

# Percorso formativo Assistenti familiari su piattaforma e-learning Self

Report di sintesi regionale

**REGIONE EMILIA-ROMAGNA**  
**Servizio Assistenza Territoriale**

Ottobre 2017

*Servizio Assistenza Territoriale, Regione Emilia-Romagna*  
Direzione generale cura della persona, salute e welfare  
Via Aldo Moro, 21, Bologna Tel. 051/5277320  
E-mail: [assistenzaterritoriale@regione.emilia-romagna.it](mailto:assistenzaterritoriale@regione.emilia-romagna.it)

Redazione report a cura di: Simonetta Puglioli (Regione) con la collaborazione di: Carlotta Agnetti e Patrizia Vaccari (Parma), Cecilia Baldini (Casalecchio), Leonardo Berardi e Eloise Righi (Cesena), Savino Calabrese (Reggio Emilia), Ornella Dessanai e Maurizio Maccaferri (Bologna).

# Report iniziativa formativa Assistenti familiari su piattaforma e-learning Self

---

## Report di sintesi regionale

### Sommario

<b>1. Premessa</b>	<b>3</b>
<b>2. SELF – Sistema di E-learning per la PA della Regione Emilia-Romagna</b>	<b>5</b>
Scheda informativa sintetica	6
<b>3. Il gruppo di lavoro</b>	<b>7</b>
<b>4. La realtà dei distretti pilota</b>	<b>8</b>
<b>5. Azioni di informazione, sensibilizzazione e condivisione</b>	<b>13</b>
5.1 Attori pubblici e privati coi quali si è condivisa preventivamente l'azione	13
5.2 Azioni di sensibilizzazione e sostegno verso le famiglie per favorire la partecipazione delle assistenti familiari	13
<b>6. Composizione del Team distrettuale di esperti della rete dei servizi</b>	<b>17</b>
6.1 Componenti, figure professionali incluse, enti di appartenenza	17
6.2 Modalità organizzative adottate	18
<b>7. Assistenti familiari coinvolti nel percorso</b>	<b>19</b>
7.1 Criteri particolari di esclusione /inclusione nella selezione delle persone da iscrivere	19
<b>8. Utilizzo della piattaforma</b>	<b>24</b>
8.1 Osservazioni/Suggerimenti del tutor per agevolare fruizione piattaforma	25
8.2 Suggerimenti per migliorare contenuti e la gestione del percorso formativo su piattaforma e-learning	25
<b>9. Incontri di verifica a cura del team</b>	<b>27</b>
9.1 Modalità organizzative degli incontri di verifica a cura del team	28
9.2 Attività curate dal tutor/coordinatore del corso	28
<b>10. Valutazioni dei referenti locali</b>	<b>30</b>
<b>11. Conclusioni</b>	<b>31</b>
Allegati	32

## 1. Premessa

La Regione promuove la qualificazione ed emersione del lavoro di cura svolto da assistenti familiari, anche con lo sviluppo di una serie di iniziative di supporto. In particolare, negli anni, sono stati realizzati:

- opuscoli informativi, in diverse lingue, sui principali temi assistenziali (scaricabili dal sito regionale);
- un Dvd formativo multilingue rivolto a assistenti familiari e caregiver familiari da utilizzare nelle attività di aggiornamento per piccoli gruppi;
- un Dvd sull'assistenza alle persone con demenza (sottotitolato in lingua);
- iniziative formative degli operatori dei servizi inclusi nei team distrettuali;

Valorizzando queste attività ed all'interno dell'attività ordinaria di promozione dei Programmi distrettuali per la qualificazione ed emersione del lavoro di cura svolto da assistenti familiari nell'ambito dell'FRNA (DGR 1206/07, allegato 3), a supporto degli obiettivi fissati dalla DGR 2375/09 "Linee guida per l'innovazione e lo sviluppo di attività di contatto ed aggiornamento per le assistenti familiari", si è predisposto, con l'aiuto di un piccolo gruppo di lavoro non formalizzato di operatori dei servizi, un ulteriore strumento per favorire la qualificazione del lavoro di cura.

Si tratta di un' **Attività formativa specifica sulla Piattaforma E-learning SELF**, di proprietà della Regione Emilia-Romagna e di cui possono avvalersi le Pubbliche amministrazioni che vi aderiscono. Nella piattaforma, si è sistematizzato e adattato quanto già prodotto (opuscoli e DVD), integrando nuovi materiali di supporto e riformulando gli esercizi di verifica e rafforzamento dell'apprendimento.

Il percorso formativo – in coerenza con la DGR 2375 sopracitata - si articola:

- in **una parte in autoformazione** (tramite la fruizione di filmati illustrativi, slides di approfondimento, test di verifica/rafforzamento dell'apprendimento) col supporto e l'accompagnamento costante di un "tutor distrettuale";
- in **incontri di approfondimento con esperti** della rete dei servizi (specie sui temi più complessi, per esempio, la movimentazione, la demenza, ecc.);
- una **verifica finale a cura del team multi-professionale** distrettuale e il rilascio di un attestato di frequenza a cura dei dirigenti locali referenti per la materia.

Nell'ambito del progetto, che è stato incluso fra le attività finanziate da Self col supporto della ditta di esperti e-learning cui si appoggia il Servizio regionale "Coordinamento politiche di accesso ai servizi digitali per imprese e cittadini" cui afferisce la piattaforma, è stata anche realizzata una **video intervista** ad alcuni assistenti familiari. Una versione sintetica della video-intervista è stata caricata in piattaforma come video introduttivo con l'obiettivo di mettere in evidenza le esperienze di vita e di lavoro degli assistenti familiari, le esigenze formative e il loro parere circa attività che prevedono l'utilizzo di strumenti e-learning.

Per l'efficacia di questi percorsi formativi, è importante la **disponibilità dei professionisti** anche di ambito sanitario (es. medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, nutrizionisti, ecc.) a fare parte dei team distrettuali e a partecipare agli approfondimenti necessari su tematiche specifiche dove è richiesta una precisa competenza professionale. In alcuni territori, le Ausl hanno partecipato all'attività, dando un apporto significativo.

Il percorso in oggetto rappresenta una semplice attività formativa di base (che affronta le principali tematiche inerenti l'assistenza, come: relazione e comunicazione; l'aiuto nel movimento, l'igiene personale, l'igiene della casa, dieta e i pasti, la demenza, l'animazione e il tempo libero e alcuni temi utili in particolari per assistenti familiari stranieri: lavorare in Italia, principi e organizzazione dello Stato), dopo la quale i "referenti distrettuali" mantengono i contatti e possono anche organizzare "rientri in aula"/incontri di approfondimento specifici su altri temi (es. gestione del lutto; prevenzione alcolismo, prevenzione abuso/violenza, cucina locale, luoghi di ritrovo, ecc.).

L'attività è stata avviata in via sperimentale in alcuni territori pilota (Parma, Reggio Emilia, Casalecchio, Bologna Cesena), in modo scaglionato, a partire da novembre 2016 e si è conclusa, nel distretto partito per ultimo, a settembre 2017.

L'attività ha avuto mediamente una durata di due mesi (al netto di 2 mesi di pausa estiva in un territorio) coinvolgendo piccoli gruppi di assistenti familiari (intorno alle 10 persone).

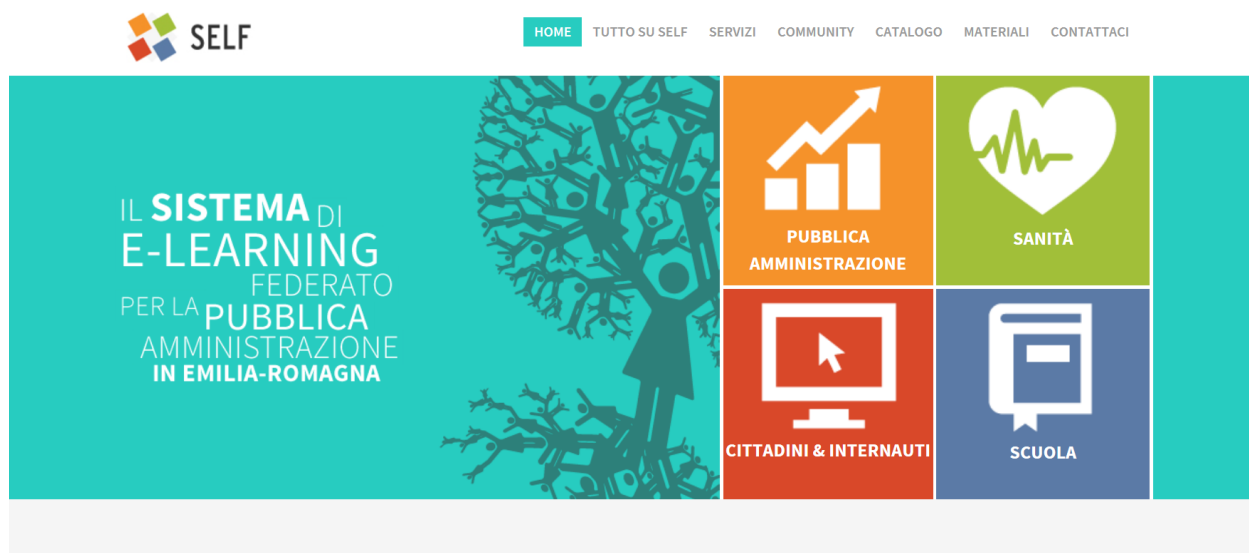
I Responsabili e i tutor distrettuali hanno provveduto a raccogliere dati statistici e di monitoraggio del percorso, delle attività realizzate e degli esiti, inclusi valutazioni e suggerimenti di miglioramento, al fine di poter realizzare una restituzione dei risultati e in vista dell'estensione dell'opportunità agli altri ambiti distrettuali interessati ad ampliare gli interventi di qualificazione più a bassa soglia, sviluppando le possibilità di contatto, coinvolgimento e qualificazione di queste figure (assistenti familiari/badanti) che, per la condizione lavorativa caratterizzata spesso una presenza assidua a fianco dell'assistito, faticano a frequentare corsi tradizionali in presenza e di lunga durata. Per loro è inoltre molto utile acquisire fiducia negli operatori dei servizi pubblici e avere un punto di riferimento qualificato cui rivolgersi in caso di difficoltà.

La Piattaforma Self potrebbe costituire terreno anche per ulteriori sviluppi. Potrebbe essere uno strumento in cui le Ausl, i Comuni (e altri soggetti erogatori, come Aziende pubbliche di servizi alla persona ASP/Aziende speciali) mettono a disposizione propri contributi formativi anche agli altri territori, evitando duplicazioni e ottimizzando l'utilizzo del lavoro dei professionisti.

A partire da quanto realizzato dalla Pubblica Amministrazione con fondi pubblici.

## 2. SELF – Sistema di E-learning per la PA della Regione Emilia-Romagna

Il Sistema di E-learning per la Pubblica Amministrazione (PA) della regione Emilia-Romagna (SELF) offre gratuitamente, a tutti gli Enti pubblici regionali, ambienti per la formazione on line, servizi e competenze per attivare percorsi formativi in e-learning.



Gli enti e le amministrazioni pubbliche emiliano-romagnole che desiderano avvalersi di SELF stipulano una convenzione non onerosa ed entrano a fare parte della rete di Unità Formative Locali (UFL), che raccoglie la Regione e le Agenzie regionali, enti locali, enti sanitari, scuole e altri tipi di organizzazioni pubbliche.

Alle organizzazioni convenzionate, SELF offre gratuitamente tecnologie, servizi, risorse didattiche e competenze per la progettazione e gestione di corsi in e-learning. In particolare offre:

- accesso gratuito all'ambiente di e-learning,
- formazione e consulenza sull'uso di tale ambiente,
- servizi di formazione formatori,
- consulenza personalizzata a tutor e progettisti,
- consulenza per studi di fattibilità,
- servizi di tutoring di processo,
- assistenza tecnica (help-desk).

### LA PIATTAFORMA E-LEARNING

Per l'attività formativa oggetto del presente report, ci si è avvalsi della piattaforma di e-learning Moodle.

Previa progettazione della struttura dell'attività formativa, identificazione dei contenuti didattici, realizzazione dei testi degli esercizi di verifica dell'apprendimento a cura del gruppo di lavoro, è stata aperta una "pagina-corso" sulla piattaforma per il progetto formativo base comune, condiviso da tutti i Distretti pilota partecipanti. (vedi "Scheda informativa sintetica")

A partire da questa base, sono state aperte le "pagine-corso" distrettuali.

