



Procedura per l'erogazione del Servizio di Inserimento Lavorativo

Redatto da: Massimo Monti
Responsabile Inserimenti Lavorativi

Verificato da: Andrea Boioli
Responsabile Qualità Ambiente Sicurezza

Approvato da: Gianluca Casalini
Presidente

Codice documento: **PRO - ILV**

Data Edizione **01/06/2022**

Distribuzione: Interna **Documento Riservato**

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte di **SPAZIO APERTO** Società Cooperativa Sociale.

Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge.

MODIFICHE APPORTATE

rispetto alla precedente edizione:

Paragrafo	Modifiche apportate
8.3	Inserito “Gestione del Cambiamento”

Data della precedente edizione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018

1/2/2022

Data della precedente edizione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015e ISO 14001:2015
1/3/18; 01/10/2019; 1/11/2020

Data della precedente edizione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008
8/5/13; 1/7/11; 13/7/09

Data della precedente edizione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000
13/01/09; 30/11/06; 01/03/06, 30/04/03; 13/07/2009

Data delle edizioni secondo la norma UNI EN ISO 9001:1994:
28/02/02; 30/03/01; 11/09/00

INDICE GENERALE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	4
2.1 DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA	4
2.2 DOCUMENTI DEL SISTEMA QUALITÀ	4
2.3 MODULI E ISTRUZIONI	4
3. TERMINI E DEFINIZIONI.....	5
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	5
4.1 L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO.....	5
4.2 ESIGENZE E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	5
4.3 GESTIONE AMBIENTALE	5
4.4 GESTIONE SICUREZZA SUL LAVORO.....	5
5. LEADERSHIP	6
5.1 IMPEGNO	6
5.2 POLITICA	6
5.3 RUOLI.....	6
6. PIANIFICAZIONE	6
6.1 AZIONI	6
6.2 OBIETTIVI E LORO PIANIFICAZIONE	7
7. SUPPORTO	7
7.1 RISORSE	7

7.2	INFRASTRUTTURE.....	7
7.3	COMPETENZA CONSAPEVOLEZZA COMUNICAZIONE	7
8.	ATTIVITA OPERATIVE.....	8
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLI.....	8
8.2	PRODUZIONE ED EROGAZIONE.....	8
8.3	GESTIONE DEL CAMBIAMENTO	10
9.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	11
9.1	MONITORAGGIO	11
10.	MIGLIORAMENTO	12

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Procedura descrivono le modalità operative per l'erogazione del Servizio di Inserimento Lavorativo, servizio rivolto alle persone previste dalla legge 381/91 e dalla legge 68/1999 e successive modifiche. Si tratta, a titolo di esempio, di persone che soffrono di svantaggio fisico, psichico o sociale, che limita le loro possibilità di inserimento (o di reinserimento) nel mondo del lavoro, quali disabili fisici, psichici e psichiatrici, ex tossicodipendenti, ex carcerati, immigrati, profughi, ecc. che siano in possesso di un documento che certifichi il loro stato di svantaggio, ai sensi delle leggi vigenti, rilasciato dagli organismi competenti o che siano comunque in carico, per la loro situazione sociale, ad un ente pubblico (per es.: ASL, Comuni, Servizio Sociale Adulti del Ministero di Grazia e Giustizia, ecc.).

La presente procedura copre gli interventi di:

- Socializzazione
- Acquisizione della dimensione lavorativa globale
- Apprendimento dei compiti
- Professionalità
- Autonomia ed organizzazione del lavoro
- Valutazione dei risultati

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 Documenti di origine esterna

- Legge 391/91 istituzione delle cooperative sociali
- Legge 12 marzo 1999, n. 68 : Norme per il diritto al lavoro dei disabili”
- CCNL “Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici ed i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo” - 16 dicembre 2011.e successivi
- Legge 196 del 30 giugno 2003 Protezione dei dati personali
- Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n. 276 e modifiche: contratti a contenuto formativo
- Legge regionale 22/2006 : il mercato del lavoro in Lombardia
- Legge 81/2008 : sulla sicurezza per i lavoratori
- Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali

