

Approvate con Delibera Commissario straordinario n. 21 del 27 settembre 2019

ESU DI VENEZIA

LINEE DI INDIRIZZO PER LE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO E DI CONSULENZA

L.R. 8/98 ARTT. 3, 20, 21, 27

Fonti normative:

Decreto lgs. n. 68/2012 "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio..." (artt. 2, 5, 8, 9)

"Definizione delle linee guida nazionali sull'orientamento permanente" – accordo del 5/12/2013, secondo le politiche europee „Lisbona 2010" e „Europa 2020": l'orientamento è riconosciuto come diritto permanente di ogni persona

Legge 18/2/1989, n. 56 "Ordinamento della professione di psicologo" e "Codice deontologico degli psicologi italiani" in vigore

L.R. 8/98 "Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario", in part. artt. 3, 20, 21, 27

DGR approvata annualmente in materia del "Piano annuale degli interventi di attuazione del diritto allo studio universitario"

Delibera Commissario straordinario n. 22/2018 "Regolamento in materia di interventi per il diritto allo studio a favore di studenti con disabilità o con DSA iscritti agli atenei veneziani L.R. 8/98 artt. 3 e 27"

Convenzione con ASL veneziana: delibera CdA 11/2014

Piani Nazionali Anticorruzione e relativi PTPC aziendali

Normativa sulla Privacy: d. lgs. 196/2003 aggiorn. d.lgs. 101/2018 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e GDPR 2016/679

Procedure interne per gli interventi di Consulenza psicologica e di Orientamento (certificazione UNI EN ISO 9001:2000 per ESU di Venezia, 2006)

Art. 1 Premesse e scopo delle presenti Linee di indirizzo

Tali Linee di indirizzo sono adottate ai fini del recepimento della normativa per l'anticorruzione e la trasparenza dell'operato della P.A., finalizzata alla riduzione dei rischi nell'attività svolta dagli uffici preposti dall'ESU, l'azienda regionale per il diritto allo studio universitario di Venezia. Per l'accesso a tali servizi non è infatti contemplabile un bando di concorso, in quanto questi si configurano come risposta ad un bisogno individuale la cui insorgenza non è predeterminabile.

L'ESU di Venezia organizza il servizio di informazione e orientamento alla scelta scolastico-professionale e di consulenza psicologica secondo quanto indicato agli articoli 3, 20, 21 e 27 della legge regionale n. 8/98 e della normativa per il diritto allo studio. Tali servizi sono pubblicizzati attraverso più canali (come sito aziendale, web, social, affissioni).

Saranno qui descritte tali attività, afferenti al centro servizi CUORI (Centro di Orientamento e Consulenza psicologica). La configurazione della struttura, ad oggi, è composta da esperti psicologi/orientatori, figura per orientamento al lavoro e progetti europei, figura in staff/segreteria.

Art. 2 Natura e finalità delle attività di orientamento

1. Tali attività sono offerte tramite il proprio Centro CUORI (Centro di Orientamento e Consulenza psicologica), in raccordo con le attribuzioni relative all'orientamento didattico proprio delle Università (Ca' Foscari, Università IUAV, Accademia di Belle Arti, Conservatorio di Musica 'B. Marcello', qui di seguito 'università', o 'atenei'), e degli istituti superiori, ed in un'ottica inclusiva.

2. L'orientamento (che "deve aiutare le persone a sviluppare la propria identità, a prendere decisioni sulla propria vita personale e professionale, a facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di formazione e, successivamente, tra domanda e offerta di lavoro" – come da Linee guida cit.) è finalizzato a supportare la transizione tra ciclo delle scuole superiori e ciclo formativo successivo, non solo universitario, così come il passaggio tra scuola superiore e mondo del lavoro, promuovendo sia l'esplorazione del proprio potenziale individuale che l'attivazione di una modalità proattiva verso il mondo della formazione e del lavoro, per una scelta consapevole e informata. Lo studente con disabilità ha diritto ad ogni informazione intesa ad incrementare le possibilità di scelta nei percorsi formativi e universitari.

Il servizio di orientamento ha lo scopo di fornire agli studenti delle scuole secondarie superiori (4° e 5° anno): - le conoscenze sui servizi e gli interventi del diritto allo studio, sui percorsi di studio e di formazione post-diploma, formativi, sul mercato del lavoro e sulle figure professionali; - gli strumenti utili per migliorare le competenze decisionali, organizzative, relazionali; - gli strumenti mirati a favorire la riflessione degli studenti sulla propria identità personale e professionale in relazione alla scelta post-diploma, ed a promuovere la costruzione di un più consapevole progetto formativo e/o professionale.

