

CARTA DEI SERVIZI

TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE (TIS)





Sommario

1	PREMESSA	3
2.	LA COOPERATIVA SOCIALE SOTTOSOPRA	3
2.1	Servizi gestiti dalla cooperativa.....	3
2.2.	Finalità e valori.....	4
2.3	Organigramma della Cooperativa.....	5
3.	TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE	6
3.1	Finalità del servizio	6
3.2	Destinatari del servizio	6
3.3	Obiettivi del servizio.....	6
3.4	Sede del servizio.....	6
4.	PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
5.	MODALITÀ D'ACCESSO AL SERVIZIO	7
6.	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	9
7.	CHIUSURA DEL PROGETTO	10
8.	PERSONALE	10
9	SERVIZI OFFERTI	11
10.	TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PROPOSTE	12
11.	ATTIVITA' MIGLIORATIVE	12
12.	GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	12
12.1	Presenza di sistemi atti a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza da parte di utenti o familiari	12
12.2	Presenza in considerazione delle criticità emerse	13
12.3	Diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento	13
12.4	Strumenti, indicatori, modalità per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi	14
13.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	14
14.	ASSICURAZIONE	15
15.	RELAZIONI CON IL PUBBLICO	15
16.	MODULISTICA	15
	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO TIROCINANTE	16
	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO azienda	18
	MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE	21



1 PREMESSA

Carta dei Servizi

La carta dei servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa Sociale Sottosopra l'impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- Tempestività nelle risposte
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- Correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che la società adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- Disponibilità e reperibilità costante
- Gestire i reclami.

Diffusione

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione ai tirocinanti e loro familiari o tutori nell'incontro di presentazione;
- Disponibilità del documento presso la sede della cooperativa e sul sito www.cooperativasottosopra.it;
- Consegna del documento in caso di modifiche

2. LA COOPERATIVA SOCIALE SOTTOSOPRA

La cooperativa sociale Sottosopra nasce nel giugno del 2001, esito di un percorso di ricerca, condivisione e conoscenza di un gruppo di operatori sociali del territorio che ha cominciato ad interrogarsi sull'opportunità di trovare una forma organizzativa che potesse aggregare le numerose risorse presenti nel contesto locale, per confrontarsi sui bisogni sociali ed educativi dello stesso, dando forma a idee e progetti. Il nome "Sottosopra", così come il logo raffigurante una talpa che emerge in superficie, vuole indicare l'importanza di rendere visibile ciò che spesso rimane nascosto, l'impegno per far affiorare le potenzialità, le risorse e le opportunità presenti nel nostro territorio.

La cooperativa Sottosopra aderisce a Confcooperative Bergamo, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e fa parte del Consorzio Il Solco del Serio, soggetto che aggrega 9 cooperative sociali della Valle Seriana. La sede della cooperativa è a Parre in via Grumella 2/a.

2.1 Servizi gestiti dalla cooperativa

La cooperativa SOTTOSOPRA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali con interventi nell'area della disabilità, dei minori e delle famiglie in situazione di difficoltà.

Sul versante **disabilità** la cooperativa gestisce una serie di servizi diurni quali il Centro Socio Educativo, i tirocini riabilitativi risocializzanti, interventi di sollievo per famiglie con disabili, interventi domiciliari assistenziali (SAD), e possiede l'accreditamento al servizio



di assistenza educativa scolastica per i comuni dell'Ambito 9. Gestisce una struttura residenziale in cui è presente la Comunità Socio Sanitaria "C come Casa" accreditata per 10 ospiti disabili, il "Dopo di Noi" con due appartamenti, uffici e spazio per laboratorio di assemblaggio.

Rispetto all'area **minori**, la cooperativa Sottosopra gestisce un Centro di accoglienza diurna per minori, servizi e progetti educativi domiciliari per minori e famiglie, spazi gioco per l'infanzia, proposte di ascolto, formazione, accompagnamento per genitori ed educatori; ha un'ampia esperienza nella gestione di progetti rivolti a giovani e minori, di progetti di prevenzione delle dipendenze.

