

# Carta dei Servizi



***T***iresia 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.*

**RAGIONE SOCIALE: TIRESIA CONSORZIO SOCIALE DI SOLIDARIETA'**

**CODICE FISCALE e partita IVA - 08972781002**

**SEDE LEGALE - Roma, Via Alessandro Della Seta in° 20**

**SEDE OPERATIVA – Roma, Roma, Via Alessandro Della Seta in° 20**

**MAIL: [amministrazione@consorziotiresia.org](mailto:amministrazione@consorziotiresia.org)**

**MAIL PEC: [tiresia@arubapec.it](mailto:tiresia@arubapec.it)**

**SITO WEB: [www.consorziotiresia.org](http://www.consorziotiresia.org)**

La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione **gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8 e 10 della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo**. Il documento è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall'art.13 della L.328/00 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali e si propone quale strumento di dialogo con l'insieme delle risorse del territorio, rende chiari i meccanismi di trasparenza e tutela garantiti ed esplicita con chiarezza l'offerta di aiuto, le prestazioni rese e le modalità di accesso alle stesse.

Conformemente all'art. 1 della Legge 381/1991, il Consorzio TIREZIA non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno responsabile, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

### **MISSION**

***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.***

***Dedica 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.***

## ORGANIGRAMMA E MODELLO ORGANIZZATIVO

Come evidenziano le ricerche sociologiche svolte nell'ambito dell'organizzazione del lavoro, il lavoro sociale è quello che meno di altri può fare riferimento a modelli statici di organizzazione e a regole formali standardizzate.

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:

- ***Le funzioni presenti al suo interno***
- ***Le responsabilità delle funzioni***
- ***I rapporti reciproci intercorrenti tra le diverse funzioni: rapporti gerarchici ed operativi, rapporti diretti ed indiretti.***

**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 così composto:**

<b>Amministrazione:</b>
<b>Ruggero Altamura, responsabile</b> <b>Tiziano Altamura</b>  In questa area sono comprese tutte le funzioni riferite all'area e alle attività amministrative, la gestione degli adempimenti fiscali e della contabilità, la redazione dei bilanci economici del Consorzio.

***Area Risorse Umane:***

***Marco D'Aquila, responsabile***

***Fabiana Zanelli, consulente del lavoro***

In questa area sono svolte le funzioni riguardanti la ricerca e preselezione e selezione del personale e vengono svolti tutti gli adempimenti inerenti la gestione del personale, i rapporti con gli enti previdenziali ed assicurativi, l'elaborazione dei cedolini paga.

### ***Area Progettazione e gestione progetti***

**Ruggero Altamura, responsabile**

***Federico Altamura***

Tale area ha il compito di gestire le attività di sviluppo progettuali del Consorzio e delle Cooperative aderenti. Operativamente essa ha il compito di svolgere indagini periodiche su bandi ed appalti e qualora venga individuato un bando che risponda alle finalità del Consorzio viene elaborato, in collaborazione con il Coordinatore dell'area interessata, il progetto. In quest'area vengono anche attivate iniziative innovative non dipendenti da appalti o bandi pubblici ma riferiti a servizi privati che rispondono alle esigenze delle Istituzioni e della collettività.

### ***Area formazione e orientamento***

***Ruggero Altamura,***

***responsabile Marco D'Aquila***

Tale area offre un servizio di orientamento sui servizi di supporto alla ricerca lavoro con particolare riferimento allo svantaggio (Centri di orientamento al lavoro – COL, Centri per l'impiego, Agenzie per il lavoro), informazioni sul riconoscimento dei titoli di studio, sull'avvio di attività imprenditoriali e sulle opportunità di formazione presenti sul territorio, supporto nella redazione del curriculum vitae, promozione di tirocini formativi.

### **Area legale**

**Avv. Claudio Giangiacomo, responsabile**

In quest' area il team di avvocati fornisce al Consorzio e alle Cooperative aderenti consulenza e assistenza per problematiche riferite alle attività e ai servizi offerti dal Consorzio e dalle cooperative aderenti, inoltre il servizio è esteso a tutti gli operatori e alle relative famiglie per quanto attiene all'esigibilità dei diritti con particolare riferimento al settore della disabilità.

### **Area assistenza specialistica per alunni diversamente abili**

**Marco D'Aquila, responsabile con funzione di coordinamento**

Quest'area è suddivisa a sua volta in tre sotto-aree corrispondenti ad altrettanti "momenti" concernenti il lavoro sui ragazzi nel corso dell'anno scolastico ed in particolare:

- *monitoraggio e supervisione*: referente *Dott.ssa Paola Mancini*, Psicologa clinica.
- *Valutazione intervento*: referente *dott.ssa Francesca Di Lauro*, psicologa e psicoterapeuta.
- *Erogazione del servizio*: questa fase del progetto è assicurata da una equipe di professionisti composta, ad oggi, da 123 operatori altamente qualificati (educatori professionali, psicologi, assistenti alla comunicazione) e con una significativa esperienza specifica nel settore d'intervento.

