



# **Il supporto dei servizi di informazione e consulenza per il caregiver familiare e professionale nell'ottica della ricomposizione delle risorse**

**Carla Piersanti**



# L'esperienza del servizio **CuraMi** **Per assistenti familiari e famiglie di Milano**

**DA FEBBRAIO 2014 ad AGOSTO 2016 HANNO AVUTO ACCESSO:**

**Oltre 8000 Famiglie per analisi del bisogno**

**Oltre 3500 Assistenti Familiari per bilancio delle competenze ed analisi del profilo professionale**

**SONO STATI EFFETTUATI:**

**23.800 colloqui informativi con Assistenti (tel. o allo sportello)**

**22.500 colloqui informativi con Famiglie (tel. o allo sportello)**

**ABBIAMO FORMATO:**

**280 Assistenti familiari con i percorsi base**

**300 Assistenti familiari con i percorsi specialistici in collaborazione con strutture sanitarie e di cura**

**GRAZIE ALLE OLTRE 100 Visite domiciliari, effettuate su tutte le zone di Milano, abbiamo:**

- **Monitorato la relazione assistente-assistito- famiglia**
- **Offerto consulenza e supporto alla famiglia e all'assistente**
  - **Monitorato l'ambiente e condizioni di lavoro**



# L'esperienza del servizio CuraMi Per assistenti familiari e famiglie di Milano

## IL SISTEMA DI MESSA IN RETE

**12.000** Assistenti familiari censite in Banca Dati

**4.000** Famiglie censite in Banca Dati

**200** soggetti erogatori di servizi di cui:

**60** per informazione e consulenza

**15** per formalizzare il contratto e pratiche amministrative

**25** per la formazione

**80** per servizi auto-mutuo aiuto, associazioni e terzo settore

**20** per servizi di vicinato, condomini



Dei circa 1000 contratti formalizzati, le richieste sono state per

**NON AUTOSUFFICIENTI - Patologie:**

- 35% Demenza e Alzheimer
- 29% Fisico, motorio, ictus
  - 9% Oncologico
  - 6% Allettati
  - 5% Psichiatrici
  - 4% Parkinson
- 3% SLA, Paraplegia

**AUTOSUFFICIENTI: 7% (aiuto in casa, compagnia)**



Un insieme di servizi a disposizione non solo delle famiglie, ma anche degli operatori che trovano un'equipe ed un luogo di ascolto ed incontro.

In attuazione a quanto definito dal **Piano di Sviluppo del Welfare** del Comune di Milano, il servizio si pone come:

- **polo di riferimento** per raccogliere dati relativi alla quantità e qualità del fenomeno assistenti familiari con relativa mappatura degli stakeholder formali ed informali;
- promotore dello sviluppo del **sistema di governance** e facilitatore del flusso di informazioni tra l'Amministrazione Comunale e le realtà territoriali;
- Ricompositore e facilitatore delle relazioni tra servizi impegnati nell'assistenza familiare e domiciliare;
- fautore della **formazione e crescita professionale** dei **care giver**;
- volano per la nascita di **nuove prassi e sperimentazioni** (es. l'assistente condominiale);
- sostenitore di **piattaforme** di incontro tra domanda e offerta nel mercato della cura, capaci di spezzare il modello in essere, basato sul care giver individuale, scarsamente professionalizzato, senza connessione con la rete dei servizi e tendenzialmente in "grigio" e mal pagato.