Ogni distretto ha quindi potuto "personalizzare" la propria "edizione distrettuale" con il proprio gruppo di partecipanti, i riferimenti specifici del tutor, i messaggi e le news, l'agenda delle attività e degli incontri, eventuali materiali didattici aggiuntivi.

## Scheda informativa sintetica

### Corso base per assistenti familiari su piattaforma e-learning Self

Nell'ambito della attività di promozione e supporto all'attuazione delle linee di indirizzo regionali per la qualificazione ed emersione del lavoro di cura svolto da assistenti familiari, negli anni si sono sviluppati strumenti divulgativi e informativi utilizzabili nell'ambito delle attività formative organizzate a livello territoriale.

### L'utilizzo della piattaforma

L'utilizzo di una piattaforma e-learning può essere un'evoluzione rispetto ad uno strumento statico come un dvd che non può essere più modificato/aggiornato.

La piattaforma e-learning garantisce flessibilità e personalizzazione, tracciabilità e possibilità di accompagnamento e supporto a cura dei tutor distrettuali.

La piattaforma self è di proprietà della RER, prevede il supporto tecnico a cura di una ditta esterna e ha un proprio budget che consente di realizzare attività formative gratuite per le PA esterne che aderiscono (attività approvate).

### Lo specifico corso

E' rivolto a assistenti familiari (badanti) che partecipano alle attività formative organizzate nell'ambito della rete dei servizi socio-sanitari, dai "Referenti dei programmi distrettuali per la qualificazione ed emersione del lavoro di cura" (incardinati prevalentemente nei Comuni/Unioni, Ausl, ASP, Aziende speciali).

Può essere fruito, nella versione base (o rielaborata), anche da caregiver familiari.

La prima versione "pilota" è realizzata in italiano.

### Come è costruito

Il corso prevede una parte in autoformazione e una parte in aula con incontri di approfondimento/ verifica dell'apprendimento con un team di esperti della rete dei servizi

Contiene moduli formativi base (video + dispense, slides ecc.) e test di verifica.

Unità didattiche:

- Relazione e comunicazione
- Salute
- Aiuto nel movimento
- Igiene personale
- Igiene della casa
- Alimentazione: dieta e pasti
- Demenza
- Animazione e tempo libero
- Lavorare in Italia
- Principi e organizzazione dello Stato

La rielaborazione/integrazione dei contenuti è avvenuta a cura di un piccolo Gruppo di lavoro di operatori.

### A cosa serve

Serve a promuovere una prima informazione di base, al contempo creando una relazione di fiducia con gli operatori dei servizi. Può essere l'inizio di un percorso di qualificazione professionale progressiva, con incontri di follow up e/o approfondimenti successivi su tematiche specifiche.

Si può integrare/collegare col tutoring domiciliare.

Ogni distretto può personalizzare la propria "edizione" e può confrontarsi con gli altri; può condividere/mettere a disposizione i propri materiali e la propria esperienza in eventuali periodici incontri di coordinamento/confronto.

La Regione e gli Enti territoriali possono usare questo canale per comunicazioni specifiche ai destinatari (es. campagne prevenzione, ecc.)

### Come e da chi va usato

Va usato dagli operatori che svolgono la funzione di "tutor"/coordinatore delle attività formative.

Ogni coordinatore distrettuale segue i propri gruppi di assistenti familiari. Nel corso dell'anno, si possono realizzare diverse iniziative formative in successione oppure anche gestire diversi gruppi contemporaneamente.

### 3. Il gruppo di lavoro

Per definire l'articolazione dell'attività formativa e lavorare sulla revisione e integrazione dei materiali didattici, si è deciso di coinvolgere direttamente i territori chiedendo la disponibilità ad alcuni di quelli che, nella rilevazione del 2015, avevano dichiarato di avere il “*Programma distrettuale per la qualificazione e regolarizzazione del lavoro di cura svolto da assistenti familiari*” e di prevedere tutte le azioni e gli interventi indicati nelle linee di indirizzo regionali (All. 3 DGR 1206/07), includendo almeno un territorio per area vasta. (Distretti di Parma e Reggio Emilia per l'area vasta Emilia Nord; Distretti Valli Reno, Lavino, Samoggia e Città di Bologna per l'area vasta Emilia Centrale e Distretto di Cesena Valle Savio per Area Vasta Romagna).

Il Gruppo di lavoro regionale (gruppo non formalizzato) ha progettato il breve corso formativo per assistenti familiari su piattaforma regionale SELF, revisionando e integrando i materiali didattici e informativi, riformulando tutti gli esercizi di verifica e rafforzamento dell'apprendimento, delineando l'articolazione della piattaforma nella versione per i tutor e nella versione per gli allievi.

Il Gruppo di lavoro ha visto la partecipazione, nei primi incontri, dedicati a identificare le priorità di intervento e all'impostazione generale del lavoro, di alcuni responsabili e dirigenti degli Enti locali e di un'esperta in progettazione didattica.

L'attività più operativa successiva e centrata sui contenuti, è stata invece realizzata con l'apporto di professionisti e operatori delle ASP (ASC in un caso) con consolidata esperienza nelle attività rivolte alle assistenti famigliari e alle famiglie.

Il gruppo di lavoro regionale, nel periodo febbraio-ottobre 2016, ha effettuato 8 incontri. In parallelo, sono stati realizzati 2 incontri sui moduli più “sanitari” (movimentazione, salute, ecc.) con professionisti di ambito sanitario (infermieri e fisioterapisti).

Sono poi stati necessari alcuni incontri specifici per progettare, organizzare e girare una video intervista ad alcuni assistenti familiari, dalla quale sono stati realizzati: un breve filmato introduttivo inserito in piattaforma; un filmato riassuntivo di durata media e i filmati delle singole interviste.

Con la ditta che gestisce la piattaforma, si sono organizzati 4 incontri di formazione tecnica sull'utilizzo della piattaforma e la gestione dei corsi, dedicati ai tutor/referenti dei corsi distrettuali.

A sperimentazione avviata (maggio 2017), è stato realizzato, coi referenti distrettuali, un incontro di aggiornamento e confronto.



## 4. La realtà dei distretti pilota

I Distretti coinvolti nella sperimentazione sono quelli che hanno fatto parte del GDL di cui al paragrafo precedente.

In particolare:

**PARMA** - L'attività pilota oggetto del presente report è stata realizzata da **ASP Ad Personam** - Azienda dei Servizi alla Persona del Comune di Parma, cui è stata affidata la gestione dello sportello CLISSA, punto di ascolto e orientamento per le famiglie e le assistenti familiari, referente anche per l'organizzazione delle iniziative formative. Lo sportello è stato aperto al pubblico il 3 maggio 2017, con due sedi operative.

### **Peculiarità Distretto di Parma**

Tenendo conto dell'esperienza maturata in passato con lo "Sportello risorse" e della collaborazione pluriennale sviluppata nell'ambito del team distrettuale tra professionisti di ambito sociale, socio-sanitario e sanitario, il Comune di Parma ha deciso di recente di investire nell'apertura di sportelli dedicati ad accogliere i bisogni espressi dalle famiglie, in termini di cura per persone non autosufficienti e i bisogni formativi \riqualificazione di persone che intendono investire in questo ambito lavorativo.

Nella fase di progettazione, fondamentale è stato il raccordo con il Centro per l'impiego (detentore di un elenco di nominativi di Assistenti Familiari), con i Sindacati e con le Associazione di Volontariato (Punto di Comunità, Unità di Strada, AIMA , AISLA) che ha poi dato vita al Protocollo d'intesa.

Significativi sono stati i passaggi effettuati con i Servizi Sociali territoriali, per condividere gli obiettivi dello sportello e definire possibili sinergie e strategie operative per integrare l'operato di entrambe le parti e rendersi reciprocamente risorsa.

Il Distretto ha contribuito alla definizione del percorso formativo in oggetto, sia nella fase di progettazione, con la partecipazione di dirigenti e funzionari del Comune di Parma, sia nella fase di realizzazione più operativa con il subentro di Asp.

**REGGIO EMILIA-** L'attività pilota oggetto del presente report è stata realizzata da **ASP Reggio Emilia Città delle persone**. La scelta è stata motivata dal fatto che Asp gestisce il coordinamento dello Sportello Assistenti Familiari e ha una consolidata esperienza in materia di assistenza agli anziani. L'unità organizzativa si avvale di un tutor e di personale della ASP, con la partecipazione determinante del privato sociale e volontariato (Ceis), e avvalendosi anche delle strutture socio-sanitarie gestite dall'Asp.

### **Peculiarità Distretto di Reggio Emilia**

Lo Sportello del Distretto di Reggio Emilia è stato pensato, sin dalla sua costituzione, come una 'rete' che valorizzasse sia l'apporto di iniziative del privato sociale già avviate, sia le competenze del servizio pubblico. Attualmente lo Sportello è affidato alla ASP 'Reggio Emilia città delle persone', che, per conto dell'Ufficio di Piano, svolge funzioni di coordinamento di tutti i soggetti coinvolti: una referente dei poli territoriali dei servizi sociali, una assistente sociale del servizio ospedaliero, i referenti dei tre punti di accesso allo Sportello: ASP Opus Civium di Castelnuovo di Sotto, CeIS di Reggio Emilia, Casa Betania di Albinea.

Con i tre punti di accesso è coperto tutto il territorio del Distretto socio-sanitario.

Dei tre punti di accesso, due (CeIS e Albinea) gestiscono anche l'incrocio domanda offerta, mediante convenzione con la coop. Mestieri (del Consorzio Oscar Romero) che si occupa di somministrazione lavoro. La scelta è stata fatta per consentire alle famiglie di avere un unico punto di accesso in cui trattare in modo completo la propria richiesta di assistenza famigliare. Solo la fase di stesura del contratto è demandata a patronati e sindacati a scelta

delle parti. Lo Sportello CeS è attivo tutti i giorni della settimana; a richiesta lo sportello di Opus Civium; due giorni la settimana a Casa Betania di Albinea.

Presso il CeS si tengono anche settimanalmente corsi di formazione per le AF che comprendono sia i corsi di lingua italiana che di qualificazione del lavoro di cura. I corsi di formazione sono tutti realizzati con il supporto di volontariato professionale.

Lo Sportello è ben collegato con gli Sportelli Sociali ubicati presso i poli territoriali dei servizi sociali.

E' stato anche creato un percorso nel sistema informativo del distretti (GARSIA), così che i dati, inseriti dallo Sportello AF, sono integrati con la banca dati a disposizione dei servizi pubblici, ciascuno relativamente alle proprie competenze. Lo Stesso Sportello AF ha accesso (limitato) all'anagrafica per meglio gestire il flusso di domanda di lavoro da parte delle AF e la domanda di assistenza da parte delle famiglie.

Lo Sportello produce annualmente un report descrittivo del flusso di lavoro, tipologia di domande da parte delle AF e delle famiglie, tipologia di assistiti. La regolarità dei report dal 2009 ad oggi consente la ricostruzione di flussi del fenomeno AF e della domanda di assistenza delle famiglie.

**CASALECCHIO** - L'attività pilota oggetto del presente report è stata realizzata da **ASC InSieme, Azienda Speciale Interventi Sociali Valli Del Reno Lavino e Samoggia** e dall'**Azienda Sanitaria** del Distretto di Casalecchio di Reno. Il percorso ha visto la sua fase di sperimentazione a partire da novembre 2016 e nello specifico tra dicembre 2016 e febbraio 2017 si è svolto il corso sperimentale nel Distretto di Casalecchio di Reno.

#### **Peculiarità Distretto Valli Reno, Lavino e Samoggia**

Dal 2009, ASC InSieme ha avviato il progetto distrettuale Badando, contestualizzando l'assistenza familiare nella rete territoriale dei servizi alla persona e, nello specifico, nei servizi per la domiciliarità. Attraverso il progetto badando, ASC InSieme guarda all'assistenza domiciliare dal duplice punto di vista: del bisogno dell'assistito di ricevere assistenza qualificata e del bisogno del caregiver professionale e/o familiare di ricevere tutela, formazione e counseling adeguati. Badando si è evoluto negli anni:

- nella versione Badando 1.0 il progetto risponde al bisogno delle famiglie di trovare un supporto al lavoro di cura nei confronti delle persone fragili garantendo un servizio di assistenza e sostegno alla famiglia nelle operazioni di stipula del contratto con la cosiddetta "badante" attraverso alcune Società di servizi;
- a partire dall'agosto 2011 il progetto evolve nella versione Badando 2.0 ed aggiunge alle attività già previste anche il supporto nel reperimento di un'assistente familiare per brevi periodi tramite il ricorso della famiglia ad agenzie interinali;
- da settembre 2016 nella versione Badando 3.0 il progetto integra azioni anche per il riconoscimento, la promozione e il sostegno della figura del caregiver familiare (ovvero la persona cara all'assistito, come intesa dalla L.R. 2/2014).

