

## “Linee guida per l’innovazione e lo sviluppo di attività di contatto ed aggiornamento per le assistenti famigliari”

---

### **PREMESSA**

---

Negli ultimi anni l’allungamento della speranza di vita, l’aumento delle persone anziane non autosufficienti (n.a.), la crescita dell’occupazione femminile, l’incremento dei nuclei famigliari composti da persone anziane e da anziani soli, hanno comportato un aumento del bisogno di cure ed assistenza domiciliari e una diminuzione della capacità di cura interna alle famiglie.

Questa tendenza socio-demografica e la grande disponibilità di lavoratrici straniere provenienti da paesi con situazioni problematiche dal punto di vista socio-economico, hanno favorito il sempre maggiore ricorso ad assistenti famigliari private (AA.FF.) per l’assistenza a persone anziane e disabili.

Si tratta di un fenomeno in continuo mutamento e diversificato, sia per quanto riguarda i paesi di provenienza delle lavoratrici straniere, sia relativamente alle prospettive di vita, di lavoro e di permanenza in Italia.

Anche l’atteggiamento nei confronti delle opportunità di formazione e qualificazione del proprio lavoro varia in relazione alle diverse prospettive.

E’ per questo che, nelle linee di indirizzo regionali di cui alla DGR 1206/2007, si superano gli approcci monodirezionali a favore di una strategia più articolata che prevede un insieme di azioni di sostegno differenziate e flessibili, fra di loro coordinate e coerenti con una strategia globale di politiche integrate per l’inclusione.

I programmi distrettuali previsti all’allegato 3 della DGR 1206/07 costituiscono il quadro di riferimento nell’ambito del quale si colloca anche questa azione promozionale che si configura come un ulteriore strumento di rinforzo delle reti di sostegno e tutela della relazione tra assistente famigliare, persona non autosufficiente e famigliari, favorendo l’instaurarsi di una relazione positiva e riducendo il rischio di isolamento e solitudine.

### **VALUTAZIONE DELLE ESPERIENZE MATURATE**

La Regione ha promosso una riflessione sulle esperienze formative realizzate.

In questi ultimi anni, anche grazie alle iniziative promozionali e alle opportunità di formazione professionale, sono stati sviluppati a livello territoriale la conoscenza del fenomeno e programmi di intervento dedicati.

Dall’analisi delle esperienze realizzate e dai confronti coi referenti territoriali, è emerso che:

- a) Praticamente tutti i territori si sono attivati su questo fronte, ma con esiti difformi in termini di capacità di creare un clima di fiducia con le famiglie e di capacità di contatto e presa in carico delle situazioni con presenza di AA.FF.;
- b) L’offerta di iniziative di aggiornamento ha spesso registrato una scarsa attrattività per le AA.FF. se non proposte nell’ambito di un percorso di conoscenza coi servizi, accompagnamento e integrazione;
- c) Le famiglie si sono spesso dimostrate refrattarie a favorire la partecipazione ad attività di aggiornamento da parte della propria assistente se non incentivate dalla garanzia della continuità dell’assistenza (sostituzioni), dalla consapevolezza dei diritti e doveri contrattuali, dalla percezione del vantaggio in termini di miglioramento della qualità dell’assistenza e delle relazioni.

Parallelamente ad innovazioni nei percorsi di aggiornamento/formazione, le caratteristiche del fenomeno richiedono un approccio più ampio di accoglienza, inclusione, di tutela e salvaguardia, capace di entrare in contatto e sostenere anche quelle AA.FF. che non partecipano e/o non parteciperanno alle attività di aggiornamento organizzate, mettendo a disposizione strumenti

informativi e di apprendimento, di semplice utilizzo e larga diffusione, impiegabili in modo flessibile e autonomo anche al domicilio.

Un approccio complessivo e realistico al fenomeno deve comunque prendere in considerazione anche l'esistenza di aree di sommerso che è opportuno contrastare potenziando la sensibilizzazione nei confronti delle famiglie, evidenziando come, attraverso la regolarizzazione, è possibile promuovere la formazione delle lavoratrici addette alla cura e pertanto qualificarne le prestazioni, dando valore all'investimento della famiglia che ne ha un ritorno in termini di miglioramento della qualità dell'assistenza, delle relazioni e di maggiori tranquillità e sicurezza per sé ed i propri cari.

Nonostante le iniziative diffuse cui si è accennato, il fenomeno è ancora in crescita e il numero di assistenti che il sistema dei servizi socio-sanitari e per la formazione professionale è riuscito a intercettare e coinvolgere in percorsi di qualificazione, è minoritario.

Le famiglie si organizzano autonomamente utilizzando conoscenze informali e le AA.FF. sfruttano prioritamente reti di contatti di connazionali che spesso procedono secondo canali paralleli senza integrazione con la rete dei servizi.

