

# Carta dei Servizi

# S.I.L. distretto Sesto Calende

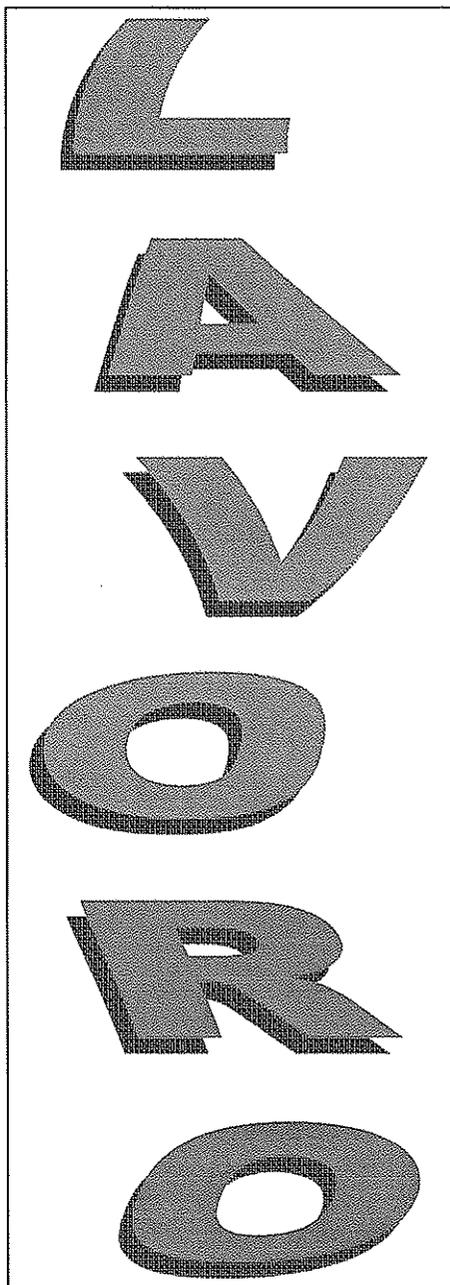


SIL

(SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO DISABILI)

Carta dei Servizi

Luglio 2009



**AVORO**

**UTONOMIA**

**OLONTA'**

**RGANIZZAZIONE**

**ESPONSABILITA'**

**PERATIVITA'**

Distretto di Sesto Calende

**CARTA DEI SERVIZI**  
**S.I.L. (Servizio di Inserimento Lavorativo)**  
*Piano di Zona distretto di Sesto Calende*

La presente carta, aggiornabile in qualsiasi momento, è esposta presso Il C.F.P. Ticino Malpensa (sede del S.I.L. Distretto di Sesto Calende) per essere consultata da chi richieda l'intervento del Centro in relazione al Servizio di Inserimento Lavorativo.

Il S.I.L. (Servizio di Inserimento Lavorativo) ha sede a Somma Lombardo in via Visconti di Modrone n. 12. Inizia la sua attività nel 1996, dapprima come C.F.P. del Comune di Vergiate offrendo i propri servizi ai soli cittadini del comune, poi, con la trasformazione del Centro in Consorzio, nel 2000, amplia la propria offerta ai comuni aderenti al Consorzio. Nel 2003 consolida la propria attività in tutti i comuni del distretto, convenzionandosi con il Piano di Zona di Sesto Calende.

Il Servizio risponde al crescente bisogno dell'utenza in possesso di certificazione di disabilità che necessita di un accompagnamento specifico alla ricerca del lavoro.

La costante collaborazione con la rete aziendale e con gli operatori sociali presenti sul territorio, migliorano la progettualità e garantiscono alla persona dignità umana e professionale.