2.2 Documenti del sistema qualità

- MQAS Manuale della Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro
- PRO-OOC Procedura per la gestione delle Offerte, degli Ordini e dei Contratti
- PRO-DOD Procedura per la gestione dei documenti e dei dati

2.3 Moduli e istruzioni

- Mod.DATI *Scheda Dati di Ingresso.*
- Mod.PPER *Processo Personalizzato di inserimento lavorativo*
- Mod.SCIL *Situazione Contratti di Inserimento Lavorativo.*
- Mod.SVI *Scheda di Valutazione Individuale*

- Mod.VAL *Scheda di Valutazione dopo il Periodo di Osservazione.*
- IST CAM *Gestione del Cambiamento*

3. TERMINI E DEFINIZIONI

I termini, le definizioni e le abbreviazioni usate in questa Procedura sono definiti e descritti nella procedura stessa.

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 L'organizzazione e il suo contesto

L'attività di Inserimento Lavorativo è nata con la cooperativa nel 1984 ed è stata riaffermata dalla introduzione della legge 381/1991 che ha inserito Spazio Aperto tra le cooperative che producono beni e servizi.

Spazio Aperto opera nell'ambito territoriale dell'area Metropolitana di Milano

Le cooperative di questo tipo (B) attive in questa area sono attualmente stimate in alcune decine.

Gli enti pubblici hanno quindi, come possibile referente un certo numero di società tra le quali scegliere.

All'interno di Spazio Aperto, il servizio di Inserimento Lavorativo si posiziona in modo trasversale rispetto a tutte le attività della cooperativa.

Questo determina il fatto che l'Inserimento Lavorativo usufruisce di tutte le attività della coop dal marketing al servizio di pulizie p.e. pur senza determinarne le attività stesse.

Ovviamente esistono necessità di coordinamento con le figure apicali e intermedie nell'ambito della coop e fuori dalla cooperativa. Il coordinamento è realizzato dal responsabile del servizio di inserimento lavorativo

4.2 Esigenze e campo di applicazione

I rapporti di fiducia che vengono a crearsi con gli operatori dei servizi di inserimento lavorativo esterni alla cooperativa rivestono notevole importanza per l'ottenimento e la prosecuzione del servizio. Gli operatori costituiscono l'equivalente del "cliente" e vengono identificati con gli Enti di mediazione al lavoro quali: AFOLMET, CELAV, Comuni, Consorzio mestieri Lombardia (ente privato accreditato) SIL comunali, ecc.

Gli Utenti inviati a Spazio Aperto dagli enti nominati, i responsabili dei servizi di Spazio Aperto nei quali gli utenti vengono inseriti, i capi squadra e gli operai costituiscono altrettante parti interessate.

4.3 Gestione ambientale

Per quanto riguarda la gestione dell'ambiente, il servizio di inserimento lavorativo demanda ogni singola attività ai servizi dei quali dispone, come detto al punto 4.1

4.4 Gestione sicurezza sul lavoro

Per quanto riguarda la salute e sicurezza sul lavoro, il servizio di Inserimento Lavorativo demanda ogni singola attività ai servizi dei quali dispone, come detto al punto 4.1

Le particolari situazioni personali che emergono dalla cartella clinica sono usate dal responsabile Inserimenti Lavorativi per orientare l'attività dell'utente all'interno del servizio di destinazione e fargli destinare dal RSPP le dotazioni di sicurezza idonee.

5. LEADERSHIP

5.1 Impegno

La direzione ritiene che l'attività di inserimento lavorativo costituisca la colonna portante e lo spirito dell'agire della cooperativa stessa.

Queste caratteristiche sono presenti nelle trattative che la direzione o il marketing conduce con i clienti o i potenziali clienti.

Il personale è sostenuto nell'attività di inserimento con contatti e colloqui individuali.

5.2 Politica

La politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza sul lavoro riporta come prima voce l'importanza dell'inserimento lavorativo.

Il documento viene esposto in ogni sede lavorativa gestita da Spazio Aperto, viene evidenziato ai dipendenti e diffuso tramite la pubblicazione nel sito della cooperativa.