Questa situazione genera emarginazione, isolamento, disorientamento, rischi di sfruttamento e di inadeguatezza dell'assistenza.

Le azioni del sistema regionale ( di cui il presente documento ne esplode una, quella relativa alla qualificazione del lavoro di cura, senza ovviamente esaurire le altre) hanno l'obiettivo generale di spezzare "le due solitudini" (della persona assistita e di chi l'assiste) e di promuovere il progressivo contatto ed inserimento anche della realtà dell'assistenza familiare nella rete dei servizi.

Di conseguenza, questa considerazione, pur nella consapevolezza del fatto che soltanto alcune delle lavoratrici straniere che partecipano alle attività di aggiornamento si confermano disponibili a continuare ad occuparsi del lavoro di cura a domicilio e secondo i canali istituzionali e trasparenti, pone con forza l'esigenza di intraprendere nuove strade.

---

## I. OBIETTIVI DELL'AZIONE-INTERVENTO

---

Obiettivi strategici dell'azione regionale:

- "Intercettare" i percorsi di vita e lavoro delle AA.FF. e sostenerne l'integrazione nella rete dei servizi;
- Promuovere l'integrazione degli interventi dei caregiver informali con i servizi professionali attraverso una "*presa in carico leggera e flessibile*" delle persone n.a. le cui cure sono assicurate da AA.FF.
- Sostenere le famiglie e le persone n.a. nella scelta di mantenimento a domicilio attraverso la qualificazione del lavoro di cura e la creazione di una rete di sostegno che includa l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento.

Obiettivo specifico dell'intervento in oggetto:

Sviluppare una modalità innovativa di contatto e organizzare un sistema di supporto alla qualificazione delle AA.FF. che, alla luce dei risultati delle esperienze portate avanti negli anni 2003-2008, utilizzi metodologie che garantiscano la massima fruibilità degli interventi informativi-formativi, utilizzando le professionalità presenti nella rete dei servizi e riconducendo i momenti di accompagnamento e verifica al livello più vicino possibile ai luoghi di vita e di cura.

Scelte di fondo sono: Flessibilità, riproducibilità, alta capacità di contatto

---

## II. AZIONI

---

L'azione generale si fonda sull'organizzazione di una rete di sostegno a livello territoriale che, anche attraverso la necessaria integrazione con le attività del sistema della formazione professionale, includa opportunità formative diversificate e flessibili con l'attivazione di una rete di team di esperti locali che assicurino l'orientamento, la supervisione e le verifiche periodiche del percorso di aggiornamento.

Il percorso è supportato dalla messa a disposizione di strumenti di autoapprendimento multimediali predisposti a livello regionale.

In particolare, si prevede:

- a) La messa a disposizione di Strumenti di Auto-formazione - auto-apprendimento [DVD inerente le principali tematiche connesse alle competenze specifiche delle AA.FF. con possibilità di aggiungere moduli successivi. Il DVD è fruibile anche dai famigliari delle persone assistite.
- b) L'attivazione di una sezione web dedicata agli operatori interessati, alle AA.FF. stesse e ad un pubblico più vasto per approfondimenti, aggiornamenti, comunicazioni dalla regione, notizie dai territori, forum, ecc.
- c) La definizione e la realizzazione del Percorso di accompagnamento dell'aggiornamento delle assistenti famigliari a livello locale sviluppando la capacità della rete dei servizi di promuovere un contatto da cui si può scaturire l'avvio di un percorso formativo "aperto" cioè che può essere iniziato in qualsiasi momento e gestito autonomamente per la parte in autoapprendimento col supporto della possibilità di confronto e supervisione da parte di esperti della rete.

Elementi essenziali di tale percorso sono:

- La condivisione preventiva dell'azione complessiva con tutti gli attori (pubblici e privati) che operano in ogni territorio;
- La definizione del soggetto che svolge le funzioni di promozione, costruzione delle relazioni e delle collaborazioni, monitoraggio e verifica del percorso di accompagnamento

dell'aggiornamento delle AA.FF. Tale definizione deve prevedere la valorizzazione del ruolo dell'Ufficio di Piano (UDP);