## **Segreteria**

**Federico Altamura, Tiziano Altamura**

In questa area confluiscono i servizi relativi a: gestione documenti, gestione reclami, protocollo, gestione sistemi informatici.

## **STANDARD DI QUALITA'**

**Gli standard di qualità dei servizi erogati vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i fruitori dei servizi, il Consorzio svolge al termine delle attività indagini attraverso questionari di gradimento.**

**Ogni anno predisponiamo inoltre delle schede di gradimento/soddisfazione da sottoporre all'utenza dei servizi.**

## **SERVIZI**

<b>1.</b>	<b>Assistenza Specialistica all'integrazione degli alunni disabili nelle scuole superiori</b>
<b>2.</b>	<b>Garanzia Giovani (Tirocinio alunni disabili)</b>
<b>3.</b>	<b>Alternanza Scuola Lavoro</b>
<b>4.</b>	<b>Turismo sociale</b>
<b>5.</b>	<b>Agricoltura sociale</b>



## **1. ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'INTEGRAZIONE DEGLI ALUNNI DISABILI**

Il Consorzio TIREZIA ha come suo obiettivo primario l'integrazione, l'inserimento e la crescita degli alunni diversamente abili. Collabora con numerose scuole di Roma, fornendo il servizio di assistenza specialistica attraverso equipe di operatori specializzate in determinate aree e settori di apprendimento e in collaborazione con tutto il personale della scuola per la realizzazione del PEI. Grazie a questa collaborazione gli alunni possono godere di un servizio efficiente ed efficace, arricchito da attività culturali e ricreative e da continui scambi con l'esterno. Il Consorzio Tiresia attraverso l'assistenza specialistica, garantisce il diritto allo studio nelle modalità, tempi, strumenti e metodi previsti dalla normativa e dalle linee di indirizzo della Regione Lazio

### **A. Obiettivi e Finalità**

La programmazione del servizio svolto all'interno della scuola dal Consorzio TIREZIA ha come obiettivi e finalità:

- rendere possibile la giusta progressione didattica dei programmi scolastici
- favorire la vita di relazione degli alunni e la loro socializzazione
- l'orientamento e la conoscenza degli spazi della scuola e circostanti
- l'attivazione e la promozione delle risorse del territorio
- la condivisione e la partecipazione ad esperienze ludiche , artistiche e culturali degli alunni in contesti integrati

Il programma personalizzato e progettato per ciascun alunno sarà finalizzato a far raggiungere a ciascun ragazzo diversamente abile, in rapporto alle sue potenzialità, obiettivi di autonomia, di acquisizione di competenze e di abilità motorie, cognitive, comunicative ed espressive, utilizzando anche metodologie e strumenti differenziati e diversificati con traguardi intermedi.

### **B. Approccio metodologico**

**Il processo di inclusione scolastica richiede una comunicazione efficiente ed efficace, la quale ha bisogno , per essere perseguita, di una formalizzazione dei ruoli e delle relazioni. A tal proposito, lo strumento metodologico individuato è stato quello della stesura, in appositi momenti dedicati, di protocolli operativi di raccordo.**

**Precondizione per la riuscita di questi processi è la precisa individuazione dei diversi livelli di responsabilità e dei relativi ruoli, a partire da quelli cui compete la promozione e l'avvio del processo. Questa modalità consente di strutturare percorsi integrati utilizzando sia le risorse e le potenzialità interne che quelle relative al territorio, determinando momenti significativi di sinergia e di scambio attraverso la realizzazione di attività socializzanti. Obiettivo primario è quello di costruire una rete di servizi affidabile e professionale capace di rispondere concretamente ed in maniera adeguata alle esigenze personali di ciascun disabile; Una rete non chiusa al suo interno ma aperta a nuove soluzioni e ipotesi progettuali .**

### **C. Strategie Operative**

La didattica scolastica per l'inclusione in funzione educativa è intesa come il tramite per sviluppare conoscenze, abilità e competenze utili al ragazzo/a diversamente abile per acquisire una capacità relazionale reale e significativa per la propria esistenza, contestualmente al "Progetto di Vita" individuato all'interno del PEI.

**Da un punto di vista operativo** l'azione dell'assistente specialistico perseguendo tali linee contenutistiche ed operative prevede:

1) **Nel lavoro interno** alla scuola le azioni sono caratterizzate da:

- lavoro didattico in classe; l'alunno viene stimolato all'interno del gruppo dei coetanei ad acquisire comportamenti idonei per funzione e manifestazione con il coinvolgimento diretto e sinergico della classe (tutoring) e dei docenti;
- partecipazione alle attività di laboratori (musico-teatrale-artistiche, giornalistico-multimediale, psico-pedagogico, arti figurative, abilità sociali e lavorative con stage formativi).

