



# Carta dei Servizi 2019 - 2020

Il Segno Cooperativa Sociale

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



## LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta uno strumento importante che permetterà ai cittadini e a agli enti pubblici e privati che si relazionano con la nostra organizzazione di avere conoscenza di metodi e strumenti, regole e impegni che la cooperativa sociale Il Segno utilizza al fine di affrontare e cercare di risolvere le problematiche che più stanno a cuore della persona umana e alla sua salvaguardia. Nella carta si descrivono le prestazioni che la cooperativa mette a disposizione, la sua struttura socio-organizzativa, la rete di soggetti con cui opera e riporta tutte le informazioni da sapere per conoscere al meglio i servizi offerti



## PRESENTAZIONE

La cooperativa sociale “Il Segno” nasce a Ponte San Pietro nell’aprile del 1994. La sua costituzione fa riferimento alla Legislazione Nazionale e in particolare alla Legge 381/91 che disciplina le cooperative sociali.

La Cooperativa Sociale “Il Segno” viene costituita con il desiderio di vivere in uno spirito di solidarietà l’incontro con le diverse realtà e pone a fondamento della propria azione l’attenzione all’uomo nella costruzione di una società fraterna. Fin dal suo esordio si è deciso di adottare un’ottica imprenditoriale agendo, nell’interesse generale della comunità, come un’impresa senza fini di lucro ispirata ai principi della condivisione, della responsabilità, della democraticità e della cooperazione.

L’iniziativa parte da due esigenze precise:

- favorire le persone in situazione di bisogno, handicap e disagio giovanile nell’incontro con il mondo del lavoro e con la Comunità di appartenenza;
- promuovere, nel territorio dell’Isola Bergamasca, l’attenzione e la sensibilità verso esperienze di condivisione e di solidarietà.

Lavoro e dignità sociale è il binomio che la cooperativa ha utilizzato per favorire il re-inserimento nella società e l’avvicinamento ad una vita “normale” per le persone in difficoltà.

Carta dei Servizi 2019 - 2020



## I PRINCIPI FONDAMENTALI

- **EGUAGLIANZA**

A parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti le persone, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

- **IMPARZIALITÀ**

Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti. Ossia nella creazione di un luogo che “sa condividere” e che si contraddistingue per il suo clima positivo capace di valorizzare le risorse di tutte le persone coinvolte.

- **CONTINUITÀ**

Offrire una garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo anche limitando fortemente il turnover delle figure di riferimento.

- **DIRITTO DI SCELTA**

Significa che i servizi che offre la Cooperativa sono “posizionati sul libero mercato”, ovvero sono servizi che gli utenti possono scegliere liberamente, talvolta attraverso il sistema dei voucher istituiti dagli Enti locali.

- **PARTECIPAZIONE**

Nella gestione dei servizi erogati, la Cooperativa Il Segno ha come obiettivo la partecipazione attiva dell'utente e dell'ente inviante attraverso la condivisione del percorso d'inserimento.

Carta dei Servizi 2019 - 2020



## I PRINCIPI FONDAMENTALI

### • EFFICACIA ED EFFICIENZA

Nella realizzazione degli interventi, la cooperativa adotta misure idonee per perseguire i principi di efficacia e di efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza. Le risorse disponibili devono essere impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

### • COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

La comunicazione è alla base della trasparenza reciproca, per questo la cooperativa chiede di sottoscrivere sempre convenzioni/contratti che chiariscono tutti gli aspetti che regolano i servizi.

### • INTEGRAZIONE DEI SERVIZI

I servizi della cooperativa interagiscono al loro interno al fine di garantire all'utente e all'ente inviante la possibilità di intraprendere percorsi mirati alle proprie capacità e ai bisogni personali.

### • INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

La Cooperativa Il Segno aderisce al Contrato di Rete attivo con la sua rete di imprese sociali nelle Valli Brembana e Imagna e nell'Isola Bergamasca. L'appartenenza a questa rete si traduce in una dimensione di collaborazione tra organizzazioni ovvero di disponibilità reciproca ad accogliere istanze progettuali e di mutuo aiuto, al fine di allargare ed aumentare le offerte di servizi e di opportunità per gli utenti ed i clienti del sistema cooperativo. Inoltre la cooperativa interagisce anche con altre agenzie territoriali quali: le Aziende Speciali Consortili, le amministrazioni comunali, le parrocchie, le scuole, gli enti di formazione, il carcere, le associazioni in genere.

Carta dei Servizi 2019 - 2020



## IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

Il lavoro è stato e rimane lo strumento fondamentale per favorire il reinserimento nella società e l'avvicinamento ad una vita "normale" per le persone in difficoltà.

