



Progetto di formazione professionale
Assistente domiciliare

Report finale



Il progetto "Assistente domiciliare", promosso ed attuato dal BASEFOR Basilicata Servizi Formativi, si è proposto di sviluppare un valido modello di sviluppo di competenze professionali nel settore sociale collegando direttamente il processo formativo al mercato del lavoro di riferimento.

L'iniziativa è stata sviluppata in relazione ad un target in possesso di un titolo tecnico (diploma dei servizi sociali) al fine di costruire, per le allieve, una modalità sistemica di accrescimento di competenze connesse all'esercizio di un profilo professionale tecnico quale è quello dell'assistente domiciliare.

Al tempo stesso il progetto ha permesso di definire un processo di pre-selezione aziendale finalizzato a garantire un inserimento mirato e stabile nel ciclo produttivo dei servizi della coop. Sociale "Lilith", partner del progetto.

A tal fine l'attività è stata condotta assecondando i seguenti criteri:

- ? sviluppo organico di **servizi finalizzati alle diverse fasi dell'inserimento lavorativo in azienda** (definizione delle soluzioni di informazione e coinvolgimento dei partecipanti, accreditamento dei processi di selezione, training on job in alternanza alla formazione d'aula, sistema di preaccertamento dei fabbisogni espressi dalle parti interessate - cliente utente, cliente committente, mercato del lavoro - assistenza all'inserimento, assistenza al ricerca attiva del lavoro);
- ? **sistema di azioni articolato per livelli**. Il primo riguarda il sistema di Gestione per la Qualità (il cui obiettivo è di mettere a disposizione delle aziende committenti un modello di selezione mirata dei partecipanti). Il secondo riguarda il sistema di simulazione (il cui obiettivo è di finalizzare la formazione al training on job). Il terzo riguarda il sistema di inserimento ed accompagnamento al lavoro (il cui obiettivo è di aiutare i partecipanti ad valorizzare le proprie competenze per la migliore collocazione all'interno del mercato del lavoro);

- ? attivazione di **una rete territoriale**, promossa e coordinata dal Basefor per il ricorso ad un bacino di offerta di lavoro qualificata e l'attivazione di processi collaborativi sinergici

Nelle pagine seguenti si riportano in maniera sintetica gli elementi descrittivi e caratterizzanti il progetto.

Le attività

Il progetto "Assistente domiciliare" ha trovato svolgimento attraverso un'alternanza di fasi finalizzate a sviluppare un sistema di interventi capace di garantire la massima assistenza formativa sia agli allievi che alle aziende partner coinvolte.

Tale processo operativo è stato posto in esecuzione attraverso le seguenti fasi:

1a – Progettazione preliminare / 1b - Pianificazione a seguito di approvazione

Sono state realizzate le seguenti attività:

- ✍ Analisi dei compiti professionali connessi all'occupazione dei destinatari e definizione delle competenze con il concorso delle imprese interessate (riconoscibilità delle competenze).
- ✍ Verifica dell'idea progettuale, delle specifiche tecniche del progetto con i soggetti della committenza e gli attori coinvolti
- ✍ Verifica del progetto da parte delle imprese interessate
- ✍ Progettazione di dettaglio e pianificazione attività, interventi di contesto, risorse, etc.

2a – Pubblicità e Informazione

Sono state realizzate:

- ✍ informazione e pubblicizzazione, con la scelta di una comunicazione che miri alla intercettazione della offerta di lavoro più adeguata al profilo professionale da formare;
- ✍ definizione della tempistica e delle modalità di adesione (oltre agli strumenti comunicativi classici sono state sperimentate modalità multimediali, in linea con la scelta di costruire nuove strategie di partecipazione e coinvolgimento);
- ✍ costituzione del team di gestione dell'attività di selezione;
- ✍ definizione degli strumenti (test e/o questionari) di raccolta delle caratteristiche caratteriali, affettive, relazionali e professionali di ciascun candidato all'inserimento lavorativo;

2b – Selezione partecipanti

Ha trovato svolgimento attraverso:

