

# ***SELF HELP COOPERATIVA SOCIALE ONLUS***



*Ente Accreditato per l'erogazione di Servizi al lavoro della Regione Veneto  
Cod. Accred. L204 Provvedimento DDR n. 102 DEL 14/02/2019*

## **CARTA DEI SERVIZI**

**delle attività di orientamento e accompagnamento  
al lavoro,  
per persone disabili e svantaggiate**

**Versione del 14/09/2020**

SELF HELP COOPERATIVA SOCIALE ONLUS  
Via Albere, 132 – 37137 Verona Tel. 045 502533 Fax 045 502533  
Codice fiscale - P.Iva - Iscrizione Registro Imprese : 03134350234 Iscrizione Albo Cooperative Sociali n. A107672  
E-mail: [selfhelp@libero.it](mailto:selfhelp@libero.it) E-mail Pec: [selfhelp@pec.confcooperative.it](mailto:selfhelp@pec.confcooperative.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta di Servizi definisce dettagliatamente le attività e il livello di qualità degli interventi effettuati dalla Cooperativa SELF-HELP ONLUS in termini di impegni assunti nei confronti dei propri clienti, in modo specifico per quanto riguarda le attività di orientamento al lavoro, per persone disabili e svantaggiate

### **1. INTRODUZIONE**

La Cooperativa SELF-HELP ONLUS nasce nel 2001 come strumento di sussidiarietà, utile a finalizzare risorse finanziarie, strumentali, di personale a sostegno di percorsi di cittadinanza, individuale e associativa, da parte di persone in condizioni di marginalità e/o disabilità.

Utilizza una metodologia basata sui principi dell'auto-aiuto e del paradigma relazionale; fonda il rapporto fra "operatori" e "utenti" sulla negoziazione e sulla responsabilità condivisa; privilegia, nell'approccio alle condizioni di sofferenza personale, il binomio abilità/disabilità rispetto a quello salute/malattia; individua come criterio di contatto il bisogno sociale rispetto a quello sanitario, ed i canali informali (di iniziativa diretta della persona) oltre a quelli formali (su proposta dei Servizi istituzionali); produce relazioni e crescita di capacità decisionali rispetto ai propri percorsi di vita; ricerca risposte concrete a bisogni di lavoro, di abitazione, di gestione delle proprie risorse, di svago, di crescita culturale, di pratica sportiva, di amicalità e di affettività; facilita il rapporto con i Servizi sanitari per i bisogni di cura; sostiene la crescita delle competenze utili al contrasto di stili di vita patologici, alla consapevolezza della propria condizione, alla gestione della sintomatologia; ritiene la cronicità un processo reversibile; opera per la sensibilizzazione ed il contrasto ad ogni forma di stigma.

### **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Cooperativa, ispirandosi ai principi della Costituzione Italiana ed in particolare ai valori della mutualità e solidarietà sociale ed umana, promuove l'integrazione sociale e lavorativa di persone svantaggiate e/o disabili che per qualsiasi ragione si trovino in stato di difficoltà od emarginazione, senza discriminazione etnica, ideologica o religiosa.

Essa si propone, in particolare, finalità di prevenzione, cura, assistenza, riabilitazione, promozione sociale rivolte a persone che, a causa di handicap, patologie fisiche, psichiche, mentali, o per disabilità, età, condizione sociale ed economica, si trovino in situazioni di disagio, di svantaggio, di fragilità, di debolezza, necessitanti interventi e processi di aiuto, utilizzando a tale scopo la metodologia dell'auto-aiuto.

La Cooperativa sociale opera per la costruzione di una società più consapevole e rispettosa dei diritti umani e civili, ispirata ai valori della solidarietà, della tolleranza e dell'integrazione tra i popoli.

La Cooperativa è retta da principi di mutualità e solidarietà sociale, senza fini di speculazione privata.

Per il raggiungimento degli scopi e delle finalità previste, la Cooperativa svolge attività in modo organizzato e continuativo attraverso uno scopo plurimo:

- la gestione di Servizi socio-sanitari, educativi e formativi finalizzati;
- lo svolgimento di attività diverse, agricole, industriali, commerciali o di Servizi finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e/o deboli.

La strutturazione della Cooperativa e la sua metodologia di intervento si basano fondamentalmente sul lavoro di rete. Ciò significa che viene alimentato giorno per giorno il sistema di relazioni formali ed informali che rendono possibili ad ogni persona percorsi di cittadinanza e di realizzazione del proprio progetto di vita.



