



Carta dei servizi della coop. HEIS ALBEROVIVO

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ente erogatore di servizi è tenuto a fornire ai propri clienti.

In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione e procedure di controllo.

Il presente documento impegna la società HEIS Alberovivo cooperativa sociale nei confronti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

La cooperativa HEIS Alberovivo si propone di mantenere vivo e inalterato lo spirito iniziale, che ha spinto familiari e amici ad affrontare in prima persona la difficile strada di pensare, progettare, costruire e gestire importanti servizi per disabili richiesti con urgenza dal territorio.

La presente Carta viene distribuita a tutti i familiari delle persone che usufruiscono dei nostri servizi, agli Enti invianti e a quelli con cui condividiamo rapporti di natura economica e a tutti coloro che vogliono conoscerci meglio; risponde a tutti i criteri e le richieste contenute nelle normative regionali che regolano le nostre unità d'offerta. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito della cooperativa HEIS Alberovivo.

Ogni variazione alla Carta viene registrata e adeguata per informare gli Stakeholder sulle evoluzioni organizzative della cooperativa. La HEIS Alberovivo opera nel territorio della Puglia, gestendo servizi per le persone disabili e per le loro famiglie e da sempre annovera tra i propri specifici scopi sociali quello di permettere alle persone con disabilità di svolgere, dove possibile, varie esperienze di inclusione sociale e lavorativa.

La cooperativa nasce a seguito di un progetto europeo HORIZON finalizzato all'inserimento lavorativo in ambito agricolo, facendo la prima esperienza di manutenzione orticola in una masseria denominata Papparcotta di proprietà della Provincia BAT. Da allora in poi è stato un continuo susseguirsi di progetti volti sia a rispondere ai bisogni del territorio, in termini di servizi alla disabilità, sia a creare possibilità occupazionali per persone svantaggiate, perseguendo lo scopo sociale con la precisa volontà di estendere, ad altri possibili fruitori dei servizi, il principio della mutualità, sotto la guida di personale specializzato e di operatori sempre più competenti.

Rispondente alla legge 381/91 sulle cooperative sociali, con la divisione tra cooperative di tipo A finalizzate ai servizi alla persona e cooperative di tipo B dedite alla produzione e al lavoro, la cooperativa HEIS Alberovivo è iscritta alla sezione B dell'Albo delle cooperative sociali nell'

Heis
Cooperativa sociale A.R.L.

Via A.Gioia 119 | 70054 Giovinazzo
Tel./fax 080.3739844 Mail info@heis.it
www.heis.it



intento di occuparsi delle attività produttive con l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

La Cooperativa si caratterizza per una sempre crescente professionalità spendibile sul territorio e a favore della collettività, inaugurando con gli enti preposti collaborazioni e accordi che si sono mantenuti e solidificati nel tempo. Dopo anni di attività in questa direzione, i Consiglieri e i soci hanno sentito la necessità di un rinnovamento nel modello organizzativo e gestionale, valutando la possibilità di creare le condizioni per un monitoraggio attento sui cambiamenti del mondo del lavoro ma soprattutto il cambiamento della tipologia dell'utenza, alla base di una rispondenza sia lavorativa che terapeutico riabilitativa.

In questi anni abbiamo notato delle modifiche evidenti del mondo del lavoro e abbiamo dovuto adeguarci ai nuovi sistemi.

La digitalizzazione dei processi è stato uno dei cambiamenti ancora in atto iniziato nel 2019/2020. Abbiamo infatti ritenuto opportuno in questo modo di rispecchiare ancora meglio lo spirito alla base della sua fondazione e continuando ad operare con lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" (ex. Art. L. 381/91) attraverso l'impegno quotidiano del suo personale. È grazie ai soci lavoratori, operatori occupazionali e consulenti alle strutture e ai suoi mezzi che la cooperativa riesce a garantire servizi e inserimenti lavorativi ad oltre 20 utenti.