- ✍ analisi dei requisiti di ingresso e della complessiva validità della domanda di partecipazione
- ✍ pubblicazione della graduatoria dei convocati alla selezione
- ✍ convocazione alla prova scritta (prima parte della selezione) – somministrazione delle prove a risposta sintetica
- ✍ convocazione alla prova orale – sostenimento del colloquio di selezione
- ✍ elaborazione graduatorie e pubblicazione presso le sedi dei soggetti coinvolti e i Centri per l'Impiego

3a – Formazione personale dipendente sul contenuto del progetto

Finalizzata a migliorare la “customer care” dell’ente di formazione, laddove per cliente si intende ogni parte interessata (Cliente committente, Cliente utente, Mercato del lavoro) è stata condotta con la collaborazione di partners qualificati nel campo della progettazione e realizzazione di Sistemi di Gestione Aziendale e della Formazione specifica sui temi della Sicurezza, Qualità ed Ambiente.

3b – Bench-marking

L’attività ha permesso di ottimizzare il percorso formativo del proprio personale con interventi di formazione/azione realizzate in collaborazione con aziende leader nel campo specifico della selezione del personale

4a – Analisi, ricerca, promozione

L’attività, finalizzata a svolgere una indagine sul settore di riferimento al fine di cogliere gli aspetti salienti delle condizioni del mercato del lavoro, ha sviluppato:

- ✍ standardizzazione delle procedure di lettura della domanda di lavoro
- ✍ analisi dei fabbisogni di settore delle aziende contattate, rappresentative della situazione regionale e extraregionale
- ✍ report dell’efficacia dell’accrescimento di occupabilità

4b – Analisi delle situazioni di lavoro, dei compiti, delle competenze

La fase operativa ha permesso di raggiungere:

- ✍ la standardizzazione delle procedure di lettura delle situazioni lavorative in azienda
- ✍ la definizione dei profili professionali attraverso la costruzione di un “Mansionario aziendale”
- ✍ la produzione di report sui contenuti della azione di bilancio

5a – Formazione orientativa

Ha trovato esecuzione affrontando diverse aree operative (la conoscenza di sé, la conoscenza dell'ambiente di lavoro, la sperimentazione sul campo, il patto formativo e la FAD). L'attività, che si è avvalsa anche di una workstation multimediale (postazione informatica multitask con collegamento Web), ha permesso di preparare i partecipanti al percorso formativo per la determinazione della figura professionale di uscita.

5b – Bilancio iniziale di competenza

Al fine di sviluppare un percorso formativo che sia il più possibile personalizzato, la fase ha permesso di:

- ⊗ identificare e ricostruire l'insieme di conoscenze, abilità e risorse psico-sociali in possesso del partecipante
- ⊗ analizzare e valorizzare sia le competenze maturate che i meccanismi e i processi che presiedono e sostengono l'acquisizione di tali competenze da parte del soggetto in relazione agli ambienti formativi e lavorativi
- ⊗ favorire il confronto tra risorse possedute e opportunità offerte dal contesto, allo scopo di individuare le risorse "spendibili" e/o potenziare e mettere a fuoco le competenze "trasferibili"

6a – Formazione professionale - 6b – Stage e visite didattiche

Il percorso è stato organizzato in modo tale da far corrispondere a ciascun momento formativo teorico una fase applicativa che dovrà consentire di rafforzare la somministrazione di concetti e nozioni grazie all'evidenza dell'esemplificazione pratica dei contenuti della formazione. L'attività formativa ha avuto la durata di 400 ore (in seguito si riporta dettaglio) integrata da n° 80 ore di sperimentazione sul campo presso due cooperative sociali, attività adeguatamente supportata da personale addetto alle funzioni di tutoring (organizzativo ed aziendale).

7a – Promozione dell'occupazione (tutoring primo inserimento - tutoring per l'auto-impiego)

Il tutoring di primo impiego è stato rivolto ai formati assunti, quindi ha avuto esecuzione presso la sede operativa dell'azienda committente, nei tempi previsti dal bando (80 gg. dalla conclusione delle attività formative) e si è svolto grazie all'utilizzo della risorsa telematica, anche se erano disponibili incontri "on demand" tra i consulente di organizzazione, con esperienza della gestione delle risorse umane, i neoassunti e il responsabile risorse umane dell'azienda. In alternativa, sempre nelle forme della teleassistenza, poteva trovare esecuzione l'attività di tutoring all'autoimpiego rivolta ai formati che non avevano raggiunto accordi di assunzione/rapporto di lavoro dipendente con le aziende committenti della proposta progettuale