Più in generale la cooperativa, alla luce dei servizi gestiti, delle esperienze e collaborazioni maturate e delle professionalità impiegate, è in grado di offrire un'ampia gamma di interventi in particolare:

- Gestione, progettazione, consulenze e funzioni di coordinamento su progetti e servizi per i giovani, per i minori, per i disabili, per le rispettive famiglie, per associazioni e gruppi di volontariato.
- Ricerche-intervento, studi ed esplorazioni su bisogni, eventi sociali e su temi educativi.
- Interventi di animazione, laboratori creativi ed espressivi, esperienze di aggregazione per bambini, adolescenti e giovani.
- Proposte di formazione per animatori, genitori, volontari, per attività con bambini, adolescenti e disabili.
- Percorsi di prevenzione al disagio minorile e giovanile. Esperienze di educazione alla pace e di incontro interculturale

Rispetto all'Area B svolge seguenti servizi/progetti:

-Pulizie- attività di pulizie presso enti pubblici, servizi gestiti dalla cooperativa o da altre realtà cooperative, scuole dell'infanzia, privati.

-Trasporti e accompagnatori persone con disabilità: Nell'ATI per la gestione di CDD e STA, la cooperativa si occupa del trasporto e accompagnamento degli utenti del CDD in cui sono impegnati 4 autisti e 4 accompagnatori

La Cooperativa nell'anno 2012 ha ottenuto la certificazione di Qualità dalla società RINA s.p.a. secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2008, per l'assistenza scolastica, nel 2015 ha esteso la certificazione e attualmente è certificata per la "DIREZIONE. PROCESSI DI STAFF E DI SUPPORTO. PROGETTAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER DISABILI (ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA, ASSISTENZA DOMICILIARE, SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI)." secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Nel corso dell'estate 2023 si è certificata per la parità di genere secondo la norma UNI PDR 125:2022.

Sottosopra ha approvato il Codice Etico a cui si attengono tutti i soci e i lavoratori.

2.2. Finalità e valori

Finalità e valori di riferimento sono per un'impresa sociale aspetti fondamentali che devono guidare l'agito quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed i lavoratori.

FINALITA'..... si lavora per

- **Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:**
 - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
 - collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
 - analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
 - creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
- **Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:**
 - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
 - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
 - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento;
- **Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.**
- **Adottare una Policy aziendale orientata alla parità di genere:**

dando evidenza delle scelte,
diffondendo la cultura della parità di genere,
usando un linguaggio inclusivo del femminile nel posto di lavoro e nel territorio che abitiamo
favorendo quel cambiamento culturale che può aiutare la rimozione di ogni ostacolo alla partecipazione economica, politica e sociale e all'accesso ad opportunità e risorse da parte di ogni persona.
- **Realizzare progetti/servizi che consentano l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati**

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori di riferimento**

- Il “VALORE DELLA PERSONA” come elemento principale nello svolgimento delle attività in vista del raggiungimento degli obiettivi. Tale valore si esprime nell'accoglienza della diversità, ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. I frutti che vogliamo far maturare sono quelli della partecipazione, della trasparenza, della collaborazione.
- Il “VALORE DEL TERRITORIO” E DELLA REALTÀ SOCIALE si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.
- Il “VALORE DELL'ECONOMIA SOCIALE” quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere e sviluppare uno stile di economia responsabile.

2.3 Organigramma della Cooperativa

L'organigramma aggiornato è affisso presso la sede operativa e inserito nei documenti sul sito www.cooperativasottosopra.it



Il funzionigramma è descritto al par 8 ed è affisso presso la sede

3. TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE

3.1 Finalità del servizio

I Tirocini di Inclusione Sociale (TIS) sono uno strumento che gli operatori dei servizi sociali hanno a disposizione per poter attivare tirocini che favoriscano l'inserimento dell'individuo non collocabile al lavoro all'interno di un contesto che sia uno stimolo per lo sviluppo e mantenimento delle proprie abilità ma che diventi soprattutto un sostegno a supporto dell'inserimento nella società. I tirocini non costituiscono un rapporto di lavoro, bensì una metodologia formativa ovvero una misura di politica attiva finalizzata agli obiettivi dell'orientamento, dell'occupabilità e dell'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro. (DGR Regione Lombardia 7763/2018)

3.2 Destinatari del servizio

I destinatari dei TIS sono persone con invalidità/disabilità medio-lieve, con età compresa fra i 18 e i 65 anni, non collocabili al lavoro, residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e di Scalve.