Una sintesi della politica viene inserita come addendum nelle offerte fatte a tutti i clienti

5.3 Ruoli

Le figure professionali che intervengono nel processo di inserimento lavorativo a favore dell'utente, sono

- Responsabile Inserimenti Lavorativi
- Psicologo

Le figure professionali menzionate devono possedere le caratteristiche riportate nel Mansionario Allegato1 alla PRO RIS, punto 7.1

Lo Psicologo, se esterno alla cooperativa, viene scelto in base ai criteri elencati nella PRO-ORD (Procedura per la Gestione degli Ordini) e la sua presenza è richiesta dal Responsabile Inserimenti Lavorativi in funzione della complessità del caso.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni

Spazio Aperto è una cooperativa nota da tempo agli enti pubblici. Spazio Aperto non fa pubblicità specifica della propria attività di inserimento lavorativo che è nota tramite passaparola.

L'attività di dare una opportunità di crescita professionale e personale a persona svantaggiate non presenta soste, anzi è in continuo aumento.

Non esiste quindi un rischio di mancanza di utenti quanto il rischio di mancanza di risorse economiche da parte degli enti invianti a sostegno dell'inserimento lavorativo.

Altri rischi più personali che aziendali sono costituiti da minacce portate da parte di utenti delusi dal fatto di non venire assunti dopo il tirocinio o per il mancato rinnovo del tirocinio.

Altro campo di attività dell'inserimento lavorativo è costituito dal rapporto con la ditta privata che computa personale disabile e che il servizio di Spazio Aperto impiega e monitora.

In questo caso il rischio consiste nella insoddisfazione del cliente in relazione al servizio svolto e per il quale il cliente paga.

L'evento è spesso mediabile tramite contrattazione economica in relazione al costo del servizio o tramite azioni di miglioramento dell'attività della persona in inserimento.

Sono possibili anche collaborazioni con altre cooperative di tipo B particolarmente in relazione alla convenzione ex Art. 14 del D. Lgs. 276/03 e in relazione a specializzazioni richieste dal cliente o a localizzazioni specifiche.

L'analisi del contesto del processo di inserimento porta alle tabelle del file Contesto Rischi Inserimenti Lavorativi al quale si rimanda.

6.2 Obiettivi e loro pianificazione

Come deriva dai punti precedenti, il servizio non ha obiettivi ambientali o di salute e sicurezza sul lavoro.

Gli obiettivi del servizio sono fondamentalmente costituiti da

Miglioramento o mantenimento delle capacità personali e lavorative

Altri obiettivi più generali condivisi dalla cooperativa sono elencati nel file "Contesto Rischi Inserimenti Lavorativi" menzionato.

Per controllare il raggiungimento degli obiettivi, la cooperativa ha disposto piani personalizzati con obiettivi individuati, nonché tempi di controllo e indicatori di raggiungimento dell'obiettivo; il tutto è dettagliato al punto 8.

7. SUPPORTO

7.1 Risorse

L'Inserimento lavorativo dispone di personale dedicato e distribuito in tutti i servizi.

Una persona full time, responsabile del servizio, è dedicata al reperimento e all'introduzione degli utenti, alla formazione dei piani di controllo e al controllo stesso.

Tutti i responsabili di servizio, i capiarea e i capisquadra sono coinvolti nella verifica di quanto stabilito quale obiettivo per l'utente e nel confronto con il responsabile del servizio di inserimento Lavorativo.

Non sono richieste risorse specifiche per la misurazione degli obiettivi, trattandosi di attività manuali o spesso di comportamenti personali che vengono monitorati tramite osservazione e che concorrono alla definizione del raggiungimento o meno dell'obiettivo.

Il punto 5.3 identifica i ruoli e le competenze richieste per l'attività.

7.2 Infrastrutture

Le infrastrutture del servizio sono quelle tipiche dell'ufficio e l'inserimento lavorativo vero e proprio si avvale delle strutture dei servizi che partecipano al programma.