8a – Controllo e valutazione in itinere del progetto

Il progetto ha previsto una specifica azione di monitoraggio delle attività che attraverso la rilevazione, l'analisi e il controllo di alcuni indicatori (*qualitativi e quantitativi*) ha condotto al raggiungimento di tre distinti obiettivi:

- ✍ in prima istanza i dati raccolti sono stati comunicati in tempo reale al gruppo di controllo, valutazione e pilotaggio del progetto per permettere la ridefinizione, ripianificazione e revisione in itinere delle attività progettuali in corso d'opera (feed back immediato), permettendo di correggere eventuali scostamenti dagli obiettivi del progetto;
- ✍ in secondo luogo, il monitoraggio (*nonché la valutazione dei risultati, descritta nella sezione seguente*), ha consentito di standardizzare le procedure di customer care;
- ✍ in ultimo, la rilevazione e raccolta sistematica di questi indicatori ha permesso di pervenire alla definizione, al termine del progetto, di un quadro completo di valori da analizzare e interpretare per la valutazione finale dei risultati conseguiti dal progetto.

Le attività di monitoraggio del progetto sono riconducibili a due ambiti distinti:

- ✍ la valutazione di processo, ossia dell'efficienza del progetto rispetto agli obiettivi dichiarati.
- ✍ la valutazione dell'efficacia dell'azione di trasferimento di know-how.

8b – Valutazione finale e diffusione risultati

Rispetto al progetto nel suo complesso l'attività di valutazione ha permesso di fornire elementi di misurazione rispetto a:

- ⌘ la funzionalità della formazione quale strumento motivazionale/preselettivo, allo scopo di effettuare misurazioni sull'efficacia del progetto;
- ⌘ la conformità agli standard dettati dal Sistema di Gestione per la Qualità, quale elemento distintivo della logica che sottende alla proposta progettuale;
- ⌘ la spendibilità del bilancio di competenze nella ricerca attiva del lavoro, modello di autovalorizzazione delle competenze, in grado di "suggerire" percorsi alternativi all'inserimento nell'azienda committente attraverso assunzione
- ⌘ la coerenza degli obiettivi individuali con le attese aziendali (placement mirato), nonché percentuale di rapporti atipici e/o di collaborazione attivati con le azioni di tutoring all'autoimpiego
- ⌘ l'aderenza tra fabbisogno aziendale di competenze specifiche e livelli di performance degli allievi neoassunti quale misurazione della trasferibilità del know how derivante dall'esperienza di gestione e implementazione di progetti con finalità di occupazione diretta.

Relativamente ai criteri di valutazione dei risultati formativi si è tenuto conto della natura essenzialmente "Tecnico-specialistico" della figura professionale di riferimento e, quindi, della necessità di verificare sul campo l'apprendimento e l'assimilazione dei contenuti della formazione. La capacità di partecipare ai processi lavorativi di riferimento, assumere le conseguenti responsabilità ed interloquire con il personale coinvolto nei medesimi processi in maniera adeguata è stata rilevata mediante la definizione del mansionario aziendale sviluppato nel progetto.

La diffusione dei risultati è avvenuta attraverso i canali che hanno supportato tutto l'evolversi del progetto:

- ⌘ rete Internet e pubblicazione su WEB;
- ⌘ pubblicazione di rapporto finale attestante la qualità processo formativo
- ⌘ direct mailing a tutti i partner di progetto, nonché alle parti coinvolte in fase di implementazione.

Gli attori

Basefor Basilicata Servizi Formativi, ente promotore ed attuatore del progetto, è stato responsabile di tutte le fasi di attuazione delle attività formative. Basefor, ente di formazione di emanazione della Lega della Cooperative di Basilicata, in

quanto Agenzia di promozione di lavoro e di impresa , riconosciuta con Decreto del 24/02/98 del Ministero del Lavoro, ha prestato consulenza tecnico-progettuale alla maggior parte dei Comuni, Comunità Montane ed AASSLL che in Basilicata si sono proposti come enti utilizzatori di lavoratori socialmente utili ed impegnati in progetti L.P.U.. L'esperienza dei P.I.C. I° e II° fase ha consentito, di consolidare relazioni sistematiche con associazioni di categoria, operatori del servizio sanitario nazionale e strutture periferiche del Ministero di Grazia e Giustizia (rispettivamente Youthstart-Horizon-Integra).