3.3 Obiettivi del servizio

Gli obiettivi dei TIS sono i seguenti:

➤ **per la persona:**

- potenziare e mantenere le capacità pratiche e relazionali ai fini dell'avviamento o del mantenimento di un progetto socio-occupazionale integrato, prioritariamente nel territorio di residenza;
- favorire l'integrazione sociale nel contesto di appartenenza;

➤ **per la famiglia:**

- realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi educativi;

➤ **per il territorio:**

- raccordare il proprio intervento con le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale e con gli enti pubblici e privati per creare concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio;
- promuovere la cultura della diversità nella logica dell'integrazione sociale della persona con disabilità

3.4 Sede del servizio

Il servizio si svolge presso aziende, enti e agenzie educative del territorio in funzione dei bisogni della persona e delle disponibilità presenti, previa stipula di apposita convenzione

4. PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Continuità

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio



Tutela della privacy

Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy

Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienze ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

Professionalità

Il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con il soggetto disabile ma anche con l'Istituzione scuola, con il servizio sociale territoriale e con la famiglia. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Qualità del servizio

Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti della persona disabile e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli educatori e dal loro coordinatore

Stesura documenti

In cooperativa viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi e aggiorna costantemente la cartella di ogni utente inserito.

Sicurezza e prevenzione

Il servizio è erogato assicurando l'applicazione delle norme di sicurezza sia per i lavoratori che per gli utenti.

5. MODALITÀ D'ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio in oggetto presuppone la presa in carico della persona da parte del Servizio Sociale competente, a cui compete anche la raccolta delle richieste. La domanda dovrà essere predisposta su apposito modulo ed essere corredata dalla documentazione ritenuta utile alla valutazione della situazione del soggetto.

Le domande andranno presentate al bisogno e l'accesso alla prestazione verrà valutato all'interno dell'équipe di valutazione multidimensionale.

La condizione di invalidità/disabilità del soggetto, nonché la conclusione del percorso formativo scolastico, costituiscono prerequisito per la presentazione della richiesta di ammissione al servizio TIS.

Elementi che concorrono alla valutazione dell'accesso e che costituiscono requisiti per l'ammissione al voucher:

- presa in carico da parte di un servizio di base o specialistico;
- valutazione del bisogno coerente con le finalità del servizio TIS;
- adesione al progetto TIS predisposto dal servizio competente.

È fatto obbligo ai soggetti fruitori di dare comunicazione immediata del venir meno di uno dei suddetti requisiti.



L'Assistente Sociale, ricevuta la richiesta di accesso al servizio da parte della persona, ai fini di favorire l'attività dell'Équipe di Valutazione Multidimensionale, predisporrà un PEI, all'interno del quale verranno indicati:

- dati anagrafici del richiedente e/o beneficiario;
- situazione e storia personale del soggetto;
- analisi della rete familiare, sociale e informale di riferimento della persona con particolare attenzione alle potenzialità/carenze;
- finalità e obiettivi del voucher;
- proposta operativa;
- entità del voucher sociale, esplicitando gli impegni economici a carico dell'Ambito.

Sulla base del PEI l'Assistente Sociale competente, qualora la valutazione multidimensionale fosse positiva, proporrà l'erogazione del voucher sociale, che avverrà previa autorizzazione del Responsabile dei Servizi Sociali d'Ambito al quale spetta, per quanto di competenza, il monitoraggio e la verifica della coerenza dei voucher concessi con le risorse disponibili. Il voucher dovrà essere sottoscritto, per accettazione degli impegni che comporta, da parte:

- dal richiedente e/o suo rappresentante legale e dal caregiver familiare se presente;
- dall'Assistente Sociale competente;
- dal Responsabile dei Servizi Sociali d'Ambito;
- dal soggetto accreditato scelto dal beneficiario.

Il voucher viene redatto in unica copia e depositato presso l'Ambito Territoriale Sociale. Sarà cura dell'Ambito trasmettere la copia del voucher al soggetto accreditato scelto.

Il soggetto accreditato, successivamente alla sottoscrizione per accettazione del voucher contatta il beneficiario per definire tempi, orari e modalità organizzative per la realizzazione della/e prestazione/i voucherizzate.

Nell'accordo tra beneficiario e soggetto accreditato non potranno essere modificate: la tipologia e le caratteristiche della/e prestazione/i riconosciuta/e, la professionalità prevista per la sua realizzazione, il costo complessivo e la durata del voucher medesimo.

Qualora l'interessato decida di rivolgersi ad un nuovo soggetto accreditato prima dell'esaurimento del Voucher, ne darà comunicazione all'erogatore inizialmente prescelto che a sua volta rilascerà al fruitore e, per conoscenza all'Ambito, lo stato del voucher con l'indicazione delle prestazioni ancora esigibili. Verrà pertanto redatto nuovo voucher con il nuovo ente erogatore scelto.

L'Assistente Sociale competente valuterà, in base all'evoluzione della situazione e ai bisogni della persona, eventuali interruzioni, sospensioni o proroghe del PEI e conseguentemente del voucher, condividendo ciò con il beneficiario e la sua famiglia e informando il Responsabile del servizio a livello di ambito.