## OBIETTIVI DEL SERVIZIO CHE COINVOLGONO GLI OPERATORI ASSISTENTI FAMILIARI:

- ✓ **Coinvolgere nella rete** da 5.000 a 15.000 operatori nel quadriennio 2014-2017, anche attraverso gli stakeholder
- ✓ **Avviare al servizio**, tramite lo sportello, da 1.000 a 1.500 operatori
- ✓ Erogare servizi di **orientamento e preselezione**
- ✓ Rilevare le **competenze** (linguistiche, tecniche, culinarie, gestionali, relazionali) e valutare l'idoneità
- ✓ Compilare una scheda dettagliata a disposizione di tutti i **partners** tramite accordo di programma
- ✓ **Formare** tramite proposte specifiche volte a colmare le lacune individuate al fine di qualificare maggiormente il lavoro di cura
- ✓ Informare sul **contratto**
- ✓ Supportare l'**inserimento in famiglia**
- ✓ **Monitorare** in itinere (a campione)



## OBIETTIVI DEL SERVIZIO CHE COINVOLGONO LE FAMIGLIE:

- ✓ Aiutare le famiglie che si trovano in una **situazione di difficoltà**
- ✓ Effettuare un'approfondita **analisi del bisogno**, tramite colloqui conoscitivi e informativi, per individuare i bisogni di assistenza, le caratteristiche della persona da assistere, gli orari previsti, le caratteristiche del lavoratore richiesto
- ✓ Assicurare **Consulenza** contrattualistica e accompagnamento alle pratiche amministrative (anche tramite i partner)
- ✓ Sviluppare un adeguato **orientamento** alla **formazione** (anche tramite i partners)
- ✓ Supportare nell'**inserimento** dell'assistente in **famiglia**
- ✓ Effettuare un **monitoraggio** in itinere (a campione)



## ACCOGLIENZA E ANALISI DEL BISOGNO

Spieghiamo come  
funziona il servizio  
di selezione di  
un'assistente familiare

↓

ASSISTENTE ANZIANI/DISABILI  
BABY SITTER  
COLF

Servizio informativo  
e di orientamento

Contributi economici

Altri servizi territoriali

↓

Titoli sociali

Voucher baby-sitter

Invalidità/Accompagnamento

↓

Centri diurni

CMA

RSA





## **DALL' ASCOLTO DELLE FAMIGLIE E DEGLI OPERATORI PREVALE:**

- L'assenza di uno specifico unico luogo istituzionale di riferimento;
- La difficoltà di fruire dei vantaggi amministrativi, economici e fiscali e delle informazioni per reperirli;
- La difficoltà a conoscere l'insieme complessivo degli strumenti a favore dell'impiego di assistenti familiari;
  - La difficoltà a reperire personale qualificato e certificato;
  - La difficoltà a disporre di servizi di supporto amministrativo;
  - La propensione all'utilizzo di forme irregolari di impiego;
    - L'impossibilità di gestione del turn over operatori;
- L'assenza servizi accessori di supporto (solievo, sostituzioni, etc.)



## QUESTO SI TRADUCE IN BISOGNO DI SERVIZI QUALI:

### Scambio Esperienze

Confronto con altri familiari care giver per incontri di auto mutuo aiuto, spesso organizzati **dagli Enti Locali o da associazioni di volontariato o da associazioni di familiari di portatori di handicap**

### Sollievo

Sostituzione temporanea del care giver ordinario, per alcune ore durante la giornata o la settimana.

Servizi offerti dagli **Enti Locali o, a pagamento, da Cooperative Sociali o Agenzie di lavoro.**

### Formazione

Competenze di base per attività di care giving attraverso specifiche attività formative, a cura di **Enti Locali o Agenzie di formazione specializzate** anche con l'ausilio di strumenti di formazione multimediale e on line.

### Supporto Psicologico

il 16% si sente esausto; il 26% il peso emotivo del loro compito; il 13% vive una profonda frustrazione o; il 22% arriva a fine giornata spaventato dal timore di non essere in grado.



### **Info su servizi, agevolazioni, aiuti economici**

Informazioni sui servizi di supporto, contributi economici, agevolazioni, permessi. Servizi erogati da Enti di Patronato

#### **Servizi di Assistenza familiare**

Fornitura di servizi di assistenza familiare a domicilio a cura di Soggetti specializzati (Cooperative sociali, Agenzie di lavoro, etc.).

#### **Servizi di intermediazione**

Servizi per la “selezione” di assistente familiare qualificata, a cura di Enti Locali, Enti di Patronato e Agenzie di Lavoro specializzate.