7.3 Competenza Consapevolezza Comunicazione

Le competenze richieste alle risorse sono state evidenziate al punto 5.3.

La competenza delle persone, oltre ai titoli di base, viene incrementata tramite un piano corsi e partecipazione a riunioni con responsabili di inserimento lavorativo ove realizzabile.

I lavoratori coinvolti nell'attività di inserimento lavorativo sono resi consapevoli della politica per la Qualità Ambiente e Sicurezza ricevendola e venendone edotti all'assunzione e trovandola esposta nel luogo di lavoro. Nel corso delle riunioni periodiche e degli audit interni sono ribaditi

e controllati gli obiettivi specifici e le implicazioni derivanti dal loro mancato ottenimento. Nelle riunioni periodiche i dipendenti vengono sensibilizzati all'importanza del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione Qualità Ambiente Sicurezza.

Le comunicazioni interne consistono principalmente nei rapporti tra responsabile inserimenti lavorativi e capi area che hanno in carico gli utenti: ovvero conoscenza obiettivi e modalità per il loro raggiungimento.

Le comunicazioni esterne comprendono i contatti iniziali con le agenzie di invio, la formazione del contratto o convenzione e, solo su richiesta, relazione sullo stato di avanzamento del progetto di inserimento lavorativo.

8. ATTIVITA OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controlli

I documenti resi disponibili dall'Utente, il colloquio iniziale, le possibilità e le competenze pregresse dell'Utente fanno individuare al Responsabile Inserimenti Lavorativi quale sia il servizio di primo inserimento.

L'Utente viene inserito in Cooperativa, nel settore concordato e mantenuto in osservazione tramite il Caposquadra e lo stesso responsabile di Inserimento Lavorativo.

Il Responsabile del Servizio indicato prende in carico l'Utente apponendo la sua firma sul modulo PER. In tal modo il Responsabile del Servizio viene informato del percorso formativo previsto per l'Utente. In particolare la pagina "Primo periodo di Lavoro" viene firmata anche dall'Operatore di Inserimento Lavorativo/Caposquadra che viene a sua volta, in tal modo, informato del nuovo inserimento.

Il RSPP, informato del nuovo assunto, verifica l'effettuazione dei corsi sulla sicurezza o li pianifica.

Il Responsabile del servizio in cui l'Utente è inserito dedica parte del primo giorno di inserimento alla formazione dell'utente sulle attività da svolgere, sul senso della cooperazione, sui diritti dei lavoratori e sui regolamenti interni relativi a qualità e ambiente.

La formazione pratica si attua in affiancamento a un operaio individuato.