L'esperienza formativa organizzata annualmente a partire dal 1997 da Commissione Pari Opportunità Mosaico è l'antecedente sul quale vengono riformulati i percorsi per assistenti familiari organizzati e gestiti insieme alla ASL del Distretto di Casalecchio di Reno dal 2005. Parallelamente il Gruppo Tecnico Permanente espresso dal Comitato di Distretto avvia un lavoro di confronto sia delle esperienze realizzate sul proprio territorio, sia, partecipando ad una serie di incontri organizzati dalla Provincia di Bologna, su quanto fatto da altri Comuni del bolognese. Conseguentemente a tali confronti si condivide:

- l'importanza di una gestione diretta dell'attività formativa e di tutoraggio da parte degli enti e operatrici/operatori territoriali (ASL e Comuni) ritenuta particolarmente significativa nell'ottica della "messa in rete" dell'assistenza familiare;

- l'esigenza di offrire la formazione a chi già svolge attività assistenziale spesso senza un'adeguata competenza e cognizione della rete dei servizi;
- la necessità di calcolare una durata del corso formativo che, pur rispettosa dello svolgimento di tutte le Unità Formative Capitalizzabili previste dalla Delibera regionale, sia anche sostenibile per persone vincolate dalle famiglie a orari di lavoro non compatibili con la frequenza o poco sensibili a formarsi, a motivo della temporaneità del lavoro di assistente;
- il bisogno di sensibilizzare le famiglie già fruitrici di assistenza familiare ricomprendendo la formazione delle assistenti in servizio nel piano di assistenza individuale della persona anziana;
- la previsione di momenti di continuità socializzante e di aggiornamento per tutte le assistenti formate.

È in questo contesto che è stato sviluppato il percorso sperimentale di formazione in e - learning.

La buona riuscita della sperimentazione è collegata ad alcuni punti di forza del Progetto Badando:

- la gestione diretta dell'attività formativa e di tutoraggio da parte degli enti e operatrici/operatori territoriali (ASL e ASC);
- l'esistenza di un Gruppo Tecnico Permanente (dal 2005) o team distrettuale che vede la forte integrazione tra figure sociali e sanitarie;
- la contestualizzazione dell'assistenza familiare nella rete territoriale dei servizi alla persona e, nello specifico, nei servizi per la domiciliarità.

**BOLOGNA** - L'attività pilota oggetto del presente report è stata realizzata da **ASP Città di Bologna**.

La scelta è stata motivata da consolidata esperienza e competenze acquisite nell'ultimo decennio. L'unità organizzativa di riferimento sono i Servizi Sociali per la Domiciliarità, con la collaborazione di altri professionisti.

#### **Peculiarità Distretto Città di Bologna**

L'attività formativa nei confronti delle assistenti familiari da parte di ASP Città di Bologna è iniziata nel 2007 (dall'allora ASP Giovanni XXIII). Le tipologie di finanziamento sono state molteplici (FRNA, fondazione bancaria, INPS Gestione Dipendenti Pubblici) e per lo svolgimento dei corsi si è utilizzata una convenzione già in vigore con un ente di formazione professionale. Per i corsi, ci si è avvalsi per la maggior parte di docenti interni all'ASP.

Nel 2007 è iniziata anche la collaborazione con l'ASL - Distretto di Bologna sul progetto "la continuità assistenziale nelle dimissioni ospedaliere difficili", che di fatto è diventato il servizio di dimissioni protette del distretto di Bologna. Si tratta di un progetto innovativo, specifico del Distretto Città di Bologna.

All'interno di questo servizio fin dall'inizio è stata prevista la protezione delle dimissioni ospedaliere attraverso pacchetti di assistenza familiare (il cui costo veniva rimborsato in seguito al cittadino). Nel 2014 ci si è avvalsi della collaborazione delle agenzie per il lavoro accreditate per il reperimento delle assistenti familiari e ciò ha reso più efficace il servizio.

Nel 2013, all'interno dei servizi sociali per la domiciliarità, si sono costituiti i nuclei per la domiciliarità, composti da Assistenti Sociali e da Responsabili Attività Assistenziali (R.A.A.), alcune delle quali già impegnate nell'attività formativa di cui sopra. Tra i compiti dei R.A.A. vi è stato, fin da subito, quello di supporto e formazione sul campo delle assistenti familiari operanti nelle famiglie prese in carico dai nuclei per la domiciliarità.

Per la sperimentazione del percorso formativo per assistenti familiari con l'ausilio della Piattaforma e-learning Self, è stato scelto il Centro d'Incontro Margherita, servizio innovativo a bassa soglia di ASP rivolto a persone affette da lieve/medio deterioramento cognitivo e ai loro care giver, tra i quali figurano appunto diverse assistenti familiari.

**CESENA** - L'attività pilota oggetto del presente report è stata realizzata da **Asp Cesena Valle Savio**, all'interno del progetto "Affetti Speciali" in qualità di gestore dei percorsi formativi per il Distretto di Cesena Valle Savio. Affetti speciali e il team distrettuale dal 2010 si sono dedicati ai percorsi formativi per le assistenti familiari nel distretto.

#### **Peculiarità Distretto di Cesena Valle Savio**

I professionisti interni ad Affetti Speciali (psicologi, sociologi, operatori socio sanitari, responsabili attività assistenziali in struttura) dal 2010 si occupano, nel territorio, di formazione per gli assistenti familiari. La promozione del team distrettuale da parte della regione Emilia Romagna è servita a rinforzare il rapporto di collaborazione con Ausl, con l'inserimento di figure sanitarie dell'azienda (fisioterapista, geriatra, infermiera domiciliare).

Gli incontri formativi si organizzano generalmente due volte l'anno, in primavera e autunno, rivolti principalmente ad assistenti familiari con un minimo di esperienza nel settore, cercando di privilegiare, ove possibile, le lavoratrici che operano in convivenza con la famiglia. Il distretto ritiene che queste siano le lavoratrici più a rischio burn-out e più bisognose di corsi formativi.

Da sempre si è privilegiata l'organizzazione di un gruppo omogeneo, che frequenti dal primo all'ultimo incontro (generalmente 8 incontri) e non incontri singoli, dilatati nel tempo. Si è quindi deciso di investire anche nella figura di un coordinatore, che segua il percorso, dalla pubblicizzazione e formazione del gruppo, alla chiusura e consegna attestati.

L'ausilio del dvd "Qualificare il lavoro di cura" (Dgr n. 2375/2009) ha arricchito gli incontri, non sostituito le docenze frontali.

La sperimentazione attuale della Piattaforma e-learning Self, a cui il distretto ha partecipato attivamente fin dai primi incontri, cerca di trovare un equilibrio tra gruppo di lavoro, lezioni frontali e parti in autoformazione.

Ad ogni occasione l'ASP ha cercato di coinvolgere e promuovere il corso anche in collaborazione con i servizi sociali del territorio, servizi per il lavoro, strutture private, associazioni, ecc. e anche di essere attenta e flessibile a promuovere collaborazioni con progetti provinciali e nazionali (Home Care Premium, progetto provincia di Forlì Cesena sulle competenze di cura, ecc.)

Manca però un vero e proprio collegamento e/o protocollo operativo che colleghi la fruizione di alcuni servizi socio sanitari, come per esempio l'assegno di cura, alla possibilità/necessità di formazione professionale per le assistenti, con il conseguente coinvolgimento anche dei familiari e dei servizi.

Al momento, infatti, la partecipazione delle assistenti familiari è libera e spontanea, non richiesta o imposta dalla famiglia o dai servizi in funzione dell'accesso a una particolare prestazione (accesso centro diurno o assegno di cura, per esempio).

## Quale ruolo per le ASP?

In molti territori, la gestione dei Programmi assistenti familiari è affidata alle ASP.

Le Aziende pubbliche di servizi alla persona e le Aziende speciali possono svolgere un ruolo chiave nella gestione dei percorsi di formazione/aggiornamento e di inserimento in famiglia delle assistenti famigliari?

Dalla rilevazione effettuata nel 2015 è emerso che, nel 45% degli ambiti distrettuali, l'ASP è coinvolta nella realizzazione delle attività incluse nel "Programma distrettuale per la qualificazione e regolarizzazione del lavoro di cura svolto da assistenti familiari".

Il punto di ascolto e orientamento può essere lo snodo organizzativo anche delle iniziative formative?

Dalla rilevazione sopracitata, è risultato che l'82% dei territori ha un punto di ascolto e orientamento specifico che, nella maggior parte dei casi organizza e promuove anche le iniziative formative e di aggiornamento.

## Quale ruolo per le ASL?

Nel 2015, circa il 20% degli assistiti in Assistenza domiciliare integrata (ADI) in Emilia-Romagna (20.111 pazienti), ha un assistente familiare convivente (badante) e di questi, quasi il 30% non ha altri componenti nel nucleo familiare. La funzione di supporto, consulenza e addestramento da parte degli operatori sanitari dell'assistenza domiciliare risulta molto rilevante.

Le figure professionali maggiormente coinvolte sono: Infermieri e fisioterapisti, in alcuni casi medici (MMG e geriatri), educatori.

La DGR 2375/2009 "*Linee guida per l'innovazione e lo sviluppo di attività di contatto ed aggiornamento*" per assistenti famigliari, prevede la costituzione di un team distrettuale di esperti della rete dei servizi che costituisca un riferimento qualificato per le assistenti familiari all'interno del percorso di apprendimento e aggiornamento. Nel team sono incluse varie professionalità, anche di ambito sanitario: medico, infermiere, fisioterapista, provenienti dai servizi di assistenza domiciliare e dai servizi socio-sanitari accreditati.

Il coinvolgimento e la partecipazione dell'ASL in via continuativa non sono ancora previsti in tutti i territori.

Pur riconoscendo il progresso di esperienza e competenza dell'area sociale, occorre rinnovare l'integrazione con la parte sanitaria.

Rimangono da affrontare il collegamento con le strutture ospedaliere e la realtà delle assistenti familiari in ospedale.

## 5. Azioni di informazione, sensibilizzazione e condivisione

Per la prima iniziativa, non si è spinto sul coinvolgimento esterno, ma si è operato prevalentemente con risorse interne per concentrarsi sull'acquisizione della piena padronanza nella gestione dello strumento (piattaforma di e-learning).

Per le successive iniziative, sarà opportuno estendere la sensibilizzazione e la promozione, a partire dai professionisti esperti inclusi nel team distrettuale e dagli Sportelli sociali, servizi sociali professionali (AS) e Sportelli assistenti familiari.

Contestualmente, occorrerà promuovere l'informazione della comunità e il coinvolgimento del terzo settore, in particolare dell'associazionismo, del volontariato e delle organizzazioni sindacali.

### 5.1 Attori pubblici e privati coi quali si è condivisa preventivamente l'azione

**Parma:** I referenti di ASP Ad Personam hanno condiviso il percorso con il Comune di Parma, coi Centri per l'Impiego, con le associazioni di volontariato, e con altre associazioni presenti sul territorio.

**Reggio:** I referenti dell'ASP Reggio E. Città delle persone hanno condiviso l'azione con i membri del coordinamento dello Sportelli appartenenti a servizi pubblici e privati: AUSL, Servizi Sociali del Comune, un'altra ASP (Opus Civium) e privato sociale con cui si gestiscono i tre sportelli.

**Casalecchio:** I referenti di ASC Insieme hanno condiviso il percorso con le assistenti sociali dell'area anziani, disabili, adulti e minori di ASC InSieme ed è stato promosso attraverso gli Sportelli Sociali dei cinque Comuni del Distretto e attraverso lo Sportello Badando.

**Bologna:** I referenti di ASP di Bologna hanno condiviso il percorso con il Comune di Bologna, con l'ASL Distretto di Bologna, ARAD e altre associazioni di volontariato facenti riferimento al Centro d'incontro Margherita.

**Cesena:** I referenti di Asp di Cesena hanno condiviso preliminarmente il percorso coi referenti istituzionali (dirigenti Ausl e Comune); le docenze sono state realizzate con operatori esperti interni all'ASP stessa (RAA, responsabili sportelli sociali, referenti dei servizi), più la partecipazione del fisioterapista dell'Ausl, responsabile anche del servizio Caad territoriale.

### 5.2 Azioni di sensibilizzazione e sostegno verso le famiglie per favorire la partecipazione delle assistenti famigliari

Per favorire la partecipazione delle assistenti familiari, sono state utilizzate modalità diversificate, funzionali a identificare comunque un piccolo gruppo di persone da coinvolgere nell'iniziativa pilota.

**Parma:** L'iniziativa è stata pubblicizzata nei quotidiani locali, con incontri mirati ai vari soggetti della rete, e con affissione locandine nei punti strategici. In questa prima fase non si sono incontrati problemi relativi alla frequenza del corso, in quanto la maggior parte delle partecipanti non era impiegata in attività lavorativa e le poche occupate hanno usufruito delle ore libere.

**Reggio:** Il personale dello Sportello ha fatto leva sulla sensibilizzazione dei famigliari, per motivare il coinvolgimento delle assistenti familiari.

**Casalecchio:** Non ci sono state difficoltà con le famiglie per favorire la partecipazione delle assistenti familiari. Il percorso è stato realizzato nelle ore libere delle assistenti familiari e non tutte le assistenti familiari coinvolte, al momento del corso, lavoravano.

**Bologna:** le azioni di promozione della partecipazione sono state rivolte sostanzialmente ai familiari del centro d'Incontro Margherita e ai care giver degli utenti in carico al Progetto Home Care Premium di INPS.

**Cesena:** L'iniziativa è stata pubblicizzata nei quotidiani locali e attraverso la rete dei servizi socio-sanitari (adesione volontaria delle assistenti); si è coinvolta la rete sociale del progetto affetti speciali e dei servizi socio-lavorativi in generale.

### Famiglie fruitrici Assegno di cura e contributo aggiuntivo

E' possibile promuovere la partecipazione delle assistenti familiari già conosciute dai servizi facendo leva sull'impegno sottoscritto dalle famiglie?

La DGR 2686/04 ha previsto che: "... nel caso il piano di assistenza venga assicurato anche mediante il ricorso ad assistenti familiari, nell'accordo/contratto (Assegno di cura) il familiare, che si assume la responsabilità dell'accordo, si impegna: [...] - a favorire la partecipazione dell'assistente familiare alle iniziative di aggiornamento e formazione organizzate dal sistema locale dei servizi socio-sanitari [...]."

E' possibile legare gli interventi formativi a altri servizi/interventi, come il tutoring? Durante gli accessi domiciliari, gli operatori dell'assistenza domiciliare che supportano il caregiver/assistente familiare nella gestione dell'assistenza al proprio caro, potrebbero sia rilevare eventuali bisogni formativi generali/specifici che informare su eventuali iniziative formative avviate in quella zona.

E' possibile valorizzare l'incentivo dell'iscrizione a una lista distrettuale? Sicuramente la possibilità di essere facilitate e supportate nell'inserimento lavorativo, costituisce un'opportunità rilevante che aggiunge valore alle iniziative formative.

Rimane fermo l'obiettivo di andare oltre alle situazioni già in carico e già conosciute, ampliando la platea delle famiglie e delle assistenti familiari che entrano in contatto coi servizi e operano regolarmente nel mercato del lavoro di cura domiciliare.

### 5.3 Azioni svolte per la definizione condivisa di percorsi semplificati per l'incontro domanda-offerta

Le partecipanti al percorso formativo confluiscono nelle liste distrettuali. Tuttavia non sempre c'è sempre un raccordo strutturato coi servizi per il lavoro e questo aspetto viene evidenziato, da alcuni referenti locali, come un elemento da migliorare.

**Parma:** Fra gli attori più importanti del progetto "Clissa" si trova il Centro per l'Impiego, con il quale è stato condivisa la necessità di individuare un protocollo operativo integrato, concordando le modalità più adeguate per garantire il raccordo tra la domanda di sostegno alla domiciliarità espressa dalla famiglia e il "profilo" di Assistente Familiare più idoneo. Le richieste delle famiglie sono inviate, con apposito modulo compilato, al centro per l'impiego, il quale, a sua volta, invia a Clissa le liste di nominativi delle assistenti familiari disoccupate e disponibili al lavoro.

Gli operatori dello sportello Clissa, hanno preso contatto anche con altri attori importanti, quali i sindacati e patronati, con cui si sono tenuti diversi incontri per conoscere e individuare le caratteristiche contrattualistiche del lavoro delle assistenti familiari.

**Reggio:** Non ha nessuna collaborazione con il Centro per l'impiego. E' però coinvolta una agenzia di intermediazione (cooperativa), attraverso la condivisione dello stesso personale dello sportello che è assunto a tempo parziale dall'agenzia e opera nella sede dello sportello. Si è riusciti a semplificare i percorsi delle famiglie e delle assistenti familiari creando un unico punto di accesso per l'incrocio domanda offerta, eccetto la formalizzazione del contratto, che è demandata a patronati e/o sindacati a scelta delle parti.

**Casalecchio:** I/le partecipanti che hanno superato il percorso formativo sono entrate automaticamente nella lista distrettuale Badando, sono state indirizzate alle Agenzie convenzionate con ASC InSieme e al Progetto Madreperla del Centro per l'impiego di Zola Predosa. Attraverso l'inserimento nella lista distrettuale Badando i/le partecipanti hanno una reale possibilità di trovare un'occupazione dal momento che l'assistenza familiare fa parte della rete territoriale dei servizi alla persona e, nello specifico, dei servizi per la domiciliarità.

I/le partecipanti ai corsi vengono indirizzate anche alle Agenzie convenzionate e al Centro per l'Impiego ma non c'è un tutoraggio o un controllo da parte di ASC sulla reale ricaduta lavorativa dei/delle partecipanti.

**Bologna:** Per questa iniziativa non c'è stato raccordo coi servizi per il lavoro. La collaborazione c'è stata negli anni precedenti, soprattutto con gli sportelli per il lavoro comunali. Al momento è in corso una riflessione sul ruolo degli sportelli per il lavoro nell'ambito dell'assistenza familiare.

**Cesena:** Le partecipanti ai corsi di formazione hanno l'opportunità di iscriversi al Registro delle Assistenti Familiari, strumento nato di concerto con l'Amministrazione comunale e il Centro per l'Impiego. Deve essere però ancora definito un percorso maggiormente strutturato sulla condivisione delle Banche dati che permetta di registrare esperienze e formazione specifiche sul lavoro di cura.

#### 5.4 Coinvolgimento dei singoli Comuni

**Parma:** Il progetto ha valenza distrettuale, il Comune di Parma è capofila e, mediante convenzione, ha attribuito ad Asp il ruolo di gestore.

**Reggio:** L'iniziativa riguarda tutto l'ambito distrettuale di Reggio Emilia. I comuni sono coinvolti mediante il coordinamento dell'Ufficio di Piano e attraverso la composizione di un coordinamento operativo dello Sportello con la partecipazione di membri provenienti dal territorio distrettuale.

**Casalecchio:** L'iniziativa, condotta da ASC, ha riguardato tutto l'ambito distrettuale, ovvero i Comuni di: Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia, Zola Predosa.

**Bologna:** Il Comune di Bologna coincide con l'ambito distrettuale e ha un ruolo centrale in quanto è committente di ASP attraverso il contratto di servizio.

**Cesena:** L'Asp ha una valenza distrettuale, anche se in questo corso sperimentale non si sono coinvolti, attraverso un progetto specifico, i Comuni della vallata. L'Asp ha intenzione di utilizzare i dati del corso e-learning per proporre una struttura di corso flessibile e adatta alla realtà territoriali più lontane e di collina/montagna.



## 5.5 Coinvolgimento del Terzo settore e delle Organizzazioni sindacali

I Soggetti del terzo settore (organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, Cooperative sociali) sono stati coinvolti in diversa misura e con ruoli differenti in relazione a un'organizzazione dei servizi che prevede già ordinariamente la loro collaborazione o che deve invece promuoverla ex novo.

**Parma:** L'associazione di volontariato "Punti di comunità" ha messo a disposizione le proprie risorse per offrire un supporto tecnico-educativo alle assistenti familiari, qualora avessero bisogno di migliorare il livello di conoscenza della lingua italiana oppure di perfezionarsi nell'utilizzo del computer. Oltre a questo, Punti di Comunità ha indicato, ad assistenti familiari in cerca di occupazione, le possibilità offerte da Clissa.

E' stata ipotizzata una collaborazione con alcune Associazioni (AIMA e AISLA), firmatari del protocollo d'intesa, per la definizione di alcuni moduli specifici nei corsi di formazione.

Le organizzazioni sindacali sono stati importanti interlocutori nella fase di progettazione e sono firmatari del protocollo d'intesa, fornendo supporto per la parte contrattuale.

**Reggio:** Le organizzazioni del terzo settore gestiscono in convenzione con la ASP tutta l'attività dello Sportello. La collaborazione con le Organizzazioni sindacali può essere una opportunità da promuovere per armonizzare pratiche e contenuti informativi, aumentare la conoscenza dei problemi e della natura del lavoro di assistenza familiare, generare sinergie sul territorio e ridurre le conflittualità tra servizi e organizzazioni. E' opportuno migliorare questa collaborazione anche per quanto riguarda i contratti e mettere in luce "zone grigie" sostenendo l'emersione.

**Casalecchio:** In questa prima fase sperimentale non è stato coinvolto il terzo settore (organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, Cooperative sociali) e le Organizzazioni sindacali, anche se esiste già una collaborazione con loro su altre azioni del Progetto Badando.

**Bologna:** Sono state coinvolte le associazioni del settore demenze (ARAD e altre che partecipano alle attività del Centro di incontro). Le OO.SS., sempre coinvolte negli anni precedenti, non per questa prima iniziativa sperimentale. In particolare, nel 2012 è stato realizzato un protocollo d'intesa proprio sulla qualificazione e l'emersione del lavoro di cura delle assistenti familiari, protocollo che presumibilmente verrà riaggiornato in corso d'anno.

**Cesena:** Il coinvolgimento del terzo settore non è stato ipotizzato vista la necessità di ridurre le docenze frontali per rendere più snella e flessibile la durata del corso. In futuro, l'Asp valuterà se promuovere un incontro specifico con altri soggetti del territorio che hanno esperienza diretta nel rapporto con le assistenti familiari anche al fine di limitare una diffidenza al ruolo di supporto che a volte si avverte dalle assistenti.

## 6. Composizione del Team distrettuale di esperti della rete dei servizi

I team distrettuali di esperti della rete dei servizi dei territori coinvolti sono composti mediamente da 5-8 professionisti, prevalentemente dipendenti dell'Azienda (ASP/ASC).

**Parma:** Il team distrettuale è composto da 7 componenti di cui 1 Responsabile d'Area, 1 Assistente Sociale 1 Coordinatore di struttura, 1 Psicologo, 1 Raa, 2 Oss.

Per la formazione in aula sono state coinvolte le seguenti figure Professionali: 1 Coordinatore Sanitario, 1 Fisioterapista, 1Psicologo.

**Reggio:** Il team distrettuale ha 5 componenti: Assistenti sociali di ASP, e all'occorrenza nella formazione d'aula, come servizio volontario, medici, Oss, avvocati. La figura di coordinamento è il Dirigente di area. Di fatto, il team è composto dal gruppo di coordinamento, più professionisti per singole collaborazioni.

**Casalecchio:** Il team distrettuale è composto da 8 figure professionali, di cui 2 professioniste afferenti a ASC: 1 referente lista progetto badando e formazione (figura di coordinamento), 1 mediatrice linguistico culturale; 5 professioniste dell'Ausl: 1 esperta in processi formativi, 2 infermiere, 1 coordinatrice infermieristica, 1 fisioterapista; 1 esperto in contrattualistica di un'Agenzia convenzionata.

**Bologna:** Il Team distrettuale (6 componenti) ad oggi, in attesa di una riprogrammazione, fa riferimento ai Servizi Sociali per la Domiciliarità incardinati in ASP ed in particolare ai 5 Responsabili delle Attività Assistenziali che vi operano all'interno. Per il corso in oggetto, le figure di coordinamento sono state il Responsabile del Servizio e una R.A.A. che ha svolto le funzioni di Tutor. Per gli approfondimenti inerenti i temi a valenza più sanitaria, sono state coinvolti un fisioterapista, una psicologa e una infermiera volontaria.

**Cesena:** Il team distrettuale è composto da 5 figure professionali di cui 4 dipendenti ASP: 1 operatore sociale (tutor del corso) che è il referente dello Sportello di orientamento per famiglie e assistenti familiari; 2 RAA Responsabili delle attività assistenziali (Sportello Sociale e Servizio telesoccorso e teleassistenza), 1 fisioterapista dell'Ausl referente dello sportello CAAD, 1 responsabile di servizio. Per questa iniziativa sperimentale, l'Asp ha fatto ricorso a una composizione ridotta del team distrettuale, ritenendo difficile coinvolgere tutti i membri sulla conoscenza della piattaforma e della specifica attività in via di definizione.

### 6.1 Componenti, figure professionali incluse, enti di appartenenza

Le figure professionali preminenti in 3 territori su 4, sono di ambito sociale: RAA, Assistenti sociali.

Solo un Distretto si avvale della collaborazione significativa e continuativa delle figure sanitarie: infermieri, fisioterapisti, ecc.

## Composizione Team multiprofessionale

C'è una composizione del team prevalentemente sbilanciato sul sociale?

La DGR 2375 prevede: “[...] *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, fisioterapista/terapista della riabilitazione provenienti dai Servizi di assistenza domiciliare e dai Servizi della rete (residenziali e semiresidenziali) accreditati, 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.”*

## 6.2 Modalità organizzative adottate

Solo in alcuni casi, si tratta di un team che lavora insieme da anni (es. Casalecchio), dalla fase di progettazione/organizzazione alla fase di aggiornamento formativo, fino alla fase valutativa e ai rientri in aula.

## Stabilità del Team multiprofessionale

Garantisce continuità formativa?

La DGR 2375 sembra sottolineare l'importanza di un supporto continuativo, perlomeno con una disponibilità più prolungata da parte del coordinatore del team: *“Il Team costituisce il riferimento delle assistenti famigliari 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 famigliari. [...]”*

Le modalità organizzative sono state adattate allo strumento della piattaforma e anche i nuovi materiali vanno pensati e realizzati in funzione di questo utilizzo.

La piattaforma prevede una diversa modalità di comunicazione, più dinamica e flessibile e richiede materiali didattici e informativi adatti, più facilmente fruibili da smartphone, tablet e pc, affiancando alla “formazione tradizionale”, opportunità diverse.

In prospettiva, dalle prossime edizioni, i team distrettuali potranno essere coinvolti per:

- sviluppare materiali semplici ed esaustivi da inserire in piattaforma, privilegiando l'individuazione di materiali video, audio, e ricchi di immagini, adatti alla piattaforma.
- individuare nuove domande da caricare in piattaforma sui nuovi argomenti da immettere in piattaforma e per riformulare quelle ritenute meno efficaci.

## 7. Assistenti familiari coinvolti nel percorso

Distretti	N. assistenti familiari che sono stati contattati e/o che si sono informati sul percorso	n. assistenti familiari che sono state indirizzate prima ad un corso di lingua italiana	n. assistenti familiari che hanno iniziato il percorso di aggiornamento blended (Piattaforma e-learning Self + incontri col team di esperti)	n. assistenti familiari che hanno portato a termine il percorso
Parma	65	Criterio di selezione: buon livello di italiano	36	30
Reggio	21	“	12	2
Casalecchio	20	“	12	7
Bologna	11	“	7	4
Cesena	30	“	10	9
<b>Totale</b>	<b>147</b>		<b>76</b>	<b>52</b>

### 7.1 Criteri particolari di esclusione /inclusione nella selezione delle persone da iscrivere

I criteri di inclusione adottati sono stati:

- 1) **Motivazione** alla partecipazione. Si sono selezionate persone con una forte motivazione alla partecipazione (e quindi anche all'utilizzo attivo della piattaforma e-learning) Tre ambiti distrettuali hanno utilizzato questo criterio: Cesena, Casalecchio e Bologna.
- 2) Buona conoscenza della **lingua italiana**. Per questa iniziativa, con il GDL, si è deciso di impostare il corso sperimentale in italiano, con istruzioni in italiano ed esercizi in italiano. A monte, la valutazione di opportunità, per quanto riguarda l'attività di assistente familiare, circa la capacità di comunicare e di curare la relazione con la persona assistita, facilitata da una buona padronanza della lingua. Questo criterio di selezione è stato adottato da tre distretti: Cesena, Casalecchio e Parma.
- 3) Possesso di un **tablet, di un pc (o di uno smartphone) con collegamento internet** e buona capacità di navigazione. Questo criterio di selezione è stato adottato da tre distretti: Cesena e Casalecchio e Reggio. La presenza di un'aula informatica ha facilitato gli incontri iniziali e le prove finali. Lo sviluppo di alleanze fra piccoli gruppi di assistenti, ha facilitato il supporto reciproco. Occorre evitare il potenziale effetto escludente delle tecnologie, contemplando eventualmente modalità diversificate.

- 4) **Esperienze pregresse in campo assistenziale** diversificate. Due ambiti distrettuali hanno previsto questo criterio: Casalecchio e Reggio Emilia. In particolare Reggio ha previsto metà del gruppo con esperienza alta; l'altra metà del gruppo con esperienza medio-bassa.

I due gruppi così distinti hanno confermato che sono state più facilitate le persone con esperienza di cura, in attività in Italia da più tempo.

Nell'esperienza di Reggio Emilia, uso corrente della lingua e capacità di utilizzo dei dispositivi informatici hanno certamente motivato alla formazione on-line. Anche se occorre precisare che le AF con minore esperienza sono state maggiormente motivate dalla prospettiva di sentirsi riconosciute dall'Ente pubblico, in vista di una maggiore facilitazione nell'accesso al lavoro.

Nella costituzione del gruppo di allievi si è verificato:

- l'accesso a una postazione veloce e fruibile con un accesso a internet a grande velocità e consumo (spesso lo smartphone è risultato troppo piccolo e/o il traffico insufficiente);
- la disponibilità a una partecipazione più attiva, con l'impegno a utilizzare la piattaforma con continuità per il periodo previsto. Questo impegno ha scoraggiato le assistenti meno motivate. (Partecipare solo a singoli incontri tematici è più facile).

#### **Motivi del mancato completamento del percorso:**

I principali motivi di abbandono sono riconducibili soprattutto a motivi personali, per esempio, cambiamenti nelle prospettive di lavoro:

- **Parma:** Ci sono stati solo 2 ritiri ad inizio corso, le due partecipanti si sono ritirate rendendosi conto che, quanto proposto, non corrispondeva alle loro aspettative.
- **Casalecchio:** A conclusione del percorso, si constata che l'esito positivo del percorso è legato alla forte motivazione dei/delle partecipanti più che alle esperienze pregresse e alla reale necessità di trovare lavoro nel settore di cura. Le persone che hanno abbandonato il percorso sono state 5 su 12. Due persone si sono ritirate per motivi familiari; le altre 3 hanno trovato un impiego in altro settore. In particolare queste tre partecipanti erano molto giovani (28-23-20 anni) e con più possibilità lavorative in partenza.
- **Cesena:** la persona che ha lasciato non ha potuto accedere all'esame conclusivo.

## 7.2 Caratteristiche degli assistenti famigliari inclusi nel percorso formativo

La composizione dei diversi gruppi è varia per nazionalità, età, esperienza e stato occupazionale.

L'elaborazione è stata effettuata sull'elenco degli iscritti che hanno iniziato il percorso formativo, tolte le persone che si sono ritirate subito all'inizio (incluse invece per esempio, le partecipanti di Reggio che si sono trasferite in altre regioni in fase avanzata).

Come rappresentato nelle tabelle 1 e 2, si tratta prevalentemente di donne (93%), straniere (86%), giovani (in media sui 44 anni).

Le nazionalità più rappresentate, singolarmente considerate, sono il Marocco (16%), la Nigeria (15% e l'Ucraina (7%). Considerando complessivamente i paesi dell'Est (Ucraina, Georgia, Romania, Moldavia), tuttavia, si conferma una presenza ancora importante di quest'area geografica (22%).

Un 14% dei partecipanti sono italiani.

TABELLA 1 - PARTECIPANTI PER NAZIONALITÀ E GENERE

Paesi di Origine	1.Parma	2.Reggio	3. Casalecc.	4.Bologna	5.Cesena	Tot.	% naz.	M	F
MAROCCO	6	2	3		1	12	16%	3	9
NIGERIA	10				1	11	15%	1	10
ITALIA	3		3	3	1	10	14%	1	9
UCRAINA	2	1		1	1	5	7%		5
GEORGIA		3		1		4	5%		4
ROMANIA	1			1	2	4	5%		4
MOLDAVIA	4					4	5%		4
TUNISIA	1	1			1	3	4%		3
INDIA	1	1		1		3	4%		3
ETIOPIA	2					2	3%		2
POLONIA	2					2	3%		2
SENEGAL	1				1	2	3%		2
ALBANIA			1			1	1%		1
ARGENTINA	1					1	"		1
BULGARIA					1	1	"		1
CONGO		1				1	"		1
COSTA D'AV.		1				1	"		1
CROAZIA			1			1	"		1
ECUADOR					1	1	"		1
EL SALVADOR	1					1	"		1
FILIPPINE	1					1	"		1
GHANA		1				1	"		1
REP. DOM.		1				1	"		1
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>73</b>		<b>5</b>	<b>68</b>

7% 93%

Dalla tabella 2 si può osservare come la maggior parte degli assistenti familiari inclusi nelle iniziative formative, di origine straniera, sono in Italia mediamente da 12 anni. (Del resto, si è posto come criterio di selezione una buona padronanza della lingua italiana)

Quasi tutti i partecipanti hanno già un'esperienza significativa nel lavoro di cura, mediamente di 6 anni.

10 partecipanti (14% del totale) invece, non hanno ancora esperienza nel settore o comunque molto limitata (inferiore o uguale a 6 mesi).

TABELLA 2 - ETÀ ED ESPERIENZA DEI PARTECIPANTI

Ambiti distrettuali	Età media	Permanenza media in Italia (solo stranieri) in anni	Esperienza come assistente familiare (in anni) in media
Parma	45	12	6
Reggio E.	43	13	5
Casalecchio	47	14	7
Bologna	45	9	4
Cesena	39	8	4
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>6</b>

La prospettiva professionale della maggior parte degli assistenti familiari che hanno partecipato alla formazione è di continuare a operare nel lavoro di cura alla persona, anche se, un 60%, lo fa più per necessità che per scelta.

TABELLA 3 - PROGETTO DI VITA (PROSPETTIVA A 5 ANNI)

Fra 5 anni, pensa di continuare a svolgere questa attività?	Parma	Reggio E.	Casalecchio	Bologna	Cesena	Totale	%
sì		12	7	6		25	<b>34%</b>
sì, per necessità	34				10	44	<b>60%</b>
forse			1			1	<b>1%</b>
non sa	2			1		3	<b>4%</b>
<b>totale risposte</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>73</b>	

Una percentuale significativa dei partecipanti (56%), al momento dell'iniziativa formativa, era disoccupata; un 19% era occupata come assistente familiare in convivenza e un 18% occupata come assistente familiare a ore.

TABELLA 4 - ATTUALE OCCUPAZIONE DEI PARTECIPANTI

Attuale occupazione	Parma	Reggio E	Casalecchio	Bologna	Cesena	Totale	%
Assistenza in convivenza	4	1	3	3	3	14	19%
Assistenza a ore	3	4	3	2	1	13	18%
Altro lavoro	2				1	3	4%
Volontaria			1			1	1%
Assistenza a parente				1		1	1%
Disoccupato	27	7	1	1	5	41	56%

Relativamente al contesto familiare dell'assistito, l'informazione non è stata raccolta in modo omogeneo.

Nella maggior parte delle risposte fornite, i familiari dell'assistito sono presenti (solo in 7 casi non sono presenti).

TABELLA 5 - CONTESTO FAMILIARE DELL'ASSISTITO

Sono presenti i familiari dell'assistito?	Parma	Reggio E.	Casalecchio	Bologna	Cesena	Totale
figlia/figlio	3					3
moglie/marito	2					2
sì			7	5	1	13
no		5		1	1	7
totale risposte	5	5	7	6	2	25
Nd.	31	7	1	1	8	48

Si è rilevata infine la disponibilità degli strumenti informatici necessari per poter seguire il corso in piattaforma, cioè il possesso di un personal computer, di un tablet e/o di uno smartphone o e-phone.

Tutti i partecipanti inclusi nell'attività formativa hanno a disposizione almeno uno smartphone con collegamento internet.

In particolare: quasi la metà dei partecipanti (49%) ha a disposizione un computer; il 22% ha un tablet e almeno il 66% ha uno smartphone.

Interessante notare che il 37% dei partecipanti ha utilizzato lo smartphone per seguire il corso.

TABELLA 6 DISPONIBILITÀ STRUMENTI DA PARTE DEI PARTECIPANTI

	Parma	Reggio E.	Casalecchio	Bologna	Cesena	Totale
Dispone di un computer e ha buone capacità di utilizzo	12	7	8	5	4	36
Dispone di un tablet		6	8		2	16
Ha uno smartphone o e-phone	25	12	8	1	2	48
nd.					3	3

TABELLA 7 - DISPOSITIVI IN POSSESSO DEI PARTECIPANTI

	Computer	%	Tablet	%	Smartphone	%	di cui solo smartphone	%
n. partecipanti	36	49%	16	22%	48	66%	27	37%



## 8. Utilizzo della piattaforma

Si sono monitorate le richieste di supporto tecnico e il livello di utilizzo dei materiali caricati.

Distretti	N. assistenti familiari che hanno avuto bisogno di supporto tecnico (richiesta a tutor o Helpdesk)	N. assistenti familiari che hanno seguito il percorso rispettando i tempi previsti	N. assistenti familiari che hanno consultato anche i materiali non obbligatori	N. assistenti familiari che hanno apprezzato lo strumento
Parma	15 (Supporto Tutor)	26	15	20
Reggio	7	4	7	12
Casalecchio	Nessuno (solo supporto tecnico della tutor e di Helpdesk al momento della compilazione del test di valutazione finale.)	11	11	11
Bologna	6 (supporto tutor)	1	1	4
Cesena	6 (1 con richiesta helpdesk; 5 incontro ad hoc con tutor)	10	6	10

In generale, per superare la diffidenza iniziale e acquisire dimestichezza con lo strumento, è risultato determinante l'incontro di presentazione della piattaforma e il supporto tecnico del tutor.

Il ricorso a help desk (supporto tecnico da parte gestori piattaforma) è stato molto contenuto.

E' stato significativo il numero di persone che ha consultato i materiali non obbligatori. In particolare, il tutor e i docenti hanno richiesto la consultazione di alcuni materiali, del vocabolario, ecc. anche in riferimento alla verifica finale.

La chat non è stata molto utilizzata in questa prima edizione. Alcuni referenti distrettuali intendono provare a valorizzarla nella prossima edizione per sollecitare il confronto fra i partecipanti.

L'ASP di Parma sottolinea di non avere avuto a disposizione supporti tecnologici adeguati, il che ha influito negativamente sull'apprezzamento della Piattaforma.

## 8.1 Osservazioni/Suggerimenti del tutor per agevolare fruizione piattaforma

Secondo i resoconti dei tutor di Cesena e Casalecchio, dopo un periodo di prova e di ambientamento, la piattaforma è stata apprezzata e consultata.

### Il supporto /Accompagnamento del tutor è fondamentale

Il ruolo del tutor, attraverso contatti telefonici e/o incontri diretti è fondamentale per dare continuità e soprattutto completezza alla fruizione dello strumento.

Il periodo previsto per fare acquisire padronanza dello strumento, deve essere di almeno due settimane e talvolta è necessario un periodo più lungo per dirimere tutti i dubbi e le difficoltà di accesso.

Punti di attenzione:

- La disponibilità di strumenti tecnologici idonei è indispensabile, sia per gli incontri di gruppo (es. aula informatica; alcuni pc con collegamento internet; ecc.) che a disposizione dei partecipanti (pc, tablet, smartphone);
- Il coordinatore/tutor distrettuale deve acquisire piena padronanza dello strumento per poter orientare gli allievi, quindi partecipare ai relativi incontri di formazione tecnica;
- Si sono rilevati problemi di collegamento con l'ausilio del solo smartphone e abbonamenti con pochi giga.

## 8.2 Suggerimenti per migliorare contenuti e la gestione del percorso formativo su piattaforma e-learning

Durante lo svolgimento del corso sperimentale, sono emersi dei suggerimenti circa possibili integrazioni e modifiche da apportare.

In particolare, circa i contenuti:

- E' emersa l'utilità di disporre di uno "**Schema di sintesi**" per tutti i moduli. Non tutti i moduli hanno uno schema di sintesi come "materiale aggiuntivo" facoltativo. Si è deciso di integrarlo.
- E' stata segnalata l'opportunità di integrare i materiali del **Modulo salute**. Si suggerisce di integrare: una parte riferita alla descrizione della senilità in generale e delle principali patologie, focus su temi come glicemia, pressione, gestione delle emergenze, ecc.
- Si è riscontrata la validità dei contenuti **video** per valorizzare le potenzialità della piattaforma e l'opportunità di integrarne di nuovi;
- E' stata richiesta la re-impostazione della tipologia esercizi di **ascolto e memorizzazione**. troppo soggetta ad errori (da compilazione dei "blank" all'interno della trascrizione del testo ascoltato a scelta tra alternative che contiene l'espressione/parola corretta).
- E' stata proposta la semplificazione degli esercizi di **sequenze** per renderle univoche, accorciandole (da 5 a 3 passaggi).

Circa l'articolazione del corso, è emersa l'opportunità di modificare i vincoli previsti per i quiz intermedi e ampliare il numero di domande di rafforzamento dell'apprendimento presenti nel "deposito domande" da cui il sistema attinge.

Relativamente ai quiz intermedi da effettuarsi dopo ogni modulo, è stata evidenziata una problematica generata dalla possibilità di ripeterli all'infinito (per arrivare al 100%), associata alla facoltà simultanea di riconoscere gli errori con le relative correzioni: alcune partecipanti, più che focalizzarsi sull'apprendimento del concetto e del contenuto, insistevano solo sui quiz per memorizzarne le soluzioni, mettendo in secondo piano la consultazione dei materiali didattici.

Di conseguenza, per rendere i test intermedi più efficaci ai fini didattici (in un percorso come questo, misto in autoformazione e con incontri in presenza con gli esperti) e con l'obiettivo di rafforzare l'apprendimento, si è deciso di:

- ampliare il numero di quiz totali presenti nel deposito domande da cui la piattaforma attinge in modo casuale;
- aumentare da 5 a 6 i test intermedi da risolvere per ogni modulo, (ampliando i concetti da rafforzare), e valorizzandoli come strumento che consente la tracciabilità e ai tutor di identificare i punti da approfondire in aula.
- circoscrivere le possibilità di ripetizione a 10 tentativi, riducendo la percentuale prevista di superamento dal 100% (prima i tentativi erano infiniti) all'80%, omogeneizzandola rispetto a quella prevista per il test finale.
- confermare il vincolo, per essere ammessi alla prova finale, dell'effettuazione di tutti i test intermedi.

### **Formazione progressiva**

Per non perdere di vista l'obiettivo di contattare e coinvolgere il maggior numero di assistenti familiari e caregiver possibile, si è cercato di non appesantire eccessivamente la prima iniziativa formativa in e-learning, mirando a una formazione progressiva, per step successivi, facilmente fruibile e flessibile.

Il percorso formativo oggetto della sperimentazione ha la valenza di una semplice iniziativa formativa di base, con una durata circoscritta, di norma intorno ai due mesi, con attestato partecipazione (valenza motivazionale), cui si possono integrare successivamente altri attestati per aggiornamenti/moduli specifici aggiuntivi.

## 9. Incontri di verifica a cura del team

Ambiti Distrettuali	N. di incontri di verifica apprendimento e approfondim. organizzati con gli assistenti famigliari	N. di ore complessive degli incontri di verifica realizzati	Principali argomenti affrontati in piattaforma approfonditi dagli esperti	Principali argomenti (non affrontati in piattaforma), trattati negli incontri in presenza	Proposte e suggerimenti emersi per la realizzazione di altri materiali formativi/informativi (altri moduli video, interviste, dispense, vademecum, ecc.)
Parma	6	15	Relazione e Salute, Igiene della casa, Dieta e alimentazione dell'Anziano, la Demenza, la Movimentazione, l'Animazione, il Lavoro in Italia	Simulazione di movimentazione alla presenza della Fisioterapista.	Si ritiene necessario rafforzare il rapporto diretto con i partecipanti potenziando il numero di ore in aula.
Reggio	4	8	Le AF hanno seguito corsi al CeIS su Moduli Relazione, Salute, Demenza, Animazione, Igiene personale, Igiene della casa, Dieta, Pasti, Movimento, Lavorare in Italia	Addestramento ad utilizzo di piattaforma	
Casalecchio	7	22	Introduzione, Istruzione tecniche, Moduli Relazione, Salute, Demenza, Animazione, Igiene personale, Igiene della casa, Dieta, Pasti, Movimento, Lavorare in Italia.	Giochi di ruolo per parlare di Alzheimer. Visione del catetere, simulazioni di movimentazione: alzata dal letto, passaggio letto - carrozzina e utilizzo del sollevatore.	
Bologna	6	15	Movimentazione, Relazione, Demenza.		
Cesena	5	15	Ruolo professionale e relazione di aiuto e cura; salute e demenza; animazione, movimentazione persone assistite.		Inserire più materiali video

## 9.1 Modalità organizzative degli incontri di verifica a cura del team

Nel gruppo di lavoro si era ipotizzata una tempistica omogenea tra un incontro e l'altro. Nella sperimentazione, ferma restando l'impostazione comune, i tutor hanno dovuto introdurre alcuni adattamenti: c'è chi ha trovato più efficace una frequenza ravvicinata degli incontri e chi invece propende per un allungamento delle pause tra un incontro e l'altro.

**Parma:** Parallelamente alle lezioni in aula condotte da professionisti esperti, i partecipanti hanno potuto usufruire della piattaforma Self e-learning, per approfondire determinati argomenti trattati in aula. Per quanto riguarda i risultati dei test online, si riscontra una maggior difficoltà verso temi quali la Demenza e la Movimentazione, mentre si è evidenziato un maggior numero di risposte corrette in temi quali Igiene e cura.

Oltre all'attestato di partecipazione, è stato somministrato ai partecipanti un questionario volto ad indagare il livello di gradimento verso il corso frequentato; il questionario ha evidenziato delle criticità sulla base delle quali si è deciso di rivedere i corsi di formazione futuri per superarle.

**Reggio:** Il gruppo delle AF è stato seguito con monitoraggio a distanza (gruppo whatsapp), poiché la formazione è stata realizzata dapprima in remoto (in aula presso il CeIS) e poi in due incontri di inizializzazione all'uso della piattaforma. I due gruppi, infatti erano stati costituiti scegliendo dapprima AF già in servizio da tempo e poi AF che avevano solo seguito la formazione in aula in cui si era tenuto conto dei materiali condivisi in piattaforma. Si è risentito molto dello spostamento non comunicato di alcune AF, che, avendo trovato lavoro altrove, si sono trasferite. La verifica comunque è avvenuta utilizzando il test finale in piattaforma.

**Bologna:** La verifica si è effettuata tramite il test finale in piattaforma.

**Casalecchio:** il calendario degli incontri in aula proposto (7 incontri di 3 ore ciascuno con frequenza quasi settimanale; si veda calendario) ha avuto un esito positivo. La frequenza è stata quasi del 100% e l'impegno delle partecipanti ha dimostrato che il numero di incontri proposti si conciliava bene con gli impegni lavorativi. Il lavoro della tutor è stato quello di ricordare prima di ogni lezione l'incontro successivo e motivare i/le partecipanti allo studio dei materiali previsti per l'incontro stesso e alla compilazione degli esercizi. La lezione delle docenti si è sviluppata proprio a partire dalle incomprensioni registrate durante la compilazione degli esercizi di verifica.

**Cesena:** Da valutare se la frequenza di due settimane tra un incontro e l'altro sia quella più idonea. Tra il secondo e il terzo incontro si sono registrati una minore frequenza di accesso alla piattaforma (solleciti telefonici) e la tendenza ad arrivare alla data dell'incontro con la docente per la compilazione dei quiz.

## 9.2 Attività curate dal tutor/coordinatore del corso

**Parma:** La Tutor ha curato tutta l'organizzazione in aula, la presentazione della piattaforma con simulazione in aula, e il supporto presso lo sportello sulle difficoltà riscontrate nella navigazione, o nell'uso del Tablet\PC.

**Reggio:** Due incontri di avvio all'uso della piattaforma per ciascun gruppo e monitoraggio a distanza (telefonate, messaggi, incontri di persone all'occorrenza).

**Bologna:** Il tutor del corso ha curato la presentazione della piattaforma e le esercitazioni effettuate in aula.

**Casalecchio:** la tutor ha costituito il gruppo dei/delle partecipanti attraverso numerose telefonate alle assistenti familiari già presenti nella lista del Progetto Badando ma non ancora formate. Ha realizzato la prima lezione di

presentazione della piattaforma (3 ore) con successiva simulazione in aula e successivo monitoraggio (con telefonate) delle difficoltà riscontrate nella navigazione. Lo strumento è risultato in ogni caso intuitivo e di facile navigazione. Attraverso i comandi della piattaforma (“registro valutatore”, “report riassuntivo” e “report completo” del partecipante, “completamento attività”) la tutor ha monitorato costantemente e con facilità il lavoro dei/delle partecipanti spronando con mail e telefonate le persone che facevano meno accessi alla piattaforma. Ha monitorato infine con più impegno la compilazione del test finale. Con due partecipanti si è incontrata singolarmente per concludere e inviare il test finale.

Nel complesso l’impegno della tutor è stato agevolato dai comandi della piattaforma e dall’utilizzo della mail come forma di comunicazione.

**Cesena:** Il tutor ha costituito il gruppo di assistenti familiari per il corso sperimentale, tenendo conto dei criteri di selezione individuati; ha gestito la presentazione della piattaforma e il supporto e l’orientamento iniziale per superare le incertezze e in iter per spronare i partecipanti a rispettare i tempi e le scadenze; ha promosso un incontro aggiuntivo per alcuni partecipanti che avevano più difficoltà.

#### **La piattaforma come strumento per il tutor**

Uno degli aspetti positivi riferiti dai referenti distrettuali è la facilità di gestione della piattaforma da parte del tutor. In pochi comandi della piattaforma, si può avere il quadro della situazione (“registro valutatore”, “report riassuntivo” e “report completo” del partecipante, “completamento attività”) permettendo, in poco tempo, di avere un’idea chiara della fruizione di ogni partecipante.

## 10. Valutazioni dei referenti locali

Dalle valutazioni conclusive dei tutor/coordinatori di progetto locali, emergono diverse prospettive:

**Parma:** Le referenti di Parma rilevano la necessità di accompagnare lo strumento della Piattaforma ad un consistente numero di ore in aula. Il numero consistente di partecipanti al primo corso ha portato alla riflessione di dover necessariamente prevedere corsi con un numero inferiore di partecipanti per poter approfondire meglio i temi trattati e garantire un affiancamento più incisivo.

**Reggio Emilia:** Gli interventi in aula di formazione all'uso della piattaforma sono stati molto utili e necessari. È stato anche facilitante che le AF avessero preso parte alla formazione in aula prevista ordinariamente dal programma dello Sportello su diversi moduli. Senza tale 'appoggio', sarebbero stati necessari altri incontri di aula.

Tra i due gruppi avviati, il primo formato da AF ben preparate e stabilmente in Italia da molto tempo, non hanno avuto difficoltà. Il secondo gruppo, meno attrezzato (con la lingua soprattutto) ha incontrato qualche difficoltà. È stato predisposto un gruppo WhatsApp per comunicazioni immediate tra il tutor e il gruppo (le FAQ sulla piattaforma sono ritenute un po' anonime e di non immediata fruizione specie per le AF che non praticano molto piattaforme internet). Resta il problema di mantenere il contatto di monitoraggio con AF in continuo movimento, a volte qualcuna si trasferisce e nulla si sa più di loro. Non rispondono neanche ai messaggi whatsapp.

**Bologna:** Secondo il referente area Domiciliarità di ASP e il tutor del corso sperimentale, l'utilizzo della piattaforma dovrebbe essere accompagnato da un consistente intervento formativo in aula. La piattaforma dovrebbe servire soprattutto come strumento di verifica delle competenze apprese.

**Casalecchio:** l'utilizzo della piattaforma ha snellito il lavoro di tutoraggio dal momento che la tutor, nel corso tradizionale che prevede solo incontri frontali in aula, è sempre presente in aula. Il corso tradizionale prevedeva 66 ore di lezione frontale rispetto alle 21 ore del corso attuale.

Il monitoraggio costante dello studio in autoformazione ha portato i/le partecipanti a raggiungere buone competenze di base. Rispetto all'inizio del percorso è migliorato il linguaggio assistenziale e la consapevolezza del ruolo dell'assistente familiare nella rete dei servizi. Tutti/e i/le partecipanti che hanno svolto l'esame finale sono stati/e promossi.

Lo strumento permette la condivisione tra i vari distretti di una metodologia comune e la possibilità di uniformare i contenuti spesso differenti tra territorio e territorio (es. confronto tra fisioterapiste sul modulo mobilitazione). Permette anche di integrare in maniera snella e veloce alcuni contenuti piuttosto che altri.

Va valutata a lungo termine la positività di utilizzare la chat e di costituire dei blog tematici.

L'esito finale è positivo. Sicuramente necessario sviluppare la tenuta della piattaforma con altri corsi.

**Cesena:** Il tutor di Cesena evidenzia potenzialità e limiti dello strumento alla luce del primo corso sperimentale e-learning per le assistenti familiari:

- Lo strumento ha grosse potenzialità nel veicolare le informazioni, nel rendere un corso flessibile, grazie alla possibilità di aggiungere materiali in itinere e renderli fruibili.
- rende facile per il tutor controllare lo stato di avanzamento del corso e la fruizione dei materiali. (va integrato dal team per valutare l'efficacia di apprendimento dei contenuti immessi).
- non semplifica e snellisce un corso tradizionale in quanto i partecipanti devono possedere le attrezzature informatiche necessarie, devono essere seguiti nella fase iniziale e spronati nelle settimane successive.
- le lezioni frontali devono essere integrate alla piattaforma e ai relativi quiz intermedi, armonizzandoli con i diversi docenti, alcuni dei quali, pur dentro il team distrettuale, sono impossibilitati a partecipare alle fasi organizzative.

## 11. Conclusioni

Il corso sperimentale per assistenti familiari su piattaforma di e-learning ha mostrato che:

- Lo strumento ha delle potenzialità in quanto garantisce facilità di trasmissione di informazioni, tracciabilità, flessibilità e possibilità di personalizzazione;
- Il percorso formativo prevede una parte in autoformazione e di verifica dell'apprendimento, ma va comunque integrato con gli incontri in aula per completare l'apprendimento;
- Le assistenti familiari sono prevalentemente informatizzate e in grado di seguire un percorso formativo di questo tipo;
- L'utilizzo della piattaforma con l'ausilio del solo smartphone può essere più difficoltoso;
- L'attività del tutor è fondamentale sia dal punto di vista organizzativo che per quanto riguarda il rafforzamento della motivazione e il supporto pratico durante tutto il percorso formativo;
- La modalità sembra prestarsi maggiormente a gruppi di partecipanti non troppo numerosi, per cui, per riuscire a coinvolgere un maggior numero di assistenti familiari, si dovrebbero attivare più edizioni in corso d'anno in successione o contemporaneamente in parallelo anche per ottimizzare la fruizione degli incontri in presenza.

In conclusione, si tratta di uno strumento in più a disposizione degli ambiti distrettuali che vogliono favorire la qualificazione del lavoro di cura svolto da assistenti familiari offrendo opportunità di apprendimento alternative, fruibili anche da casa, con la possibilità comunque di approfondimento e confronto con gli esperti, il tutor e gli altri assistenti familiari negli incontri in presenza.

Si tratta di una possibilità ulteriore per promuovere un'omogenea attivazione a livello territoriale dove alcuni territori ancora non garantiscono le funzioni di ascolto e sostegno delle famiglie e delle assistenti familiari, l'informazione le consulenze, la formazione, l'aggiornamento e il tutoring alle assistenti familiari.



## Allegati

Programmi distrettuali prime iniziative formative su piattaforma e-learning Self

TABELLA 8 - PROGRAMMA PARMA

ARGOMENTO	MATERIALI	TEMPI	NOTE	QUANDO	DOCENTI
Presentazione, orientamento, introduzione al percorso	<i>Navigazione della piattaforma</i>	1 ora		<b>10 maggio 2017 dalle ore 14,30 alle ore 15,30</b>	Responsabile attività assistenziali – RAA dell'ASP e Tutor
<b>Introduzione</b>	Video intervista				
<b>Istruzione tecniche</b> Introduzione generale alla struttura del percorso e del suo funzionamento (tutoriale)					
<b>Test iniziale</b>					
<b>FASE AUTO-FORMAZIONE</b>		<b>7 giorni</b>			
<b>Relazione</b>	Video Opuscolo Slides Schema sintesi				
<i>Test di verifica intermedia / Esercizi di rafforzamento dell'apprendimento</i>	<i>Quiz 4 tipologie (V/F, scelta mult, abbinam, etc.)</i>		Tentativi illimitati e soglia di superamento 100%		
<b>Salute</b>	Video Opuscolo Slides Schema sintesi		Strumento Osservazione Documento igiene mani		
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>VERIFICA intermedia su andamento corso e moduli relazione e salute</b>					
<b>VERIFICA intermedia RELAZIONE e SALUTE</b>		<b>2 ore</b>		<b>17 Maggio dalle ore 14,30 alle ore 16,30</b>	Psicologo dell'ASP
<b>FASE AUTO-FORMAZIONE</b>		<b>7 giorni</b>			
<b>Igiene della casa</b>	Video Opuscolo				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>Dieta</b>	Video Opuscolo Slide				
<i>Test di verifica intermedia</i>					

Pasti	Video Opuscolo				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>VERIFICA intermedia igiene casa, dieta e pasti</b>		<b>2 Ore</b>		Mercoledì 24 Maggio dalle 14,30 alle 16.30	Coordinatrice Sanitaria ASP
	Video Cartone animato Opuscolo Schema sintesi	7 giorni			
<b>INCONTRO DI VERIFICA in aula moduli DEMENZA</b>		<b>2 ore</b>		<b>Mercoledì 31 Maggio Dalle 14,30 alle 16,30</b>	Associazione Volontari AIMA
<b>FASE AUTO-FORMAZIONE</b>		<b>7 giorni</b>			
<b>Movimento</b>			+ Slide facoltative		
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>Igiene personale</b>	Video Opuscolo				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>INCONTRO DI VERIFICA in aula moduli MOVIMENTO E IGIENE PERSONALE</b>		<b>2 ore</b>		<b>Mercoledì 7 Giugno dalle 14,30 alle 16,30</b>	Fisioterapista dell'ASP
<b>FASE AUTO-FORMAZIONE</b>		<b>8 giorni</b>			
<b>Animazione</b>	Video Opuscolo Slide				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>Lavorare in Italia</b>	Video Opuscolo Slide				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>VERIFICA intermedia</b>					

INCONTRO DI VERIFICA in aula ANIMAZIONE e LAVORARE IN ITALIA		2 ore	Mercoledì 14 giugno dalle 14,30\16,30		Esperto appartenente alle Organizzazioni sindacali
Test di verifica finale Test finale teso alla valutazione delle competenze acquisite.	Quiz	2 ore	20 domande Tentativi permessi 3 e soglia di sup. 80%.		)
COLLOQUIO - Riepilogo individuale argomenti trattati- verifica risultati test verifica finale  <b>Questionario di gradimento</b> Questionario di gradimento generale del corso con compilazione facoltativa.  <b>Attestato di frequenza FINALE INTEGRATO</b> (parte in auto-formazione + incontri con team multiprofessionale)	GT Certificate  <i>Questionario (attività MOODLE)</i>			Dal 19 giugno al 24 giugno	Psicologo ASP