#### **Assistenza Amministrativa**

Servizi di assistenza amministrativa per la gestione del rapporto diretto di lavoro domestico, a cura di CAF e Consulenti del lavoro.

I CAF e i Consulenti del lavoro valorizzano, inoltre, i vantaggi e le agevolazioni fiscali connesse al lavoro domestico.



## **E' IMPORTANTE LAVORARE MOLTO PER IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER** nella costruzione della risposta ai bisogni

- ✓ **Servizi del Comune** (CMA, Portieri Sociali, CDI, RSA, Comunità Alloggio, Consigli di Zona, etc)
- ✓ **Servizi sanitari** pubblici ed altri soggetti che erogano Servizi Sociosanitari
- ✓ Soggetti che svolgono **attività di incrocio domanda e offerta**, autorizzati a fornire servizi al lavoro
- ✓ **Organizzazioni del Terzo settore e** soggetti che erogano servizi o svolgono attività associative a favore di persone o famiglie bisognose di servizi assistenziali
- ✓ **Alzheimer Caffè**
- ✓ Soggetti che svolgono **attività di formazione** accreditati dalla Regione
- ✓ **Aziende e fondazioni**, anche bancarie, per progetti di conciliazione, per servizi specializzati



## Il Modello di Servizio di riferimento

Famiglie

Assistenti  
Familiari

DOMANDA

Stakeholder  
Istituzionali

Enti e  
Associazioni

### ACCESSO

Percorso di mappatura e accesso alla RETE per Famiglie e Assistenti familiari con attività di counseling, analisi del bisogno e valutazione delle competenze. L'accesso sarà fisico, telefonico e anche tramite il sito web anche per gli Stakeholder, Enti e Associazioni attraverso la piattaforma tecnologica.

### GESTIONE

A seguito della finalizzazione dell'accesso e scelta (famiglia e assistente), lo sportello si propone di gestire attivamente il rapporto rendendo disponibili una serie di servizi (es. servizi paghe e contributi, assistenza fiscale, sostituzioni, etc).

### FORMAZIONE

L'offerta formativa sviluppata è rivolta sia alle assistenti familiari, sia alle famiglie in modo da garantire un adeguato trasferimento di conoscenze, competenze e capacità in relazione agli eventuali gap riscontrati.