Qualora il fruitore rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme con quanto previsto dal voucher sociale assegnatogli e/o agli standard previsti, deve inoltrare tempestiva segnalazione al Servizio Sociale competente, che porterà nella sede opportuna la valutazione di eventuali contestazioni al soggetto accreditato.

Il beneficiario e/o la sua famiglia, nel caso di cancellazione dell'accreditato dall'Albo dell'Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve, deve riceverne



tempestiva comunicazione, in modo da poter effettuare una nuova scelta tra gli altri soggetti accreditati ed aver garantita la realizzazione dell'intervento.

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si articola di norma dal lunedì alla domenica per la realizzazione di progetti individuali (PEI), per un monte ore non inferiore a 6 ore settimanali. Gli spostamenti della persona da casa alla sede dell'azienda-ente ospitante e viceversa, non sono previsti dal servizio.

Per lo svolgimento del servizio sono previste figure professionali diverse: l'Assistente Sociale di riferimento, l'educatore e il coordinatore, che collaborano tra loro, nel rispetto delle specifiche competenze.

L'Assistente Sociale è titolare del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e, oltre ad essere il punto di raccordo tra famiglia, ente/azienda ospitante e gli operatori dei diversi servizi, rappresenta il riferimento del PEI nel suo complesso.

L'educatore si occupa dell'aspetto pratico ed operativo del PEI, dall'inserimento graduale della persona nei contesti socio-occupazionali, aggregativi e di tempo libero, al successivo monitoraggio e verifica dell'andamento globale.

Il coordinatore del servizio ha un ruolo di coordinamento e supervisione del personale educativo che opera nell'ambito del servizio. Il **coordinatore** deve essere in possesso di laurea in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, o un dipendente in servizio con esperienza acquisita in funzioni educative di almeno cinque anni; tale figura può anche svolgere funzioni educative.

I progetti individuali si articolano in diverse fasi che possono così essere declinate:

1. Fase di avvio:

Il PEI è nella fase iniziale e prevede la progettazione dell'intervento educativo, la conoscenza di tutte le parti in gioco, il monitoraggio da parte dell'educatore per l'inserimento della persona all'interno della struttura e i raccordi con la famiglia, il territorio e gli Enti Locali.

È una fase particolarmente delicata del PEI; monitorare da vicino l'esperienza del soggetto è fondamentale per accompagnare e prendere maggiore coscienza delle sue abilità, rafforzarlo positivamente nello svolgimento delle mansioni, nelle sue capacità relazionali e sostenerlo nei momenti di difficoltà.

2. Fase di assestamento:

Questa fase si riferisce a due tipologie di TIS: coloro che hanno da poco terminato la fase di avvio e necessitano dunque di un monitoraggio frequente per consolidare l'inserimento presso la struttura e facilitare l'ambito relazionale con le figure di riferimento; oppure coloro che, pur essendo in carico da numerosi anni, prevedono fruitori che non sono in grado di raggiungere l'autonomia rispetto allo svolgimento delle mansioni, o necessitano di sostegno e supporto durante lo svolgimento dell'esperienza.

3. Fase di stabilizzazione e mantenimento:

Le tipologie di TIS classificabili in questa fase si riferiscono a quei fruitori che, dopo una fase di assestamento, hanno raggiunto gli obiettivi principali del PEI e svolgono l'esperienza in una situazione stabile sia rispetto all'ambito operativo, sia rispetto all'ambito relazionale.



Questa fase si riferisce anche alle persone in carico al servizio da diversi anni, i cui obiettivi sono

centrati principalmente sul mantenimento delle abilità acquisite nel corso del tempo.

In base alla fase in cui si trova ogni PEI si prevede una diversa presenza dell'educatore.

Alle famiglie delle persone che svolgono i TIS sono offerti:

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui con gli operatori (Assistente Sociale, educatore, coordinatore) finalizzati alla condivisione del PEI relativo al proprio familiare.

Sono previste le seguenti modalità differenziate di lavoro:

1. Colloqui individuali

Il colloquio individuale è lo strumento attraverso il quale:

- vengono raccolti i dati anamnestici del soggetto e le notizie relative al contesto familiare;
- si raccolgono i desideri, le richieste e i bisogni espressi dal nucleo familiare in merito agli obiettivi e alla metodologia del PEI;
- si verifica periodicamente l'evoluzione del PEI;
- si trasmettono comunicazioni di varia natura.

