



# Carta dei Servizi

Il Segno Società Cooperativa Sociale

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



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

## *LA CARTA DEI SERVIZI*

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



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

## PRESENTAZIONE

La cooperativa sociale “Il Segno” è stata fondata a Ponte San Pietro nell’aprile del 1994, in conformità con la Legislazione Nazionale, in particolare con la Legge 381/91 che regola le cooperative sociali. La sua missione è rivolta a offrire opportunità di inclusione e reinserimento sociale a persone in condizione di svantaggio, disabilità e invalidità, valorizzando la diversità e garantendo un accesso equo ai servizi e al mondo del lavoro.

Fin dall’inizio, la cooperativa ha promosso un approccio imprenditoriale di solidarietà, ponendo al centro l’attenzione all’individuo e alle sue esigenze. Operando come un’impresa senza scopo di lucro, si ispira ai principi di condivisione, responsabilità, democraticità e cooperazione, con l’obiettivo di favorire l’incontro tra le diverse realtà sociali.

Le principali finalità dell’iniziativa sono due:

- supportare persone in difficoltà, disabilità, invalidità o disagio giovanile nel loro percorso di integrazione con il mondo del lavoro e la comunità;
- sensibilizzare il territorio su temi di solidarietà e condivisione, con particolare attenzione alle persone svantaggiate o con disabilità.

Il binomio lavoro e dignità sociale rappresenta il cuore delle attività della cooperativa, che si propone di favorire il reinserimento nella società e il raggiungimento di una vita “normale” per chi si trova in condizioni di svantaggio, contribuendo così a superare le barriere sociali e a promuovere un’inclusione autentica e duratura.

### Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

## ***I PRINCIPI FONDAMENTALI***

- **EGUAGLIANZA**

A parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo equo a tutte le persone, senza discriminazioni di razza, sesso, nazionalità, religione o opinioni politiche.

- **IMPARZIALITÀ**

Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni utente. L'obiettivo è creare un ambiente che favorisca la condivisione, caratterizzato da un clima positivo, capace di valorizzare le risorse di ogni individuo e promuovere un senso di inclusione e rispetto reciproco.

- **CONTINUITÀ**

Garantiamo una regolarità e stabilità nell'erogazione dei servizi e nell'attuazione del progetto educativo, limitando al massimo il turnover delle figure di riferimento per assicurare un rapporto di fiducia e coerenza nel percorso di ciascun utente.

- **DIRITTO DI SCELTA**

I servizi offerti dalla Cooperativa sono posizionati sul mercato libero, consentendo agli utenti di sceglierli liberamente. In alcuni casi, queste scelte possono essere supportate dal sistema dei voucher istituito dagli Enti locali, per favorire l'accesso e la libertà di scelta.

- **PARTECIPAZIONE**

La Cooperativa Il Segno mira a coinvolgere attivamente utenti e enti inviati nella gestione dei servizi, promuovendo una partecipazione condivisa nel percorso di inserimento e nel processo decisionale, per garantire un'azione più efficace e rispettosa delle esigenze di tutti.

### Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

## *I PRINCIPI FONDAMENTALI*

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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

- **COMUNICAZIONE E TRASPARENZA**

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

- **INTEGRAZIONE DEI SERVIZI**

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

- **INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO**

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

### Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

## IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

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

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

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

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

### A CHI CI RIVOLGIAMO

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

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

### Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

# IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

## MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO

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

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

## COME LAVORIAMO

Raccolta dati (anamnesi, storia sociale e familiare);

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

## Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

# IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

## COSA PROPONIAMO

La cooperativa svolge attività lavorative diverse:

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

## TEMPI DI APERTURA

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

## FIGURE COINVOLTE

Le figure professionali coinvolte nel servizio sono:

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

## STRUMENTI DI PROGETTAZIONE E VERIFICA

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

Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

# IL SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

## COSTI

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

## STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO

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

Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

## I SERVIZI ALLA PERSONA

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

Le finalità che il servizio vuole perseguire sono le seguenti:

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

### A CHI CI RIVOLGIAMO

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

### Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

# I SERVIZI ALLA PERSONA

## MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO

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

- Segnalazione da parte del servizio sociale competente per territorio;
- Raccolta dati (anamnesi, storia sociale e familiare);
- Conoscenza del soggetto;
- Definizione delle modalità di presa in carico. L'accesso al servizio segue alla stipula di una convenzione con il servizio inviante (comune o servizio specialistico). Il servizio è accreditato presso l'Azienda Speciale Consortile I. B. e V.S.M. con la possibilità di attivare voucher socio-occupazionali.

## COME LAVORIAMO

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

Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

## I SERVIZI ALLA PERSONA

### COSA PROPONIAMO

L'attività ergoterapica è il fulcro del **laboratorio socio-occupazionale**, si riferisce a processi assemblativi di base che richiedono minime capacità fino-motorie. A fianco dell'attività di assemblaggio vengono proposte piccole attività di manifattura legate alla produzione del negozio di bomboniere gestito dalla cooperativa stessa.

Le **attività risocializzanti**, invece, sono momenti di svago e di festa offerti ai nostri utenti al fine di sperimentare nuove opportunità di relazione e di crescita.

Dal 2018 il servizio attua progettualità legate al tema del **Dopo di Noi** che, grazie ai progetti legati alla **legge 112/2016**, ci ha permesso di implementare delle attività palestra per lo sviluppo delle autonomie dei soggetti in carico nonché di supporto alle loro famiglie.

Dal 2024 siamo accreditati anche per il progetto **Fragilità Psicosociale** di Azienda-Isola che ci permette di sviluppare progettualità individuali a maggior supporto delle persone in carico.

### TEMPI

Il servizio svolge la sua attività per l'intero arco della settimana, dal lunedì al venerdì con il seguente orario: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.30.

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

### Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

## I SERVIZI ALLA PERSONA

### FIGURE COINVOLTE

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

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

### STRUMENTI DI PROGETTAZIONE E VERIFICA

L'équipe educativa del servizio utilizza diversi strumenti per rilevare i bisogni, le capacità e le aspettative del soggetto. Dopo una fase di osservazione, vengono elaborati i progetti individuali, che vengono periodicamente monitorati e aggiornati.

Gli strumenti impiegati includono, inoltre, colloqui individuali con le famiglie, incontri con le figure di riferimento, nonché la redazione di documenti e relazioni.

### COSTI

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

### SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Il sistema di valutazione adottato per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio si basa sulla somministrazione di questionari. Questi strumenti vengono inviati dall'ente alle famiglie e agli utenti, consentendo di raccogliere feedback e opinioni riguardo ai servizi offerti. La somministrazione dei questionari permette di ottenere dati utili per migliorare la qualità delle attività, individuare eventuali criticità e valorizzare gli aspetti positivi percepiti dagli utenti e dal personale, favorendo così un processo di miglioramento continuo e di adeguamento alle aspettative e bisogni di tutte le parti coinvolte.

### STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Nel luglio 2008 il servizio si è accreditato presso l'Azienda Consortile Isola Bergamasca e Val San Martino.

Nel 2015 il servizio socio-occupazionale di persone svantaggiate ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2015.

## Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale

# Società Cooperativa Sociale Il Segno

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

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

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

Carta dei Servizi



**IL SEGNO**  
Impresa sociale. Valore reale