

PR4-T2

Guida pratica per il
riconoscimento sociale ed
istituzionale della figura
professionale dell'assistente
familiare



**UPSKILLING DOMESTIC CARE WORKERS TO ENSURE
RESILIENT EMPLOYMENT PATHWAYS**



**Co-funded by
the European Union**

GA n° 2021-1-SE01-KA220-ADU-000028268

Project Acronym:	DoCUp
Project Name:	Upskilling domestic care workers to ensure resilient employment pathways
Project Code:	2021-1-SE01-KA220-ADU-000028268

Document History

Version	Date	Changes	Type of change	Delivered by
1.0	17.01.24	Initial Document	-	AHE
2.0	06.02.24	Final Document		AHE

Document Information

Document ID name:	DoCUp_PR4_2_BEST_PRACTICE_GUIDE
Document title:	A practical guide for extending social security and protection to domestic care workers and other categories of workers
Output type:	PR
Date of delivery:	17/01/24
Activity type:	
Activity leader:	AHE
Dissemination level:	Public

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

INDICE

1. INTRODUZIONE	4
1.1 Il progetto DoCUp.....	4
1.2 Metodologia	5
1.3 Le condizioni lavorative degli assistenti familiari emergenti dalla ricerca DoCUp.....	6
1.4 Risultati e conclusioni della ricerca	8
2. PANORAMICA DELLE BUONE PRATICHE	9
2.1 Buone pratiche dalla Grecia	11
2.2 Buone pratiche dall'Italia	14
2.3 Buone pratiche dalla Polonia	17
2.4 Buone pratiche dalla Spagna	19
2.5 Buone pratiche dalla Svezia	22
3. CONCLUSIONI FINALI	24
4. RIFERIMENTI	29

1. INTRODUZIONE

I servizi sanitari e sociali emergono come uno dei settori economici in più rapida espansione. Tuttavia, questo ambito affronta sfide significative dovute ai profondi cambiamenti nella società, come l'invecchiamento della popolazione, la globalizzazione e l'aumento della diversità culturale. Questi fattori innescano una crescente domanda di servizi sociali. Inoltre, le evidenze scientifiche rivelano le conseguenze dannose della disuguaglianza sociale, che si manifesta in problemi di salute, questioni psicosociali, aumento della criminalità e minor coesione sociale. I servizi sanitari e sociali sono altresì influenzati come il sostegno alla domiciliarità.

L'evoluzione delle dinamiche di assistenza familiare, le modifiche demografiche e l'incremento della popolazione anziana che necessita di supporto, unite al mutato atteggiamento favorevole all'assistenza familiare, soprattutto dopo l'epidemia di COVID-19, hanno conferito crescente rilevanza ai servizi di assistenza familiare nei Paesi dell'Unione Europea.

Nonostante l'antica associazione tra il lavoro retribuito di assistenza familiare e il lavoro non retribuito svolto tradizionalmente dalle donne nelle proprie abitazioni, tale settore si configura ora come una realtà sempre più articolata, comprendente una vasta gamma di mansioni. Tuttavia, durante la pandemia, le richieste rivolte agli assistenti familiari si sono notevolmente ampliate. In particolare, un numero considerevole di assistenti familiari è stato chiamato ad utilizzare software e applicazioni tecnologiche per monitorare le condizioni di salute degli utenti, fornire assistenza sanitaria, terapia fisica e psicologica, e perfino somministrare cure infermieristiche, ove consentito. L'entità e il livello di abilità e competenze professionali tra gli assistenti familiari variano notevolmente. Infatti, una parte consistente di loro, spesso poco qualificati, disoccupati e/o provenienti da gruppi vulnerabili (come rifugiati, migranti, o persone provenienti da contesti socio-economici gravemente svantaggiati), presenta una conoscenza empirica limitata o nulla prima di intraprendere l'attività di assistenza familiare. Questi individui rientrano tra i gruppi di lavoratori più vulnerabili e maggiormente esposti ai rischi di contagio, precarietà sociale e sfruttamento.