- La Costituzione di un Team di operatori della rete in ogni distretto, esperti in materia socio-assistenziale e socio-sanitaria e formati appositamente al ruolo di supervisione, facilitazione e accompagnamento all'auto-formazione;
- L'incentivazione all'adesione prevedendo, al momento della sottoscrizione del contratto relativo al contributo aggiuntivo di 160€ all'assegno di cura, l'assunzione dell'impegno, da parte della famiglia, a garantire la partecipazione dell'assistente familiare alle iniziative di aggiornamento organizzate (rinforzando la previsione introdotta dalla DGR 2684/2004);
- La programmazione, il coordinamento e l'organizzazione di Percorsi di formazione dei componenti dei Team nelle tre aree vaste della Regione, realizzando le iniziative in ambito provinciale o sub-provinciale;
- Lo sviluppo di Azioni di sensibilizzazione e supporto rivolte alle famiglie per favorire la partecipazione al percorso e garantire la disponibilità dell'orario di apprendimento, assicurando, anche con la collaborazione delle organizzazioni del terzo settore, forme di sostegno per il trasporto e le sostituzioni delle assistenti;
- La realizzazione delle attività di aggiornamento in modo flessibile secondo le indicazioni e le proposte contenute nel successivo capitolo IV;
- Previsione di alcuni momenti di condivisione e verifica con tutti i soggetti coinvolti e di un report annuale sulle attività svolte e sui risultati ottenuti.

d) Definizione condivisa di percorsi semplificati per l'incontro domanda-offerta.. Gli sportelli sociali ed i Saa, in collaborazione con i centri per l'impiego e con tutti gli attori sociali coinvolti nel territorio di riferimento, promuovono, nel rispetto delle competenze proprie dei centri per l'impiego e delle agenzie deputate al reclutamento del personale, una collaborazione strutturata con gli stessi, al fine di garantire in modo il più possibile decentrato e vicino alle famiglie le funzioni di informazione, orientamento, consulenza, definendo accordi con i Centri per l'impiego per semplificare i percorsi delle famiglie e delle assistenti. In questo quadro è da prevedere che le assistenti familiari possano autorizzare:

- l'inserimento nel proprio fascicolo personale dei centri per l'impiego delle notizie relative alle attività di aggiornamento e formazione da loro seguite;
- la messa a disposizione di questa informazione anche alle persone ed alle famiglie alla ricerca di un assistente familiare.

Le attività di aggiornamento seguite dalle assistenti familiari possono costituire evidenza utilizzabile nell'ambito del servizio regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze (SRFC).

---

### III. CONTENUTI DEL DVD

---

Lo strumento di auto-apprendimento prevederà un modulo base integrabile con successivi ulteriori moduli.

In considerazione delle esigenze di fruizione delle sezioni didattiche in momenti distinti, le singole tematiche da affrontare sono raggruppate in macroaree di contenuto a loro volta sottoarticolate in moduli.

Si tiene conto delle competenze specifiche che contraddistinguono il lavoro di cura domiciliare e degli approfondimenti svolti in questi anni per i supporti didattici prodotti in regione E-R e nelle altre regioni.

Il DVD affronta pertanto le seguenti tematiche:

- 1) LINGUA Per quanto attiene all'apprendimento della lingua italiana, rappresenta un approfondimento propedeutico essenziale. In considerazione della maggiore efficacia dei corsi di italiano tarati sulle esigenze specifiche delle lavoratrici interessate, si è privilegiato l'apprendimento del lessico particolare del lavoro di cura, utilizzando i dialoghi e i testi delle varie lezioni.
- 2) INSERIMENTO NEL CONTESTO
  - 3.1 Contesto sociale ed istituzionale (elementi di "educazione civica", organizzazione dello stato e sistema socio-sanitario, contesto legislativo e professionale, assistenza sanitaria, usi e costumi)
  - 3.2 Regole lavorative e sociali (il ruolo lavorativo, regole di convivenza, diritti, doveri, opportunità, principi di etica professionale, regole relative immigrazione, al contratto, agli aspetti previdenziali; luoghi dell'incontro domanda-offerta, le opportunità formative;)
  - 3.3 La quotidianità con l'anziano (il rapporto col medico di famiglia, la collaborazione con gli operatori professionali, la farmacia, etc.)
- 3) ASSISTENZA E CURA articolato in:
  - 1.1 Relazione - Comunicazione (dinamiche relazionali, gestione dei conflitti, rispetto ed empowerment della persona anziana, buone tecniche di relazione)
  - 1.2 Animazione – stimolazione cognitiva (apprendimento di modalità quotidiane di interazione per stimolare l'attenzione, gli interessi, la memoria, anche attraverso giochi, attività specifiche che utilizzino pratiche ludico-ricreative per il mantenimento delle capacità residue, organizzazione del tempo libero per favorire attività sociali)
  - 1.3 Mobilità (conoscenze e competenze per assistere l'utente negli spostamenti, quindi elementi di anatomia, tecniche di mobilizzazione, prevenzione dei rischi)
  - 1.4 Igiene (igiene personale, igiene e sicurezza degli ambienti)
  - 1.5 Alimentazione (elementi di dietetica, aiuto nella preparazione e nell'assunzione dei cibi, tradizioni locali, )
  - 1.6 La demenza (sintomi e strategie di interazione)
  - 1.7 Sicurezza e Gestione dell'emergenza

Per facilitare la comprensione delle nozioni, incentivare l'apprendimento e favorire un miglioramento graduale della padronanza della lingua italiana, si prevedono versioni del DVD in varie lingue.