- In ingresso: sviluppando nuove attività più qualificate che consentano di offrire percorsi di re-inserimento socio-lavorativo con concrete possibilità di crescita professionale.
- In uscita: sviluppando uno specifico servizio di orientamento e di sostegno nella ricerca di un posto di lavoro. In particolare, l'obiettivo è di creare una rete locale, da svilupparsi in collaborazione con enti locali e/o organizzazioni no-profit del territorio, che si faccia carico del collocamento nel mondo del lavoro delle persone svantaggiate, una volta che hanno completato il loro percorso di inserimento in cooperativa.

Le finalità che il servizio vuole perseguire, nell'espletamento delle sue attività, possono essere così riassunte:

- Acquisizione dei livelli minimi professionali lavorativi (status di lavoratore);
- Integrazione sociale (relazione con i compagni di lavoro e figure di riferimento);
- Acquisizione di autonomia lavorativa (tempi esecuzione/qualità produttiva).

### **A CHI CI RIVOLGIAMO**

Il servizio è rivolto a persone con discrete capacità lavorative da affinare o recuperare:

- Problemi di dipendenza;
- Carcerati in affidamento;
- Disagio psichico e cognitivo;
- Disagio sociale: minorile, giovanile e adulto;
- Disabilità fisica.

Carta dei Servizi 2019 - 2020



## IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

### MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO

La Cooperativa valuta ciascun caso di inserimento lavorativo proposto secondo le seguenti modalità e criteri:

- Presentazione del caso da parte dell'Ente Inviante
- Prima valutazione dei dati e della storia dell'utente al fine di stabilire il possesso delle competenze lavorative minime:
  - Autonomia relazionale (limitata necessità di contenimento, tenuta orari e rispetto regole)
  - Tenuta minima di tre giorni lavorativi con l'obiettivo di arrivare a cinque
  - Capacità lavorativa (approssimativamente intorno al 50% della produzione media)
  - Verifica all'interno delle attività della cooperativa, di mansioni lavorative adeguate alle caratteristiche del candidato.
  - Stipula convenzione/accordo tra le parti ai sensi della DGR 7763/2018 su tirocini formativi e di orientamento.

### COME LAVORIAMO

Raccolta dati (anamnesi, storia sociale e familiare);

- Presa in carico:
  - Apertura cartella utente
  - Definizione dei tempi e obiettivi;
- Avvio percorso;
- Verifica con ente inviante;
- Conclusione percorso
  - Dimissioni e orientamento ad altri servizi
  - Collocamento lavorativo. Ogni soggetto inserito è affidato ad un responsabile della produzione che lo accompagnerà e sosterrà nell'acquisizione del ruolo lavorativo.

Carta dei Servizi 2019 - 2020



## IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

### **COSA PROPONIAMO**

La cooperativa svolge attività lavorative diverse:

- Assemblaggio;
- Pulizie;
- Servizi alle imprese (data entry, gestione call center ecc.)

### **TEMPI DI APERTURA**

Il servizio svolge la sua attività per l'intero arco della settimana, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.15.

### **FIGURE COINVOLTE**

Le figura professionali coinvolte nel servizio sono:

- Responsabile inserimenti lavorativi;
- Responsabile di produzione;
- Capi squadra;
- Assistente sociale e/o referente tecnico dell'ente inviante.

### **STRUMENTI DI PROGETTAZIONE E VERIFICA**

Il servizio si avvale di una procedura certificata che prevede la compilazione di documenti specifici e mirati all'osservazione di dati fondamentali per l'acquisizione di un adeguato ruolo lavorativo da parte della persona inserita.

Carta dei Servizi 2019 - 2020



## IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

### **COSTI**

I costi del servizio sono regolati dalle norme vigenti in materia di tirocini e di percorsi mirati all'inserimento lavorativo.

### **STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO**

La cooperativa ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2015 per l'attività di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati; tale certificazione prevede precise norme per la stesura e la compilazione di tutti i documenti che accompagneranno il percorso del soggetto all'interno della cooperativa.

Carta dei Servizi 2019 - 2020



## I SERVIZI ALLA PERSONA

La cooperativa ha attivato nella primavera del 2004 un laboratorio socio-occupazionale al fine di offrire un'opportunità occupazionale, riabilitativa e di orientamento alle persone in difficoltà. In questo contesto la relazione educativa ed il lavoro diventano mezzo e strumento per la valorizzazione e l'emancipazione delle persone svantaggiate permettendo loro di assumere un ruolo sociale attivo e riconosciuto.

