

**PIANO OPERATIVO PER LA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI IN MATERIA DI SERVIZI ALLA PERSONA in attuazione dell'Accordo di programma per la realizzazione di interventi in materia di servizi alla persona, sottoscritto il 16/12/2010 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dalla Regione Emilia-Romagna**

**1. STRATEGIA ED OBIETTIVI SPECIFICI**

Il presente Piano prende a riferimento, oltre agli atti e documenti citati in premessa dell' Accordo, il quadro normativo regionale: la LR 5/2004, " Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati", e la LR 17/2005 "Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro". Esso condivide inoltre le finalità del "Programma 2009/2011 per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri", della LR 2/2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", del Piano sociale e sanitario regionale 2008-2010 approvato con Atto dell'assemblea Legislativa n. 175 del 22/5/2008. Esso condivide inoltre le finalità del Programma per l'avvio e per lo sviluppo del Fondo regionale per la non autosufficienza (DGR 509/07), in particolare , le "Linee di indirizzo per favorire la qualificazione e la regolarizzazione del lavoro di cura delle assistenti familiari nell'ambito delle azioni e degli interventi del FRNA" (Allegato 2 DGR 1206/07 "Fondo regionale non autosufficienza. Indirizzi attuativi della deliberazione G.R. 509/07").

Le attività di pertinenza dei Servizi per l'Impiego avranno a riferimento gli "standard essenziali delle prestazioni" che costituiscono l'impianto istituzionale di riferimento comune del sistema regionale dei servizi per il lavoro, definiti nella DG 1988/2009. Ai sensi del suddetto Accordo, qualora le Amministrazioni provinciali affidino parte dei servizi a soggetti esterni, autorizzati a livello nazionale, così come stabilito all'art. 4 del D.Lgs 276/2003 e ss.mm., o a livello regionale, così come stabilito all'art. 39 della LR 17/2005, le procedure di affidamento dell'incarico dovranno essere espletate entro il 24/11/2011.

**Obiettivi strategici**

Il Piano operativo per la realizzazione degli interventi in materia di servizi alla persona persegue due finalità che possono contribuire a rispondere a due sfide decisive: da una parte qualificare l'offerta di servizi di cura e di assistenza alla persona e alle famiglie migliorando l'integrazione nella rete dei servizi sociali e socio-sanitari, dall'altra favorire l'integrazione sociale e lavorativa di cittadini immigrati impegnati nei servizi socio assistenziali domiciliari, sostenendone la qualificazione nonché il regolare inserimento nel mercato del lavoro regionale, avviando al contempo misure di contrasto al lavoro sommerso.

## **Obiettivi operativi**

Le azioni del presente piano operativo sono finalizzate alla strutturazione di un sistema che da una parte agevoli l'incontro domanda/offerta di lavoro nell'ambito dei servizi di cura alla persona contribuendo al contrasto del lavoro sommerso, e dall'altra fornisca ai lavoratori e ai datori di lavoro informazioni e supporto nella instaurazione e gestione del rapporto di lavoro. Il tutto nell'ottica della semplificazione delle procedure di accesso al servizio da parte dei soggetti interessati.

Gli obiettivi che il costituendo sistema dovrà perseguire in modo integrato con le altre politiche regionali sono individuate nell' articolo 2 dell'Accordo:

- Migliorare la capacità di governance e di programmazione in materia di servizi alla persona;
- Migliorare l'efficacia delle reti dei servizi già esistenti nei territori di riferimento;
- Attivare percorsi di qualificazione professionale degli assistenti familiari;
- Favorire l'incrocio domanda/offerta di lavoro attraverso il coinvolgimento dei Servizi per l'Impiego, delle associazioni datoriali e del privato sociale, e dei soggetti autorizzati all'attività di intermediazione a livello nazionale, così come stabilito all'art. 4 del D.Lgs 276/2003 e ss.mm., o a livello regionale, così come stabilito all'art. 39 della LR 17/2005;
- Promuovere la crescita di un mercato del lavoro regolare.