Lo strumento, prima della riproduzione su vasta scala, sarà testato sottoponendolo alla valutazione di diversi soggetti, tra cui mediatori culturali e un gruppo di assistenti famigliari in formazione.

### **III.1. SITO WEB DEDICATO**

L'azione di sviluppo regionale prevede la creazione di un sito web dedicato alla qualificazione ed emersione del lavoro di cura in cui saranno resi disponibili tutti i contenuti del DVD e le altre pubblicazioni realizzate dalla regione.

Sul sito, sarà possibile caricare approfondimenti tematici, dati statistici, notizie, informazioni divulgative sui servizi, i contributi, le opportunità e le agevolazioni fruibili dalle persone anziane, disabili e dalle assistenti familiari.

Tale spazio potrà essere utilizzato per fornire i riferimenti locali circa i percorsi di aggiornamento e le informazioni e i recapiti dei servizi pubblici e privati attivi in ambito distrettuale.

---

## **IV. INDICAZIONI PER LA FORMAZIONE SPECIFICA E COSTITUZIONE DEL TEAM DI ESPERTI**

---

### **IV.1. REQUISITI DI CARATTERE GENERALE DELLA FORMAZIONE**

E' noto che, in questo campo, i corsi di formazione come iniziativa scollegata da altre azioni di sistema, hanno un impatto limitato e una scarsa capacità attrattiva.

Affinché un'azione formativa sia efficace, occorre valorizzarne la funzione di contatto, di superamento della solitudine e dell'isolamento, di inclusione sociale, di integrazione e di sostegno al lavoro di cura.

Condizioni facilitanti potrebbero essere:

- Approccio personalizzato che prende avvio dall'analisi delle competenze" e delle conoscenze possedute mettendo in evidenza le esigenze formative
- Garanzia di sostegno e accompagnamento durante tutto il percorso
- Concentrazione delle attività formative in presenza un solo giorno a settimana, preferibilmente non coincidente col giorno di riposo (in orario lavorativo)
- Organizzazione delle sostituzioni delle assistenti quando impegnate nella formazione (o, se possibile in relazione alle condizioni dell'anziano, organizzare attività di intrattenimento, animazione, socializzazione per le persone anziane assistite in locali limitrofi)
- Promozione delle relazioni e della reciproca conoscenza tra i diversi soggetti coinvolti nella formazione anche attraverso occasioni di incontro facoltativi, per esempio nei fine settimana (anche a tema: attività culinarie, narrazioni autobiografiche, approfondimenti sulla cultura e storia italiana e dei paesi di origine delle lavoratrici immigrate, etc.).
- Organizzazione della formazione per moduli distinti, strutturati in linea con i principali ambiti di conoscenza e competenza delle AA.FF. e con modalità flessibili
- Mantenimento dei contatti, promuovendo la continuazione di anno in anno degli aggiornamenti e le opportunità di tutoring domiciliare, avvalendosi della conoscenza diretta delle assistenti che hanno frequentato le attività formative e/o delle famiglie
- Documentare opportunamente le attività formative frequentate, le iniziative di formazione in situazione, il tutoring, rendendo evidenti le competenze (conoscenze e capacità) effettivamente acquisite; ciò anche al fine di agevolare l'eventuale attivazione del "servizio regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze" da parte dei soggetti formativi accreditati/autorizzati dalla Regione.

### **IV.2. L'ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO DI SUPPORTO ALLA QUALIFICAZIONE DELLE ASSISTENTI FAMILIARI**

Il percorso si articola in diverse fasi:

- un primo momento in gruppo di contatto, di presentazione del percorso, di illustrazione dei contenuti, degli strumenti e delle modalità di utilizzo e dei modi e dei tempi di verifica (sempre in momenti di gruppo);

- una fase in auto-apprendimento attraverso l'utilizzo del supporto multimediale per la FAD (formazione a distanza) in autonomia al domicilio da parte dell'assistente familiare e/o in incontri collettivi in luoghi di ritrovo ;
- una fase di verifica e completamento dell'apprendimento in aula a cura del team di esperti locali.

Gli aspetti operativi sono specificati nell'allegato B *“Indicazioni per l'articolazione del percorso formativo delle assistenti familiari”*.

A tutela delle famiglie-datori di lavori, si precisa che questo percorso di qualificazione non è comparabile alla formazione degli operatori socio-sanitari e non comporta l'automatico inquadramento al livello contrattuale superiore in quanto il CCNL Colf e badanti in vigore dall'1/3/2007 prevede, per il profilo “D-Super “Assistente persone non autosufficienti (formato)”, il possesso di un diploma attinente conseguito anche attraverso corsi di formazione regionali di almeno 500 ore.

