



Il Mandorlo

Carta dei Servizi

Indice

- . Il Mandorlo
- . I servizi per l'inserimento lavorativo
- . Il Coach Familiare
- . Modalità di accesso ai servizi
- . Contatti

Il Mandorlo

Il Mandorlo è impresa e cooperativa sociale con la missione di **integrare persone svantaggiate** tramite l'**inserimento lavorativo e percorsi di autonomia**.

Fin dall'inizio Il Mandorlo ha scelto di rivolgersi a **pazienti psichiatrici, persone con devianza e fragilità**, colmando un bisogno della comunità che ancora non aveva avuto riscontro in nessuna realtà di Cesena. Da subito, ciascun utente è stato al centro di un **progetto personalizzato e su misura**, così come previsto dall'articolo 4 della legge 381.

Nel corso di oltre vent'anni la cooperativa ha dato prova di saper realizzare la propria attività lavorativa **combinando limiti e valorizzando abilità diverse** delle persone coinvolte, riuscendo sempre a ottenere la **qualità richiesta dal mercato**.

Tappe

- **1995, Il Mandorlo nasce** come **cooperativa sociale di tipo B** per l'inserimento lavorativo di persone con svantaggio.
- **2001**, Il Mandorlo diventa anche **cooperativa sociale di tipo A**, specializzandosi in servizi di progettazione, gestione e tutoraggio degli inserimenti lavorativi.
- **2014** Il Mandorlo avvia il **progetto pilota sul Coach Familiare** nei territori di Cesena e Savignano.

Da oltre 20 anni lavoriamo per l'economia sociale

Empowerment e sviluppo dei possibili gradi di autonomia sono per noi tanto un fine quanto un mezzo.

Da sempre orientano il nostro modo di operare sia a livello macro che a livello micro, nello sviluppo imprenditoriale della nostra organizzazione così come nella progettazione personalizzata dei percorsi riabilitativi.

*Da sempre crediamo che **finalità sociale e imprenditorialità insieme** offrano la risposta migliore ai bisogni delle nostre comunità.*

Certificazioni di qualità

Il Mandorlo ha ottenuto ad oggi tre certificazioni di qualità:

- 2004: certificazione ISO 9001 per la gestione del sistema qualità
- 2014: certificazione ISO 14001 per la gestione ambientale
- 2018: certificazione OHSAS18001 per la gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori

La Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di:

- **informare** gli utenti circa i criteri di accesso, le modalità di funzionamento e le condizioni per la valutazione delle prestazioni dei servizi;
- **tutelare le posizioni soggettive** favorendone la partecipazione attiva in ambito di decisione e gestione dei servizi e fornendo indicazioni circa le procedure per la propria tutela nei casi di inadempienza;
- **migliorare la qualità dei servizi** e costituirne la principale garanzia in termini di determinazione di standard, procedure di valutazione e modalità di organizzazione.

Servizi per l'inserimento lavorativo

Per il cittadino

Offriamo ai singoli utenti **servizi per il collocamento mirato** e servizi di **consulenza e orientamento al lavoro** per persone in condizioni di fragilità, avvalendoci dell'esperienza e del network di imprese all'interno del quale operiamo.

Per gli enti di formazione

Diamo l'opportunità agli enti di formazione di inserire lavorativamente le persone che frequentano i loro corsi, completandone l'iter di formazione e offrendo una prospettiva di assunzione a lungo termine.

Per le imprese

Offriamo alle imprese un modo più semplice di **ottemperare all'obbligo di assunzione di persone disabili**. Tramite l'attivazione di una convenzione e una commessa di lavoro ci incarichiamo di gestire e inserire la persona disabile per conto dell'azienda. Ulteriori informazioni sono reperibili sul nostro sito.

Per il settore pubblico

L'esperienza maturata nel corso degli anni ci permette di fungere da **punto di riferimento sul territorio** anche per gli enti e le aziende del settore pubblico in materia di inserimento lavorativo e sviluppo delle autonomie.