Vista la complessità delle tematiche cui intende fornire risposte, e in linea con le indicazioni presenti nell'Accordo, le modalità di attuazione del presente Piano operativo, dovranno essere improntate alle seguenti linee guida:

- valorizzazione del ruolo degli attori già operanti sul territorio: Regione Emilia-Romagna (Lavoro-Formazione; Politiche sociali; Sanità), Province/SPI, Comuni, Privato sociale, Prefetture, OO.SS, soggetti autorizzati all'attività di intermediazione;
- Valorizzazione delle esperienze pilota e dei percorsi integrati già attivati in diversi territori;
- Sostenibilità, attraverso integrazione delle risorse e utilizzo degli strumenti già in essere (Consulta regionale per l'integrazione dei cittadini stranieri, protocolli e accordi già in essere...);
- Complementarietà degli strumenti e delle risorse dei vari soggetti, allo scopo di ottimizzare le risorse ed evitare sovrapposizioni.

Tale percorso sarà attuato in raccordo con il sistema di governance dei servizi sociali, sociosanitari e sanitari previsto ed implementato dal Piano sociale e sanitario regionale 2008-2010 e dovrà quindi trovare gli adeguati collegamenti e riscontri negli strumenti di programmazione in esso previsti, sia a livello di Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria (Atto di indirizzo triennale), sia a livello di ambito distrettuale (Piano triennale di zona per la salute e il benessere sociale e Piano attuativo annuale).

In particolare in relazione ai primi tre obiettivi a livello locale vanno previsti percorsi istituzionali per garantire la necessaria integrazione delle programmazioni di settore.

## **Soggetti coinvolti**

- Regione Emilia-Romagna,
- Amministrazioni provinciali,
- Comuni,
- Prefetture (Sportello Unico Immigrazione),
- Partì Sociali,
- Privato sociale.

## **2. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**

### **a) Governance istituzionale e concertazione sociale (attività a. art. 3 Accordo)**

La complessità del contesto nonché del sistema di azioni, unitamente agli elevati risultati attesi, richiede una metodologia d'intervento improntata alla condivisione istituzionale e alla concertazione sociale delle politiche, degli obiettivi e delle linee di intervento. In particolare sia le politiche per l'integrazione sociale e lavorativa dei cittadini stranieri immigrati sia gli interventi sul fronte della qualificazione dei servizi di cura alle famiglie richiedono il massimo dell'interazione e sinergia tra i vari attori coinvolti, nel rispetto del principio di sussidiarietà verticale ed orizzontale. Il metodo della concertazione e della integrazione delle politiche costituisce un assunto nelle modalità di intervento regionali e vanta in questo ambito una pluralità di strumenti già in essere che il presente Piano intende valorizzare ed integrare.

E' importante sottolineare infatti che, coerentemente con gli indirizzi regionali citati in premessa nell'ambito dell'approccio integrato promosso dal Fondo regionale per la non autosufficienza - FRNA, si richiama il significativo impegno dei territori sul tema: per i "Programmi distrettuali per la qualificazione e la regolarizzazione del lavoro di cura delle assistenti familiari" di cui alla DGR 1206/07, sono stati spesi nel 2009, 2,07 mln di Euro (considerando le risorse del FNF – Fondo Nazionale per la Famiglia, FRNA – Fondo regionale per la non autosufficienza e FNA – Fondo nazionale per le non autosufficienze, che prevedono una programmazione integrata a livello distrettuale).

Complessivamente, a livello regionale, nel 2009, sono state organizzate 138 iniziative di qualificazione e aggiornamento coinvolgendo 3.541 persone (+6% sul 2008) e sono stati attivati sul territorio regionale 83 punti di ascolto dedicati (+31).

Attraverso l'insieme delle azioni previste dai programmi in oggetto, sono state coinvolte complessivamente 14.200 persone (+86% rispetto all'anno precedente), a cui si aggiungono le situazioni in carico al servizio di assistenza domiciliare che prevedono un'attività di supervisione, affiancamento e tutoring del caregiver informale (assistente familiare privata e/o familiare che si prende cura della persona anziana e/o disabile al domicilio).