#### **IV.3. COMPOSIZIONE DEL TEAM**

Il Team di esperti della rete dei servizi è un piccolo gruppo di professionisti del settore socio-assistenziale e socio-sanitario che può includere diverse professionalità: medico di medicina generale, assistente sociale, mediatore culturale, psicologo di base, operatori socio-sanitari (OSS) o altre figure con esperienza di tutoring (es. responsabile delle attività assistenziali - RAA), infermiere, terapeuta della riabilitazione provenienti dai Servizi di assistenza domiciliare e dai Servizi della rete (residenziali e semiresidenziali) convenzionati, e può essere integrato da esperti in formazione.

Risulta evidente l'opportunità di privilegiare il coinvolgimento di professionisti che già operano in questo ambito e che potrebbero svolgere questa funzione in continuità con la propria attività.

Deve essere garantita la flessibilità e tempestività delle possibilità di attivazione, prevedendo al bisogno il coinvolgimento dell'equipe o di singole professionalità.

#### **IV.4. FUNZIONI, COMPETENZE ED ATTIVITA'**

Il Team costituisce il riferimento delle assistenti familiari all'interno del percorso di apprendimento e per gli aggiornamenti successivi, garantendo la continuità dei contatti.

In ogni gruppo, può essere utile individuare un coordinatore, una figura di riferimento che garantisca maggiore disponibilità.

In ogni ambito distrettuale possono essere individuati più team in relazione all'articolazione del territorio ed alle attività da svolgere.

Ogni team, nel corso di un anno, può seguire più gruppi di assistenti familiari.

L'attività svolta dagli operatori della rete nel team è opportuno che non risulti mai prevalente rispetto all'attività nei propri servizi di appartenenza. A tal fine è opportuno coinvolgere, in ogni territorio, un numero significativo di professionisti, in modo da poter garantire le sostituzioni dei componenti l'equipe in caso di assenze.

Le ore di attività degli operatori dei team costituiscono parte dei programmi territoriali per la non autosufficienza e possono essere rimborsate, sulla base di specifici accordi, ai soggetti gestori dei servizi della rete nei quali svolgono la loro attività gli operatori dei team.

#### **IV.5. FORMAZIONE ESPERTI**

In considerazione del carattere innovativo dell'azione promossa, si accompagna la fase di avvio della sperimentazione con incontri rivolti ai componenti delle neo equipe distrettuali a prevalente valenza di orientamento e condivisione di approcci e metodi.

Le iniziative formative dedicate agli esperti sono infatti prioritariamente finalizzate a promuovere un approccio omogeneo e a favorire l'acquisizione di metodi e strumenti di uso consolidato per la formazione degli stranieri e degli adulti nonché modalità di gestione del lavoro d'aula condivisi e uniformi, garantendo una particolare attenzione agli aspetti relazionali e socio-culturali, tenendo conto anche delle esperienze maturate in regione nella formazione dei “tutor” domiciliari.

E' opportuno che tale formazione preceda l'avvio dell'attività dei team.

I contenuti e le modalità di tale formazione sono indicati nell'allegato "A" *"Indicazioni per la definizione delle iniziative formative per gli esperti delle équipe distrettuali"*.

---

## **V. IPOTESI PER LA REGIA, IL MONITORAGGIO E LA GESTIONE DEL PERCORSO**

---

La definizione del soggetto che svolge le funzioni di promozione, costruzione delle relazioni e delle collaborazioni, monitoraggio e verifica del percorso di accompagnamento dell'aggiornamento delle AA.FF. è la prima scelta da attuare per rendere operativo a livello distrettuale il presente programma.

Si ritiene che questo soggetto, di norma, debba essere individuato nell'Ufficio di Piano, quale regista generale del percorso.

In merito al finanziamento delle attività, si rimanda alle indicazioni di cui all'allegato C.

### **V.1. UFFICI DI PIANO: ORGANIZZAZIONE, MONITORAGGIO**

Gli Uffici di Piano, d'intesa coi Servizi Assistenza Anziani, garantiscono la regia dell'azione a livello locale, assicurando l'organizzazione e l'avvio dell'iniziativa, il monitoraggio e la valutazione dei risultati in iter e finale.

Gli UDP, in collaborazione con le AUSL ed i soggetti gestori dei servizi della rete, assicurano prioritariamente l'individuazione degli operatori da inserire nei team, disponibili a partecipare alle specifiche iniziative formative e ad impegnarsi nei percorsi di aggiornamento per le AA.FF, tenendo conto della necessità di assicurare la pluralità di competenze professionali e le esigenze di continuità dei servizi di cui al precedente punto IV. 4.