Il servizio sociale convoca almeno 1 volta all'anno ogni famiglia e ogni qualvolta ritiene necessario un momento di confronto, rimane inoltre sempre a disposizione delle famiglie, previo contatto telefonico.

2. Rapporti con il territorio

Il servizio TIS per poter esistere e concretizzarsi necessita di spazi, di "agenzie educative e lavorative" territoriali che ospitino le persone ed offrano loro opportunità di sperimentarsi e di relazionarsi in un contesto di normalità, ma che al contempo abbia alcune attenzioni ai bisogni specifici delle persone inserite. Un TIS dovrebbe, per essere pienamente efficace, realizzarsi nel paese in cui la persona vive.

7. CHIUSURA DEL PROGETTO

La conclusione del TIS può avvenire su proposta degli operatori del servizio, o dell'assistente sociale stessa, qualora sia conclusa la validità del progetto e si ritenga opportuno un nuovo piano d'intervento, maggiormente rispondente ai bisogni della persona e/o del suo nucleo familiare.

L'assistente sociale di riferimento, a seguito di comunicazione di dimissione dal progetto, provvede a darne comunicazione all'Ente Accreditato (soggetto proponente) che provvede a comunicare all'azienda ospitante e alla cessazione della copertura INAIL

È prevista anche l'ipotesi che il tirocinante si dimetta mediante dimissioni on line sul portale del ministero del lavoro. Appena il soggetto proponente riceve queste dimissioni, provvede a contattare l'assistente sociale di riferimento per le valutazioni ed azioni conseguenti.

8. PERSONALE

Per lo svolgimento del servizio sono previste figure professionali diverse, in particolare l'assistente sociale di riferimento, l'educatore di riferimento del servizio, che collaborano tra loro, nel rispetto delle specifiche competenze.



L'assistente sociale è titolare del progetto e, oltre ad essere il punto di raccordo tra il beneficiario (o suo tutore) e il soggetto ospitante, rappresenta il riferimento per le problematiche relative al progetto nel suo complesso.

L'educatore si occupa dell'aspetto pratico ed operativo del progetto, dall'inserimento graduale della persona nei contesti socio-occupazionali, aggregativi e di tempo libero, al successivo monitoraggio e verifica dell'andamento globale. Gli educatori per ogni singolo PEI fungono da referente nei confronti del fruitore stesso, dell'azienda ospitante e della famiglia in collaborazione sempre con l'Assistente Sociale comunale.

Il coordinatore del servizio, ha un ruolo di coordinamento e supervisione del personale educativo che opera su tutti i Progetti attivati nell'Ambito della Valle Seriana Superiore ed è in possesso di Laurea in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, o un dipendente in servizio con esperienza acquisita in funzioni educative di almeno cinque anni.

La coordinatrice attuale è Corinne di Pietro, con laurea in scienza dell'educazione, esperienza di un anno e mezzo come coordinatrice e oltre dieci anni come educatrice.

Tutti gli operatori ed il coordinatore partecipano all'équipe educativa che si incontra a cadenza mensile per due ore. Questa équipe viene svolta insieme al personale del CSE dentro ad una logica di scambio di informazione e di condivisione delle progettualità.

9 SERVIZI OFFERTI

L'ente accreditato, in qualità di soggetto proponente, a seguito della ricezione del voucher sociale, predispone, secondo le indicazioni ricevute dal Servizio sociale, il Progetto Formativo Individualizzato e la convenzione con il soggetto ospitante se diverso dal proponente, per l'attuazione del tirocinio di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale all'autonomia delle persone e alla ri-abilitazione

Il soggetto proponente si impegna a:

- individuare, sulla base della valutazione del servizio sociale professionale/operatori di riferimento, gli obiettivi, le modalità e le regole di svolgimento di ogni singolo Progetto;
- redigere il Progetto Formativo Individualizzato,
- nominare per tutta la durata del Progetto un operatore di riferimento per il beneficiario ed il soggetto ospitante;
- redigere e sottoscrivere una convenzione con il soggetto ospitante
- adempiere a quanto prescritto dal disciplinare con le diverse figure professionali

Il soggetto ospitante si impegna a:

- mettere a disposizione la necessaria dotazione di attrezzature per l'espletamento del percorso con l'osservanza di tutte le norme vigenti in materia di legislazione sociale, di igiene e di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
- curare la corretta tenuta del registro giornaliero delle presenze;
- segnalare tempestivamente al soggetto promotore e al proponente particolari situazioni o problemi che si dovessero verificare durante il Progetto (infortuni, assenze non giustificate, ecc...);
- fornire un'adeguata formazione/informazione, in accordo con il soggetto promotore e proponente, e far rispettare all'interessato le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;



- adempiere agli obblighi previsti dal D. Lgv 81/2008
- nominare un proprio referente interno in qualità di tutor aziendale del PFI per tutta la durata del Progetto

10. TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PROPOSTE

Il servizio prevede, **Attività a contenuto socio-occupazionale**, intese come attività nelle quali la persona con disabilità possa sperimentare processi di inserimento in realtà produttive al fine di mantenere e/o potenziare le proprie capacità pratiche e relazionali (inserimenti in aziende, biblioteche, scuole materne, negozi, ecc.)