## **Contenuti della nostra Carta dei Servizi:**

- ❖ Norme di riferimento
- ❖ La nostra mission
- ❖ La nostra vision
- ❖ La rete sociale
- ❖ La formazione
- ❖ Organizzazione del servizio
- ❖ La nostra équipe di lavoro
- ❖ Destinatari del servizio
- ❖ Finalità del servizio
- ❖ Obiettivi del servizio
- ❖ Procedure di accesso
- ❖ Presa in carico
- ❖ Definizione e realizzazione del progetto
- ❖ Standard di qualità
- ❖ Reclami
- ❖ Orari dello sportello
- ❖ Come raggiungere il servizio

## **NORME DI RIFERIMENTO**

L'art. 4 della nostra Costituzione stabilisce il DIRITTO al lavoro per qualsiasi cittadino.

Da qui l'esigenza del Legislatore di formulare norme che agevolassero l'ingresso al lavoro delle cosiddette "fasce deboli".

Il SIL lavora nel rispetto della Legge di riforma del Collocamento Obbligatorio - **L.68/98** "norme per il diritto al lavoro dei disabili" - riforma che ha fortemente modificato l'ingresso dell'utente disabile nel mondo del lavoro.

Abbandonata la logica burocratico-assistenziale della precedente disposizione (Legge 482/68) si è scelta un'impostazione basata sul concetto di COLLOCAMENTO MIRATO e si è assunto il principio che recita: "uomo giusto al posto giusto"

- **L.196/97** "Regolamento sui tirocini formativi e di Orientamento

- **L. 81/08** Sicurezza e benessere sul luogo di lavoro

- **L.196/03** "Legge sulla privacy"

## **LA NOSTRA MISSION**

Gli interventi previsti hanno come scopo agevolare l'ingresso nel mondo del lavoro di quella fascia di utenza definita "debole" e rappresentata da giovani, donne e uomini adulti con o senza esperienza lavorativa e in possesso di una certificazione di invalidità.

Il SIL collabora con Istituzioni e Servizi territoriali per garantire all'utenza che si rivolge al servizio la progettazione e realizzazione di percorsi individualizzati di inserimento lavorativo che contribuiscano al benessere della persona.

Le nostre iniziative attivano la rete sociale per l'accompagnamento e il sostegno di "soggetti con particolari caratteristiche o difficoltà" al fine di provvedere alla gestione e al sostegno del ruolo lavorativo assunto.

Il SIL si impegna a collaborare con il Collocamento Mirato della Provincia di Varese, con le aziende presenti sul territorio, con le cooperative e con tutte le strutture che possono/devono accogliere soggetti con effettive difficoltà lavorative.

## **LA NOSTRA VISION**

L'impegno promosso dal Centro per i cittadini disabili è il punto di forza del Servizio.

Si realizzano incontri individuali, di gruppo, di ascolto alle famiglie per proporre modelli di interventi personalizzati di empowerment, che mettano in primo piano le capacità singole e residuali di ciascun utente al fine di promuoverne le autonomie e sostenere la persona.

Il servizio si impegna nella diffusione, promozione e condivisione delle progettualità mettendo al centro i bisogni dei singoli utenti attraverso una "relazione efficace".

## **LA RETE SOCIALE**

Il SIL collabora con Istituzioni, Strutture, Servizi, Cooperative sociali e di lavoro, Enti pubblici e Onlus, aziende pubbliche e private sul territorio. Sono stati definiti incontri periodici con i diversi Enti/Aziende, al fine di offrire risorse e rispondere ai crescenti bisogni sociali che si delineano attraverso l'integrazione delle diverse proposte .

## **LA FORMAZIONE**

Per tutti coloro che desiderano rimettere in gioco le personali abilità attraverso corsi di qualificazione/riqualificazione, il SIL offre periodicamente proposte formative gratuite, finanziate dalla Regione Lombardia o dalla Provincia di Varese. Per giovani o meno giovani inoccupati (alla prima esperienza lavorativa), per disoccupati da lungo tempo e ancora per tutti coloro che desiderano sperimentarsi e sperimentare le proprie abilità, è possibile realizzare un periodo di tirocinio formativo (ai sensi dell'art. 18 Legge 24 /06/1997 n. 196) o stage aziendale. Questa esperienza viene suggerita previa valutazione della situazione sanitaria della persona e la disponibilità delle strutture/aziende ad accogliere il tirocinante e del tutor del servizio all'osservazione e valutazione oggettiva dell'intervento.