Pur mantenendo una funzione di garanzia e responsabilità generale per l'azione di sviluppo complessiva a livello locale, gli UDP possono avvalersi, come supporto tecnico per l'organizzazione delle attività, anche delle competenze degli Enti di formazione professionale o delle Aziende pubbliche di servizi alla persona (ASP) o di altri soggetti (quali ad esempio soggetti del terzo settore portatori di specifiche competenze).

In ogni caso deve essere garantito lo stretto collegamento con i servizi e gli operatori della rete delle opportunità per anziani e disabili, dal momento che il contatto e l'inserimento in questa rete è elemento fondamentale del percorso.

La Regione, con la collaborazione degli UDP, promuoverà momenti di confronto e condivisione degli esiti della prima sperimentazione dei percorsi a livello territoriale.

### **V.2. COLLABORAZIONI ALLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ**

E' opportuno che le attività siano organizzate di norma a livello comunale, cioè il livello più prossimo alle famiglie.

Per favorire l'efficacia dell'azione, il momento del primo contatto e dell'adesione all'iniziativa è di fondamentale importanza.

A questo fine, i Comuni assicurano le opportune informazioni nei luoghi di frequentazione delle AA.FF. e delle persone anziane promuovendo i contatti e sensibilizzando i cittadini.

L'UDP garantisce il coordinamento dell'iniziativa e il raccordo con i comuni, promuove il coinvolgimento del terzo settore, dei sindacati e degli altri soggetti rilevanti in questo campo e sostiene lo sviluppo di una collaborazione strutturata con l'obiettivo finale di favorire l'integrazione delle assistenti famigliari nella rete dei servizi.

Ogni comune può concorrere a individuare le assistenti famigliari e/o i famigliari da inserire nei percorsi.

I punti di accesso assicurano l'accoglienza e l'orientamento delle AA.FF. e delle famiglie raccogliendo le adesioni delle persone interessate al percorso di aggiornamento e anticipando l'opportunità di avviare il percorso di auto-apprendimento con verifiche periodiche e attestazione finale. Anche le associazioni e gli altri soggetti di riferimento per le AA.FF. coinvolti in ambito locale, devono essere messi in condizione di fornire informazioni minime e farsi tramite delle richieste.

I servizi anziani, i servizi di assistenza domiciliare che entrano in contatto con famiglie con AA.FF. (per esempio per l'erogazione dell'assegno di cura e dell'assegno aggiuntivo; per il tutoring), possono sfruttare l'opportunità della conoscenza personale per promuovere l'iniziativa, fermo restando

L'obiettivo di estendere il sostegno anche a nuovi beneficiari (non conosciuti dai servizi) e entrare in contatto con un-sempre maggior numero di AA.FF.

Lo stesso Piano sociale e sanitario regionale (PSSR) sostiene *una idea di welfare di comunità per il benessere dei cittadini, basato su una forte presenza di garanzia del "pubblico" e, contemporaneamente, su processi decisionali, programmatori ed attuativi di servizi ed interventi sociali e sanitari, fortemente partecipati dalle organizzazioni della società civile, delle parti sociali, del terzo settore e dalle stesse persone e famiglie che esprimono esigenze di sostegno e cura.*

Pertanto, in coerenza con questo approccio, anche per la presente azione di sviluppo si ritiene di fondamentale importanza promuovere il coinvolgimento delle OO.SS. (in primis dei sindacati pensionati), delle organizzazioni di volontariato, dell'associazionismo, delle cooperative sociali, dei centri sociali, con particolare riferimento a quei soggetti che operano a favore delle assistenti familiari straniere e delle persone anziane e disabili: associazioni di donne straniere, associazioni religiose, associazioni di familiari di persone con demenza, associazioni di familiari di persone con disabilità, ecc.

Naturalmente, l'apporto di tutti i partecipanti al progetto deve essere coordinato a livello distrettuale, indirizzando le collaborazioni e gli apporti volontari e prevedendo le possibili forme di sostegno e rimborso.

## Indicazioni per l'articolazione del percorso di sostegno delle assistenti famigliari

---

### PERCORSO IN AUTO-APPRENDIMENTO

---

L'auto-apprendimento a distanza attraverso l'utilizzo del DVD didattico-formativo prevede un tempo medio per la visualizzazione di tutti i filmati e l'esecuzione delle esercitazioni di verifica che verrà stimato una volta terminata la realizzazione del supporto FAD e sperimentato l'impatto su un gruppo di assistenti famigliari in formazione.

Per garantire la massima libertà e flessibilità di utilizzo, nonché la fruibilità del supporto in qualsiasi momento senza precludere la possibilità di contemporanea visione delle normali trasmissioni televisive da parte della persona anziana o disabile, si valuterà se mettere a disposizione, in via sperimentale, un certo numero lettori DVD portatili da attribuire in comodato d'uso durante il periodo di utilizzo.

