it

CONTATTI

E' possibile far visita alla struttura prima di accedervi, previo appuntamento con il Responsabile della stessa, che sarà disponibile a rispondere a quesiti, dare informazioni in merito al programma proposto e mostrare gli spazi dell'Unità d'Offerta.

La struttura è ubicata nel centro abitato del comune di Lumezzane ed è facilmente raggiungibile dai servizi di trasporto pubblico:

- Autostazione di Brescia: autobus fino a Sarezzo (Crocevia) coincidenza per Lumezzane (fermata Lumezzane VILLAGGIO – CLINICA MAUGERI).

Sede Legale:

GAIA Società Cooperativa Sociale ONLUS, via Cavalier Umberto Gnutti 6/A – 25065 Lumezzane (BS) - tel 030 8925334 - mail: gaia@cooplume.it

Comunità Pedagogico Riabilitativa Residenziale:

via Cavalier Umberto Gnutti 6/A – 25065 Lumezzane (BS) - tel 030 7281773 - mail: dipendenze.equipe@gaiacooperativa.it

Web:

www.gaiacooperativa.it



GAIA Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cav. U. Gnutti, 6/a - 25065 Lumezzane (BS), Italia // Tel. 030 8925334 - Fax 030 5241494 // info@gaiacooperativa.it // CF e P.iva 01765520984

Pec: gaia@pec.confcooperative.it // Codice destinatario: CZR6GUY // Albo Regionale sez. A n. 159 // Albo Nazionale n. A124425

www.gaiacooperativa.it