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

**Territorio:** Piano di Zona del Distretto di Sesto Calende

**Sede:** SIL c/o Centro di Formazione Professionale Ticino-Malpensa

**Comune:** Somma Lombardo (VA)

**Indirizzo:** Via Visconti di Modrone, 12

**Telefono:** 0331 251493

**Fax:** 0331 257035

**E-mail:** sil@cfpticinomalpensa.it

**Referente del Servizio:** Dr.ssa Sozzani Sabrina

## **LA NOSTRA ÉQUIPE DI LAVORO**

L'équipe è costituita da operatori – consulenti esterni che ricoprono ruoli e compiti diversi per competenza e professionalità: lo psicologo, che svolge anche funzioni di mediatore aziendale, e l'educatore professionale, entrambi coordinati dal Direttore del Centro. Tutti gli operatori partecipano agli incontri di programmazione, verifica e coordinamento delle attività; svolgono un ruolo

di mediazione tra soggetto/famiglia/azienda e servizi coinvolti, nel rispetto degli specifici ambiti professionali.

La continuità del Servizio ed il contenimento del turn over degli operatori sono garantiti dalla lunga permanenza nel S.I.L di significative figure che da anni ricoprono i ruoli di psicologo/mediatore aziendale e Direttore.

Ogni operatore possiede competenze specialistiche quali:

**Lo psicologo** interviene distintamente valutando risorse e capacità lavorative del soggetto attraverso strumenti propri quali colloqui, osservazioni sul campo, testistica mirata. Partecipa alle riunioni di coordinamento, progettazione e valutazione dei casi; interviene nella verifica degli interventi e collabora all'individuazione di un posto di lavoro adeguato.

**Il mediatore aziendale** è orientato alla ricerca e valutazione di aziende in obbligo con la Legge 68/99 presenti sul territorio e accessibili dagli utenti. Collabora attivamente con la Provincia di Varese (Collocamento Mirato Disabili) e autonomamente nell'analisi delle mansioni richieste dalle aziende in obbligo di assunzione. Fornisce alle aziende consulenza inerente gli adempimenti procedurali finalizzati all'integrazione lavorativa di disabili; partecipa alla promozione del servizio presso le aziende stesse e effettua l'analisi del ciclo produttivo delle singole realtà.

**L'educatore professionale** è la figura di supporto che contribuisce all'analisi delle competenze reali e sottaciute; partecipa all'équipe e alla progettazione e verifica degli interventi; effettua l'accompagnamento e l'affiancamento del soggetto nel contesto lavorativo; monitora l'andamento del progetto anche con la propria presenza sul luogo di lavoro del soggetto seguito; si raccorda con il referente aziendale per tutte le fasi inerenti la sperimentazione del soggetto e le verifiche; interviene nelle situazioni di criticità, ponendosi come mediatore tra azienda e lavoratore o tirocinante, al fine di garantire il "mantenimento" del posto di lavoro. L'educatore collabora alla predisposizione di tutte le pratiche connesse agli adempimenti richiesti per l'assunzione o per l'attivazione del tirocinio del soggetto coinvolto.

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO:**

Il Servizio si rivolge ai residenti nell'ambito territoriale dei 13 Comuni del Distretto di Sesto Calende:

**Sesto Calende, Vergiate, Mercallo, Taino, Comabbio, Varano Borghi, Ternate, Travedona Monate, Osmate, Cadrezzate, Ispra, Ranco, Angera.**

Il Servizio opera con soggetti maggiorenni, inoccupati o disoccupati in possesso dei seguenti requisiti:

- minorazioni fisiche, psichiche, sensoriali o intellettive, con riduzione della capacità lavorativa superiore al 45%
- invalidità da lavoro con riduzione della capacità lavorativa superiore al 33%
- sordomuti

Il servizio d'inserimento lavorativo è **gratuito**.