1.1 Il progetto DoCUp

La pandemia da COVID-19 ha avuto un impatto notevole sugli assistenti familiari, sui loro assistiti e sulle organizzazioni che operano in questo settore, accentuando le sfide già presenti. In risposta, le istituzioni governative hanno adottato modifiche normative. Gli assistenti familiari svolgono un ruolo vitale

nell'erogare servizi assistenziali che consentono il mantenimento delle persone a casa. Il settore dei servizi di assistenza comprende circa 9,5 milioni di posti di lavoro, pari al 4% dell'occupazione totale nell'UE. Tuttavia, attualmente si affronta una notevole carenza di competenze nell'ambito dell'assistenza familiare. Questi servizi abbracciano attività di assistenza (63%), come la cura dei bambini, l'assistenza agli anziani e il supporto alle persone non auto-sufficienti o disabili (servizi al di fuori di quelli normalmente erogati dai servizi sanitari), e attività non strettamente assistenziali (37%) come pulizie, lavanderia, preparazione dei pasti, e altri compiti di supporto alle ADL/IADL.

Il progetto Erasmus+ KA220, DoCUp, si propone di affrontare tali sfide fornendo un quadro esaustivo per potenziare le competenze degli assistenti familiari, insieme a metodi formativi flessibili e risorse accessibili che si concentrano sugli aspetti pratici, tecnologici e organizzativi dell'insegnamento e dell'apprendimento.

1.2 Metodologia

Per garantire una comprensione approfondita delle reali necessità di competenze e dei requisiti sul posto di lavoro, è stata condotta dal partenariato del progetto una ricerca preliminare e sono stati consultati tre gruppi distinti: gli assistenti familiari, i destinatari dell'assistenza e le organizzazioni che operano nel settore. Le attività di raccolta delle informazioni hanno mirato a individuare le conoscenze, le competenze, le esigenze e le capacità esistenti nell'ambito dell'assistenza, delle competenze digitali e amministrative e delle soft skills. La ricerca si è concentrata sul soddisfacimento delle esigenze emergenti sul posto di lavoro, soprattutto quelle evidenziate durante le sfide della pandemia del 2020 in tutta l'Unione Europea.

La ricerca ha impiegato una combinazione di ricerche documentali e sul campo. La ricerca documentale si è concentrata sulla raccolta di studi riguardanti le sfide e le competenze lavorative che gli assistenti familiari devono considerare, sia a livello europeo che nazionale nei paesi partner. La ricerca secondaria ha integrato questo sforzo raccogliendo informazioni sulle disposizioni esistenti per la formazione nei servizi di assistenza familiare. La ricerca sul campo ha coinvolto un sondaggio online rivolto ai tre gruppi identificati per valutare le competenze richieste per una fornitura efficace dei servizi di assistenza familiare.

Le domande di ricerca erano le seguenti:

- Quali sono stati gli effetti della pandemia da COVID-19 sulla prestazione di assistenza? Quali sono le nuove sfide che devono affrontare gli assistenti familiari?
- Quali sono le necessità di formazione degli assistenti familiari in risposta alla crescente domanda di servizi pertinenti e alle condizioni lavorative imposte dalla pandemia?

I risultati di questa ricerca completa hanno permesso di definire un quadro formativo più solido e mirato per il settore dell'assistenza familiare, mettendo in evidenza le competenze pratiche necessarie agli operatori per rispondere alle mutevoli esigenze della loro professione.

1.3 Le condizioni lavorative degli assistenti familiari emergenti dalla ricerca DoCUp

Il settore, come dimostra anche la ricerca documentale condotta nell'ambito del progetto DoCUp nei paesi partner (Grecia, Italia, Polonia, Spagna, Svezia), presenta una complessità che include l'applicazione di diverse tipologie contrattuali, l'isolamento dei lavoratori, uno scarso riconoscimento sociale e problemi di reclutamento e trattenimento dovuti a salario e orario di lavoro. Quindi, se da un lato l'invecchiamento della popolazione aumenta la domanda di lavoratori per l'assistenza a lungo termine (LTC), d'altra parte la forza lavoro è stagnante o in declino in alcuni paesi. Affrontare questa domanda richiede politiche per migliorare reclutamento, trattenimento e produttività.

Meno di un quarto dei lavoratori per l'assistenza a lungo termine possiede istruzione terziaria nei paesi OCSE. Le qualifiche formative degli assistenti familiari variano e molti mancano di formazione formale.

Inoltre, la professione dell'assistenza familiare è principalmente svolta da donne, e questo settore mostra una forte presenza femminile anche nella migrazione lavorativa. È fondamentale considerare gli aspetti di genere nell'analisi delle politiche e delle leggi riguardanti gli assistenti familiari.