Basefor ha inoltre collaborato con i GAL COSVEL e le MACINE ed ha consolidato relazioni nell'ambito delle organizzazioni di categoria del mondo agricolo e con le comunità montane.

Con gli interventi formativi realizzati nell'ambito del PASS, a supporto dei processi di riforma dei servizi per l'impiego, si è sviluppata la collaborazione con la Provincia di Potenza e le strutture periferiche del Ministero del Lavoro (Centri Territoriali per l'Impiego).

Le sperimentazioni I.F.T.S. 1999/2000 e 2000/2001, nell'ambito delle quali Basefor è titolare di due progetti, sono state realizzate in associazioni temporanee di scopo con L'Istituto Tecnico "Leonardo da Vinci" di Potenza, le Università di Padova e quella della Basilicata, il Consorzio delle Cooperative Sociali Horus e la società di servizi Speha Fresia Soc. Coop. a r.l. di Roma.

La **Cooperativa Sociale LILITH** è stata il partner principale del progetto ed ha partecipato attivamente sia nella fase di formazione (disponibilità per stage, collaborazione in sede di elaborazione didattica, ecc) sia nelle fasi di orientamento e valutazione. La cooperativa ha inoltre fornito disponibilità all'assorbimento di n° 10 formandi nel proprio organico ed, alla fine del progetto, ha provveduto ad integrare le allieve formate nella propria compagine operativa.

La cooperativa Lilith è una delle prime cooperative sociali costituite in Basilicata. Occupa un ruolo leader nel settore e svolge un'importante azione di sperimentazione di azioni ed interventi nell'ambito dei servizi di aiuto alla persona. Gli ambiti di intervento nei quali si è consolidata sono relativi ai servizi alla persona anziana ed ai soggetti con deficit. Rispetto al quadro complessivo del mercato della coo-

perazione sociale la cooperativa Lilith ha un posizionamento elevato sia per continuità di servizio che organizzazione e dimensione. La società è in stato di espansione, avendo proceduto ad un aumento di circa il 40% della propria compagine lavorativa negli ultimi 2 anni.

Altri partner del progetto e relative funzioni sono stati:

OBIETTIVO LAVORO S.p.A. (sede di Milano):

Attività svolte:

- ? SUPPORTO ALL'ANALISI DELLE OPPORTUNITÀ OCCUPAZIONALI
- ? SUPPORTO ALL'ANALISI DELLE SITUAZIONI DI LAVORO

Q&ST S.A.S. (sede città di Melfi):

Attività svolte:

- ? ANALISI DELLE OPPORTUNITÀ OCCUPAZIONALI E COMPITI PROFESSIONALE
- ? CONSULENZA ALL'ACCREDITAMENTO ED ALLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

I tempi

Attività	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07
Mesi																										
1a – Progettazione preliminare	■	■																								
1b - Pianificazione a seguito di approvazione											■	■														
2a – Pubblicità e Informazione														■		■										
2b – Selezione partecipanti																■										
3a – Formazione personale dipendente su contenuto progetto																	■			■			■			
3b – Bench-marking																						■				
4a – Analisi, ricerca, promozione													■	■												
4b – Analisi situazioni di lavoro, dei compiti, delle competenze													■	■												
5a – Formazione orientativa																				■						
5b – Bilancio iniziale di competenza																				■						
6a – Formazione professionale																					■	■	■			
6b – Stage e visite didattiche																						■				
7a – Promozione dell'occupazione																							■			
8a – Controllo e valutazione in itinere del progetto																				■	■	■	■	■		
8b – Valutazione finale e diffusione risultati																								■		■

Destinatari

Il corso è stato organizzato per n° 15 candidati/e in possesso del diploma tecnico dei servizi sociali o assistente per comunità infantili. Nonostante la specifica richiesta indicata in progetto (provenienza dalla città di Matera e dell'area Alto Materano), il bando è stato esteso a tutti i residenti nel territorio lucano.