Relativamente all'utilizzo dell'FRNA, il sistema di Governance della Regione E-R. prevede che, fermi restando i criteri di riparto delle risorse finalizzati a garantire equità nella disponibilità finanziarie e la definizione degli elementi essenziali minimi da garantire uniformemente in tutti i territori attraverso

un'articolata rete dei servizi, delle opportunità e degli interventi per le persone anziane non autosufficienti, i disabili, le persone fragili e le loro famiglie, le scelte relative alle priorità di utilizzo delle risorse (programmate in modo integrato e non segmentato) siano assunte a livello locale in funzione dei bisogni della popolazione di riferimento e in modo concertato.

Fra gli elementi essenziali minimi della rete distrettuale è inclusa la garanzia del programma di emersione, regolarizzazione e qualificazione del lavoro delle assistenti famigliari che include lo svolgimento organizzato delle funzioni di ascolto e sostegno delle famiglie e delle assistenti familiari; informazioni e consulenze, formazione, aggiornamento e tutoring alle assistenti familiari, integrazione e sostegno al piano individuale assicurato da famiglia e assistente familiare.

Le azioni previste saranno quindi:

- Ø realizzazione di accordi e intese tra i soggetti istituzionali competenti, gli Enti locali, INPS, INAIL, Prefettura, Privato sociale, dei soggetti autorizzati allo svolgimento dei servizi di intermediazione, al fine di individuare le modalità di raccordo tra i diversi servizi che permettano di raggiungere il duplice obiettivo di semplificare le procedure di accesso ai servizi e la complementarietà nell'erogazione dei servizi stessi;
- Ø costituzione di gruppi di lavoro interistituzionali per garantire l'integrazione delle attività e dei servizi e per monitorare l'attività svolta.

#### **b) Qualificazione dei servizi (attività b. art. 3 Accordo)**

Nell'ambito dei servizi già attivi, nell'ottica della loro qualificazione, armonizzazione e integrazione, sarà opportuno procedere ad attività formative e di aggiornamento destinate agli operatori sulle varie tematiche collegate all'intermediazione nell'ambito dei servizi domiciliari di cura alla persona.

Le azioni previste sono:

- Ø Formazione/informazioni di primo livello sulle tematiche in oggetto per gli operatori dei CPI, dei Servizi sociali (Sportelli sociali, "Servizi assistenza anziani", ecc.) e dello Sportello Unico Immigrazione;
- Ø Formazione per il personale dedicato;
- Ø Gruppi di lavoro tecnici di operatori per la condivisione e disseminazione delle informazioni tra i diversi servizi coinvolti, anche al fine di definire modalità condivise di collaborazione tra servizi per l'impiego e servizi sociali e sociosanitari territoriali (Uffici di Piano).

#### **c) Incrocio domanda/offerta di lavoro ed emersione del lavoro sommerso (attività c. art. 3 Accordo)**

Nel sistema regionale dei servizi per il lavoro e delle sue funzioni, come delineato al Capo VI della LR 17/05, un ruolo di primo piano compete all'area

relativa alla mediazione domanda/offerta di lavoro. Nell'ottica del potenziamento dei SPI, in linea con la definizione delle prestazioni e standard di servizio effettuata con la DG 1988/2009, una linea strategica di collaborazione tra Regione Emilia-Romagna e Province concerne la maggiore integrazione tra Province e Comuni sulle Politiche Sociali con l'obiettivo di agire più efficacemente sull'inserimento lavorativo di alcuni target particolarmente deboli. Nell'ambito della collaborazione familiare siamo in presenza di target particolari sia per quanto riguarda i lavoratori (di solito extra-comunitari o neocomunitari, spesso presenti irregolarmente sul nostro territorio, e quindi "multiproblematici" e in misura ridotta anche donne italiane svantaggiate che faticano a rientrare nel mondo del lavoro), sia per quanto riguarda i datori di lavoro (le famiglie di persone anziane e/o disabili, che non sono attrezzate né nel reperimento della figura necessaria né nella gestione del rapporto di lavoro).

Poiché sia la domanda che l'offerta di lavoro nell'ambito del lavoro domestico di sostegno al bisogno familiare sono consistenti e il settore della collaborazione familiare è uno dei primi motivi di regolarizzazione per stranieri extracomunitari, è evidente la necessità di mettere a sistema, su tutto il territorio regionale, i dispositivi già sperimentati in diversi progetti.