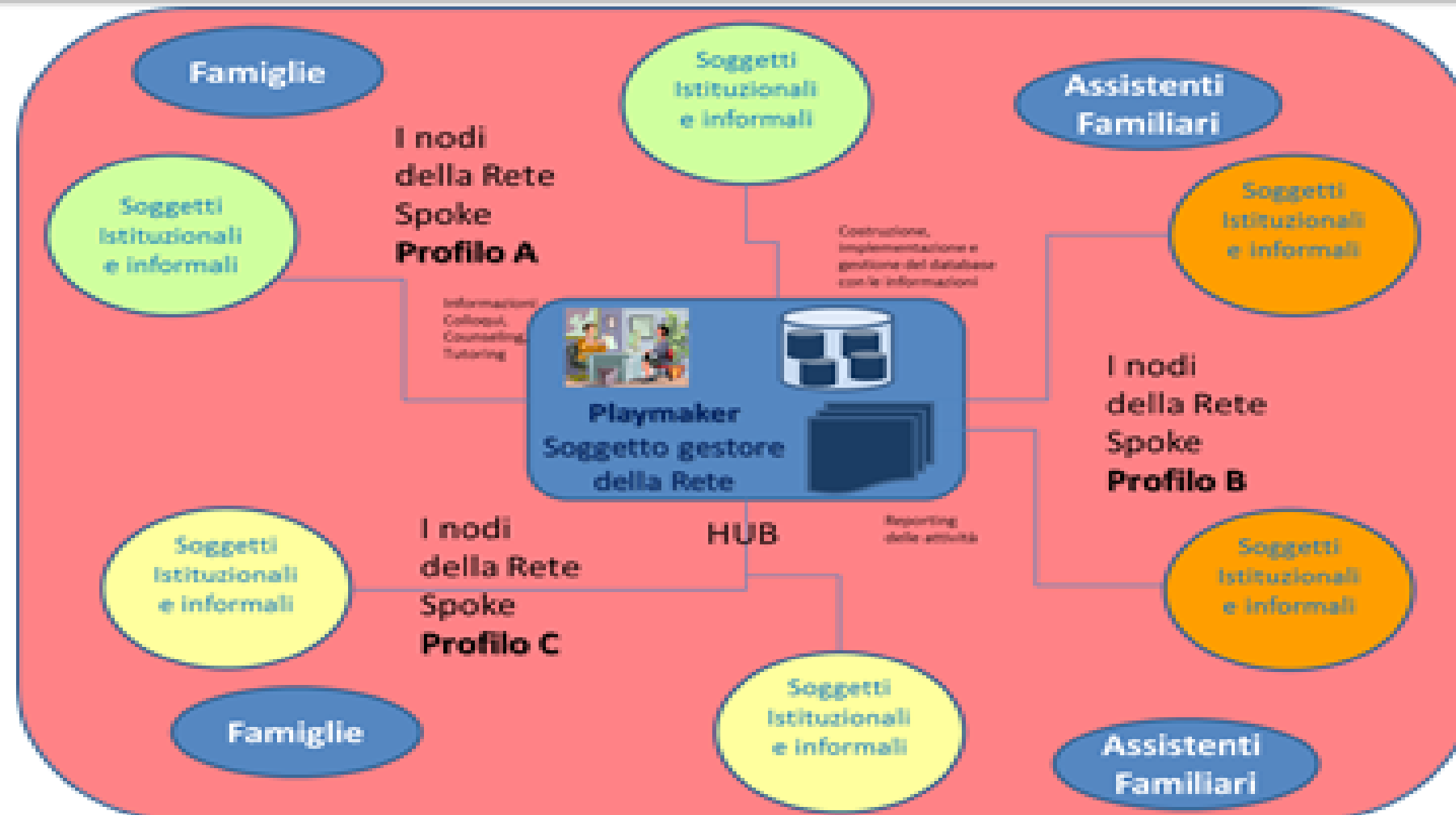
### SERVIZI INNOVATIVI

Saranno sviluppati, attraverso i diversi partner, ed in relazione ai fabbisogni della domanda, servizi innovativi a supporto della gestione del rapporto tra famiglie e assistenti familiari





## Il Modello di Cooperazione



La strutturazione della Piattaforma consente di definire le regole, organizzare e gestire le relazioni tra il gestore (lo Sportello) ed i nodi della rete (tutti i soggetti pubblici e privati che sono portatori di interesse rispetto al tema dell'assistenza presso il domicilio di anziani, portatori di disabilità e bambini) pensando ad una profilazione dei soggetti che consenta di differenziare, per tipologia, le abilitazioni, in termini di autorizzazioni alle attività che ognuno può svolgere nella rete, utilizzando la piattaforma web.



