

ALLEGATO F

A) BREVE PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO

Tiresia è un Consorzio di solidarietà sociale che nasce nell'aprile 2006 associando Enti di formazione, società di servizi e alcune Cooperative sociali impegnate da anni nel settore dei servizi alla persona. Il Consorzio progetta e gestisce una gamma articolata di servizi per la Terza Età, per i bambini e i minori, per i portatori di handicap e per persone affette da disagio psichico. Per rispondere efficacemente alle necessità di queste categorie, Tiresia si avvale di una forte struttura organizzativa e di una rete di Operatori specializzati. Creatività, disponibilità all'ascolto dei bisogni, flessibilità nel dar corpo alle risposte più adeguate, presenza stabile sul territorio, competenza e passione, sono gli elementi che ne fanno una realtà significativa nel settore del privato sociale. Fortemente radicata nel territorio la TIRESIA lavora in rete con servizi pubblici, del privato sociale e del mondo dell'associazionismo, mettendo a disposizione le proprie risorse organizzative e professionali per progetti che rispondano ad esigenze del territorio. Il modello organizzativo di Tiresia, avendo come obiettivo la valorizzazione di tutte le risorse umane interne ed esterne e tendendo ad uno spiccato rapporto dialettico con l'ambiente socio- culturale ("sono buone prassi tutte quelle che tengono conto del contesto in cui ci si muove"), non può quindi che essere dinamico, complesso ed eterogeneo: l'organizzazione si definisce come un "sistema aperto". Allo stesso tempo appare indispensabile per qualsiasi impresa definire la propria struttura organizzativa individuando i seguenti settori operativi: Amministrazione, Area Risorse Umane, Area Progettazione, Area Formazione e orientamento, Area legale, Area assistenza specialistica e Segreteria.

Tiresia opera attraverso la sua sede operativa sita in via Alessandro Della Seta, 20 – 00178 Roma (VII MUNICIPIO) e si è dotato di un team capace di gestire eventuali criticità.

B) BREVE PRESENTAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI DI COORDINATORE (Vedere curriculum "Allegato 1")

Il Dott. Stefano Guerra ricoprirà il ruolo di responsabile del servizio con funzioni di coordinatore, in considerazione delle specifiche attività svolte da oltre 5 anni nel settore dell'assistenza in qualità di Neuro Psichiatra infantile e, per alcuni periodi, prima come docente curriculare poi come docente di sostegno per gli alunni diversamente abili ed in fine in qualità di Dirigente Scolastico (vedi C.V. allegato). Fungerà da punto di contatto con le istituzioni scolastiche operando attivamente alla soluzione delle eventuali problematiche rilevate e/o segnalate dalle Istituzioni scolastiche.

Il coordinatore prenderà contatti con la scuola fornendo altresì almeno un recapito telefonico attivo nei giorni feriali dalle ore 7.30 alle ore 18.00.

E' punto di riferimento per le diverse professionalità e mediatore tra la struttura affidataria e i servizi territoriali di riferimento. L'aspetto organizzativo riguarda la programmazione delle attività e degli interventi rispetto a tempi, orari, contenuti ecc. sempre in accordo con la scuola.

E' responsabile della documentazione, con il compito di mantenere aggiornati operatori, esperti, tecnici e famiglie, sul funzionamento del servizio e fornire l'opportuna strumentazione e documentazione ai fini della trasmissione delle informazioni.

C) MODALITA' DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER

L'idea di Tiresia è quella di perseguire una flessibilità sostenibile, ricercando la conciliazione delle esigenze dell'utenza con il rispetto dei diritti contrattuali e delle condizioni di qualità professionale cui i nostri operatori sono chiamati. Si tratta di un percorso a tre attori nel quale l'operatore, il Coordinatore della Cooperativa (che gestisce il personale operante nelle scuole) ed il sistema familiare e scolastico richiedente ricercano, insieme, la conciliazione delle reciproche "aspettative e possibilità"; questa prassi ha consentito di rispondere positivamente ai bisogni di sostegno delle famiglie con bambini, preadolescenti e adolescenti con disabilità.