11. ATTIVITA' MIGLIORATIVE

La cooperativa garantisce la reperibilità del proprio personale (coordinatore e educatori di riferimento) dal lunedì al venerdì nella fascia oraria compresa tra le 7.30 e le 18.00.

La formazione sulla sicurezza viene svolta in maniera individualizzata annualmente all'interno dell'ente ospitante da un operatore della cooperativa specificamente formato affinché si possa contestualmente verificare che il tirocinante non abbia conoscenza delle norme in materia di sicurezza generale ma che abbia conoscenza specifica dei rischi legati alle proprie mansioni e incarichi all'interno dell'azienda, dell'utilizzo corretto di eventuali dispositivi di protezione individuale e si verifica eventuale necessità di formazioni specifiche (per esempio HACCP). Inoltre, svolgendo la formazione direttamente in azienda si verifica che anche il tutor sia informato sulla procedura da attuare in caso di infortunio e si verifica insieme al tirocinante le procedure di evacuazione, la conoscenza delle vie di fuga e di cosa fare in caso di emergenza e emergenza sanitaria.

12. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

12.1 Presenza di sistemi atti a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza da parte di utenti o familiari

Annualmente, mediante apposito questionario, viene rilevato il grado di soddisfazione di

- Utenti
- aziende ospitanti
- Lavoratori anche riguardo al benessere lavorativo

I questionari di soddisfazione sono allegati.

Inoltre ogni persona che usufruisce del servizio TIS e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati

- **Attraverso la compilazione del modulo apposito** (allegato) messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:
 - all'indirizzo: via Grumella 2/a 24020 Parre
 - al fax 035/703451



- alla e-mail: sottosopra.coop@gmail.com
- alla mail di posta certificata: sottosopra.coop@legalmail.it
- oppure **contattando il Coordinatore del servizio**, chiedendo appuntamento per un colloquio.

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, **verranno considerati con attenzione** ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro **quindici** giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

In caso di controversie non risolvibili con bonario accordo tra le parti è possibile richiedere l'intervento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ATS DI BERGAMO – Distretto di competenza e dell'Ufficio di Pubblica Tutela ASST DI BERGAMO Via Galliccioli n. 4 Tel. centralino ATS 035-385111

È presente la procedura per la segnalazione di illeciti e irregolarità <https://docs.google.com/forms/d/1Jor4j49k1W50kkL2LVnuZbhxmv9KIHmfNTmZqJ9wfSQ/prefill>

e il modulo segnalazione molestie

<https://docs.google.com/forms/d/1Ozg3NSYcsBcoUUDCrKur6TdsVN9U6FRFRUsUVk9PDU4/prefill>

12.2 Presa in considerazione delle criticità emerse

I dati rilevati sono tabulati e viene steso un report. Gli esiti vengono confrontati con quelli degli anni precedenti per rilevare le aree in cui sono emersi miglioramenti o peggioramenti. Le criticità emerse sono prese in considerazione e vengono definite le azioni di miglioramento da intraprendere, compresi i tempi ed i responsabili delle stesse.

12.3 Diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento

Per la prevenzione e gestione dei disservizi sono garantite:

- la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati
- la predisposizione di azioni di miglioramento
- la diffusione delle azioni di miglioramento, se di interesse collettivo.

Il report con la sintesi dei dati dei questionari di soddisfazione, comprendente anche i dati su reclami, disservizi e conseguenti azioni di miglioramento, viene trasmesso agli enti invianti e considerato input per le azioni di miglioramento.