Vista la difficoltà di reperimento di allievi in possesso del titolo di studio specifico, è stata autorizzata una nuova pubblicizzazione dell'intervento, allargando la partecipazione ai possessori di diploma magistrale e pedagogico.

Alla scadenza dei termini, il numero di adesioni raggiunto ha permesso di procedere alle prove di selezione, dalla cui graduatoria finale sono emerse le 15 aventi diritto, tutte di sesso femminile.

All'avvio delle attività formative, la reale presenza registrata è stata inferiore al previsto, in quanto solo 8 allieve hanno terminato la prima fase di formazione orientativa e solo 7 delle stesse hanno compiuto l'intero percorso formativo.

Attività svolta dal singolo allievo	Ore
Formazione orientativa e Bilancio competenze	42
Formazione professionale	320
Stage e visite didattiche	80
Tutoring auto-impiego/primo inserimento	60

La formazione professionale

Il percorso formativo, finalizzato alla definizione della figura professionale, è stato organizzato in modo tale da far corrispondere a ciascun momento formativo teorico una fase applicativa, consentendo di rafforzare la somministrazione di elementi teorici grazie all'esemplificazione pratica dei contenuti della formazione.

L'attività si è svolta presso il Basefor di Matera, in Via Cosenza, mentre gli stage sono stati realizzati a Sala Consilina (SA) presso la Cooperativa Sociale Iskra e a Matera - Via Lucana 73, presso la Cooperativa Sociale Lilith, sede, quest'ultima, anche delle attività di tutoring.

L'azione formativa ha permesso di trasferire le competenze distintive dell'*assistente domiciliare*, figura professionale prevista in uscita dal percorso, al termine del quale le allieve hanno acquisito la capacità di svolgimento delle seguenti mansioni:

- ✍ Analizzare i bisogni dell'utenza
- ✍ Individuare delle attività da mettere in campo
- ✍ Gestire i rapporti con i fruitori diretti
- ✍ Aiutare i fruitori nella vita domestica
- ✍ Supportare gli utenti nella vita di relazione
- ✍ Prestare servizi igienico-sanitari di facile attuazione
- ✍ Garantire una continuità socio-educativa.

Il percorso formativo si è svolto secondo la seguente articolazione:

	Denominazione	ore
MOD. 1	LA LEGISLAZIONE SOCIALE ED IL SISTEMA SOCIALE	16
U.D. 1	Elementi di legislazione sociale e di legislazione sociosanitaria	8
U.D. 2	Il mercato del lavoro e cooperazione sociale	8
MOD. 2	IL SISTEMA EPIDEMIOLOGICO DELLA PERSONA SVANTAGGIATA	56
U.D. 1	L'area medico - sanitaria	24
U.D. 2	L'area pedagogica	16
U.D. 3	L'area psicologica	16
MOD. 3	LE TIPOLOGIE DI UTENZA ED I MODELLI ORGANIZZATIVI DI SERVIZI DI AIUTO ALLA PERSONA	88
U.D. 1	Gli interventi a favore degli anziani	40
U.D. 2	I servizi per i disabili	32
U.D. 3	I minori e devianza	8
U.D. 4	I pazienti psichiatrici	8
I STAGE	Fase "applicativa" di lavoro sul campo e conseguente verifica dell'apprendimento	40
MOD. 4	INFORMATICA	40
U.D. 1	Informatica di base	24
U.D. 2	Informatica applicata	16
MOD. 5	TECNICHE DI ANIMAZIONE SOCIALE E SISTEMA DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI AIUTO ALLA PERSONA	120
U.D. 1	Le dinamiche di gruppo	32
U.D. 2	Le tecniche di animazione sociale e di riabilitazione sociale	56
U.D. 3	Il sistema valutativo di aiuto alla persona	32
II STAGE	Fase "applicativa" di lavoro sul campo e conseguente verifica dell'apprendimento	40
	TOTALE	400

Il processo di valutazione

Il progetto ha inteso dotarsi di un percorso di valutazione capace di seguire il processo di trasferimento di competenze, di cogliere in itinere eventuali criticità e di verificare gli esiti dell'intervento. Il parallelismo delle azioni formative e l'azione di valutazione ha garantito un continuo sostegno e controllo del progetto.