Ciò significa essere aperti ed in continuo rapporto con le varie realtà del contesto socio-ambientale, con il sistema dei Servizi, pubblici e privati, con il mondo del volontariato e delle realtà informali, con il mondo del lavoro e della formazione.

Significa facilitare, per le persone in sofferenza, l'intreccio di relazioni che permettono di uscire dall'isolamento ed aprire canali di comunicazione con la vita sociale. Significa introdurre, per la soluzione dei problemi, strumenti agili, flessibili, immediatamente utilizzabili, immersi nella vita quotidiana. Significa favorire la definizione condivisa dei bisogni, la circolazione e lo scambio di risorse, l'autopromozione e l'autocontrollo. Significa diffondere la reciprocità del dono attraverso cui si attua il riconoscimento reciproco che alimenta il rispetto di sé e permette ad un soggetto di essere accolto e fatto esistere nel mondo di altri.

### **3. I SERVIZI**

La Cooperativa svolge Servizi tipici delle cooperative tipo A e delle Cooperative di tipo B. In particolare:

#### ***A) Organizzazione e gestione di:***

- a) Servizi di riabilitazione fisica e psichica;
- b) centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione;
- c) interventi e Servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati sia presso la famiglia, che presso istituti, scuole o altre strutture di accoglienza;
- d) attività di formazione professionale e preparazione al lavoro, per persone disabili e svantaggiate, nonché corsi specifici per la formazione di operatori qualificati nell'ambito del recupero e del sostegno dei disabili mentali;
- e) attività culturali e ricreative finalizzate alla sensibilizzazione ed animazione della comunità locale al fine di renderla più disponibile all'attenzione ed alla accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- f) attività di animazione del tempo libero, culturale, teatrale e artistico, anche attraverso la promozione di attività motorie, la gestione di centri sociali e/o centri polifunzionali;
- g) Servizi per la prevenzione e la risoluzione di problematiche legate al disagio minorile;
- h) Servizi socio-sanitari ed educativi per minori;
- i) centri di attività occupazionali finalizzate alla preparazione al lavoro di persone disabili e svantaggiate, attraverso piccole attività lavorative, finalizzate alla preparazione e successivo inserimento lavorativo di soggetti con svantaggio, quali ad esempio: pulizie domestiche e non, manutenzione di aree verdi, piccole riparazioni e manutenzioni domestiche, tinteggiature, lavaggio e stiratura, Servizio di facchinaggio;
- j) attività di formazione e consulenza nei settori sociali, sanitari ed educativi, anche attraverso corsi specifici gestiti direttamente o in collaborazione con soggetti pubblici e privati;
- k) attività di ricerca, progettazione ed offerta di Servizi con carattere sperimentale ed innovazione nell'ambito dell'auto-aiuto;
- l) altre attività sociali, assistenziali, educative, socio-sanitarie finalizzate al perseguimento dello scopo sociale.

#### ***B) Organizzazione, gestione, svolgimento di***

- a) attività di progettazione, realizzazione, manutenzione ordinaria e straordinaria di spazi verdi, parchi, giardini, impianti sportivi, centri per il benessere psico-fisico, ecc.;
- b) facchinaggio, traslochi, trasporto materiali, pulizie domestiche e non, piccole riparazioni e manutenzioni domestiche, tinteggiature, lavaggio e stiro, eccetera;
- c) lavori di assemblaggio relativi a prodotti di carpenteria, falegnameria, materiale elettronico, e di ogni altro materiale;
- d) gestione parcheggi;
- e) gestione di autotrasporto di cose per conto di terzi, raccolta e autotrasporto di rifiuti e prodotti riciclabili, sia in proprio sia in concessione;