Annualmente si invia all'ambito una relazione riepilogativa del servizio

12.4 Strumenti, indicatori, modalità per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi

Sono individuati i seguenti indicatori di qualità, la cui valutazione viene effettuata annualmente entro il 31 marzo sulla base degli esiti delle rilevazioni di soddisfazione di tirocinanti, aziende ospitanti e lavoratori e esplicitata e resa nota attraverso il riesame della direzione, che individua le azioni di miglioramento da intraprendere

OBIETTIVO	INDICATORE	Valori target
Soddisfazione delle parti	Questionari somministrati come da paragrafo 12.1	valutazione media superiore a 3,5 nei range da 1(insufficiente) a 5(ottimo) e superiore a 3 nei range da 1(mai) a 4(sempre).
Idoneità della proposta	Sospensioni dei tirocini prima della scadenza	Inferiori al 10%
potenziare e mantenere le capacità del tirocinante	Numero di assenze non giustificate da parte del tirocinante	Inferiori al 20%
creare concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio	Numero di aziende convenzionate	Nessuna Convenzione disdettata dall'azienda ospitante

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La cooperativa si impegna a rispettare la normativa in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (D.Lgs n. 196/2003 e reg UE 2016/679); l'utente o il referente, acquisite le informazioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e reg UE 2016/679, acconsentono al trattamento dei propri dati nella misura necessaria per il proseguimento degli scopi del TIS. Il titolare il Comune di Clusone, che nomina la cooperativa responsabile del trattamento.

Responsabile della protezione dei dati della cooperativa è la Dott.ssa. Edi Maria Oprandi che può essere contattata allo 035703451 o edioprandi@cooperativasottosopra.it

I dati vengono utilizzati sulla base della normativa vigente e del voucher firmato, al fine di garantire l'erogazione del servizio richiesto.

I dati saranno utilizzati

1. Per l'erogazione del servizio fino alla cessazione dello stesso; i dati saranno conservati per tutta la durata del servizio ed eliminati in conclusione dello stesso

2. Per la gestione del contratto di tirocinio, compresi eventuali adempimenti fiscali e normativi; i dati saranno conservati per il tempo richiesto dalle disposizioni di legge, attualmente indicato in 5 anni. I dati vengono inviati al centro servizi CSA COESI e all'INAIL per gli adempimenti relativi alla copertura Inail e elaborazione CU

La cooperativa dichiara di aver adottato misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza dei trattamenti ed informa che non utilizza processi decisionali automatizzati e non trasferisce dati in Paesi terzi

L'ospite o la persona che lo rappresenta legalmente può in qualsiasi momento esercitare i diritti previsti dalla legge: sapere quali dati abbiamo, farli correggere o cancellare, opporsi a trattamento, farli trasferire ad altro soggetto, presentare reclamo all'autorità di



controllo se ritiene siano stati usati male, rivolgendosi ad uno dei dati di contatto indicati sopra indicati.

La cooperativa si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, impegnati nell'esecuzione del servizio, la massima riservatezza nei confronti delle informazioni di qualsiasi natura comunque acquisita nello svolgimento del lavoro

14. ASSICURAZIONE

La cooperativa dichiara di aver stipulato idonea polizza assicurativa a copertura responsabilità civile per eventuali danni arrecati agli utenti.

15. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il referente per le relazioni con il pubblico è il coordinatore del servizio.

Attualmente il coordinatore è Corinne di Pietro e può essere contattata coord.tis@cooperativasottosopra.it

Per informazioni ci si può rivolgere all'assistente sociale del comune di residenza oppure al referente del Comune di Clusone – Dott.ssa Barbara Battaglia (tel. 0346/89605 fax 0346/23014, e-mail: ambito@comune.clusone.bg.it)

16. MODULISTICA

Fa parte della modulistica

- Schema di convenzione
- Progetto formativo individualizzato
- Schema relazione annuale
- il questionario di rilevazione della soddisfazione del tirocinante
- questionario soddisfazione dell'azienda ospitante
- modulo reclami



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO TIROCINANTE TIROCINI di INCLUSIONE SOCIALE

Gentile tirocinante

Ti chiediamo di compilare questo questionario per farci capire se la tua permanenza nell'azienda dove svolgi il tirocinio risponde alle tue attese, per offrirti un servizio sempre migliore.

Ti chiediamo di mettere un segno sulla risposta che ritieni più adeguata e di restituire il questionario all'educatore possibilmente entro il

Ti ringraziamo anticipatamente per la tua collaborazione.

Il questionario è compilato in data / / da

- Dal tirocinante
- Dal tirocinante con la collaborazione di amministratore di sostegno
 - curatore
 - tutore
 - altro (.....)