Con tali percorsi si intende incidere sull'approccio delle assistenti famigliari, sviluppando la capacità di osservazione, di ascolto, di supporto fornendo loro degli strumenti interpretativi della realtà quotidiana inerente il lavoro di cura in modo da acquisire consapevolezza ed essere in grado di adottare i comportamenti più opportuni a fronte delle esigenze della persona assistita e delle diverse situazioni che si possono presentare.

---

### VERIFICHE DELL'APPRENDIMENTO IN AULA

---

Si ritiene opportuno articolare il percorso di accompagnamento alla formazione a livello locale in 4 fasi:

**1a FASE: INCONTRO INIZIALE di presentazione, orientamento, introduzione al percorso**, utile per rispondere a tre funzioni:

- Rilevare le preoccupazioni, le carenze percepite dalle assistenti famigliari e realizzare quindi a partire da questa fase l'integrazione col tutoring domiciliare attivando l'intervento delle operatrici professionali del servizio di assistenza domiciliare su problematiche specifiche personalizzando le risposte rispetto alle caratteristiche delle persone coinvolte e del contesto familiare e ambientale.
- Rilevare il livello di conoscenza della lingua italiana e in caso di carenza, attivare un mini-modulo di italiano da 10 ore (3 incontri).
- Fornire le nozioni di base sull'utilizzo del DVD alle AA.FF che decidono di intraprendere il percorso formativo.
- Attivare l'assistenza remota con la comunicazione di un numero di telefono per il supporto tecnico a cura di un operatore in grado di aiutare le assistenti nell'utilizzo dello strumento.

**2a FASE: VERIFICA A BREVE per valutazione del primo impatto** entro 15 giorni dalla consegna del DVD, per rilevare e superare eventuali difficoltà e motivare alla prosecuzione.

**3a FASE: VERIFICA in itinere di META' PERIODO** In questa fase, a 3-4 settimane dall'avvio del percorso, si verifica anche il grado di autonomia nell'apprendimento e si può già partire con un incontro tematico.

**4a FASE: INCONTRI IN AULA** Per massimizzare l'efficacia degli incontri in presenza, si ipotizzano 7-8 incontri di 2-3 ore l'uno in relazione anche al numero di partecipanti, per una media di circa 20 ore di lezione (range 16 - 24 ore), più l'eventuale modulo preliminare di italiano per chi ha una conoscenza ancora molto scarsa della lingua.

**5° FASE: VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO ACQUISITO** Al termine degli incontri, sarà rilasciato un attestato frequenza ed effettuata una verifica rispetto alle competenze acquisite con la possibilità di individuare aree tematiche che sarebbe opportuno fossero oggetto di approfondimento successivi.

## **Indicazioni per il programma attuativo**

Il programma attuativo deve includere le seguenti attività:

### **A) Iniziative formative degli esperti della rete individuati a livello distrettuale**

- Predisposizione del programma didattico delle iniziative formative
- Gestione degli aspetti logistici e organizzativi inerenti gli incontri da realizzare nelle varie province
- Gestione delle attività di segreteria per la convocazione dei partecipanti in collaborazione con la regione e gli uffici individuati a livello locale
- Identificazione dei docenti,
- Condivisione coi docenti dei programmi e dei contenuti didattici
- Gestione degli aspetti amministrativi inerenti compensi e rimborsi spese
- Valutazione del gradimento delle iniziative
- Elaborazione e presentazione di strumenti didattici e di supporto all'attività delle equipe distrettuali che saranno messi a disposizione, fra cui:
  - Comunicazione divulgativa anche multilingue
  - Modulo di iscrizione
  - Questionario rilevazione conoscenza lingua
  - Questionario rilevazione competenze e conoscenze iniziali e finali
- Accompagnamento e supporto consulenziale ai membri delle equipe durante la fase di avvio dei percorsi di aggiornamento delle assistenti famigliari a livello locale

### **B) Promozione di percorsi di formazione per la funzione di tutoring domiciliare**

- Collaborazione alla ricognizione delle attività di formazione rivolte al tutoring domiciliare realizzate dagli ambiti distrettuale
- Organizzazione di iniziative formative, di aggiornamento e qualificazione in raccordo coi referenti territoriali e in collegamento alle esperienze già realizzate in alcuni distretti

### **C) Realizzazione di un supporto formativo aggiuntivo su tematica specifica**

- Trasposizione in filmati di animazioni comprensive di disegni animati e dialoghi (più traduzioni) di testi elaborati e forniti dalla regione su tematica specifica

### **D) Acquisto centralizzato di lettori DVD portatili e fissi**

- Gestione dell'acquisto unificato delle attrezzature necessarie da rendere disponibili nella quantità minima di 3-4 fissi e 1 portatile in tutti i distretti,
- Informazione sulle modalità di utilizzo, elaborazione di indicazioni per la regolamentazione dell'uso

Si prevede la presentazione, a cura del Comune di Modena, del programma attuativo di dettaglio entro un mese dalla data di approvazione del presente provvedimento. Tale programma definisce gli elementi contenuti nei punti precedenti e, dopo la validazione del competente servizio regionale, è attuato dal Comune di Modena entro il 31/5/2010. Nel programma in oggetto deve essere prevista una verifica intermedia dopo tre mesi dall'avvio sullo stato di attuazione. Il termine del 31/5/2010 può essere motivatamente posticipato dal competente servizio regionale, comunque non oltre il 31/08/2010.