Le finalità che il servizio vuole perseguire sono le seguenti:

- Offrire uno spazio di trattamento educativo, teso a valorizzare l'attività lavorativa soprattutto nelle sue valenze educative terapeutiche, dove l'attenzione al prodotto è accompagnata da un particolare percorso socio-affettivo-cognitivo che costituisce la costante del processo educativo;
- Consentire la realizzazione di osservazioni mirate alla verifica delle capacità dei soggetti per un successivo passaggio ad un inserimento occupazionale o di altro tipo;
- Offrire uno spazio semi-occupazionale ad alta protezione educativa;
- Creare sul campo una possibilità di raccordo tra mondo del lavoro e percorso educativo.

### **A CHI CI RIVOLGIAMO**

Il servizio è rivolto a utenti con disabilità psico-fisica che riconoscono nel lavoro un elemento di adultità, in particolare a quelle persone che non riescono a mantenere una collocazione costante in ambiti lavorativi tradizionali, o in progetti più complessi, e che possiedono minime capacità operative, relazionali e comunicative.

### **MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO**

L'iter di presa in carico per i nuovi utenti prevede:

- Segnalazione da parte del servizio sociale competente per territorio;
- Raccolta dati (anamnesi, storia sociale e familiare);
- Conoscenza del soggetto;

Carta dei Servizi 2019 - 2020



## I SERVIZI ALLA PERSONA

- Conoscenza del soggetto;
- Definizione delle modalità di presa in carico. L'accesso al servizio segue alla stipula di una convenzione con il servizio inviante (comune o servizio specializzato). Il servizio è accreditato presso l'Azienda Speciale Consortile I. B. e V.S.M. con la possibilità di attivare voucher socio-occupazionali.

### COME LAVORIAMO

- Raccolta dati (anamnesi, storia sociale e familiare);
- Presa in carico e osservazione;
- Stesura P.E.I. e riprogettazione, verifiche periodiche;
- Orientamento: mantenimento, dimissioni per inserimento in altri servizi.

### COSA PROPONIAMO

L'attività ergoterapica è il fulcro del laboratorio socio-occupazionale, si riferisce a processi assemblativi di base che richiedono minime capacità fino-motorie. A fianco dell'attività di assemblaggio vengono proposte piccole attività di manifattura legate alla produzione del negozio di bomboniere gestito dalla cooperativa stessa. Le attività risocializzanti, invece, sono momenti di svago e di festa offerti ai nostri utenti al fine di sperimentare nuove opportunità di relazione e di crescita. Sono organizzate con cadenza settimanale (piscina) o mensile (gita in montagna con il C.A.I. o altre mete durante il periodo estivo).

### TEMPI

Il servizio svolge la sua attività per l'intero arco della settimana, dal lunedì al venerdì con il seguente orario:  
dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

Per gli utenti inseriti viene concordato un orario personalizzato che cerca di rispettare le esigenze del soggetto in relazione anche agli obiettivi prefissati. Il progetto viene definito e condiviso con l'ente inviante.

Carta dei Servizi 2019 - 2020



## I SERVIZI ALLA PERSONA

### FIGURE COINVOLTE

Ogni azione messa in atto dal progetto rientrerà nello specifico professionale delle seguenti figure coinvolte:

- Coordinatore;
- Educatori professionali;
- Psicologo;
- Assistente sociale del comune di riferimento;
- Famiglia.

### STRUMENTI DI PROGETTAZIONE E VERIFICA

L'equipe educativa del servizio si avvale di alcuni strumenti funzionali alla rilevazione dei bisogni, delle capacità e delle aspettative del soggetto; dopo una fase di osservazione vengono definiti i progetti individuali e periodicamente ne viene verificato l'andamento.

### COSTI

Il costo del servizio è definito in base alle ore di frequenza, il pagamento della retta avverrà dietro regolare fattura emessa dopo la sottoscrizione della convenzione. Per i residenti nell'Isola Bergamasca è possibile attivare l'erogazione di "Voucher socio occupazionali".

### STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Nel luglio 2008 il servizio si è accreditato presso l'Azienda Consortile Isola Bergamasca e Val San Martino. Come previsto nell'accREDITAMENTO, il servizio garantisce un rapporto educativo di 1 educatore ogni 5 utenti inseriti e la presenza di un coordinatore per almeno 20 ore settimanali.



## Società Cooperativa Sociale Il Segno

Via Gaetano Donizetti, 109  
Complesso Geller - Edificio B1  
Brembate di Sopra (BG)  
(+39) 035.46.37.38  
info@cooperativailsegno.it  
P.E.C. coopilsegno@legalmail.it

Iscritta nel registro delle imprese di Bergamo BG48111  
REA. 279486  
Albo Società Cooperative n. A114666  
C.F. e P.IVA 02314900164

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

Carta dei Servizi 2019 - 2020