Nella costruzione del sistema di valutazione, in coerenza con quanto previsto in fase progettuale, sono stati individuati alcuni indicatori essenziali:

- ? la conformità agli standard dettati dal Sistema di Gestione per la Qualità, quale elemento distintivo della logica che sottende alla proposta progettuale;
- ? la coerenza degli obiettivi individuali con le attese aziendali (placement mirato),
- ? l'aderenza tra fabbisogno aziendale di competenze specifiche e livelli di performance degli allievi neoassunti

La valutazione ha poi trovato esecuzione in diversi momenti operativi:

Valutazione delle competenze in ingresso

Il percorso formativo ha previsto una fase di filtro in ingresso nella quale si è proceduto alla verifica delle competenze in ingresso dei formandi. Tale processo è stato svolto attraverso strumenti coerenti con il contesto formativo e con le finalità che si poneva. L'operazione di analisi di ingresso ha pertanto permesso di avvicinare il percorso ipotizzato ai bisogni dei formandi, attuando un'azione che ha condotto alla definizione di due strumenti di riferimento:

Mappa delle competenze possedute

Mappa delle competenze da sviluppare

Monitoraggio e Valutazione in itinere del processo formativo

Il processo di valutazione è ovviamente centrato sull'efficacia dell'azione formativa, al fine di cogliere gli effetti determinati sugli allievi in termini di acquisizione di competenze. In maniera mediata potrebbe altresì dirsi che, considerata la relazione allievi – azienda, il processo è altresì funzionale a cogliere elementi di conoscenza sulla variabilità potenziale delle competenze aziendali e sui processi di gestione di politica delle risorse umane.

Il processo valutativo si è avvalso dei diversi strumenti:

- o test di ingresso/uscita
- o diario di bordo
- o griglie di valutazione
- o osservazione
- o autovalutazione
- o report

La valutazione finale e la certificazione delle competenze

Nel rispetto della definizione di competenza dettata dal bando regionale (secondo il quale *“la competenza è la capacità di combinare dinamicamente conoscenze ed abilità per lo sviluppo di comportamenti professionali rispondenti ai risultati attesi dal compito”*), il progetto ha verificato la sussistenza e la certificabilità di tre tipi di competenze:

- “di base”, veri e propri requisiti per una migliore occupabilità delle persone in funzione dell’inserimento/reinserimento al lavoro e per un maggior sviluppo professionale
- “trasversali”, relative alle strategie ed alle modalità di azione del soggetto al lavoro (non specificatamente legate ad una determinata attività)
- “tecnico-specialistiche”, relative alle performace dell’assistente domiciliare.

Tutte le fasi operative del processo valutativo sono state condotte dal gruppo di controllo, valutazione e pilotaggio del progetto, partecipato dai diversi partner, il quale ha costantemente controllato la sussistenza di eventuali elementi di non conformità ed ha permesso di intervenire in tempo reale per evitare scostamenti dagli obiettivi.

Risultati e prodotti

Il progetto ha determinato i seguenti risultati:

- ✂ sono stati formati n. 7 allieve che hanno ricevuto certificazione delle competenze acquisite e la qualifica tecnico-professionale di Assistente domiciliare;
- ✂ sono state assunte n. 7 allieve, al termine del percorso formativo, in qualità di assistente domiciliare presso la cooperativa sociale Lilith con contratto a tempo indeterminato;

L’attività progettuale ha inoltre realizzato un modello operativo di formazione di ingresso al mercato del lavoro che al suo interno ha prodotto:

- ✂ analisi preliminare delle opportunità occupazionali
- ✂ analisi delle situazioni di lavoro e delle competenze professionali
- ✂ mansionario aziendale
- ✂ acquisizione di buone prassi
- ✂ una strutturazione di processi orientativi
- ✂ report finale delle attività

REFERENZE E LOGHI

Il progetto "Assistente domiciliare" promosso e realizzato da Basefor Servizi Formativi con la collaborazione della Coop. Sociale Lilith è stato finanziato dal POR Basilicata 2000-2006- Asse III (Piano Stralcio 2001 – DGR n° 907 del 30.04.01 – Avviso A.P. 01-2001:



Regione Basilicata Dipartimento For-
mazione
Lavoro Cultura e Sport