La Cooperativa ha sempre favorito un approccio di tipo partecipato nella gestione dei servizi da parte dell'intero personale, alimentando di continuo il dialogo con gli operatori, analizzando di volta in volta dinamiche e conflitti e favorendo la partecipazione nella presa di decisioni; le azioni messe in campo per perseguire queste finalità riguardano: l'attenta selezione (competenze, territorialità, motivazione); il sostegno mirato (organizzativo, socio-emotivo, supervisione); i percorsi formativi e di aggiornamento professionale; la corretta e piena applicazione del CCNL delle cooperative sociali (ivi compreso il lavoro supplementare); l'informazione ed il coinvolgimento nella vita associativa della cooperativa; la periodica verifica della soddisfazione dei lavoratori; la conciliazione delle esigenze personali e familiari dell'operatore con le esigenze del servizio (definizione monte ore settimanale, distribuzione giornaliera, "arco temporale" nel quale "far scivolare" la propria presenza), la cura di sinergie tra i servizi gestiti della cooperativa (per offrire monte ore adeguati e soddisfare le esigenze dell'utenza); Job rotation e crescita interna, miglioramenti frequenti del layout interno per garantire sempre le migliori condizioni di lavoro.

D) MODALITA' DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ASSENTE

Procedura e criteri per sostituzioni temporanee

a) Sostituzioni programmabili:

Per quanto riguarda la sostituzione del personale assente, tenuto conto delle linee guida dell'art 7 comma 2 della Deliberazione n. 162 del 16/05/2022, saranno prese in considerazione:

- Piano di assenza programmata;
- Regolamentazione della comunicazione delle assenze;
- Equipe di riserva;
- Piani periodici di disponibilità.
- Sostituzioni impreviste:

Tali sostituzioni hanno sia la caratteristica della necessità che quella dell'urgenza e, tenuto conto delle linee guida dell'art 7 comma 2 della Deliberazione n. 162 del 16/05/2022, quindi una buona organizzazione predispone degli strumenti efficaci per il contenimento del turn over, attraverso i seguenti strumenti:

- Regolamentazione della comunicazione delle assenze: (come per le sostituzioni programmabili).
- Equipe di riserva: (come per le sostituzioni programmabili).
- Piani periodici di disponibilità: (come per le sostituzioni programmabili).

E) FORMAZIONE EROGATA AL PERSONALE NELL'ULTIMO BIENNIO E PROPOSTA FORMATIVA
2022/2023

Tutto il personale in servizio presso le cooperative afferenti al Consorzio Tiresia ha effettuato, negli anni scolastici 2020/2021 e 2021/2022, corsi di formazione/aggiornamento dedicati alla piena e soddisfacente realizzazione delle mansioni delle quali è stato incaricato. In particolare, per gli assistenti specialistici e per gli assistenti CAA sono state svolte 28 ore all'anno, con attestazione di frequenza (ai sensi dell'Art. 7, comma 3, lettera a), della Deliberazione di A.C. n. 20/2022), in collaborazione con l'ente di formazione accreditato ASPIC per la Scuola, in presenza e a distanza, di corsi di formazione attinenti alle tematiche della relazione, della comunicazione, della comunicazione aumentativa alternativa, della risoluzione dei conflitti, dell'organizzazione scolastica, della normativa di riferimento delle norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. Sono state inoltre svolte oltre 30 ore di supervisioni individuali e di gruppo, con due docenti coordinatori, un neuropsichiatra dell'età evolutiva ed una psicologa, al fine di facilitare la corretta integrazione dell'intervento del personale all'interno dell'équipe scolastica, nel rispetto dei ruoli specifici e individuando i compiti peculiari di ogni figura coinvolta. Questa modalità di formazione sul campo ha consentito di individualizzare la formazione di ogni singolo operatore in funzione delle specifiche disabilità con cui è venuto in contatto, così da inserirsi adeguatamente nella programmazione personalizzata di ciascun alunno/a.

Per l'a.s. 2022/2023 si intende procedere con la medesima metodologia - con attestazione di frequenza e valutazione in itinere degli apprendimenti - che prevede incontri di gruppo in presenza e a distanza, per un minimo di 20 ore, su tematiche di carattere generale di interesse comune, e supervisioni di gruppo e individuali (altre 20 ore minime) al fine di affrontare tematiche specifiche e di crescere anche come gruppo di operatori attraverso il confronto delle diverse esperienze.