3. Le azioni di orientamento hanno inoltre lo scopo di offrire analoghe opportunità anche agli studenti universitari/laureati (entro i 12 mesi) che intendono proseguire gli studi post lauream, fornendo informazioni sui relativi percorsi formativi, sul mercato del lavoro e sulle figure professionali, anche in prospettiva europea, qualora tali servizi non fossero già attivati dai singoli atenei.

4. L'orientamento realizzato da ESU di Venezia, tramite il proprio Centro servizi CUORI ha, in particolare, lo scopo di: a) diffondere un'informazione adeguata e completa del sistema del diritto allo

studio presso gli istituti secondari superiori, in particolare dell'area territoriale di riferimento, anche attraverso la produzione di materiale informativo idoneo (cartaceo, multimediale..) b) conoscere e valutare le necessità del bacino di utenza mediante informazioni sulle provenienze ed esigenze orientative degli studenti degli IISS c) operare in collaborazione con le istituzioni educative, gli enti locali e gli altri soggetti pubblici o privati, che operano nel settore dell'orientamento e della formazione dei giovani affinché siano garantiti gli strumenti opportuni per la scelta del percorso formativo e del futuro professionale d) promuovere quelle iniziative e progetti che coinvolgono in primis studenti e insegnanti delle scuole secondarie superiori, docenti universitari, operatori ed esperti del settore.

Art. 3 Natura e finalità delle attività di consulenza

1. La consulenza (rapporto di aiuto di carattere intellettuale fornito da un esperto, che opera con discrezionalità e autonomia, e per attività specifiche con iscrizione ad albo professionale) ha lo scopo di fornire agli studenti iscritti ai corsi delle università veneziane interventi individuali e di gruppo: - consulenza di orientamento, anche tramite l'utilizzo di test e questionari; - consulenza per gli studenti che valutino cambiamenti di iter formativo, o per difficoltà legate a scelte non adeguate a propri interessi e motivazioni (ri-orientamento); - consulenza per difficoltà concernenti l'adattamento al contesto universitario e/o relazionali (consulenza psicologica); - training sulle nuove modalità di apprendimento richieste, il metodo di studio (consulenza per l'efficacia nello studio).

2. La consulenza psicologica realizzata da ESU di Venezia, tramite propri esperti psicologi/psicoterapeuti del CUORI ha, in particolare, lo scopo di: a) prevenire l'abbandono degli studi e motivare all'inserimento e all'impegno universitario b) promuovere il benessere della persona durante gli anni di esperienza universitaria; c) operare d'intesa con l'Azienda sanitaria di competenza, e in collaborazione con le istituzioni educative, gli enti locali e gli altri soggetti, che operano nel settore della prevenzione, della cura e del benessere dei giovani affinché siano garantiti gli strumenti opportuni per interventi mirati; d) partecipare a iniziative e progetti per il contrasto alla dispersione universitaria e per il benessere degli studenti e) partecipare alle occasioni di formazione ed aggiornamento sulle tematiche giovanili e della cura dei soggetti.

Art. 4 Azioni di orientamento e di consulenza

1. L'orientamento si sviluppa in processi specifici, inerenti ai seguenti ambiti:

a) incontri di orientamento presso gli Istituti Scolastici e in sede;

b) attività di consulenza orientativa individuale con strumenti di esplorazione degli interessi, attitudini, potenzialità e stili personali, e, in un'ottica inclusiva, per studenti con disabilità o DSA che intendano iscriversi ad un percorso post-diploma;

c) attività di consulenza di ri-orientamento individuale;

c) attività di formazione in gruppo per lo sviluppo di competenze trasversali;

d) collaborazione alle attività di orientamento sull'offerta formativa e sui servizi promosse dagli atenei;

e) partecipazione e/o organizzazione di progetti di orientamento con partner esterni;

f) formazione e/o aggiornamento per gli insegnanti degli Istituti di Istruzione Superiore, docenti dell'ateneo e altri operatori di orientamento;

g) attività di formazione e orientamento al lavoro come sede di tirocinio professionale e curriculare.

2. La consulenza psicologica si sviluppa in processi specifici, collegati ai seguenti ambiti:

a) colloqui individuali di supporto per lo studente, ai fini della gestione di eventi critici;

b) colloqui individuali per sviluppare le potenzialità della persona, agevolando atteggiamenti propositivi;

c) consulenza individuale per rafforzare l'efficacia nello studio e motivare all'impegno universitario;

d) utilizzo di strumenti conoscitivi e di intervento per la prevenzione e il sostegno (tra cui test, questionari);

e) predisposizione di interventi per l'inclusione di studenti con disabilità o DSA certificati, nel percorso di studi di Accademia di BBAA e Conservatorio di musica "B. Marcello" (come indicati nello specifico Regolamento ESU);

f) attività di formazione in gruppo per il rafforzamento di competenze sulle strategie di studio, relazionali e proattive;

g) attività di formazione e orientamento al lavoro come sede di tirocinio professionale e curriculare.