8.2 Produzione ed erogazione

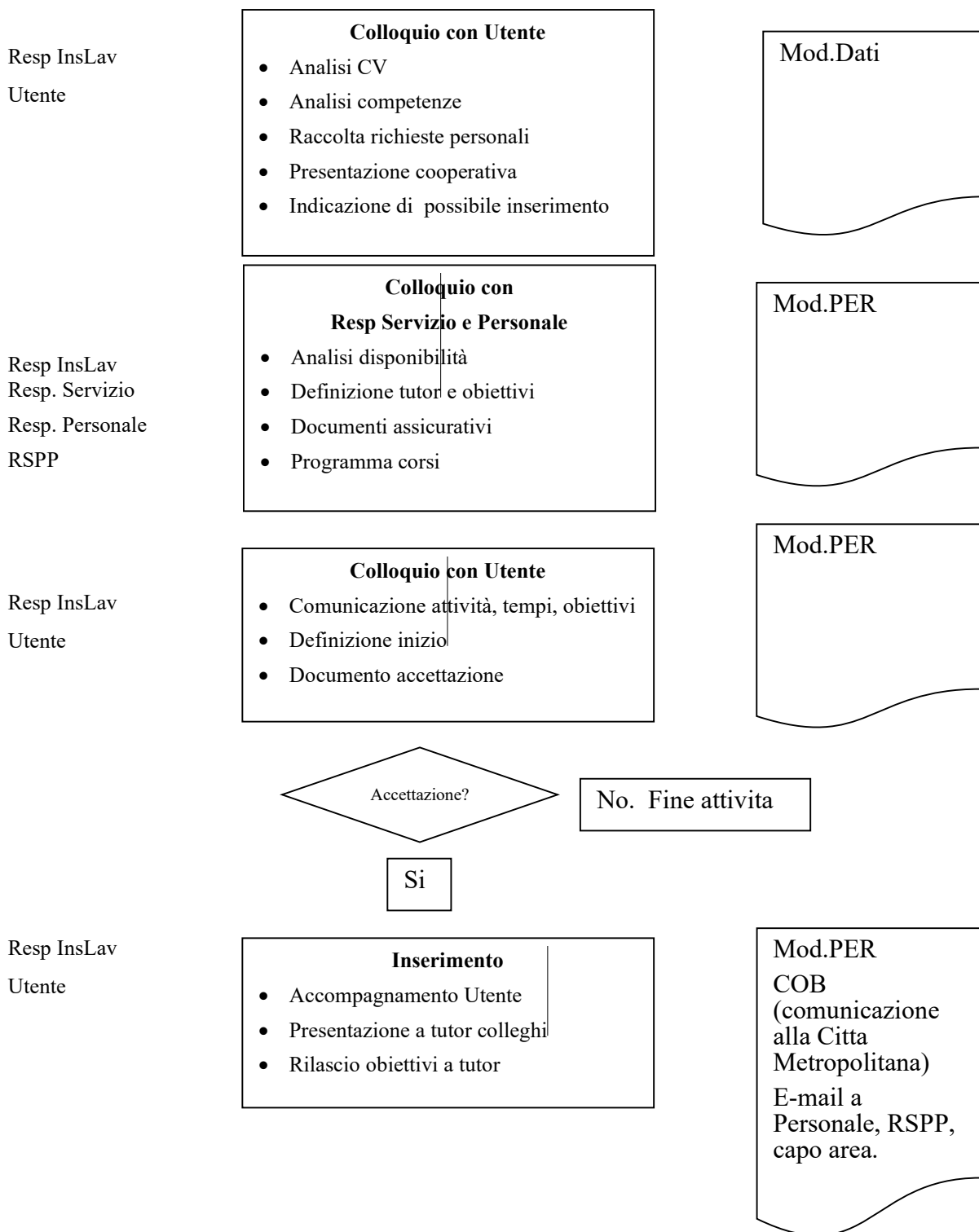
Resp InsLav

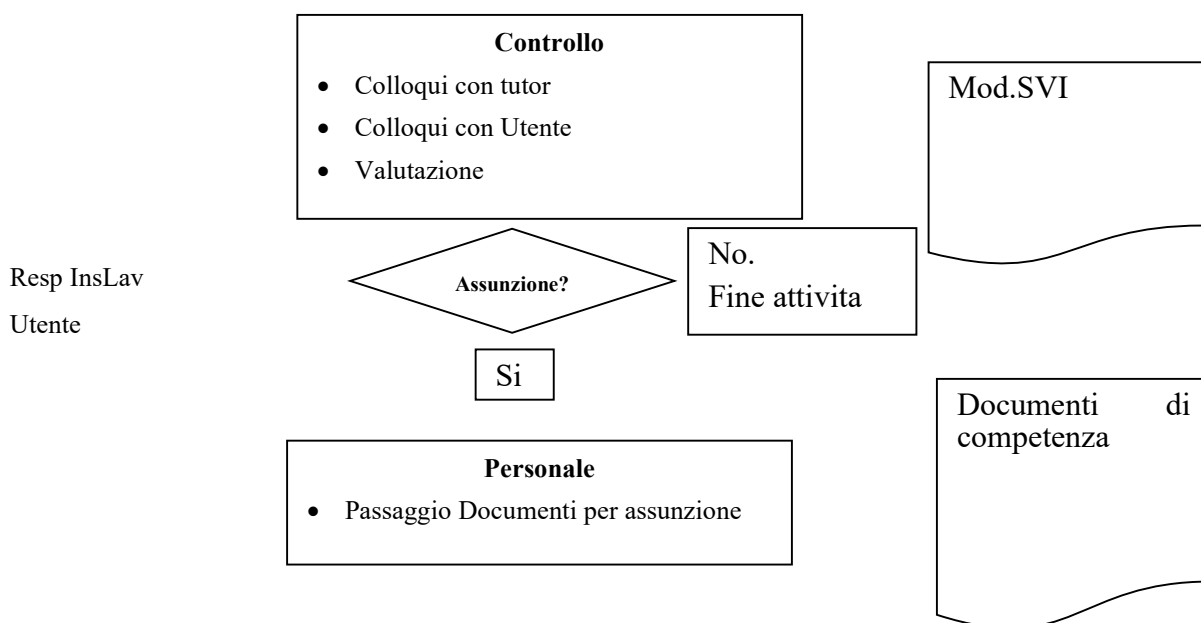
Resp Ente Esterno

Richiesta di Inserimento Lav

- Acquisizione/documenti
- Conoscenza della necessità
- Definizione date

Documenti
Agenda





Dopo la presentazione dell'utente da parte dell'Ente Pubblico o da un Privato al Responsabile Inserimenti Lavorativi della Cooperativa, quest'ultimo effettua un colloquio con l'utente stesso nel corso del quale riassume la situazione (Mod.Dati). Se richiesto, è presente lo psicologo

Il sintesi il Mod. DATI contiene:

- nella prima parte i dati anagrafici ed anamnestici generali dell'utente; è firmato dal Responsabile Inserimenti Lavorativi
- nella seconda parte è riportato l'esito del colloquio con l'Utente (ed eventualmente con i familiari) per la definizione di una sua storia personale non strutturata; è firmata dallo psicologo, se previsto, oppure dal Responsabile degli Inserimenti Lavorativi.
- Liberatoria in relazione alla legge sulla privacy GDPR n.679 del 27/4/2016

L'utente viene informato dell'attività alla quale parteciperà e dei costi, nel caso si tratti di un privato.

Il rapporto economico prevede la stipulazione di un contratto fra ente inviante, la cooperativa e la il soggetto, con obblighi per ogni parte.

Il Responsabile degli Inserimenti Lavorativi apre la commessa compilando il modulo Mod.SCIL Situazione Contratti di Inserimento Lavorativo riferito al contratto in oggetto.

Il Responsabile degli Inserimenti Lavorativi trasmette, ad ogni fine mese, al Responsabile Amministrativo, un estratto delle Commesse (Mod.PIFA) che indica l'importo e i tempi per la fatturazione da parte della Contabilità.