F) ELEMENTI FONDANTI IL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Il sistema di valutazione della qualità del servizio del Consorzio Tiresia prevede 1) un costante e periodico confronto con i coordinatori del servizio di assistenza presso le singole scuole, per monitorare la qualità dell'intervento e per assicurarsi la piena soddisfazione dell'utenza; 2) riunioni periodiche dei coordinatori del Consorzio con i responsabili dell'integrazione degli alunni disabili in ogni singola scuola, per modulare l'intervento in itinere in base alle necessità emerse; 3) somministrazione di questionari di gradimento, alla fine dell'anno scolastico, rivolti sia ai destinatari finali (famiglie), sia alle figure scolastiche di collegamento tra assistenti e istituzione; 4) valutazione interna del raggiungimento dei risultati di ogni singolo caso, in base agli obiettivi individuali previsti dalla programmazione personalizzata.

Le figure di riferimento per la gestione dei reclami e di eventuali disservizi sono il coordinatore tecnico, responsabile dell'organizzazione logistica del servizio e il coordinatore scientifico, responsabile della qualità degli interventi e del loro monitoraggio.

G) STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

Nei confronti dei destinatari finali (famiglie) ogni comunicazione degli assistenti è mediata dall'istituzione scolastica, che prevede dettagliatamente quali siano le tematiche che l'assistente può eventualmente trattare autonomamente in comunicazioni dirette o telefoniche con i familiari. In ogni caso, di ogni comunicazione in entrata o in uscita, l'assistente è tenuto a informare il suo responsabile istituzionale.

La comunicazione con l'istituzione scolastica, invece, avviene prevalentemente tramite le figure deputate dalla scuola stessa al coordinamento del lavoro degli assistenti, con i singoli insegnanti nell'attività quotidiana, con relazioni periodiche come previsto dal protocollo di ogni singola istituzione scolastica.

Il Consorzio, nel suo insieme, mantiene contatti diretti e periodici con i coordinatori delle singole scuole, sia per avere continui riscontri delle attività svolte, sia per proporre eventuali aggiustamenti in itinere e/o comunicazioni/interventi con le famiglie. Al termine di ogni anno scolastico, una relazione finale complessiva sui risultati dell'intervento, sulle eventuali criticità incontrate e sulle risoluzioni delle stesse viene consegnata ad ogni istituzione scolastica.

H) ELEMENTI FONDANTI LA METODOLOGIA PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENTE

Come già detto, la metodologia prevista per la rilevazione dei bisogni dei destinatari finali non può prescindere dal corretto rispetto dei ruoli istituzionali. L'individuazione dei bisogni degli alunni e soprattutto la programmazione degli interventi è di competenza esclusiva dell'istituzione scolastica. È indubbio, tuttavia, che il contatto quotidiano e strettissimo dell'assistente con l'alunno lo mette in una situazione privilegiata per individuare bisogni impliciti, non chiaramente espressi, risposte inaspettate, strategie di risoluzioni di problemi non comuni. Per questo motivo, il ruolo dell'assistente è fondamentale nel realizzare un rapporto empatico, tale da percepire con acume e sensibilità i bisogni dei ragazzi, che, comunicato tempestivamente all'équipe, possa consentire di modulare e ridefinire le caratteristiche dell'intervento. L'affinamento di queste caratteristiche personali, che non possono prescindere da una certa attitudine individuale, si realizza con la metodologia sopra indicata, che prevede una continua supervisione, con ridefinizione di impressioni, sensazioni e percezioni personali, trasformando un sistema di orientamento empirico e mutevole in una metodologia di osservazione precisa, migliorando il controllo emotivo e la capacità di individuazione di strategie originali e coerenti di risoluzione dei problemi. I bisogni dell'istituzione scolastica sono invece esplicitati chiaramente fin dalla stesura delle programmazioni personalizzate. L'obiettivo della loro realizzazione è sottoscritto all'atto della condivisione di tale programmazione e il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi è ottenuto mediante il costante confronto con i referenti istituzionali.

I) SERVIZI OFFERTI E DATI TECNICI DEL SERVIZIO EROGATO

Il servizio di assistenza fisica e di relazione si articola, come di norma, nell'ambito del supporto all'attività didattica, dell'integrazione, dell'autonomia personale, della comunicazione, della capacità relazionale, della capacità di esprimere - e di controllare, al tempo stesso - le emozioni, del miglioramento della capacità, da parte dell'alunno stesso, di autoinibire comportamenti indesiderati, ma anche nell'ambito della vigilanza, della sicurezza, dell'aiuto all'alimentazione e del supporto a tutte le attività sociali, ludiche, laboratoriali e culturali che si possono svolgere all'esterno dell'istituto scolastico, nel rispetto della programmazione.