1. Conosci il tuo progetto individuale?

- per nulla poco abbastanza molto

2. Sei soddisfatto del tuo orario di servizio?

- per nulla poco abbastanza molto

3. Ti è chiaro cosa devi fare sul posto di lavoro?

- per nulla poco abbastanza molto



4. Ti piace quello che ti viene chiesto di fare?

per nulla poco abbastanza molto

5. Sei soddisfatto del rapporto con le persone che lavorano in azienda?

per nulla poco abbastanza molto

6. Hai occasioni di confronto con vari colleghi oppure solo con uno (il referente aziendale)?

per nulla poco abbastanza molto

7. Sei soddisfatto del rapporto e la comunicazione il tuo referente aziendale?

per nulla poco abbastanza molto

8. Sei soddisfatto del rapporto e la comunicazione con l'educatore di riferimento?

per nulla poco abbastanza molto

9. A livello globale, sei soddisfatto di questa tua esperienza in azienda?

per nulla poco abbastanza molto

10. Ti senti valorizzato?

per nulla poco abbastanza molto

Ti piacerebbe cambiare qualcosa? Prova a suggerircelo qui sotto



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO azienda TIROCINI di INCLUSIONE SOCIALE

Spett.le azienda

Presso la sua azienda è inserita una persona in un progetto riabilitativo risocializzante, intervento che si rivolge a persone invalide, inabili e/o disabili, non collocabili al lavoro, che necessitano di interventi di supporto per lo sviluppo e per il mantenimento delle abilità e a sostegno dell'integrazione sociale. La nostra cooperativa è Ente accreditato per l'erogazione del voucher che comprende la progettazione dell'intervento educativo, la conoscenza di tutte le parti in gioco, il monitoraggio da parte dell'educatore per l'inserimento dell'utente all'interno della struttura e i raccordi con la famiglia, il territorio e gli enti locali.

Il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di valutare la qualità del servizio da noi erogato a supporto del tirocinio che si svolge nella sua azienda nell'ottica del miglioramento.

Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che ritiene più adeguata e di restituire il questionario completato all'educatore di riferimento o via mail all'indirizzo sottosopra.coop@gmail.com, possibilmente entro il

La ringraziamo anticipatamente per la Sua collaborazione.

Il questionario è compilato in data .../.../....

da

tutor aziendale altro (specificare).....

1 - È stato facile, quando necessario, contattare:

- l'educatore di riferimento

Mai Talvolta Spesso Sempre Non ne ho avuto

nei contatti avuti, ha ricevuto risposte puntuali ed esaurienti?

Mai Talvolta Spesso Sempre



2 – ritiene che il numero degli accessi dell’educatore con il tirocinante siano:

Insufficienti sufficienti buoni ottimi

3 – ritiene che il numero di contatti dell’educatore con l’azienda siano:

Insufficienti sufficienti buoni ottimi

4- Le informazioni sullo stato di salute del tirocinante, rispetto alla sua presenza in azienda e alle sue mansioni sono a suo avviso:

Insufficienti sufficienti buone ottime

Sente il bisogno di maggiori informazioni?

SI NO

5- La presenza del tirocinante in azienda è fonte di preoccupazioni:

sì molto sì in parte poco per nulla

Se ha risposto sì, quali sono le principali preoccupazioni?

.....

6- riceve le comunicazioni in caso di assenza del tirocinante?



Mai Talvolta Spesso Sempre

7- Ha chiaro il quadro normativo che regola le responsabilità civili e infortuni del tirocinante?

per nulla poco in parte sì, è chiaro

8- Ha chiari i ruoli della sua azienda, dell'assistente sociale comunale e dell'educatore di riferimento nel progetto di tirocinio della persona presente presso di voi?

per nulla poco in parte sì, è chiaro

9- conosce la cooperativa Sottosopra, ente accreditato per la gestione dei tirocini riabilitativi risocializzanti?

per nulla poco in parte sì, è chiaro

Preferirebbe compilare il questionario con modulo google?

SI NO

Le saremmo grati se volesse aggiungere eventuali osservazioni o suggerimenti, sia relativi al servizio che al questionario:

.....
.....
.....

Grazie



MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del servizio

della Direzione

GENERALITA' (facoltative): Nome e Cognome

In qualità di

(specificare se Familiare di riferimento; Tutor Legale; Amministratore di sostegno; Altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE: Nome e Cognome

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

SUGGERIMENTO

SEGNALAZIONE

RECLAMO

ALTRO

Breve descrizione

.....
.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data

Firma

Questa segnalazione può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio o trasmessa con le seguenti modalità

- all'indirizzo: via Grumella 2/a, 24020 PARRE
- al fax 035/703451
- alla e-mail: sottosopra.coop@gmail.com, presidenza@cooperativasottosopra.it, direzione@cooperativasottosopra.it

Se ci fornite il vostro recapito, la risposta è garantita entro 15 giorni