



# Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare  
per il Risorgimento e la Resistenza

## ALLEGATO A) – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

**Oggetto: PROCEDURA NEGOZIATA SENZA BANDO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RAFFORZAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI E PREVENZIONE DEL FENOMENO DEL *BURN OUT* TRA GLI OPERATORI SOCIALI NELL’AMBITO DELL’INVESTIMENTO 1.1.4 M5C2 DEL PNRR. CUP B14H22000010006, CPV 80511000-9**

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente documento si rimanda espressamente allo Strumento di accompagnamento all’implementazione della Scheda Leps Supervisione del personale dei servizi sociali.

### A - AMBITI E FLUSSI DI INTERVENTO

#### **A.1 – Disposizioni generali**

Il servizio richiesto si concretizza in percorsi di supervisione a favore degli operatori sociali, volte a rafforzare la qualità del servizio sociale professionale e, in particolare, a prevenire il fenomeno del *burn out*, forma particolare di stress e stato di malessere connessi all’esercizio di professioni di aiuto e supporto a portatori di particolari bisogni e persone in difficoltà.

A tal fine, i percorsi di supervisione da definire dovranno essere improntati al confronto e alla condivisione per accompagnare l’operatore sociale nell’esercizio della professione, con l’obiettivo di garantire e il suo benessere, consentirgli di svolgere le proprie funzioni, riconquistare il senso e il valore del proprio operato.

Il percorso di supervisione dovrà avere ad oggetto i principali fattori che incidono sul *burn out* relativi al rapporto con le persone beneficiarie degli interventi professionali, che investe la dimensione personale ed emotiva degli operatori sociali e alle variabili connesse all’organizzazione e al contesto lavorativo in cui gli stessi operano.

Il percorso di supervisione, pertanto, dovrà essere improntato all’analisi delle pratiche professionali agite dagli operatori sociali sul piano metodologico, valoriale, deontologico e relazionale, all’individuazione dei problemi e delle criticità nell’azione svolta, alla condivisione delle conoscenze, della pluralità di metodi e di percorsi possibili per la risoluzione dei problemi riscontrati.

In particolare, il progetto:

- dovrà prevedere un livello minimo/base di percorsi di supervisione professionale di gruppo;
- potrà affiancare al percorso di gruppo, di cui al punto precedente, un ulteriore percorso di supervisione professionale di tipo individuale;
- potrà inoltre prevedere, in aggiunta al percorso di supervisione professionale di gruppo e non in sostituzione, percorsi di supervisione organizzativa di equipe finalizzati ad approfondire le modalità di funzionamento dell’equipe multiprofessionale.

#### **A.2 - Destinatari del servizio**

I destinatari del servizio di supervisione sono gli operatori sociali e socio sanitari secondo il modello di integrazione socio sanitaria della Regione del Veneto per i servizi afferenti agli ATS VEN\_06-Vicenza e VEN\_05-Arzignano. Più precisamente i destinatari sono:

- assistenti sociali impiegati nei servizi sociali degli ATS;
- altre figure professionali presenti nei servizi sociali territoriali (psicologi, educatori professionali, pedagogisti, educatori pedagogici, ecc.);
- altro personale coinvolto nei servizi affidati e/o esternalizzati.



### **A.3 – Tipologie di attività**

Il progetto dovrà essere articolato nelle seguenti tipologie di attività:

- supervisione di gruppo monoprofessionale di assistenti sociali;
- supervisione professionale individuale;
- supervisione organizzativa di equipe interprofessionale.

#### **I. Supervisione di gruppo monoprofessionale degli assistenti sociali**

##### **1) Tematiche oggetto di supervisione**

Fermo restando che potranno subire modifiche e integrazioni in corso di esecuzione del Contratto, le tematiche oggetto del servizio di supervisione di gruppo monoprofessionale degli assistenti sociali sono le seguenti:

###### **➤ LAVORARE NELLA MULTIPROBLEMATICITÀ**

- Famiglie multiproblematiche con adolescenti;
- colloquio con famiglie multiproblematiche con adolescenti;
- la gestione delle situazioni complesse/multiproblematiche in carico a più servizi quali: gestione della problematica della doppia diagnosi, utenti vulnerabili inseriti nei CAS, sostegno alla genitorialità (su mandato del TO o anche in beneficenza), gestione degli spazi-neutri e che coinvolgono il SerD (per un genitore), piuttosto che la NPI o l'EE per i minori, coordinamento servizi specialistici e Comuni, prese in carico a "scavalco" tra territori/comuni diversi;
- approfondimento sulle famiglie problematiche e le nuove povertà;
- la problematica della doppia diagnosi disturbi psichiatrici e tossicodipendenza.