Nel settore, è significativa la presenza di lavoratori di origine straniera. Gli assistenti familiari migranti in Europa, sebbene teoricamente protetti dalle leggi generali sul lavoro, spesso incontrano ostacoli nel vedere rispettati i loro diritti fondamentali. La legislazione e le politiche europee riguardanti gli assistenti familiari migranti richiedono una più uniforme implementazione tra gli Stati membri dell'UE.

Il riconoscimento normativo della professione potrebbe contribuire a definire meglio le condizioni di lavoro e a garantire benefici strutturati per datori di lavoro e assistenti familiari. Gli assistenti familiari che non soggiornano regolarmente nel Paese e/o che lavorano senza un regolare contratto hanno difficoltà

nel far valere i propri diritti fondamentali e sono privi di accesso alla protezione sociale, rischiando così di essere sfruttati e finire in condizioni di sfruttamento.

I risultati della nostra ricerca, pur nelle diversità nazionali, mettono in evidenza l'importanza di strategie e politiche globali per affrontare queste problematiche complesse e garantire il benessere sia degli assistenti familiari che dei destinatari dell'assistenza.

In Spagna, ad esempio, il settore dell'assistenza familiare si trova di fronte a sfide caratterizzate dalla diffusa presenza di lavoro informale, che contribuisce all'instabilità occupazionale e alimenta l'economia sommersa. Il settore affronta problemi legati allo status legale dei lavoratori e all'accesso limitato ai programmi di formazione, oltre a registrare una significativa incidenza di povertà tra le lavoratrici femminili.

In Grecia, la recessione finanziaria ha avuto impatti negativi su diverse dimensioni dell'assistenza sanitaria, con una disuguaglianza nell'accesso evidenziata dal fatto che sono le famiglie ad assumersi principalmente la responsabilità dell'assistenza.

In Italia, c'è una crescente richiesta di assistenti familiari per lo svolgimento sia di mansioni di cura della persona che di cura dell'ambiente di vita. Una delle sfide che il Paese deve affrontare è la regolarizzazione di questi lavoratori, poiché ancora oggi si registrano spesso impieghi irregolari che comportano rischi sia per gli operatori che per i destinatari dell'assistenza. Per risolvere questa situazione, sono necessarie politiche innovative e iniziative locali mirate.

In Polonia, si fa i conti con una carenza di assistenti familiari che esacerba le sfide legate all'invecchiamento della popolazione. Nel settore dell'assistenza formale, la mancanza di personale è attribuita a bassi salari e condizioni di lavoro difficili. L'impegno fisico degli assistenti familiari spesso porta a lesioni, incidenti e persino casi di violenza da parte degli utenti.

La Svezia si confronta con le sfide connesse all'invecchiamento della sua popolazione, il che ha portato ad un aumento dell'aspettativa di vita e alla comparsa di bisogni di assistenza più complessi tra gli anziani. Le barriere linguistiche complicano il soddisfacimento dei requisiti delle persone anziane non di madrelingua svedese. Si osserva un aumento di situazioni a rischio di burnout e viene evidenziata una generale difficoltà di adattamento ai nuovi strumenti digitali.

Tutti i paesi partner, a prescindere dalle loro sfide specifiche, condividono ostacoli comuni che si sono acuiti dopo la pandemia da COVID-19. Questi includono l'aumento della complessità delle mansioni richieste dovuta all'invecchiamento della popolazione, condizioni di lavoro instabili, espansione delle

attività, un maggiore ricorso all'assistenza familiare, un aumento dei bisogni di assistenza più complessi, un carico di lavoro eccessivo, una formazione insufficiente per il personale, alti livelli di stress, un aumento delle assenze per malattia, difficoltà nel mantenere standard qualitativi elevati, limitata mobilità professionale, elevato stress lavorativo che porta al burnout, incertezza nel quadro regolamentare e rischio di perdita di finanziamenti.

Questo quadro completo delle sfide sottolinea la necessità di sforzi coordinati a livello nazionale ed europeo per affrontare i molteplici problemi che il settore dell'assistenza familiare deve affrontare nei paesi partner.

1.4 Risultati e conclusioni della ricerca

Questa panoramica esamina l'impatto della pandemia da COVID-19 sul settore dell'assistenza nel contesto europeo, concentrandosi sulle sfide affrontate e le lezioni apprese. Lo studio condotto nell'ambito del progetto DoCUp evidenzia le significative conseguenze sulla salute mentale degli assistenti familiari, registrando alti livelli di depressione, ansia e sintomi da disturbo post-traumatico. Tra i fattori che contribuiscono a questa sofferenza vi sono l'età, il genere, l'istruzione, la convivenza con gli utenti e la salute dei lavoratori. Anche la popolazione anziana non autosufficiente ha sperimentato un peggioramento della salute mentale, soprattutto a causa dell'incremento dell'ansia e dei disturbi del sonno dovuti all'isolamento sociale.