- f) attività di pulizie in generale di tipo sia civile che industriale, compresi lavori inerenti la sanificazione, la disinfezione la disinfestazione e la derattizzazione di ambienti;
- g) raccolta, trasporto e smaltimento di qualsiasi genere di rifiuto, compresa la gestione di isole ecologiche;
- h) lavori di ripristino e bonifica ambientale;
- i) lavori edili e di manutenzione immobili;
- j) attività agricola su terreni in proprietà e affitto, comprese le attività connesse con l'agriturismo, la conduzione di serre, l'ortoflorovivaismo, compresa la realizzazione e gestione di fattorie didattiche, agricompletti ecc.;
- k) attivazione e gestione di agenzie per il turismo sociale, impianti turistici ricettivi, campeggi, agriturismi, ostelli, rifugi alpini, circoli, clubs, pensioni alberghi, bar, ristoranti e pubblici esercizi in genere, ed impianti sportivi;
- l) commercio alimentare e non alimentare, all'ingrosso ed al dettaglio, dei prodotti inerenti alle attività dell'oggetto sociale;
- m) realizzazione e gestione di cantieri, stabilimenti, officine, impianti, magazzini necessari per l'espletamento delle attività sociali;
- n) realizzazione e gestione spazi espositivi, comprese le attività di programmazione e realizzazione di mostre, convegni, congressi e manifestazioni in genere;
- o) attività di elaborazione grafica, di disegno, di pittura e in genere tutte le attività artistiche anche di tipo pubblicitario;
- p) Servizi di elaborazione dati in genere, elaborazione statistiche, analisi di mercato, organizzazione di banche dati e ricerche su banche dati;
- q) attività di volantaggio e Servizio affissioni;
- r) attività inerenti la ristorazione, Servizi mensa (private, scolastiche, aziendali), strutture alberghiere eccetera.

#### **4. L' ORIENTAMENTO LAVORATIVO**

Nell'ambito delle attività di preparazione al lavoro per persone disabili, la Cooperativa organizza l'attività di orientamento al lavoro. La Cooperativa interviene mettendo a frutto la lunga esperienza di accompagnamento al lavoro di persone con problemi psichiatrici e complessi del territorio iscritte nelle liste del collocamento mirato e con difficoltà e/o impossibilità ad intraprendere altri percorsi di inserimento lavorativo.

I percorsi necessari per questa specifica tipologia di utenti vengono realizzati con uno stretto lavoro di rete tra più soggetti o agenzie con competenze e risorse specialistiche diverse che si occupano in toto della pluralità e complessità di aspetti collegati alla vita di queste persone.

Gli obiettivi generali che si perseguono sono i seguenti:

- lavoro di rete intenso con chiara suddivisione dei ruoli
- presa in carico globale che veda il lavoro come uno dei molteplici tasselli che permettono una qualità della vita soddisfacente: presa in carico terapeutica, abitazione, tempo libero, ecc.
- obiettivo di un collocamento lavorativo stabile e continuativo come tensione permanente all'interno di una presa in carico con carattere di continuità nel tempo e fondata sulla costante ridefinizione degli obiettivi, in maniera da collegare la dimensione lavorativa ad un più vasto processo di emancipazione al cui centro sta la responsabilizzazione e il protagonismo del soggetto fruitore.

Le attività di orientamento al lavoro si rivolgono a Persone iscritte al Collocamento mirato con problematiche psichiatriche compatibili con l'integrazione lavorativa in azienda o in cooperativa di tipo B, e si articolano in tre momenti:

- 4.1. Preparazione
- 4.2. Inserimento
- 4.3. Monitoraggio

##### **4.1. Preparazione**

- Selezione dei beneficiari, mediante incontri individuali o di gruppo presso la Cooperativa
- Proposta di adesione al Progetto
- Raccolta informazioni dai soggetti, dai Servizi sociali e sanitari territoriali
- Valutazione dei bisogni e delle aspettative: Definizione delle necessità di supporto globale e delle difficoltà e delle risorse disponibili relativamente a:
  - abitazione;
  - tempo libero;
  - gestione economica;
  - trasporti, ecc.
- Valutazione delle abilità lavorative (anche attraverso un tirocinio mirato)
- Elaborazione del progetto individualizzato:
  - Supporto psicologico individualizzato
  - Supporto in itinere con collegamento con i Servizi psichiatrici e socio sanitari del territorio
  - Supporto rispetto ai bisogni Trasporto Abitazione, Tempo libero
- Ricerca di un'azienda idonea
- Attivazione di un tirocinio senza assunzione finale
- Assunzione a termine

#### **4.2. Inserimento**

- Compilazione della modulistica
- Definizione del percorso di integrazione lavorativa: assegnazione diretta in azienda, tirocinio di precollocamento, formazione propedeutica
- Formazione in situazione durante i tirocini presso le aziende
- Gestione amministrativa
- Guida relazionale all'interno dei percorsi della rete e per interfacciarsi con i Servizi competenti
- Attività di stimolo e accompagnamento di processi riabilitativi, favorendo la realizzazione e la partecipazione a percorsi formativi favorendo la partecipazione ai gruppi di allenamento al lavoro presenti nelle attività del Self-Help