Dopo il colloquio con l'utente, il responsabile degli Inserimenti Lavorativi stila un programma di attività per l'utente stesso: Mod.PER Processo Personalizzato di inserimento lavorativo.

8.3 Gestione del Cambiamento

La cooperativa Spazio Aperto attua i cambiamenti nei prodotti, attività e strutture in accordo con la ISO 45001.

I cambiamenti introdotti da ogni attività pianificata e non pianificata, con particolare riferimento ai

Cambiamenti nelle conoscenze o informazioni sui pericoli e rischi per la SSL

sono gestiti in accordo con l'istruzione IST CAM.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio

Lo scopo del controllo è quello di assicurare il corretto svolgimento del percorso formativo-professionale dell'utente in vista del suo inserimento nel mondo del lavoro, sia esso in un'azienda esterna, sia, eventualmente, all'interno di una cooperativa sociale.

L'idoneità al lavoro è stabilita con una valutazione nella quale si prendono in considerazione i risultati conseguiti dall'utente, in relazione agli obiettivi ed agli indicatori citati nei paragrafi seguenti.

Viene periodicamente verificato da parte di ogni singolo Operatore di inserimento lavorativo il rispetto della corretta esecuzione di tutte le prestazioni previste dal *Progetto Personalizzato di Inserimento Lavorativo, Mod.PER*.

Nell'ambito dei Servizi Pulizie, Microraccolta Rifiuti e Piattaforme Ecologiche il compito dell'Operatore è svolto dal Caposquadra. Egli viene istruito sugli obiettivi di inserimento lavorativa richiesti all'Utente dal responsabile del Servizio di Inserimenti Lavorativi.