## **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

L' intento dell'integrazione lavorativa è offrire fiducia opportunità di sviluppo e una nuova identità personale e professionale al cittadino e insieme stimolare, motivare e liberare capacità talvolta nascoste.

Il SIL si adopera affinché tali obiettivi vengano perseguiti e raggiunti, cercando di promuovere l'accompagnamento e l'inserimento lavorativo del cittadino coinvolto.

Il reale inserimento è condizionato da alcune variabili quali: la spendibilità e la tenuta dell'utente e le condizioni economiche del mercato del lavoro.

## **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

1. Rilevazione e valutazione delle capacità lavorative della persona che accede al servizio attraverso strumenti opportunamente studiati (colloqui, test, osservazioni in situazione lavorativa)
2. Accompagnamento all'inserimento lavorativo
3. Inserimento lavorativo
4. Inserimento educativo/formativo di soggetti con "*particolari difficoltà*"
5. Promozione progettuale di percorsi individuali
6. Utilizzo di metodologie e strumenti d'intervento personalizzati
7. Valutazione e aggiornamento della documentazione individuale dei soggetti presi in carico
8. Definizione degli strumenti operativi e degli indicatori per la verifica del servizio
9. Pianificazione e valutazione continua degli interventi.

## **INTERVENTI FINALIZZATI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI**

### **ATTIVITA' DI SVILUPPO:**

1. Individuazione di aziende soggette all'obbligo di assunzione previsto dalla Legge 68/99
2. Promozione del Servizio presso Aziende, ditte o Enti non soggetti ad obbligo ma che potrebbero beneficiare delle agevolazioni previste dalla legge
3. Monitoraggio e supporto continuo all'azienda tramite il raccordo tra tutor aziendale e tutor del servizio

4. Partecipazione e promozione di attività informative e formative specifiche anche tramite la produzione di appositi materiali (opuscoli, brochure, ...)
5. Creazione di reti aziendali legate al mercato del lavoro e aggiornamento della banca dati
6. Promozione aziendale
7. Consulenza aziendale finalizzata a favorire l'adempimento legislativo
8. Raccordo con istituzioni territoriali e servizi specialistici.

## **PROCEDURE DI ACCESSO**

Il SIL collabora attivamente con tutte le Istituzioni coinvolte dall'inserimento lavorativo mirato nella realtà territoriale.

**L'accesso al S.I.L. può essere spontaneo, oppure mediato da:**

**1. Servizi Sociali e/o altri Servizi che hanno in carico l'utente:**

l'accesso al SIL avviene, in questo caso, previo invio di una scheda segnalazione da parte dei Servizi Sociali e/o Specialistici (CPS, Ser.T, Servizi specialistici, Ecc..), a seguito della quale viene valutata la possibile presa in carico. Il servizio SIL opera in stretta collaborazione con i servizi territoriali locali, affinché vengano tenuti in considerazione tutti gli aspetti di vita della persona.

**2. CMD:** l'utente può giungere al Servizio anche grazie alla segnalazione da parte dell'Ufficio **Collocamento Mirato Disabili** della Provincia di Varese.

La presa in carico del soggetto comporta la collaborazione con il servizio inviante che si attiverà segnalando con specifica richiesta il caso, che sarà successivamente valutato dall'équipe del SIL.

Il servizio inviante manterrà la stretta collaborazione con i referenti del SIL e la propria competenza specifica rispetto al caso segnalato (es. un paziente psichiatrico continuerà il rapporto di cura con il CPS competente anche se viene attivato dal SIL un progetto di inserimento lavorativo).