#### **4.3. Monitoraggio**

##### 4.3.1. Per le persone collocate

- Monitoraggio costante dei percorsi di collocamento e di recupero sociale mediante incontri periodici, individuali e di gruppo, con utente, datore di lavoro e Servizi interessati
- Organizzazione di tirocini di formazione e orientamento (L. 196/97) in ambiente lavorativo
- Colloqui di counseling per aumentare la consapevolezza delle proprie capacità e del proprio ruolo lavorativo

##### 4.3.2. Per le aziende

- Gestione dell'archivio delle aziende
- Consulenza alle aziende rispetto alla L. 68/99

### **5. GESTIONE DELLA QUALITA'**

#### **5.1. Il personale**

Il personale della Cooperativa è in possesso di competenze derivanti dalla frequentazione di diverse attività formative. Possiede una buona conoscenza del mercato del lavoro, e attua una autoformazione e aggiornamento sui temi del lavoro, della normativa e nella conduzione della relazione di auto aiuto.

In particolare tutto il personale che interviene nel Servizio possiede adeguata formazione per svolgere gli interventi di cui al punto 4., e collabora attivamente al miglioramento continua del Servizio, secondo le finalità generali della Cooperativa (punti 1. e 2.) e del Servizio (punto 4.)



### 5.2. *Qualità organizzativa*

L'efficienza e l'efficacia del Servizio vengono curate attraverso l'elaborazione di un dettagliato protocollo operativo – curato dagli operatori stessi – così articolato:

- il Servizio di orientamento al lavoro viene articolato in varie
- *prestazioni*, ognuna delle quali viene offerta da una o più
  - *figure professionali*, ognuna delle quali svolge determinati
  - *compiti*, in ognuno dei quali si possono distinguere cinque elementi:
    - *operazioni* da compiere per svolgere il compito
    - *conoscenze* da possedere per svolgere le operazioni
    - *abilità* necessarie per svolgere le operazioni
    - *atteggiamenti* da assumere per indirizzare i
    - *comportamenti* nelle relazioni con le risorse umane.

Vengono inoltre definite le dimensioni e la Qualità dei bisogni di ogni destinatario del Servizio.

Si elaborano indicatori di efficacia in termini di livelli di integrazione sociale ottenuta.

Si elaborano standard d'efficienza nell'uso delle risorse umane, tecniche ed organizzative, finanziarie.

### 5.3. *Qualità relazionale*

Nell'intervento della Cooperativa si dà un peso fondamentale alla Qualità relazionale (rapporti con utenti, familiari, operatori dei vari Servizi) e si utilizzano come indicatori o parametri di base:

- la valutazione del *clima del Servizio*, ossia l'insieme dei livelli di soddisfazione espressi da tutte le risorse umane coinvolte direttamente o indirettamente nel Servizio, a partire da una sistematica raccolta delle lamentele e dei reclami

- l'adozione di comportamenti relazionali personalizzati e con bassi livelli di aggressività e di passività, ed un alto livello di assertività.

Ai reclami, orali o scritti, viene in ogni caso data risposta entro una settimana dal ricevimento.

Tutti gli strumenti per la gestione della qualità vengono elaborati all'interno della Cooperativa, in collaborazione fra operatori, utenti, familiari.

## 6. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta dei Servizi può essere segnalata alla Segreteria della Cooperativa, la quale cura una verifica ed un tempestivo adeguato intervento.

## 7. SEDE E ORARI DI APERTURA

Ente Accreditato per l'erogazione di Servizi al lavoro della Regione Veneto Cod. Accred. L204 Provvedimento DDR n. 102 del 14/02/2019

La sede operativa è in via Albere 132 – 37137 Verona. Telefono e Fax 045 502533 –

E\_mail: [selfhelp@libero.it](mailto:selfhelp@libero.it)

Il servizio è aperto: **LUNEDI' – MERCOLEDI' dalle ore 14 alle ore 16**  
il **MARTEDI' dalle ore 10 alle ore 12** previo appuntamento telefonico

**Responsabile di sede: ALBA IERARDI**

## 8. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è soggetta al riesame almeno annuale da parte della Cooperativa.

Data 14/09/2020

Il Legale Rappresentante

*Mauro Cordoli*