Alla base di ciascun servizio si trova un'equipe psico-socio-pedagogico-sanitaria, che progetta e supervisiona gli interventi degli operatori, assicurando la loro continua formazione. A queste figure si affiancano poi quelle dei volontari, che sono elemento integrante e imprescindibile della Cooperativa: l'operato dei volontari gioca infatti un ruolo di primo piano nell'integrazione delle persone con disabilità nel territorio di appartenenza. Accanto all'impegno nei confronti degli utenti espletato negli "interessi della collettività", la cooperativa HEIS pone tra i propri obiettivi fondamentali la costruzione di collaborazioni con gli Enti locali, le cooperative sociali, le associazioni, al fine di partecipare in partenariato e in rete allo sviluppo del tessuto locale.

MODELLO DI INSERIMENTO LAVORATIVO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

- **Modello di intervento**

Le persone inserite nelle attività lavorative della cooperativa sono persone con disabilità intellettive e/o psichiche medie o lievi, che presentano difficoltà nell'area dell'autonomia e nell'area cognitiva, oppure persone in una situazione di svantaggio sociale permanente o temporaneo con difficoltà nell'area comportamentale e relazionale, come indicato nell'art.4 della legge 381/91 e successive modificazioni, in applicazione ai principi contenuti nell'art.5



della suddetta legge.

La cooperativa HEIS Alberovivo utilizza il Progetto Personalizzato di Inserimento Lavorativo, strumento indicato come idoneo nella legge 381/91, e nel corso degli anni lo ha perfezionato e affinato, integrandolo con la Griglia di Valutazione, elemento utile a verificare e a stabilire le modalità dell'inserimento nei 3 anni di durata del progetto stesso.

L'azione perseguita con gli inserimenti lavorativi fa riferimento ad un modello di inclusione socio-lavorativa che è sempre al centro di riflessioni e dibattiti, affinché il senso e le motivazioni di ogni inserimento siano il risultato di un processo di condivisione della corresponsabilità da parte di tutta la compagine sociale.

La consapevolezza che il disagio è una realtà complessa e in continuo cambiamento rende necessari momenti precisi dedicati ad individuare buone prassi di intervento. Il punto nodale attorno al quale si sviluppa tale modello è l'accettazione vera e corretta della disabilità e del disagio sociale e la possibilità di prevenire e contenere gli atteggiamenti a rischio.

Concretamente, le azioni intraprese in un inserimento lavorativo prevedono la costruzione e la condivisione di un progetto individuale, con la preparazione di una scheda progetto, un colloquio con l'inserito e una scheda di accordo sottoscritta dalla persona inserita, seguita da una discussione tra i lavoratori per verificare la fattibilità del progetto e per concordare le modalità di avvio del progetto.

La gestione e il monitoraggio attraverso incontri periodici con i capisquadra, la scheda di valutazione e i colloqui permettono di monitorare e di affrontare i possibili comportamenti problematici. Si ritiene inoltre, importante in un percorso di inserimento lavorativo proporre momenti di sensibilizzazione per rendere visibile il lavoro e il senso dell'esperienza, tracciando relazioni con il territorio e rafforzando la rete sociale, al fine di raggiungere nuove opportunità e acquisire nuovi diritti di cittadinanza.

In sintesi, le finalità e obiettivi degli inserimenti lavorativi possono essere presentati come di seguito:

Per il Soggetto inserito:

Le attività lavorative permettono alle persone inserite di:

- acquisire una identità di adulto, oltre che una vera mentalità lavorativa;
- sperimentare la realtà di un'organizzazione complessa per spazi, orari, ruoli, gerarchie;
- svolgere mansioni e sequenze di operazioni con modalità e tempi precisi;
- raggiungere un'autonomia operativa sufficiente senza bisogno di supporto continuo;
- acquisire capacità specifiche e capacità professionali;
- essere in grado di auto-mantenersi con il profitto del proprio lavoro;
- prendere coscienza di essere parte attiva in una cooperativa sociale;
- sviluppare le proprie capacità progettuali come espressione dell'essere lavoratore in proprio.