Art. 5 Soggetti cui sono rivolte le attività di orientamento e di consulenza

1. Le attività di orientamento, individuali e di gruppo sono rivolte a: studenti degli IISS del quarto e quinto anno dell'area territoriale di riferimento, o che desiderino iscriversi ad un corso nelle sedi veneziane, genitori degli studenti, insegnanti, in particolare referenti per le attività di orientamento, studenti/laureati (entro 12 mesi dalla laurea) degli atenei veneziani. In casi particolari, previa approvazione del Direttore, il Servizio potrà accogliere anche utenti di altre provenienze.

2. Le attività di consulenza individuali e di gruppo sono rivolte a: studenti/laureati (entro 12 mesi dalla laurea) degli atenei veneziani che, per motivi personali, relazionali, motivazionali, desiderino confrontarsi con un esperto (operatore dell'orientamento, psicologo).

Art. 6 Organizzazione del servizio orientamento e di consulenza

1. Per le attività di orientamento e di consulenza l'azienda ha istituito una apposita struttura, il Centro CUORI, che si occupa degli aspetti specialistici, gestionali e amministrativi, operando in stretta collaborazione con gli atenei, gli Istituti di Istruzione Scolastica Superiore ed altre istituzioni pubbliche e private.

2. Per la programmazione delle attività, legata al numero di risorse disponibili, ed il loro coordinamento è designato il Responsabile del Centro.

3. La struttura si avvale di personale a tempo indeterminato, nonché di altre collaborazioni provvisorie, partecipando a bandi, o attivando apposite selezioni per volontari o tirocinanti, da formare alle attività.

4. La consulenza psicologica è effettuata unicamente da psicologi ed è gratuita per l'utenza.

Art. 7 Criteri di accesso ai servizi di orientamento per le scuole

1. Per usufruire degli interventi di orientamento, le scuole faranno pervenire formale richiesta, entro la scadenza indicata sul sito aziendale, tramite modulo predisposto. Una volta valutate le adesioni pervenute, ed in base alle risorse presenti dell'anno, verrà definito il livello di intervento, cercando di garantire un livello di servizio orientativo di base, corrispondente all'incontro collettivo con gli alunni. Successivamente verrà avviato il contatto con la/il docente referente di istituto, per concordare le date e gli interventi.

2. Richieste pervenute oltre i termini potranno essere accolte solo previa specifica valutazione del Dirigente d'Area, in accordo con il Responsabile del centro CUORI.

Art. 8 Criteri di accesso ai servizi individuali

1. Per accedere ai servizi individuali, lo/la studente/studentessa regolarmente iscritto/a (o neolaureato/a, entro 12 mesi) ad un corso di laurea degli atenei veneziani potrà presentare richiesta, o inviando una mail a cuori@esuvenezias.it (scop@esuvenezias.it, mail riservata, nel caso di consulenza psicologica) oppure chiamando o recandosi direttamente al Centro CUORI negli orari di apertura. L'accesso al Servizio disabilità/DSA avviene come indicato nell'apposito Regolamento.

2. L'esperto disponibile (lo psicologo nel caso di consulenze psicologiche), oppure l'incaricato in accoglienza, provvederà, entro 3 giorni dal ricevimento della richiesta, a fissare il giorno e l'orario del primo incontro, compatibilmente con le disponibilità. L'ordine di accesso viene stabilito a partire dall'ordine di ricevimento. In casi particolari, il Responsabile potrà valutare eventuali situazioni di urgenza o necessità.

3. Nel caso in cui tutti gli psicologi abbiano raggiunto il numero massimo di richieste prese in carico, si procederà con la creazione di una lista di attesa: con ordine di priorità di accesso stabilito a partire dall'ordine di ricevimento delle richieste.

4. Gli appuntamenti potranno essere disdetti dall'utente entro e non oltre le 24 ore precedenti: in caso contrario, il mancato rispetto dell'appuntamento implica l'annullamento dello stesso, con la conseguente impossibilità di recuperarlo.

5. Per accedere ai laboratori di gruppo, la persona potrà iscriversi tramite un modulo, predisposto sul sito aziendale. L'ordine di accesso viene stabilito a partire dall'ordine di ricevimento, sino a completamento del numero di partecipanti.