Come funziona un percorso di inserimento lavorativo

Il Mandorlo mette a disposizione per l'attività di inserimento lavorativo figure professionali qualificate: psicologa, sociologa e coordinatori di settore con formazione specifica.

In particolare, Il Mandorlo si avvale di un **Disability Career Coach** che si occupa di progettare, realizzare ed eventualmente chiudere ogni inserimento. Nello specifico, i suoi compiti sono:

- analisi delle competenze e del bisogno della persona da inserire;
- definizione degli obiettivi del percorso di inserimento;
- valutazione dell'idoneità degli spazi di lavoro destinati all'inserimento lavorativo;

- stesura del progetto di inserimento;
- monitoraggio in itinere del percorso di inserimento;
- valutazione finale;
- gestione delle procedure di avvio e chiusura, del rapporto con il servizio inviante ed eventuale coordinamento in equipe allargata;
- analisi stesura dell'esito dell'inserimento e restituzione alla persona e al servizio inviante
- stesura del progetto personalizzato per la ricerca e l'inserimento lavorativo.

Figure professionali e competenze

- La Disability Career Manager ha un'esperienza più che ventennale in servizi di counseling e tutoraggio nell'inserimento lavorativo, una laurea in Sociologia, una specializzazione in Economia della Cooperazione e in Servizi per Inserimento Lavorativo. Lavora nella cooperativa Il Mandorlo fin dalla sua costituzione. Attualmente è la Responsabile delle Risorse Umane e degli Inserimenti Lavorativi.
- La Tutor degli inserimenti lavorativi ha un'esperienza quasi decennale in orientamento e accompagnamento al lavoro, una laurea in Psicologia e l'abilitazione alla professione. È un coach operativo del metodo Coach Familiare e lavora presso la cooperativa da quasi 3 anni, in qualità di Coordinatrice degli inserimenti lavorativi.

Per l'area sociale degli inserimenti inoltre sono presenti figure quali i tutor di settore di attività e gli operatori di affiancamento lavorativo, con una formazione mirata teorica e sul campo.

Il costo del percorso può variare al variare della tipologia di destinatari e della durata dell'intervento, con un intervento minimo di 70€ iva esclusa fino ad un intervento massimo di 1500€.

Il servizio di Coach Familiare

Il Coach Familiare è una metodologia di lavoro volta all'**empowerment delle persone disabili**, allo scopo di **promuoverne l'autonomia** e migliorarne la qualità della vita insieme a quella delle loro famiglie.

Le caratteristiche di un percorso di Coach Familiare

Un percorso di Coach Familiare è:

- “cucito su misura”, ossia formulato e realizzato per quella data famiglia in quel preciso momento della vita;
- rivolto all'intera famiglia;
- formulato per la partecipazione attiva della famiglia in tutte le fasi: nella scelta degli obiettivi, delle cose da fare, degli sviluppi da perseguire;
- portato avanti da due Coach: un Coach Operativo, che entra in famiglia ed è il referente dell'intero percorso, e un Coach Supervisore;
- a tempo determinato, con durata massima di circa 6 mesi;
- è un intervento domiciliare.

Destinatari di un percorso di Coach Familiare

- **Persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale, intellettiva**, con disturbi del comportamento (es.: sindromi dello spettro autistico) e loro famiglie
- **Persone con disabilità acquisita** e loro famiglie
- **Famiglie che stanno affrontando un momento di particolare crisi** o conflitto, come ad esempio nelle separazioni e divorzi conflittuali
- **Bambini o adulti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)** e loro famiglie
- Genitori e famigliari di neonati con disabilità
- Famiglie a **rischio di emarginazione sociale**
- **Familiari di persone decedute sul lavoro**

Come funziona un percorso di Coach Familiare

Il Coach Familiare opera muovendosi proattivamente all'interno del contesto di vita della persona disabile. Per ogni intervento si attivano due Coach:

Coach Operativo: è chi che agisce in prima persona presso la famiglia, con una cadenza media di 1 volta a settimana, attuando il programma indicato nel contratto. Il Coach Operativo deve essere in possesso di una laurea triennale in Scienze Psicologiche, Scienze della Formazione o equipollenti più un corso di formazione di almeno 48 ore realizzato dalla società YB Formazione srls – Start up innovativa, partner de Il Mandorlo per la formazione dei coach.