Per la Famiglia:

La famiglia è un operatore indispensabile di integrazione globale dei soggetti inseriti, perché può facilitare il riconoscimento del nuovo ruolo adulto, produttivo, “fondamentalmente uguale” del proprio familiare. La cooperativa HEIS Alberovivo crede nell’importanza dei rapporti con la famiglia per la crescita della persona svantaggiata, rapporti basati su chiarezza, rispetto dei ruoli e fiducia reciproca.

Per il Territorio:

L’ambiente esterno rappresentato dalla comunità territoriale è un soggetto fondamentale per il consolidamento identitario dei soggetti inseriti lavorativamente.

Capacità relazionali, autostima e progettualità possono essere stimolate se la comunità si fa portatrice di una nuova cultura che possa andare anche oltre l’esperienza.

Al territorio si chiede il faticoso incarico di promuovere l’integrazione e di preparare la maturazione sociale, in una sfida di solidarietà e condivisione che allontani i pregiudizi, le paure e i bisogni di omeostasi.

L’importanza e il ruolo nel contesto comunitario rappresentati dagli inserimenti lavorativi nelle cooperative sociali sono sottolineati dalla normativa specifica (Legge 8 novembre 1991, N. 381), nella quale viene affermato come gli enti pubblici possono stipulare convenzioni con le cooperative che svolgono attività finalizzate all’inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Valenza dell’esperienza lavorativa comunitaria anche per le attività finalizzate agli inserimenti lavorativi l’approccio di comunità è un asse cardine e la dimensione lavorativa assume qui delle caratteristiche specifiche.

La cooperativa HEIS Alberovivo è un’impresa sociale nella quale le attività di lavoro si svolgono con la presenza di operatori socio-occupazionali, determinanti per favorire l’integrazione dei soggetti svantaggiati inseriti, per garantire il loro benessere personale e per far loro raggiungere una posizione sociale riconosciuta.

L’attività lavorativa proposta è seria e continuativa e finalizzata al profitto. In questa accezione specifica, la dimensione di comunità produttrice di bene e di servizi è la scelta caratterizzante individuata dalla cooperativa HEIS per realizzare un vero e proprio servizio sociale, che si delinea come elemento integrato nell’attività di impresa stessa. Il requisito fondamentale di questa comunità lavoratrice è la vera accettazione personale dei soggetti svantaggiati inseriti, che non riguarda solo le capacità lavorative, ma anche quelle relazionali e di tenuta sul lavoro, al fine di non far emergere o accentuare le manifestazioni psicologiche che potrebbero portare al fallimento dell’inserimento stesso.

I progetti personalizzati per ogni singolo soggetto inserito tengono dunque conto del livello di partenza, delle potenzialità, dei ritmi e delle peculiarità di ognuno.

L’ambiente tende ad essere positivo e favorevole alla collaborazione, gli interventi sono mirati



e gli inserimenti vengono costantemente monitorati, verificati e seguiti da professionisti e specialisti. L'obiettivo perseguito attraverso l'inserimento lavorativo è duplice.

Da un lato, il fine è abilitare i soggetti svantaggiati all'autonomia lavorativa, ed è pertanto un obiettivo personale; dall'altro, lo scopo è renderli realmente partecipi dell'attività in maniera produttiva, determinandosi dunque come obiettivo economico.

La convinzione che sia necessario garantire l'inserimento a pieno titolo nell'attività lavorativa anche alle persone che vivono una condizione permanente o temporanea di svantaggio trova fondamento in uno dei principi cardine della Costituzione, il lavoro come diritto inalienabile di ogni cittadino, e nella consapevolezza che fine ultimo delle politiche sociali non può essere solo assistere le persone svantaggiate, ma anche, quando possibile, garantire ad esse una piena integrazione sociale, di cui un aspetto fondamentale è costituito dall'attività lavorativa.

Oltre al lavoro, i soggetti inseriti hanno la possibilità di partecipare, a loro discrezione, alle numerose iniziative integrative e sociali che la Cooperativa propone: attività culturali, ludico sportive, di tempo libero, esperienze residenziali e così via. - Fasi del percorso di inserimento lavorativo.