Poiché le comunicazioni obbligatorie di attivazione del rapporto di lavoro domestico non avvengono attraverso il Servizio di comunicazioni obbligatorie SARE, ma vengono effettuate direttamente all'INPS, ai fini dell'emersione del lavoro sommerso e del monitoraggio dei dati relativi a tale tipologia di rapporto di lavoro, sarà necessario acquisire i dati relativi dall'INPS.

Le azioni previste saranno quindi:

- Ø Ricognizione e messa a sistema, su tutto il territorio regionale, dei dispositivi e degli strumenti attivati tramite progetti sperimentali nelle diverse Province;
- Ø Costruzione di uno standard comunicativo che permetta la condivisione delle informazioni tra i diversi soggetti coinvolti: CPI, dei Servizi sociali (Sportelli sociali, "Servizi assistenza anziani", ecc.) e dello Sportello Unico Immigrazione;
- Ø Acquisizione dei dati INPS sulle comunicazioni di attivazione di rapporto di lavoro domestico;
- Ø Attività di mediazione d/o, come declinata negli standard delle prestazioni (DG 1988/09);

**d) Servizi di supporto per lavoratori e famiglie (attività d., f. art. 3 Accordo)**

A livello regionale sono già stati attivati a cura di diversi soggetti istituzionali, in maniera autonoma o nell'ambito di differenti modalità di collaborazione, sia servizi a favore delle famiglie di anziani e/o disabili che necessitano di servizi socio-assistenziali domiciliari che dei lavoratori immigrati. Sono state inoltre siglate intese e attivati progetti volti a favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro nell'ambito dell'assistenza familiare. Sarà quindi opportuno da una parte mettere a sistema le esperienze che si qualificano come buone pratiche,

dall'altra ricondurre le attività già in essere a un sistema unitario che preveda la condivisione delle informazioni e la valorizzazione e non sovrapposizione dei servizi operanti sul territorio. In questo modo è possibile fornire servizi più qualificati tramite razionalizzazione e il coordinamento delle risorse, e pervenire a una semplificazione delle procedure di accesso al servizio da parte dei soggetti interessati. Si procederà quindi a una ricognizione delle prestazioni offerte da ciascuno degli attori coinvolti nell'erogazione di servizi a favore sia dei lavoratori che delle famiglie e delle esperienze che si qualificano come buone pratiche.

Le azioni previste sono:

- Ø ricognizione dei servizi in essere e delle buone pratiche;
- Ø azioni di coordinamento tra i diversi soggetti che erogano servizi a favore delle famiglie di anziani e/o disabili che necessitano di servizi socio-assistenziali domiciliari e dei lavoratori interessati per la messa a regime del sistema integrato dei servizi;
- Ø aggiornamento della mappa dei servizi e del materiale informativo cartaceo e online sui servizi offerti, la loro collocazione sul territorio, e su contrattualistica, regolarizzazione del soggiorno in Italia, rapporto di lavoro, ecc.;
- Ø all'interno dei CPI: servizio dedicato di informazione, assistenza, supporto e consulenza alle famiglie e alle assistenti familiari su contrattualistica, regolarizzazione del soggiorno in Italia, rapporto di lavoro, ecc., strutturato secondo gli standard individuati con DG 1988/2009;
- Ø monitoraggio dell'andamento del rapporto di lavoro a cura dei Servizi sociali comunali;
- Ø campagna di pubblicizzazione e diffusione del sistema integrato di servizi.

#### **e) Qualificazione professionale (attività g. art. 3 Accordo)**

Nella DG 1988/2009, che definisce gli "standard essenziali delle prestazioni" dei SPI, viene prevista la nuova prestazione di "formalizzazione e certificazione delle competenze". Al fine di valorizzarne la professionalità acquisita e consentirne lo sviluppo professionale, agli assistenti familiari verrà data l'opportunità avere formalizzate le capacità e conoscenze acquisite nel corso della loro esperienza lavorativa.

Le azioni previste sono:

- Ø Informazioni ai lavoratori, tramite materiale cartaceo e online, sulla possibilità di vedere formalizzate le competenze/capacità acquisite;
- Ø Consulenza individuale e accompagnamento nel processo di formalizzazione;
- Ø Servizio di formalizzazione.