La presa in carico dell'utente presuppone il possesso di alcuni prerequisiti e di documenti specifici:

- **certificato di invalidità:** riconoscimento dell'invalidità mediante certificazione rilasciata dalla ASL competente, comprovante una patologia fisica, psichica o intellettiva superiore al **45%**;

- **Iscrizione al Collocamento Mirato Disabili** della Provincia di Varese;

- **permesso di soggiorno:** gli stranieri devono essere in possesso del permesso di soggiorno in corso di validità;

- **residenza** in uno dei 13 Comuni del Distretto di Sesto Calende sopra elencati. Quando la presa in carico è completata, il soggetto viene inserito in un'apposita banca dati e viene predisposta una cartella personale, nel rispetto della Dlgs 196/03 (Legge sulla Privacy).

Verranno richiesti e trattati i seguenti documenti:

- domanda di ammissione al servizio,
- fotocopia certificazione di invalidità,
- fotocopia relazione conclusiva rilasciata dalla commissione provinciale;

- iscrizione al collocamento mirato,
- fotocopia della carta d'identità,
- fotocopia del codice fiscale,
- fotocopia certificazione iscrizione al collocamento obbligatorio
- curriculum vitae in formato europeo
- altre certificazioni, valutate in itinere, che possano risultare utili all'integrazione lavorativa.

Il soggetto è obbligato a dare comunicazione al SIL di ogni eventuale modifica del proprio percorso lavorativo e personale (cambio residenza, ricoveri, inserimento lavorativo, ecc.).

L'ammissione al servizio o la dimissione, avviene previa domanda sottoscritta dal soggetto interessato su apposito modello.

La partecipazione a tutti i servizi erogati dal SIL è GRATUITA.

## **PRESA IN CARICO**

Poiché è compito dell'Équipe del Servizio SIL supportare la persona nella scelta del percorso che possa meglio evidenziare le sue attitudini ci si avvale di:

- **colloqui** di conoscenza, approfondimento, orientamento; la presa in carico del soggetto avviene attraverso una serie di incontri conoscitivi durante i quali esplorare capacità visibili e sopite al fine di organizzare un percorso progettuale condiviso;
- **testistica**: somministrazione di test orientati alla valutazione della motivazione e alla stesura di un bilancio di competenze;

Va ricordato che il soggetto viene dimesso dal Servizio SIL nei seguenti casi:

- assunzione: la dimissione avviene dopo quattro mesi di monitoraggio
- rifiuto da parte del soggetto dell'inserimento lavorativo/tirocinio/stage proposto
- comportamenti difforni dall'etica professionale
- sopraggiunto aggravamento delle condizioni cliniche
- trasferimento in altro distretto.

Il soggetto è obbligato a dare comunicazione al SIL di ogni eventuale modifica del proprio percorso personale e professionale (cambio residenza, ricoveri, inserimento lavorativo ecc.).

L'ammissione al servizio o la dimissione, avviene previa domanda sottoscritta dal soggetto interessato su apposito modello.

La presa in carico del soggetto non stabilisce l'immediato inserimento, che dipenderà da alcune variabili prima tra tutte la disponibilità di posti di lavoro/tirocinio.

Infine si terrà conto delle specifiche richieste dei soggetti nel rispetto delle competenze professionali individuali, delle motivazioni e delle specifiche attitudini.

L'intervallo che intercorre fra la richiesta della presa in carico dell'utente e l'attivazione delle procedure di accoglienza non deve superare la durata di 15 giorni.

## **DEFINIZIONE E REALIZZAZIONE DEL PROGETTO**

Dopo la presa in carico, il SIL comunicherà l'intento di lavoro al servizio inviante (qualora l'accesso fosse spontaneo la comunicazione sarà rivolta all'assistente sociale).

A fronte della disponibilità di posti di lavoro (in base alla situazione del mercato) l'équipe del servizio individuerà il soggetto dalla lista d'attesa, formulerà il progetto d'intervento e predisporrà tutti gli atti e la modulistica necessaria all'avvio della sperimentazione.