Il Responsabile Inserimenti lavorativi attua in prima persona il controllo della corretta esecuzione delle prestazioni solo nel servizio di Assemblaggio. La compilazione del modulo "Presenze" dimostra la frequenza degli utenti.

Le verifiche su obiettivi e loro raggiungimento avvengono mediante incontri periodici ai quali partecipano tutti i soggetti coinvolti nel processo di inserimento lavorativo (vedi punto 5.3). In questi incontri vengono esaminati casi di comportamento particolare o anomalo da parte di qualche utente, rilevati dagli operatori, e si cerca di individuarne le cause.

Gli incontri sono coordinati e verbalizzati dal Responsabile degli Inserimenti Lavorativi.

In questi incontri si cerca anche di rilevare se i comportamenti segnalati siano stati indotti, e in che misura, da errati comportamenti degli operatori o da inadeguatezza della struttura o delle apparecchiature ed attrezzature utilizzate, in rapporto alle possibilità degli utenti.

Eventuali azioni correttive da intraprendere sono gestite con decisioni specifiche della equipe di Inserimento Lavorativo, in collaborazione con il Committente se richiesto dal contratto.

Di questi incontri viene redatto un verbale.

Il controllo di qualità del servizio prende in considerazione i parametri elencati nel Mod.SVI Scheda di valutazione individuale.

Gli aspetti presi in considerazione sono:

socializzazione, acquisizione dimensione lavorativa, apprendimento dei compiti, professionalità, autonomia e organizzazione del lavoro.

9.1.1 Enti Invianti

Un ulteriore controllo della qualità del servizio avviene tramite l'invio agli Enti responsabili di un questionario di soddisfazione. I responsabili dei Comuni, Consorzi o Enti compilano annualmente il modulo che viene inviato, di norma, alla fine dell'anno solare. L'analisi del questionario viene sottoposta all'attenzione critica del Responsabile Inserimenti Lavorativi al fine di dedurre Azioni Migliorative.

9.2 Audit interno

L'attività di audit è programmata per avere almeno un audit di Inserimento Lavorativo per anno. L'audit viene concordata con il responsabile e si pone l'obiettivo di verificare la conformità delle prestazioni con i contratti, l'applicazione delle norme legislative, l'adeguamento alle procedure di qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro.

9.3 Riesame della Direzione

Il riesame del servizio rientra nel riesame che la direzione effettua su tutte le attività della cooperativa. I dati di input consistono nel risultato degli audit, nell'adeguamento alle richieste derivanti dalle non conformità, dal perseguimento degli obiettivi, dai risultati del programma di formazione, dal risultato dei questionari rivolti a clienti e dipendenti.

L'output del riesame rivede gli obiettivi e viene inserito, con tutte le altre informazioni richieste, nel Bilancio Sociale, messo nel sito e disponibile a chiunque.

10. MIGLIORAMENTO

Costituiscono oggetto per la valutazione e miglioramento del servizio

- la distribuzione e analisi dei Questionari agli Utenti e Enti invianti
- l'analisi delle Non Conformità

Il Responsabile del servizio propone miglioramenti che vengono inseriti nel Riesame della Direzione.

La Direzione a sua volta può modificare questi input alla luce dei programmi annuali che intende perseguire

I risultati del Riesame vengono pubblicati e costituiscono i nuovi indirizzi per il miglioramento del servizio

Le registrazioni dei risultati durante l'erogazione del servizio vengono effettuate utilizzando i moduli che seguono, conservati a cura del responsabile del servizio di inserimento lavorativo:

Modulo	Nome	Registrazione presso	Per anni
Mod.DATI	Scheda dati in ingresso	Responsabile servizio	5
Mod.PER	Processo Personalizzato	Responsabile servizio	5
Mod.SVI	Scheda di Valutazione Individuale	Responsabile servizio	5
Mod.VAL	Valutaz dopo Periodo di Osservaz	Responsabile servizio	5

QUESTA E' L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO