

Alla c.a. di CdA Sercop

[Selezionare una data]

Oggetto: Relazione andamento Sportello Assistenza alla Famiglia

La presente relazione intende offrire una visione sintetica dell'andamento dello Sportello Assistenza alla Famiglia a favore sia delle famiglie con carichi di cura da gestire sia dei candidati lavoratori caregiver relativamente al triennio 2016-2019 in cui il servizio è stato affidato a A&I Società Cooperativa Sociale ONLUS, via Allegranza n. 16, 20144 Milano, affidataria tramite procedura negoziata.

Lo Sportello Assistenza alla Famiglia ha una duplice funzione legata alla tipologia di accesso:

- fornisce supporto alla famiglia in condizione di fragilità o di non autosufficienza, assistendola nell'individuazione di Assistenti Familiari in grado di rispondere al proprio bisogno di cura o dando informazioni ed orientamento su quanto accessibile nel proprio territorio in tema di servizi;
- fornisce supporto alle persone che si rendono disponibili a lavorare come assistenti familiari.

Sulla base delle richieste della famiglia, vengono forniti nominativi e curriculum vitae del personale che risulta idoneo e disponibile al bisogno assistenziale rilevato e che, previo colloquio con l'operatrice addetta, ne accetta le specifiche caratteristiche.

Lo Sportello opera nel territorio del Rhodense con un orario settimanale di apertura al pubblico di oltre 20 ore nelle due differenti sedi storiche, a Rho presso l'Auditorium del Comune in via Meda 20 e a Lainate presso il Job Caffè in via Lamarmora 7.

Dal punto di vista della gestione, la suindicata cooperativa A&I ha potuto garantire continuità di servizio, di risultati positivi di matching domanda-offerta e di accoglienza delle persone che si rivolgono allo Sportello, essendo già affidataria del servizio in passato.

Grazie all'esperienza maturata, nel triennio in oggetto la cooperativa ha ritenuto funzionale alla qualità del servizio:

- l'ampliamento delle possibilità di accesso adottando un orario prolungato: in particolare nella sede di Lainate, attraverso la connessione con l'Agenzia accreditata per il lavoro Mestieri Lombardia, l'orario di accoglienza dei candidati caregiver è ampliato a 40 ore settimanali; mentre le famiglie vengono ricevute, su appuntamento, anche nelle 10 ore previste per il back office, portando potenzialmente le ore di apertura al pubblico a 30 settimanali;
- l'offerta di corsi di formazione rivolti ai candidati prestatori di cura: nel 2017 è stato erogato un corso di formazione base per l'acquisizione dell'attestato di competenza di Assistente familiare ai sensi della legge regionale n. 19/2007 e al decreto del dirigente Unità organizzativa n 15243 del 17/12/2008, offerto gratuitamente ai partecipanti attraverso l'utilizzo di strumenti di politica attiva del lavoro proposte dal sistema regionale (dispositivi dotati).

Responsabile del Procedimento: **Laura Alessandri**
Referente amministrativo: **Laura Notarangelo**e-mail: amministrazione.servizi@sercop.it
e-mail: buonosociale@sercop.it

Tel: 0293207309

Dal 2016 lo Sportello è stato inserito nell' #OPerazione Job Family per la conciliazione dei tempi della famiglia con quelli del lavoro del progetto "Oltre i Perimetri", aumentandone la visibilità e ampliandone l'offerta con anche servizi di babysitteraggio e pulizia della casa. L'esplosione dei numeri delle richieste ricevute testimoniano l'aumento dei volumi di attività, che passano da 85 richieste nel 2015 a 210 nel 2016, 219 nel 2017 e 224 nel 2018, con un incremento percentuale del 263% in 3 anni. Considerato che spesso le domande vengono ritirate dalle famiglie, la capacità dello Sportello di operare il matching porta a soddisfare circa il 54% delle richieste nel 2018.

La possibilità di far incontrare domanda e offerta è garantita dalla competenza dell'operatore allo Sportello nonché dalla vasta banca dati approntata negli anni dalla cooperativa A&I che vi inserisce le informazioni relative alle persone che si candidano come caregiver, approfondendone sia le precedenti esperienze lavorative che le disponibilità orarie, chilometriche e quelle relative al tipo di assistenza per cui si offrono, nonché la conoscenza linguistica qualora siano straniere.

Dall'emanazione della Legge regionale 15/2015 che istituisce il Registro Territoriale degli Assistenti Familiari, la coop. A&I ha provveduto ad un progressivo adeguamento alle disposizioni previste, iniziando ad iscrivere i caregiver in possesso dei requisiti richiesti da Regione, dopo l'emanazione ad ottobre 2016 della D.G.R. 5648 che approva il piano delle azioni regionali e le linee guida di attuazione della suddetta L.R.

Lo Sportello ha avuto cura di provvedere all'aggiornamento e alle variazioni di disponibilità, frequenza ai corsi di formazione, ecc... in base a quanto riportato dagli assistenti familiari, evidenziando alle famiglie in cerca di un caregiver le eventuali disponibilità lavorative presenti nel territorio di riferimento.

Annualmente vengono somministrati dei questionari di gradimento che richiedono di valutare, oltre alla soddisfazione reciproca famiglia-assistente familiare anche l'operato dello Sportello. Nel biennio 2017-2018 i risultati premiano l'operato della cooperativa A&I

Soddisfazione delle famiglie nei confronti dello Sportello di Assistenza alla Famiglia - Job Family	2017		2018	
	valore assoluto	%	valore assoluto	%
molto soddisfatto	75	63%	115	88%
Soddisfatto	41	35%	7	5%
abbastanza soddisfatto	2	2%	9	7%
Insoddisfatto				
molto insoddisfatto				
Totale	118	100,00%	131	100,00%

Laura Alessandri
Referente amministrativo



OGGETTO: Relazione triennale sportello Job Family Settembre 2016 – Giugno 2019

Lo sportello Job family si occupa della conciliazione tempi di cura e tempi di lavoro, all'interno del distretto del Rhodense, in una duplice direzione. Per quanto riguarda la famiglia mette a disposizione competenze professionali nella ricerca e pre selezione di personale specifico per i bisogni di cura e parallelamente offre orientamento ed informazioni su quanto disponibile nel territorio in termini di agevolazioni, bonus, certificazioni di invalidità e richieste ausili oltre che consulenza sul contratto nazionale di riferimento. Per quanto concerne gli assistenti familiari, grazie ad un'accurata analisi delle competenze ed ad un colloquio di approfondimento, si fornisce l'opportunità di iscrizione nella banca dati del servizio e/o al Registro territoriale degli Assistenti familiari (come da legge regionale 15/2015) qualora sussistano i requisiti previsti da legge. E' inoltre previsto un supporto caregiver nella stesura del proprio curriculum.

Durante il triennio 2016-2019 sono stati erogati gratuitamente diversi corsi di formazione in favore dei caregiver : uno specifico della durata di 160 ore, per l'acquisizione dell'attestato di competenza di Assistente familiare ai sensi della legge regionale n. 19/2007 e al decreto del dirigente Unità organizzativa n. 15243 del 17/12/2008 e due micro corsi professionalizzanti dedicati all'utilizzo degli strumenti per non autosufficienti, la cura della persona e la relazione all'interno della famiglia. Le percentuali di soddisfazione dei destinatari e la proposta formativa hanno reso Job family un punto nevralgico, non solo per la pre selezione di personale specifico, ma anche come risposta ai bisogni emergenti rispetto ad una formazione dettagliata e mirata.

Lo sportello si è inserito nel tessuto sociale del territorio, sempre più collaborando con i servizi sociali e le ASST territoriali, offrendo una consulenza ed un orientamento anche per gli enti davanti a bisogni di cura emergenti o in fase di dimissioni ospedaliere di anziani e/o cittadini con fragilità.