Le attività Laboratoriali tendono al coinvolgimento dei ragazzi provenienti da tutte le classi e ad un'azione di sostegno diffuso, attraverso la pianificazione di attività di tutoring tra coetanei, attivazione di gruppi di lavoro (Cooperative Learning), acquisizione di abilità e competenze incentrate sulle procedure di soluzione di problemi (Problem Solving), continua stimolazione delle capacità creative e del pensiero divergente (BrainStorming) oltre a laboratori specifici di metacognizione (metodo Feuerstein)

2) **Nel lavoro esterno** alla scuola le azioni sono caratterizzate da:

- Potenziamento di una rete di supporto e intervento inter-istituzionale;
- Creazione di nuclei di lavoro inter-istituzionali specializzati.

Il Consorzio Tiresia d'intesa con gli Istituti scolastici si fa promotore dell'attivazione sul territorio di iniziative per i genitori sul **mutuo aiuto**, su metodologie e strategie innovative da adottare con i ragazzi che vivono in condizioni di disabilità. Tali percorsi svolgono una duplice azione: fornire strumenti professionali al personale coinvolto, condividere metodi di intervento tra diversi soggetti operanti sul territorio.

### **D. Professionalità presenti**

Il Consorzio Tiresia garantisce la qualità del servizio prestato dalla propria équipe di professionisti composta, ad oggi, da 123 operatori altamente qualificati (educatori professionali, psicologi, assistenti alla comunicazione) e con una significativa esperienza specifica nel settore d'intervento. All'interno dell'area risorse umane è attivo un servizio per la selezione del personale attraverso valutazione curriculum e colloqui individuali mirati a valutare attitudini e motivazioni.

## **2. GARANZIA GIOVANI**

Tiresia collabora alla realizzazione del programma comunitario “ Garanzia Giovani” inserendo anche ragazzi diversamente abili attraverso il lavoro in sinergia con imprese del territorio e Enti Accreditati per i servizi al lavoro con cui ha siglato protocolli operativi (ET LABORA coop soc., Solco s.r.l, I.F.C).

## **3. ALTERNANZA SCUOLA LAVORO**

Tiresia offre supporto alla realizzazione di percorsi di “alternanza scuola-lavoro”, progettando percorsi mirati in contesti protetti e accogliendo come Impresa studenti nell’ambito dei servizi sociali e dell’agricoltura sociale.

## **4. TURISMO SOCIALE**

Il Consorzio Tiresia opera come supporto a strutture residenziali presenti nel Lazio, in Sardegna e in Puglia, lavorando anche sui processi della mobilità e, venendo incontro ad una serie di esigenze inevase nel settore del **turismo sociale**; il progetto turismo sociale nasce, per informare, stimolare e sensibilizzare gli operatori turistici sulle opportunità di un modello di “turismo ” rivolto a soggetti con particolari esigenze come gli anziani e i disabili e per essere un punto di riferimento in una nicchia di mercato inesplorato,

## **5. AGRICOLTURA SOCIALE**

Il Consorzio Tiresia è socio fondatore (con la **Nazionale Cantanti**, l’associazione **Capitano Ultimo** e la coop **Maia**) di **Fondazione Parco della Mistica**.

La Fondazione è nata per realizzare il **Campus Produttivo della Legalità e Solidarietà**, un vero e proprio centro di produzione e promozione culturale e al tempo stesso uno strumento di riqualificazione, recupero e valorizzazione ambientale dell'area denominata "Tenuta della Mistica", 33 ettari a ridosso del Grande Raccordo Anulare di Roma in un sito di alto profilo paesaggistico ed agricolo.

Da tre anni Tiresia ha avviato un progetto che prevede la coltivazione di 4 serre fotovoltaiche per l’inserimento e l’integrazione di persone svantaggiate; ad oggi è in corso la realizzazione di due sottoprogetti:

- ✓ **Agrimistica- 2012-in corso: rivolto a n.16 giovani disabili;**
  
- ✓ **Il giardino dei semi 2013 in corso: in collaborazione con l’Associazione Progetto Mayem rivolto a 25 ragazzi diversamente abili fuoriusciti dal circuito scolastico;**

- ✓ U & U- 2014-in corso: percorso di integrazione con la Comunità bengalese, attraverso la coltivazione di prodotti tipici del Bangladesh

## **DESTINANTARI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente carta dei servizi è consegnata a ciascun lavoratore e agli Enti Pubblici con cui viene istaurata una collaborazione al fine di rendere note le regole di funzionamento e l'organizzazione del Consorzio sociale di Solidarietà TIRESIA e dei suoi servizi.

## **PRIVACY**

Il Consorzio TIRESIA garantisce la riservatezza dei dati degli alunni delle strutture scolastiche, dei suoi lavoratori e di ogni altro soggetto che entri in relazione con la Cooperativa ai sensi del D.LGS 196/03. I dati forniti servono per finalità strettamente connesse all'esecuzione dell'attività svolta dalla nostra cooperativa e saranno utilizzati e conservati nei nostri archivi sia in formato cartaceo sia in formato elettronico, comunque con strumenti e procedure idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza

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