Il servizio quindi propone l'abbinamento tra soggetto, azienda e mansione e procede con l'attivazione di un tirocinio/stage lavorativo al termine del quale si valuterà la possibilità d'assunzione (l'azienda non è comunque vincolata all'assunzione).

Il progetto di intervento - denominato " Progetto formativo" - dovrà contenere:

- i dati inerenti il soggetto e l'azienda ospitante
- gli obiettivi previsti dalla sperimentazione
- la programmazione delle attività e i monitoraggi previsti
- la durata del tirocinio
- le direttive di verifica previste

e dovrà essere condiviso con l'utente, con l'azienda e - se necessario - anche con la sua famiglia.

Durante la sperimentazione lavorativa e nei primi mesi successivi all'eventuale assunzione, avverrà un monitoraggio costante da parte dell'educatore professionale, per mediare eventuali criticità.

Tutte le azioni, le variazioni e le progettazioni individuali sono appositamente registrate, conservate presso gli uffici SIL e visibili su richiesta dell'interessato.

In questa fase si cureranno:

1. L'accordo tra le parti per l'avvio lavorativo
2. La predisposizione dei documenti necessari all'avvio
3. La definizione di modalità, tempi, regolamenti del monitoraggio/ sostegno al periodo di tirocinio/integrazione
4. Il mantenimento dei contatti con il soggetto, con la famiglia, con l'azienda sia durante il percorso, sia dopo l'inserimento lavorativo per un periodo pari a 6 mesi
5. L'utilizzo di strumenti valutativi quali Tirocinio e Borsa Lavoro
6. La copertura assicurativa in caso di infortunio
7. La collaborazione con le famiglie degli utenti
8. Il lavoro in rete con gli altri servizi territoriali coinvolti

La durata di ogni progetto viene definita dall'équipe alla quale spetta anche prevedere eventuali proroghe; i progetti di norma si realizzano su cinque giorni settimanali e con un impegno orario settimanale definito sulla base delle specificità del singolo progetto e degli strumenti di mediazione utilizzati (tirocini o borse lavoro).

La durata massima per ogni soggetto - tra tirocinio e borsa lavoro - non potrà comunque superare i 24 mesi continuativi.

Il rimborso spese relativo al tirocinio e l'eventuale borsa lavoro mensile è a carico del servizio sociale da cui dipende l'utente, servizio che provvederà all'eventuale rimborso previa approvazione da parte dell'organo competente.

### **PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI PROGETTI INDIVIDUALI**

Per facilitare il rapporto tra capacità del soggetto e situazione di lavoro ci si avvale dei seguenti strumenti:

- **percorso formativo:** proposta di corsi di formazione organizzati specificamente per gruppi di soggetti appartenenti alle liste protette
- **firocinio lavorativo:** strumento formativo ed educativo attuabile attraverso la collaborazione con aziende del territorio e finalizzato ad accrescere la consapevolezza dell'utente e a promuovere lo sviluppo di una professionalità, anche grazie al supporto psicologico ed educativo offerto dal servizio
- **borsa lavoro:** supporto economico finalizzato alla formazione cognitiva, emotiva, sociale, relazionale attuabile attraverso un percorso individualizzato con l'obiettivo dell'inserimento lavorativo. L'esperienza di tale strumento permette: al datore di lavoro di conoscere le effettive capacità dell'utente ed eventuali altre risorse sottaciute; all'utente di rielaborare le proprie capacità.
- **rinvio ad altro servizio**

### **SICUREZZA E RELATIVE FORME ASSICURATIVE**

Il SIL, come parte integrante delle attività svolte dal C.F.P., assolve a tutti gli obblighi di legge in merito alla sicurezza negli ambienti lavorativi ed, al riguardo, ha stipulato le adeguate forme assicurative per il personale e gli utenti.