Le consulenze offerte alle famiglie nelle annualità sono di oltre 1500 contatti (anche famiglie che si sono rivolte più volte al servizio sia per ricerca personale che per richieste afferenti alla contrattualistica o richieste di contributi economici da presentare agli enti erogatori) con un aumento annuo del 15%.

Negli anni 2017 e 2018 le famiglie che si sono rivolte al servizio con una richiesta di selezione di personale sono state oltre 400, mentre le badanti iscritte in banca dati sono state oltre 350. In relazione agli anni precedenti a quelli presi in esame, si registra un incremento di oltre il 200% rispetto alle famiglie che hanno deciso di rivolgersi allo sportello, confermando così il servizio Job Family sempre più come punto di riferimento territoriale rispetto ai bisogni di cura.

Nello specifico, le famiglie del comune di Arese nel 2017 che hanno richiesto una selezione di personale sono state 36 e nel 2018 sono aumentate del 15% arrivando a 50. A fronte di questa richiesta in espansione si è reputato necessario incrementare la presenza dello sportello nel territorio aprendo, in via sperimentale, un pomeriggio dedicato alle attività di consulenza e pre selezione in loco. Dopo questa

A&I Società Cooperativa Sociale ONLUS
www.aei.coop - info@aei.coop
Via Allegranza, 16 - 20144 Milano
tel. 02 39400911 - fax 02 39400916
Iscrizione Reg. Imprese di Milano C.C.I.A.A. Milano 1386680
C.F. - P.IVA 10593300154



SERVIZI CERTIFICATI:

- Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua;
- Erogazione di servizi per l'integrazione lavorativa.



sperimentazione e alla luce delle richieste di selezione o consulenza di queste famiglie si ritiene funzionale riarticolare, per il prossimo triennio, inserendo stabilmente le ore dedicate allo sportello di Arese mantenendo i vincoli ed i termini stabiliti da bando.

Si garantiranno quindi le 20 ore di apertura al pubblico nelle due differenti sedi storiche (Rho, presso Auditorium via Meda, 20) e Lainate presso il Job Caffè in via Lamarmora,7 ed ulteriormente 4 ore presso la sede di Arese in Via dei Caduti, 53 all'interno dell'Op Cafè.

Grazie inoltre alle connessioni con l'Agenzia accreditata per il lavoro Mestieri Lombardia di Lainate e al progetto Oltre i Perimetri è possibile fornire una continuità di accoglienza per i caregiver oltre agli orari specifici dello sportello, sempre restando all'interno dei termini contrattuali.

Sara Ombrini
A&I scs onlus
Via Allegranza, 16
20144 Milano
Coordinatrice sportello Job family
C.F. 10593300154

A&I Società Cooperativa Sociale ONLUS
www.aei.coop - info@aei.coop
Via Allegranza, 16 - 20144 Milano
tel. 02 39400911 - fax 02 39400916
Iscrizione Reg. Imprese di Milano C.C.I.A.A. Milano 1386680
C.F. - P.IVA 10593300154



SERVIZI CERTIFICATI:

- Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua;
- Erogazione di servizi per l'integrazione lavorativa.



Spett.le
SERCOP
Via dei Cornaggia 33
20017 Rho (MI)

OGGETTO: procedura negoziata per l'affidamento del servizio di assistenza alla famiglia.

CIG 6738300D0E

Periodo 2016 - 2019

Con riferimento all'oggetto, facendo seguito alla Vostra comunicazione via PEC in atti PG 4590/2019 del 06.06.2019, si comunica la disponibilità di A&I società cooperativa sociale ONLUS alla ripetizione dell'affidamento per un ulteriore triennio, dal 01.09.2019 al 31.08 2022, da svolgersi secondo le disposizioni e le norme del Capitolato speciale d'appalto ed alle medesime condizioni economiche stabilite nel contratto in essere.

Milano 20/06/2019

IL PRESIDENTE
Giovanni Cigala
Via Allegranza, 16
20144 Milano
C.F./P. IVA 10593300154