Gli inserimenti lavorativi avvengono seguendo una procedura consolidata nel tempo, che prevede sia aspetti formali e istituzionali e di relazioni con l'esterno della cooperativa, sia aspetti gestionali e di verifica interni. Convenzioni e protocolli di intesa - La convenzione è un atto formale di accordo istituzionale stipulato con il servizio referente. Insieme al protocollo di intesa determina il progetto e ne qualifica alcuni aspetti.

In essi vengono definiti i compiti e i ruoli istituzionali dei servizi e della Cooperativa, vengono presi accordi sugli obiettivi da raggiungere e sulle modalità del percorso di integrazione socio-lavorativa.

Inoltre, determinano il lavoro in rete, la co-progettazione e la presenza costante di tutti i soggetti implicati nel corso dell'evoluzione del progetto. La cooperativa ha costruito nel tempo collaborazioni sinergiche che permettono di intervenire durante il percorso in situazioni di difficoltà o di crisi, ma anche per verificare gli esiti positivi e gli eventuali miglioramenti.

- **Selezione in entrata**

Al fine di rendere il servizio efficace ed efficiente, la selezione delle persone da prendere in carico su un percorso di integrazione socio-lavorativa tiene presente, oltre alla situazione generale e alle capacità personali dei soggetti inviati dai servizi, aspetti quali il grado di autonomia, le competenze professionali, le aspettative personali e le motivazioni al lavoro, le difficoltà incontrate in precedenti impieghi.

Tali informazioni permettono di concordare obiettivi diversi, incentrati sulla sfera lavorativa, ma anche relazionale o valutativa o di orientamento.



- **Gestione dell'inserimento**

Il modello di inserimento è standard, ma flessibile per poter essere declinato sulle caratteristiche personali dei diversi soggetti inseriti.

Il progetto individuale costruito e condiviso definisce gli obiettivi nell'ambito professionale, nell'ambito relazionale e nell'ambito di sviluppo delle autonomie; le fasi, le modalità, i tempi del percorso e lo strumento formale più adeguato (borsa lavoro, tirocinio, eccetera); le persone coinvolte e i loro ruoli; gli strumenti di verifica, i colloqui con i responsabili e le schede di valutazione e auto-valutazione.

L'accordo viene sottoscritto dalle parti in causa e il progetto viene presentato al gruppo di lavoro in cui il soggetto viene inserito, tenendo conto della privacy nella gestione delle informazioni, ma anche della necessaria opportunità di far conoscere elementi utili a costruire un percorso positivo e una relazione interna efficace.

- **Verifica**

Le verifiche riguardanti l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate sono sia istituzionali, stabilite periodicamente con gli Enti invianti, la famiglia, gli operatori sociali, eccetera, sia individuali, cioè con gli stessi soggetti inseriti, per la valutazione circa la capacità di socializzazione e la capacità tecnica e lavorativa.

La verifica avviene ogni sei mesi utilizzando una specifica scheda valutativa. Valutazione finale ed eventuale chiusura del progetto - L'inserimento lavorativo può durare fino ad un massimo di tre anni, dopo i quali il progetto si chiude e, dove e se possibile, può trasformarsi in un rapporto di lavoro normalmente regolamentato.

La valutazione finale non è solo un giudizio sull'operato, una rilevazione degli esiti e degli obiettivi raggiunti, ma è anche un momento di analisi delle procedure e dei processi messi in atto. Le aree e gli aspetti che si sottopongono a verifica e gli indicatori misurabili, le modalità di rilevamento, gli strumenti adeguati e utilizzabili sono stabiliti in precedenza, nella fase di progettazione.

Si tengono in considerazione anche aspetti non quantificabili come emozioni e relazioni, per cui l'individuazione di significati definiti e chiari per ogni indicatore scelto e la costruzione dei medesimi devono essere elaborate e condivise da tutti coloro che sono implicati nella valutazione. La valutazione avviene in momenti specifici e in appositi spazi preposti, con strumenti ben definiti.