Adempie anche a quanto previsto dalla normativa vigente in merito alla privacy (L. 196/03)

### **STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità, relativi alle fasi del processo, devono soddisfare i seguenti criteri:

- la declinazione delle fasi stabilite nel progetto
- la scelta del percorso individuale stabilito in funzione delle caratteristiche personalologiche dell'utente

- la realizzazione del percorso stesso
- il raggiungimento degli obiettivi che lo connotano
- la loro verifica con effetto di feed back sulla possibilità di percorsi alternativi.

Gli indicatori che rendono conto del grado di efficacia ed efficienza del servizio sono:

- il numero di soggetti accolti nell'anno
- numero di aziende/cooperative coinvolte
- numero di contatti con i servizi presenti sul territorio
- grado di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi erogati
- grado di soddisfazione delle aziende/enti che hanno collaborato con il servizio
- numero di inserimenti lavorativi realizzati

Il grado di soddisfazione dei sopraindicati indicatori può essere desunto e misurabile da report annuali che si avvalgono di una appropriata documentazione statistica e dei risultati ai questionari di soddisfazione somministrati agli utenti e alle aziende.

## **RECLAMI**

Eventuali segnalazioni e reclami, da parte di utenti o aziende, vengono segnalati al S.I.L. attraverso la compilazione di un apposito modulo strutturato ad hoc.

## **ORARI SPORTELLO**

Allo sportello S.I.L. è possibile rivolgersi direttamente per qualsiasi necessità in tema di richiesta lavorativa e/o formativa per disabili, consulenza aziendale, risoluzione di dubbi o altre necessità in proposito.

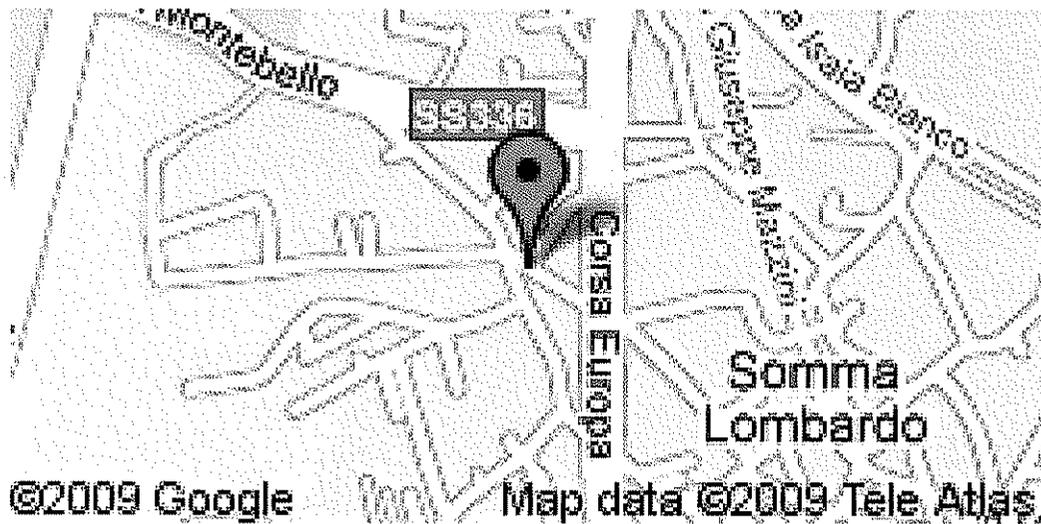
Allo sportello si può accedere liberamente, anche se è consigliabile fissare un appuntamento al n° 0331. 251493.

Gli orari sono i seguenti:

- |                      |             |
|----------------------|-------------|
| - Lunedì mattina     | 10.00-12.00 |
| - Martedì pomeriggio | 16.00-18.00 |
| - Giovedì mattina    | 11.00-13.00 |

## **COME RAGGIUNGERCI**

Siamo a Somma Lombardo (VA) in via Visconti, 12, alle spalle del Parco di Corso Europa



**La Carta dei Servizi costituisce il principale strumento di informazione e divulgazione.**