###### **➤ LAVORARE NELLE SITUAZIONI DI CONFLITTUALITÀ**

- Conflittualità separativa elevata e cronica e sue ricadute sui figli, con specifica attenzione sull'accesso dei figli ai genitori e sulla disciplina del diritto di visita;
- gestione a domicilio di persone parzialmente non auto in contrasto con i parenti.

###### **➤ LAVORARE CON SITUAZIONI PARTICOLARI**

- Il servizio sociale professionale per le famiglie ROM e SINTI;
- progettualità integrate con il servizio sociale professionale dei Comuni per gli utenti vulnerabili presenti nei CAS, in particolare per le situazioni più vulnerabili (ad esempio: doppie diagnosi, post traumatici da torture).

###### **➤ LAVORARE PER E CON I BAMBINI E I RAGAZZI**

- Abbandono scolastico;
- inadempienza all'obbligo scolastico;
- NPI ruoli e collaborazione con Comune e Scuola.

###### **➤ LAVORARE PER E CON GLI ANZIANI**

- Integrazione rette anziani non autosufficienti rispetto obbligo parenti e recupero Comuni.

###### **➤ LAVORARE PER E CON LE PATOLOGIE PSCHIATRICHE**

- Gestione a domicilio di persone affette da disturbi psichiatrici.

###### **➤ LAVORARE SULLE EMERGENZE**

- Emergenza abitativa;
- il Pronto Intervento Sociale.

###### **➤ LAVORARE CON LE EMOZIONI**

- Gestione dell'emotività/sofferenza e nella gestione delle situazioni complesse e presa in carico integrata con altri servizi;

- la necessità, a livello professionale, di avere uno spazio per la gestione delle forti emozioni e della sofferenza portate in colloquio dalle famiglie con grave disabilità che faticano ad elaborare la diagnosi del figlio minore e intraprendere il necessario percorso di cura;
- le emozioni degli operatori nei conflitti genitoriali e nei maltrattamenti familiari o altro
- la gestione dell'emozionalità degli operatori nei rapporti con le persone (utenti e familiari) e con i colleghi;
- manutenzione emotiva degli operatori e del contro-trasferimento traumatico.

➤ **LAVORARE IN RETE/LAVORARE DA SOLI**

- dal lavoro individuale al lavorare come ATS;
- lavoro di rete, metodi di lavoro in equipe;
- lavoro di rete con professionisti;
- la carenza di personale e il carico di lavoro associato al contesto normativo ed organizzativo del Servizio e degli altri Servizi gestito con modalità non chiare e strutturate.

➤ **STRUMENTI DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

- Il tema del colloquio: il colloquio motivazionale.

## 2) Organizzazione del servizio

Considerati la durata del progetto, i bisogni rilevati e il numero di operatori da coinvolgere, la supervisione di gruppo monoprofessionale di assistenti sociali prevede una organizzazione in moduli di supervisione; per "modulo" si intende il gruppo di assistenti sociali che partecipano alla stessa seduta di supervisione, in modo continuato nel corso del tempo.

Ogni modulo è composto da un minimo 7 e un massimo 12 assistenti sociali.

Complessivamente si prevedono 44 moduli di supervisione articolati per aree tematiche, come da tabella sottostante; per ogni modulo sono previste complessivamente 16 ore di supervisione e minimo 2 ore per singolo incontro, per complessivi 8 incontri per modulo.

Salva la possibilità di modifiche e integrazioni concordate con l'affidatario, le attività di supervisione sono articolate secondo lo schema seguente:

PRIMA IPOTESI DISTRIBUZIONE MODULI FORMATIVI SUPERVISIONE DI GRUPPO				
	Anno 1	Anno 2	Anno 3	TOTALI
AREE TEMATICHE SUPERVISIONE	n. moduli complessivi	n. moduli complessivi	n. moduli complessivi	GRUPPI
LAVORARE NELLA MULTIPROBLEMATICITA'	1	1	3	5
LAVORARE NELLE SITUAZIONI DI CONFLITTUALITA'	1	2	3	6
LAVORARE CON SITUAZIONI PARTICOLARI	1	2	3	6
LAVORARE PER E CON I BAMBINI E I RAGAZZI	1	1	1	3
LAVORARE PER E CON GLI ANZIANI	1	1	1	3
LAVORARE PER E CON LE PATOLOGIE PSICHIATRICHE	1	1	1	3
LAVORARE SULLE EMERGENZE	1	2	1	4
LAVORARE CON LE EMOZIONI	2	3	3	8
LAVORARE IN RETE/LAVORARE DA SOLI	1	1	1	3
STRUMENTI DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	1	1	1	3
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>44</b>

## II. Supervisione professionale individuale

Gli assistenti sociali possono accedere a supervisioni individuali per affrontare in maniera personalizzata le medesime tematiche di cui alla supervisione di gruppo.