• **Organigramma funzionale e funzionigramma**

Di seguito viene presentata la struttura organizzativa della società HEIS Alberovivo cooperativa sociale, dalla quale si evincono le responsabilità con le relative funzioni e inter-relazioni. Lo schema è diffuso dal CdA a tutti i lavoratori.

Funzioni per l'erogazione di attività lavorative finalizzate all'inserimento di persone svantaggiate.



Responsabile d'Area.

È il ruolo organizzativo preposto al governo gestionale dell'Area: gestione delle risorse umane affidate, gestione della comunicazione interna all'area, gestione dei processi di supporto ai processi primari, organizzazione dell'area. Predisposizione di budget previsionali, collaborazione al consolidamento e all'ottimizzazione dei servizi e delle attività. Relaziona e risponde del suo operato alla Direzione Generale.

Coordinatore di attività lavorativa.

È la risorsa umana che si occupa della gestione tecnico-organizzativa del servizio in tutte le sue sfaccettature. Gestisce i rapporti ordinari con gli enti committenti, con i propri operatori e con i soggetti svantaggiati inseriti, nei confronti dei quali ricopre anche il ruolo di operatore socio-occupazionale, oltre che con i volontari e le famiglie. Si relaziona e coordina in accordo con la Direzione Gestionale e il consulente psicologico-socio educativo, con i quali formula, attua e verifica i progetti, sia dal punto di vista della socializzazione che dal punto di vista tecnico.

Tutte le figure professionali delle attività lavorative sono risorse che favoriscono il benessere psico-sociale e relazionale dei soggetti svantaggiati, come da mission della cooperativa.

In questo senso sono definiti operatori socio-occupazionali, perché oltre a svolgere le mansioni lavorative a seconda della propria preparazione e capacità, hanno anche delle responsabilità specifiche nei confronti delle persone inserite e ottemperano agli impegni assunti nella sottoscrizione delle convenzioni in atto con gli enti pubblici.

L'operatore socio-occupazionale relaziona sul suo operato al Coordinatore.

La cooperativa applica il C.C.N.L. delle Cooperative Sociali.

Il personale è tenuto:

- a partecipare alle riunioni periodiche di settore e rispettare i piani di lavoro di competenza;
- a promuovere tutte le iniziative di competenza per soddisfare le esigenze psicologiche dell'utente e mantenere un clima di buone relazioni umane con gli utenti e le loro famiglie;
- a eseguire ogni compito inerente le proprie funzioni.

- **Rilevazione della soddisfazione**

Il Rappresentante della Direzione per la Qualità ha il compito di monitorare i processi che la cooperativa mette in atto in merito ai rapporti e al livello di soddisfazione di:

- Familiari;
- Servizi sociali ed Enti committenti;

Il sistema sviluppato consente al Sistema Qualità di raccogliere in modo sistematico e analizzare i dati rilevati attraverso questi strumenti e di poter definire i livelli di qualità attesa e qualità percepita, così da poter analizzare lo stato di soddisfazione dei soggetti coinvolti dai



servizi e, conseguentemente, realizzare i miglioramenti necessari.

I risultati di questa rilevazione e analisi vengono socializzati attraverso riunioni collettive.

ADEMPIMENTI NORMATIVI

• Sicurezza

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono alle strutture un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

L'ottemperanza alla normativa per strutture che ospitano comunità di persone con differenti disabilità deve essere inteso come un momento di profonda riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni e procedure, nonché la formazione che favoriscono la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

La società HEIS Alberovivo cooperativa sociale assicura di ottemperare alla normativa sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, durante lo svolgimento delle proprie attività.

• Aspetti assicurativi

La società HEIS Alberovivo cooperativa sociale ha aperto polizze assicurative con primari istituti assicurativi al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, assicura ai soci lavoratori l'integrazione sanitaria attraverso la MUTUA nazionale Cooperazione e Salute.

• Privacy

La società HEIS Alberovivo cooperativa sociale assicura di ottemperare alla normativa sulla Privacy secondo il GDPR UE 2016/679, durante lo svolgimento delle proprie attività.