Art. 9 Caratteristiche delle prestazioni in sede

1. I colloqui individuali in sede hanno la durata di circa 50 minuti e si tengono in spazi riservati. Nel primo colloquio, l'operatore si accerta dello status di studente o neolaureato dell'utente, che deve prendere visione, firmare e riconsegnare l'"Informativa per il consenso al trattamento dei dati personali".
2. Le prestazioni di consulenza si articolano da 1-2 sino a un massimo di 10 incontri; criterio è la tipologia di intervento, (da 1 a 3 per la consulenza orientativa/ri-orientativa e per gli interventi per lo studio efficace, sino a 10 per la consulenza psicologica), compatibilmente con le risorse personali disponibili. In fase di consultazione viene valutato il livello di gravità e di disagio, tramite scheda apposita, e stabilito, sulla base di una condivisione degli obiettivi e in accordo con il richiedente, il numero di incontri.
3. Ogni studente/studentessa può usufruire delle diverse prestazioni per una volta, nel ciclo di studi.
4. In particolare, per la consulenza psicologica le prestazioni sono finalizzate al miglioramento del benessere psicologico e relazionale; l'intervento consiste nell'analisi, insieme alla persona che presenta richiesta, della domanda d'aiuto, e nel rafforzamento delle risorse per il superamento di crisi o di difficoltà familiari, scolastiche o relazionali.
5. I laboratori di gruppo si tengono in spazi idonei alle attività (esercitazioni, discussioni, presentazioni etc.).
6. Le presenti Linee di indirizzo sono messe a disposizione degli utenti nel sito aziendale.

Art. 10 Rispetto della riservatezza

1. Ogni attività è svolta nel rispetto della normativa sulla privacy. Al primo incontro viene chiesto di prestare il consenso all'utilizzo dei dati; i dati personali sono trattati su apposito registro, conservato in luogo non accessibile al pubblico e sotto chiave, separati e sottoposti a cifratura ed anonimizzazione, come da Policy aziendale. Le cartelle, con codice cifrato, sono riposte a cura dell'operatore in armadi/contenitori provvisti di serratura.
2. Può essere data comunicazione, unicamente previo consenso informato dell'utente, e per lo svolgimento di finalità professionali: di dati personali ai Servizi di orientamento, tutorato e placement degli atenei, ai servizi pubblici per il lavoro, ai servizi ESU per i benefici degli studenti; di dati di categoria particolare (già dati sensibili), ad interlocutori professionisti del Servizio sanitario dell'ULSS di riferimento, come da convenzione per il benessere degli studenti.
3. Non è prevista alcuna forma di diffusione dei dati. Eventuali ricerche conterranno solo dati aggregati.

Art. 11 Formazione

Il Dirigente d'Area, in collaborazione con il Responsabile del Centro CUORI, promuove iniziative dirette alla formazione ed all'aggiornamento degli operatori e di tutti i collaboratori coinvolti nelle attività di orientamento e di consulenza psicologica.

Art. 12 Pianificazione delle attività e resoconto

Il Responsabile del Centro CUORI predispone un piano annuale delle attività da svolgere, di norma entro il mese di novembre dell'anno precedente, anche al fine della pianificazione del budget per le risorse finanziarie necessarie. Invia al Dirigente e al Direttore una Relazione sulle attività svolte, entro il gennaio dell'anno successivo.

Art. 13 Indagini di Customer e monitoraggio qualità

1. Gli interventi attuati sul territorio e in sede vengono sottoposti a monitoraggio di qualità. Le indagini sulla qualità dei servizi erogati sono finalizzate a promuovere la partecipazione e la raccolta di suggerimenti presso l'utenza, quali strumenti per guidare l'attività di miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti.

2. La rilevazione della Customer Satisfaction è inserita nel ciclo di attività ed è parte integrante del servizio. Al fine di valutare l'attività di orientamento nelle scuole e di consulenza in sede viene presa in considerazione l'opinione dei partecipanti agli incontri collettivi e ai colloqui individuali, in termini di soddisfazione e di utilità percepita.

Art. 14 Forme di collaborazione

1. Il Dirigente d'Area o il Responsabile del settore possono attivare la collaborazione di esterni (laureati, laureandi, studenti senior, volontari, tirocinanti), da formare allo scopo, per lo svolgimento delle attività di orientamento nelle scuole superiori, o con laureati in Psicologia o con specializzazione in Psicoterapia, per lo svolgimento delle attività di consulenza in sede.

2. Il Dirigente d'Area può attivare inoltre collaborazioni esterne con professionisti ed esperti del settore o di settori affini, stipulando appositi contratti con le risorse finanziarie assegnate.

Art. 15 Norme transitorie e finali

1. Le modifiche alle presenti Linee sono deliberate dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Dirigente d'Area/Responsabile di settore.

2. Per tutto quanto non previsto nel presente documento valgono le disposizioni legislative, statutarie e regolamentari in vigore.

3. Le presenti Linee entrano in vigore il giorno successivo a quello di emanazione.