## Indicazioni per la definizione delle iniziative di formazione degli esperti delle equipe distrettuali

---

### PIANIFICAZIONE OPERATIVA

---

#### N. partecipanti

Si stima una partecipazione complessiva alle iniziative di circa 450-500 persone, tenendo conto della composizione minima ipotizzata per le equipe distrettuali (6 professionalità) e garantendo le sostituzioni.

In considerazione dell'opportunità di prevedere "aule" gestibili e tali da consentire la partecipazione attiva di tutti, la numerosità non dovrebbe essere superiore a una cinquantina di persone.

#### N. di incontri e ore complessive

L'attività formativa, che prevede il coordinamento a livello di area vasta, sarà articolata a livello provinciale: il CTP (Centro Territoriale di Educazione Permanente) di Modena ha dato assicurazione di poter realizzare le iniziative formative nelle 9 province; il docente esperto sugli aspetti di comunicazione sarà reperito a livello provinciale.

Il percorso formativo è strutturato su 15 ore complessive, articolate in 3 giornate da 4 ore e in una giornata da 3 ore (follow up).

In totale, nell'ipotesi dell'articolazione provinciale, 9 sessioni da 4 giornate per complessivi 36 incontri.

In considerazione degli elementi innovativi dell'azione sperimentale promossa dalla Regione, il metodo proposto si avvale, quale momento fondamentale, dell'auto-formazione, mentre la fase in aula è finalizzata agli obiettivi di condivisione, approfondimento e accompagnamento. Pertanto la formazione degli esperti prevederà anche lo sviluppo della capacità di valorizzare i momenti di verifica, completare e arricchire le conoscenze acquisite dalle assistenti famigliari in autonomia, attraverso il confronto e l'apprendimento collettivo.

---

### PROGRAMMA FORMATIVO

---

Si prevede di organizzare un incontro generale a livello regionale di presentazione degli obiettivi, delle finalità e degli strumenti organizzativi e di supporto proposto a tutti i potenziali partecipanti all'attività formativa.

Con l'intervento formativo verranno sviluppati tre principali ambiti di contenuto:

#### A) Approccio metodologico-cognitivo

- L'educazione degli adulti: aspetti generali
  - i bisogni formativi degli adulti che rientrano in formazione
  - negoziazione del percorso formativo
- La formazione degli stranieri
  - Quadro comune europeo delle lingue: competenze linguistiche in ingresso
  - costruzione di un test linguistico per l'individuazione delle competenze

#### B) Approccio metodologico-didattico

- Il lavoro d'aula

- Contenuti e metodi
- La costruzione di unità didattiche utilizzando il DVD come supporto
- Criteri per la verifica degli apprendimenti
- L'attenzione all'aspetto relazionale
  - Strumenti di comunicazione e valorizzazione delle competenze di relazione
  
- C) Approccio all'aspetto socio-culturale
  - Differenze socio culturali nella relazione di aiuto
    - La relazione come strumento *trasversale* nell'intervento di cura
  - Strumenti di integrazione
  
- D) Follow up (da proporsi al termine della prima sperimentazione) rivolto agli esperti/docenti coinvolti nei percorsi di accompagnamento
  - Compilazione di un breve questionario
    - Valutazione del corso: individuazione degli aspetti critici, suggerimenti, gradimento
  - Definizione di un quadro di sintesi con indicazioni di miglioramento

---

#### DOCENTI

---

Per la prima parte del corso (punti A e B – prima parte) si è ottenuta la disponibilità del CTP di Modena che, mettendo a disposizione suoi docenti esperti, garantirà l'omogeneizzazione degli interventi formativi sugli aspetti metodologici.

Per la seconda parte (punto B – seconda parte - e C) si ritiene utile individuare (nei diversi territori provinciali) esperti nella formazione di adulti stranieri, a partire dai professionisti già conosciuti e coinvolti anche nelle iniziative specifiche dedicate a lavoratori stranieri. Sarà data particolare attenzione a docenti, consulenti, supervisor nell'area della relazione.

L'individuazione avverrà su proposta e in collaborazione di Modena – Formazione (Ente di formazione professionale accreditato con esperienza pluriennale nella formazione delle assistenti familiari individuato come supporto tecnico per questa azione di sviluppo).