TABELLA 8 PROGRAMMA INIZIATIVA FORMATIVA CASALECCHIO

ARGOMENTO	MATERIALI	TEMPI	NOTE	QUANDO	DOCENTI
<b>PRESENTAZIONE DEL PERCORSO</b> <b>Introduzione</b> <b>Istruzione tecniche</b> Introduzione generale alla struttura del percorso e del suo funzionamento <b>Test iniziale</b>	Navigazione della piattaforma	3 ore		<b>Giovedì 1 dicembre</b> DALLE 14.00 ALLE 17.00	Coordinatrice e tutor del corso
<b>FASE AUTO FORMAZIONE</b> <b>Moduli Relazione e Salute</b>	- Video - Opuscolo - Slides - Schema sintesi - Test di verifica intermedia - Esercizi di rafforzamento dell'apprendimento; - Quiz 4 tipologie (V/F, scelta mult, abbinam). <i>Tentativi illimitati e soglia di superamento 100%</i>	2 settimane	Dopo una settimana verifica andamento corso attraverso telefono/forum /mail  Fino a giovedì 15 dicembre		Coordinatrice e tutor del corso
<b>INCONTRO DI VERIFICA INTERMEDIA</b> <b>Moduli Relazione e salute</b>		3 ore		<b>Giovedì 15 dicembre</b> DALLE 14.00 ALLE 17.00	Esperta di processi formativi; Coordinatrice e tutor del corso
<b>FASE AUTO FORMAZIONE</b> <b>Moduli Demenza, Animazione, Igiene personale, Igiene della casa, Dieta e Pasti</b>	- Video - Opuscolo - Slides - Schema sintesi - Test di verifica intermedia - Esercizi di rafforzamento dell'apprendimento;	4 settimane	Dopo una settimana verifica andamento corso attraverso telefono/forum /mail  Fino a giovedì 12 gennaio		
<b>INCONTRO DI VERIFICA INTERMEDIA</b> <b>Moduli Demenza, Animazione e Igiene personale</b>		3 ore		<b>Giovedì 12 gennaio</b> DALLE 14.00 ALLE 17.00	Infermiera Ausl; Coordinatrice e tutor del corso

<b>INCONTRO DI VERIFICA INTERMEDIA</b> <b>Moduli Igiene della casa, Dieta e Pasti</b>		3 ore		<b>Giovedì 19 gennaio</b> DALLE 14.00 ALLE 17.00	Infermiera Ausl; Coordinatrice e tutor del corso
<b>FASE AUTO FORMAZIONE</b> <b>Modulo Movimento</b>	- Video - Opuscolo - Slides - Schema sintesi - Test di verifica intermedia	1 settimana			
<b>INCONTRO DI VERIFICA INTERMEDIA</b> <b>Modulo Movimento</b>		3 ore		<b>Giovedì 26 gennaio</b> DALLE 14.00 ALLE 17.00	Fisioterapista Ausl; Coordinatrice e tutor del corso
<b>FASE AUTO FORMAZIONE</b> <b>Modulo Lavorare in Italia</b>	- Video - Opuscolo - Slides - Schema sintesi - Test di verifica intermedia	1 settimana			
<b>INCONTRO DI VERIFICA INTERMEDIA</b> <b>Modulo Lavorare in Italia</b>				<b>Giovedì 2 febbraio</b> DALLE 14.00 ALLE 17.00	Esperto in contrattualistica di agenzia convenzionata; Coordinatrice e tutor del corso
<b>TEST DI VERIFICA FINALE</b> <b>Test finale teso alla valutazione delle competenze acquisite.</b>	Quiz	1 ora	20 domande Tentativi permessi 3 e soglia di sup. 80%	<b>Giovedì 9 febbraio</b> DALLE 14.00 ALLE 15.00	coordinatrice e tutor del corso
<b>COLLOQUIO ORALE</b> <b>Verifica risultati test verifica finale</b>  <b>Questionario di gradimento</b> (gradimento generale del corso con compilazione facoltativa.)  <b>Attestato di frequenza FINALE INTEGRATO</b> (parte in auto-formazione + incontri con team multiprofessionale)	GT Certificate  <i>Questionario</i> (attività MOODLE)	3 ore		<b>Giovedì 9 febbraio</b> DALLE 15.00 ALLE 18.00	Coordinatrice infermieristica; coordinatrice e tutor del corso

TABELLA 9 PROGRAMMA INIZIATIVA FORMATIVA BOLOGNA

FASI	ARGOMENTO	DA FRUIRE	TEMPI	NOTE	QUANDO	DOCENTI
1	<b>INCONTRO INIZIALE</b> di presentazione, orientamento, introduzione al percorso <b>INIZIO FASE AUTO-FORMAZIONE</b> <b>IGIENE PERSONALE</b>	Navigazione della piattaforma	<b>0,30 h</b>  <b>1,00h</b>		<b>23/03/2017</b>	Responsabile dei servizi sociali per la domiciliarità di ASP;  RAA nuclei Domiciliarità di ASP con funzione di Tutor del corso
2	<b>Test iniziale</b>		<b>1,00h</b>			
3	<b>AUTO FORMAZIONE</b>	Video Opuscolo Slide Schema sintesi Test verifica intermedia	<b>2 settimana</b>	Verifica andamento Apprendimento attraverso telefono/forum/mail		Tutor
4	<b>AULA:</b> <b>Salute, movimentazione e posture</b> <b>Navigazione test intermedio</b>		<b>1,30h</b> <b>0,30h</b>		<b>6/04/2017</b>	Fisioterapista ASP (Docente)  Tutor
5	<b>AUTO FORMAZIONE</b>	Video Opuscolo Slide Schema sintesi Test verifica intermedia	<b>2 settimana</b>	Verifica andamento Apprendimento attraverso telefono/forum/mail		tutor
6	<b>AULA:</b> <b>Relazione e Comunicazione</b> <b>Igiene Ambientale e sicurezza,</b> <b>Alimentazione Dieta e Pasti</b>		<b>1,15h</b> <b>1,15h</b>		<b>20/04/2017</b>	Psicologa ASP (Docente)  Tutor (Docente)
7	<b>AUTO FORMAZIONE</b> <b>Igiene personale</b> <b>Relazione e Comunicazione</b> <b>Animazione</b> <b>Salute, movimentazione e posture</b>	Video Opuscolo Slide Schema sintesi Test verifica intermedia	<b>2 settimana</b>	Verifica andamento Apprendimento attraverso telefono/forum/mail		Tutor
8	<b>AULA:</b> <b>Approccio alla demenza</b>  <b>Navigazione test intermedio</b>		<b>1,30h</b>  <b>1,00h</b>		<b>4/05/2017</b>	Infermiera volontaria (Docente)  Tutor
9	<b>AUTO FORMAZIONE</b> <b>Igiene personale</b> <b>Relazione e Comunicazione</b> <b>Approccio alla demenza</b> <b>Animazione</b> <b>Salute, movimentazione e posture</b>	Video Opuscolo Slide Schema sintesi Test verifica intermedia	<b>2 settimana</b>	Verifica andamento Apprendimento attraverso telefono/forum/mail		Tutor

	<b>Igiene Ambientale e sicurezza, Alimentazione Dieta e Pasti</b>					
10	<b>Test di verifica finale ON-line</b> Test finale teso alla valutazione delle competenze acquisite.	<i>Quiz</i>		<b>20 domande Tentativi permessi 3 e soglia di sup. 80%.</b>	18/05/2017	Responsabile del servizio Tutor del corso
	<b>Riepilogo personale – parte in autoformazione</b> Riepilogo scaricabile online a superamento delle attività individuate (generalmente del test di verifica finale).	GT Certificate				
<b>VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO ACQUISITO a cura del team</b>						
	<b>ATTESTATO DI FREQUENZA FINALE INTEGRATO</b> (parte in auto-formazione + incontri con team multiprofessionale)		<b>Indicativamente Periodo complessivo di tutto percorso, 2 mesi</b>			
	<b>Eventuale follow up</b>					



TABELLA 10 PROGRAMMA INIZIATIVA FORMATIVA CESENA

ARGOMENTO	MATERIALI	TEMPI	NOTE	QUANDO	DOCENTI
Presentazione, orientamento, introduzione al percorso	<i>Navigazione della piattaforma</i>	3 ore		<b>mercoledì 16 novembre DALLE 14.00 ALLE 17.00</b>	Referente del Punto di appoggio al lavoro di cura dell'ASP (coordinatore e Tutor del corso)
<b>Introduzione</b>	Video intervista				
<b>Istruzione tecniche</b> Introduzione generale alla struttura del percorso e del suo funzionamento (tutoriale)					
<b>Test iniziale</b>					
<b>FASE AUTO-FORMAZ.</b>		<b>14 gg</b>			
<b>Relazione</b>	Video Opuscolo Slides Schema sintesi				
<i>Test di verifica intermedia / Esercizi di rafforzamento dell'apprendimento</i>	<i>Quiz 4 tipologie (V/F, scelta mult, abbinam, etc.)</i>		Tentativi illimitati e soglia di superamento 100%		
<b>Salute</b>	Video Opuscolo Slides Schema sintesi		Strumento Osservazione Documento igiene mani		
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>VERIFICA intermedia su andamento corso e moduli relazione e salute</b>				<b>Da Mercoledì 24 NOVEMBRE Telefonicamente e via mail e/o forum</b>	Coordinatore e tutor del corso
<b>VERIFICA intermedia RELAZIONE e SALUTE</b>				<b>Mercoledì 30 NOVEMBRE DALLE 14.00 ALLE 17.00</b>	RAA e Referente sportello sociale Cesena Valle Savio Tutor
<b>FASE AUTO-FORMAZIONE</b>		<b>14 giorni</b>			
<b>Igiene della casa</b>	Video Opuscolo				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>Dieta</b>	Video Opuscolo Slide				

<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>Pasti</b>	Video Opuscolo				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>VERIFICA intermedia igiene casa, dieta e pasti</b>				<b>Da Mercoledì 07 dicembre</b>  <b>Telefonicamente e via mail e/o forum</b>	Coordinatore e tutor del corso
<b>Demenza</b>	Video Cartone animato Opuscolo Schema sintesi				
<b>INCONTRO DI VERIFICA in aula moduli DEMENTIA e IGIENE DELLA CASA, DIETA E PASTI e</b>		<b>3 ore</b>		<b>MERCOLEDÌ 14 dicembre DALLE 14.00 ALLE 17.00</b>	RAA, Referente telesoccorso e teleassistenza e  Tutor
<b>FASE AUTO- FORMAZIONE</b>		<b>7 giorni</b>			
<b>Movimento</b>			+ Slide facoltative		
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>Igiene personale</b>	Video Opuscolo				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>INCONTRO DI VERIFICA in aula moduli MOVIMENTO E IGIENE PERSONALE</b>		<b>3 ore</b>		<b>MERCOLEDÌ 21 DICEMBRE DALLE 14.00 ALLE 17.00</b>	Fisioterapista AUSL  Coordinatore e tutor del corso
<b>FASE AUTO- FORMAZIONE</b>		<b>20giorni</b>			
<b>Animazione</b>	Video Opuscolo Slide				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>Lavorare in Italia</b>	Video Opuscolo Slide				
<i>Test di verifica intermedia</i>					
<b>VERIFICA intermedia</b>				<b>Da Mercoledì 04 gennaio</b>  <b>Telefonicamente e via mail e/o forum</b>	Coordinatore e tutor del corso

INCONTRO DI VERIFICA in aula ANIMAZIONE e LAVORARE IN ITALIA		3 ore		MERCOLEDÌ 11 gennaio DALLE 14.00 ALLE 17.00	RAA referente sportello sociale e Coordinatore / tutor del corso
Test di verifica finale Test finale teso alla valutazione delle competenze acquisite.	Quiz	1ora	20 domande Tentativi permessi 3 e soglia di sup. 80%.	MERCOLEDI 18 gennaio 2017 ORE 14.00-15.00	Coordinatore e tutor del corso
COLLOQUIO ORALE - Riepilogo individuale argomenti trattati- verifica risultati test verifica finale  Questionario di gradimento Questionario di gradimento generale del corso con compilazione facoltativa.  Attestato di frequenza FINALE INTEGRATO (parte in auto-formazione + incontri con team multiprofessionale)	GT Certificate  Questionario (attività MOODLE)	2 ore		MERCOLEDI 25 gennaio 2017 ORE 14.00-16.00	Coordinatore e tutor del corso  RAA