Coach Supervisore: resta esterno rispetto alle dinamiche familiari. Si confronta con il Coach Operativo sulle modalità di intervento e lo supporta. Il Coach Supervisore è iscritto all'Albo degli Psicologi e deve aver seguito almeno 5 casi come Coach Operativo.

Gli step di un percorso di Coach

1. **Analisi del desiderio:** si individuano i cambiamenti desiderati e si valuta la motivazione dalla famiglia.
2. **Definizione e firma del contratto:** condivisione di obiettivi, tempi, modalità, responsabilità e parametri di valutazione del percorso.
3. **Attuazione del contratto:** di norma non oltre i 6 mesi, durante i quali si presta particolare attenzione ai cambiamenti ottenuti.
4. **Creazione di linee guida:** istruzioni, strategie e metodi di intervento utili alla famiglia per continuare il percorso anche dopo la conclusione dell'intervento di Coach.
5. **Valutazione dei risultati e follow up:** valutazione partecipata e follow up a distanza di 3 mesi. Restituzione ai Servizi coinvolti di dettagliato report.

Per la valutazione conclusiva ci si avvale di strumenti di analisi come ADL e IADL per le autonomie quotidiane e l'analisi SWOT per la fase di analisi preliminare e finale. Vengono inoltre utilizzati internamente strumenti operativi come la TimeLine e la Relazione Finale.

Per approfondimenti sul metodo del Coach Familiare fare riferimento al testo:

- Berti P. e Cartocci S., *Una vita "Dopo di noi" – La vita autonoma e adulta delle persone con disabilità*, capitolo 6, Vittoria Iguazu Editore, 2018

Il costo del percorso può variare al variare della tipologia di destinatari e della durata dell'intervento. Un percorso di Coach Familiare standard, mediamente di 6 mesi, ha un costo di indicativamente 3.300€ IVA esclusa.

Modalità di accesso ai servizi

Gli utenti possono rivolgersi direttamente alla Segreteria della sede amministrativa del Mandorlo per informazioni e per richiedere di accedere ai servizi offerti.

Nel presentare richiesta vanno tenuti presenti i seguenti livelli di responsabilità:

- a domande e richieste inerenti al progetto o il programma individuale dell'utente può rispondere esclusivamente il Disability Career Manager;
- a domande e richieste inerenti all'organizzazione interna del servizio può rispondere il coordinatore degli inserimenti lavorativi;
- a domande e richieste inerenti questioni generali perverrà risposta tramite l'Ufficio Comunicazione o la Segreteria della Cooperativa.

L'attivazione di un percorso di Coach Familiare così come per i Servizi di inserimento lavorativo può essere richiesto dai Servizi Sociali dell'Ente Pubblico preposto oppure avvenire in modalità diretta, tramite la famiglia o la persona interessata.

Reclami

Nell'eventualità un utente o un suo legittimo rappresentante non siano soddisfatti delle prestazioni fornite dalla Cooperativa può sporgere reclamo, sia in forma orale sia in forma scritta, rivolgendosi telefonicamente alla Segreteria oppure scrivendo via email al Settore Affari Generali (affarigenerali@coopilmandorlo.com).

La cooperativa si impegna a fornire riscontro entro due settimane dalla ricezione del reclamo.

Contatti

Il Mandorlo soc. coop. cooperativa sociale

Sede operativa: via P. Turchi 9, 47521 Cesena (FC)

Tel: 0547 611496

Web: coopilmandorlo.com

Email: segreteria@coopilmandorlo.com

PEC: ilmandorlo@pec.confcooperative.it