## STRUMENTO A DISPOSIZIONE SIA DELLE FAMIGLIE CHE DEGLI OPERATORI

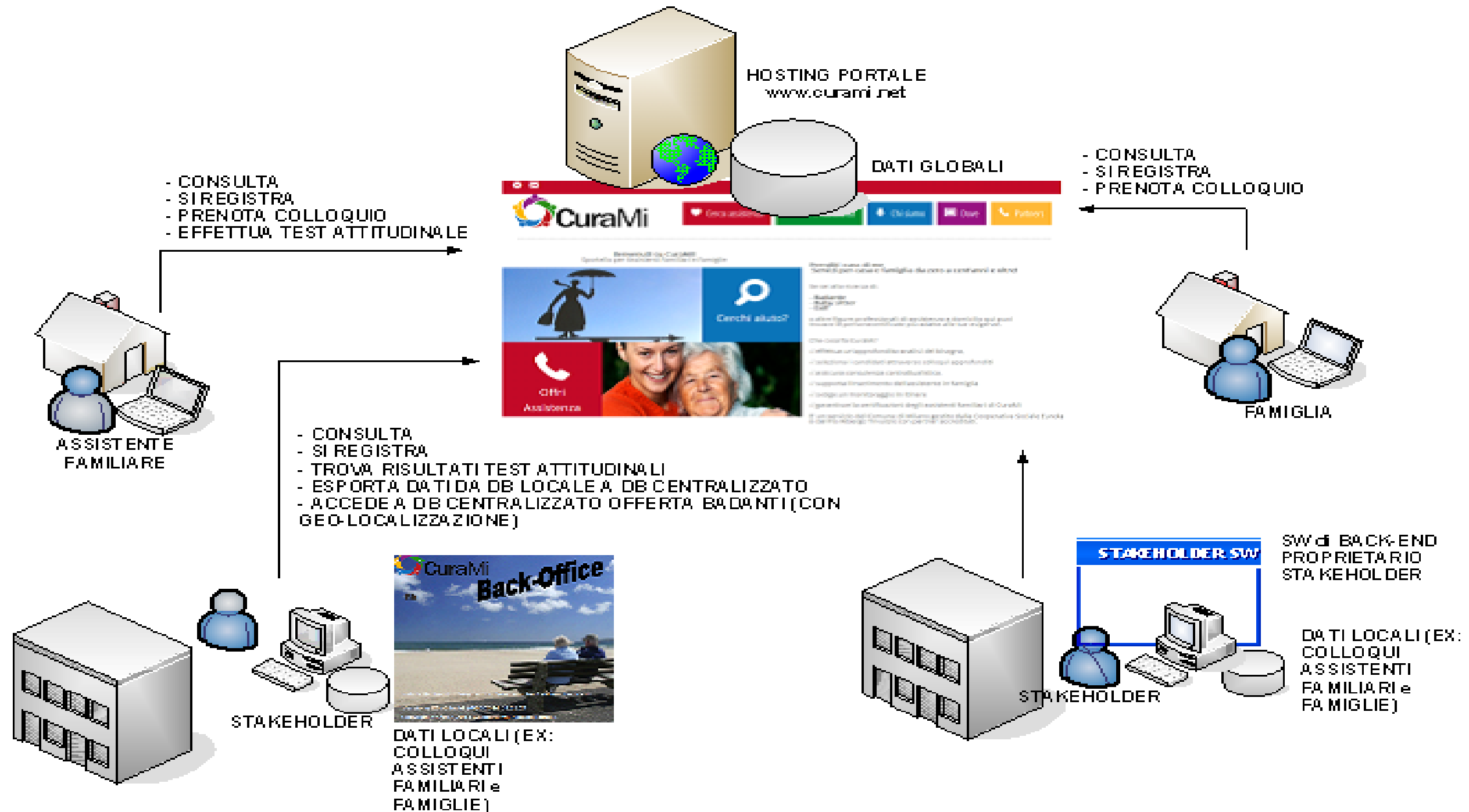
### Il portale CURAMI.NET

nasce per soddisfare i seguenti requisiti principali:

1. Sito internet “**vetrina**” del servizio. In esso si potranno quindi trovare informazioni utili a possibili utenti del servizio (siano essi Assistenti Familiari Famiglie) quali orari, numeri di telefono, servizi offerti, procedure, ...
2. Sito utilizzabile da **potenziali utenti** (previa registrazione) per richiedere un colloquio presso lo sportello badanti del PAT (agenda elettronica on-line).
3. Sito utilizzabile da **candidate Assistenti Familiari** (previa registrazione e a valle di un primo colloquio) per eseguire un test di certificazione delle competenze (chiamato CuraMiTest). I risultati del test saranno memorizzati nel database per successiva interrogazione da parte degli stakeholders.
4. Sito utilizzabile dagli **STAKEHOLDER** (previa registrazione e abilitazione) per trasferire dati dai database locali al database centralizzato,



**ARCHITETTURA DI RETE**





**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**