Ognuno dei 44 moduli di supervisione monoprofessionale ha a disposizione un minimo di 15 ore di supervisione individuale.

Le ore eventualmente non utilizzate per le attività di supervisione individuale saranno ridistribuite nell'attività di supervisione organizzativa di equipe interprofessionale.

## III. Supervisione organizzativa di equipe interprofessionale

Considerati la durata del progetto, i bisogni rilevati e il numero di operatori da coinvolgere, la supervisione organizzativa di equipe interprofessionale prevede la realizzazione di 48 incontri di equipe della durata minima di 3 ore per ciascun incontro. Ogni equipe è composta da un minimo 12 e un massimo 20 operatori.

Salva la possibilità di modifiche e integrazioni concordate con l'affidatario, le attività di supervisione sono articolate secondo lo schema seguente:

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	TOTALI
	n. incontri	n. incontri	n. incontri	n. incontri
EQUIPE INTERPROFESSIONALE AREA MINORI	1	2	3	6
EQUIPE INTERPROFESSIONALE AREA MINORI TUTELA	1	2	2	5
EQUIPE INTERPROFESSIONALE AREA ADULTI	1	2	2	5
EQUIPE INTERPROFESSIONALE AREA ANZIANI DOMICILIARITA'	1	2	3	6
EQUIPE INTERPROFESSIONALE AREA ANZIANI RESIDENZIALITA'	1	2	2	5
EQUIPE INTERPROFESSIONALE PERSONE CON DIAGNOSI PSICHIATRICA/DIPENDENZA	1	2	3	6
EQUIPE INTERPROFESSIONALE AREA SENZA DIMORA	1	2	2	5
EQUIPE INTERPROFESSIONALE MISURE DI CONTRASTO ALLA POVERTA'	1	2	3	6
TOTALE				44

## **B - REQUISITI ORGANIZZATIVI**

### **B. 1 – Requisiti del personale impiegato**

L'Appaltatore impiega nell'esecuzione del Contratto operatori e/o professionisti esperti in possesso della medesima qualifica professionale dei destinatari del servizio che possano certificare di aver svolto, nel triennio precedente la data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, servizi di formazione rivolta ad operatori sociali e socio-sanitari, per una durata non inferiore a 24 mesi anche non consecutivi negli ultimi 5 anni, a favore di soggetti pubblici o privati.

Tutto il personale impiegato nelle attività di supervisione deve:

- aver seguito percorsi formativi per diventare formatore e supervisore;
- attestare mediante produzione di curriculum vitae il possesso di consolidate capacità pedagogiche e attitudini formative, nonché l'avvenuto conseguimento dei fondamenti teorici, metodologici ed etico-deontologici della professione esercitata e, in generale, delle attività e dei ruoli propri del servizio sociale;
- essere in possesso di tutti i requisiti di legge per l'esercizio della propria professione e aver conseguito comprovata e adeguata esperienza nel lavoro sociale e nella supervisione di assistenti sociali.

In particolare:

- gli incaricati alla supervisione di gruppo di assistenti sociali e alla supervisione individuale devono avere la qualifica professionale di assistente sociale e devono essere iscritti nel relativo Albo Professionale;

- gli incaricati alla supervisory organizzativa di equipe interprofessionale devono avere la qualifica professionale di assistente sociale, educatore professionale, educatore professionale socio-pedagogico, pedagogista, psicologo, psicoterapeuta (o comunque la qualifica professionale analoga a quella dei destinatari del servizio) e devono essere regolarmente iscritti ai relativi Albi/Registri Professionali.

## **B. 2 – Organizzazione del servizio sul territorio**

La supervisione monoprofessionale, individuale e di equipe interprofessionale sarà organizzata in modo diffuso sul territorio, utilizzando più sedi dei servizi sociali degli ATS coinvolti, al fine di facilitare la maggiore partecipazione possibile degli operatori sociali destinatari del servizio.