Affinché questo servizio offerto mantenga uno standard qualitativo adeguato è necessario che la formazione del personale avvenga su due livelli: uno teorico, che accresca le competenze tecniche nelle capacità comunicative, relazionali, di gestione delle emergenze, di rispetto dei tempi di apprendimento, di capacità di coordinarsi con il lavoro degli altri operatori e di lavorare in équipe, nonché di capacità tecnica di rapportarsi con la fisicità dell'utente, e un altro personale, che garantisca all'assistente sia un'adeguata capacità di gestione dello stress, delle frustrazioni e delle difficoltà che un lavoro tanto complesso comporta sia una

valorizzazione di competenze comunicative e relazionali che si fondano sulla attitudine ad empatizzare e a riconoscere il valore e le potenzialità dell'altro, oltre i pregiudizi e gli stereotipi. In altri termini, una gestione corretta della propria equazione personale che aiuti a tenere la giusta distanza tra i due pericoli di ogni relazione d'aiuto: l'indifferenza protettiva, l'anestesia emotiva che difende dal burn-out e l'eccessivo coinvolgimento, la confusione tra sé e l'altro, come possibile evoluzione maligna dei processi di identificazione nell'altrui sofferenza. "Tecnicamente" questo non si ottiene con l'applicazione di un rigido protocollo, fatto di norme e di reticolati, ma con una crescita personale quotidiana, resa possibile e facilitata da un continuo e costante confronto con i supervisori.

J) CARTA DEI SERVIZI

Tiresia è una Cooperativa sociale che gestisce in titolarità o su affidamento di enti locali, servizi rivolti ai disabili, ai minori, a soggetti in difficoltà. Persegue scopi di solidarietà sociale senza fine di lucro. Dedicata un'attenzione costante alla qualità dei servizi che realizza, effettuando un regolare monitoraggio della soddisfazione degli utenti, dei committenti, dei volontari e dei soci lavoratori. Creatività, disponibilità all'ascolto dei bisogni, flessibilità nel dar corpo alle risposte più adeguate, presenza stabile sul territorio, competenza e passione, sono gli elementi che ne fanno una realtà significativa nel settore del privato sociale. Fortemente radicata nel territorio la TIREZIA lavora in rete con servizi pubblici, del privato sociale e del mondo dell'associazionismo, mettendo a disposizione le proprie risorse organizzative e professionali per progetti che rispondano ad esigenze del territorio. La cooperativa ha tra i suoi fini statutari la costante rilettura dei bisogni del territorio e l'impegno a cercare di impostare interventi di risposta attraverso un lavoro di rete con il territorio in cui è inserita

Roma, 26 gennaio 2023

TIREZIA
Consorzio Sociale di solidarietà
Società Cooperativa Sociale
Via Alessandro della seta, 20 - 00178 - Roma
PIVA e CF 08972781002

(timbro e firma)

Il sottoscritto è informato, ai sensi del D.lgs. n.196/2003, che i dati forniti con il presente modulo sono oggetto di trattamento svolto, con o senza l'ausilio di strumenti informatici, nel pieno rispetto della normativa richiamata nell'Avviso pubblico.

Il sottoscritto acconsente esplicitamente all'utilizzo dei dati da parte dell'Amministrazione capitolina che si riserva anche di raccogliere, trattare, comunicare e diffondere in forma aggregata i dati forniti, nei limiti e secondo le disposizioni di legge vigenti.

Roma, 26 gennaio 2023

TIRESIA
Consorzio Sociale di solidarietà
Società Cooperativa Sociale
Via Alessandro della seta 20 - 00178 - Roma
PIVA e CF 08972781002

Il sottoscritto autorizza l'utilizzo, la diffusione dei dati forniti con tale scheda, unitamente alla Carta dei Servizi, al fine di permettere la scelta dell'Organismo da parte delle famiglie.

Roma, 26 gennaio 2023

TIRESIA
Consorzio Sociale di solidarietà
Società Cooperativa Sociale
Via Alessandro della seta 20 - 00178 - Roma
PIVA e CF 08972781002
(timbro e firma)