La pandemia ha colpito l'offerta di assistenti familiari, evidenziando la fragilità del settore dell'assistenza, attribuibile alla precarietà dei contratti e alla carenza di personale. Inoltre, il settore dell'assistenza familiare è emerso come una delle principali fonti di occupazione per le donne immigrate dai Paesi in via di sviluppo, le quali si trovano ad affrontare una doppia vulnerabilità causata dall'insicurezza del lavoro e dall'isolamento sociale.

La ricerca si è anche proposta di individuare i cambiamenti nel benessere sociale durante la pandemia e le sfide sociali ad esse correlate. A causa dell'emergenza sanitaria, si è verificato un aumento complessivo della richiesta di personale di assistenza, con il conseguente trasferimento delle responsabilità di cura alle famiglie quando i lavoratori non erano sufficienti a soddisfare la domanda. Inoltre, le condizioni precarie di lavoro e la mancanza di diritti nel settore informale hanno ostacolato la capacità degli operatori di rispondere in modo coerente alla domanda. Un altro aspetto rilevante da considerare è che, nonostante l'aumento dei bisogni abbia generato una maggiore richiesta di assistenti familiari, si è verificata una diminuzione delle nuove assunzioni. Questo è stato causato dalla

preoccupazione per il rischio di infezioni e dal fatto che le famiglie hanno avuto maggior tempo a disposizione per prendersi cura dei propri cari.

A livello politico, la carenza di assistenti familiari rimane un problema non affrontato nei paesi dell'UE. Lo studio mette in evidenza le sfide nell'accesso a lavoratori stranieri a causa di politiche migratorie obsolete, costringendo le famiglie a scegliere tra il mercato nero e l'assunzione del carico di cura. Inoltre, sebbene molti Paesi abbiano adottato misure per sostenere gli assistenti familiari colpiti dalla pandemia, l'alto numero di lavoratori irregolari ha ridotto significativamente il numero di coloro che hanno potuto beneficiare di tali iniziative.

La panoramica identifica l'impatto del COVID-19 sulle competenze richiesti agli assistenti familiari e dal quale emerge un bisogno di aggiornamento dei programmi di formazione e la necessità di integrarli con programmi di sostegno alla salute mentale attraverso programmi psico-educativi, la formazione di professionisti e il lavoro in equipe per gestire il peggioramento dei sintomi nei destinatari dell'assistenza, il potenziamento delle competenze tecnologiche per l'assistenza a distanza e l'enfasi sulla conoscenza relativa alla prevenzione delle infezioni e al corretto utilizzo dell'equipaggiamento di protezione personale (PPE). La carenza di personale formato e le sfide specifiche legate all'origine migratoria degli assistenti familiari sottolineano l'importanza di considerare le barriere culturali e linguistiche nei programmi di formazione.

In conclusione, questo dettagliato panorama mette in evidenza le molteplici sfide affrontate dal settore dell'assistenza nel contesto europeo durante la pandemia da COVID-19. L'impatto sulla salute mentale degli assistenti familiari, insieme alle vulnerabilità nel settore dell'assistenza familiare, sottolinea l'urgente necessità di riforme politiche mirate e di misure di sostegno specifiche. La ricerca sottolinea il ruolo cruciale dei programmi di formazione nell'adattarsi alle sfide in continua evoluzione portate dalla pandemia, con particolare attenzione al supporto alla salute mentale, alle competenze tecnologiche e alla conoscenza della prevenzione delle infezioni. Affrontare la carenza di personale formato e riconoscere le sfide specifiche affrontate dagli assistenti familiari migranti sono fondamentali per costruire un settore dell'assistenza solido e prontamente reattivo nell'era post-pandemica.

2. PANORAMICA DELLE BUONE PRATICHE

La presente guida alle buone pratiche, sviluppata in base ai risultati del progetto e a ulteriori ricerche, è concepita per affrontare le specifiche sfide incontrate dagli assistenti familiari. L'obiettivo principale è stimolare gli stakeholder a rivedere i programmi formativi e le strategie nazionali, focalizzandosi sul

potenziamento della qualità delle prestazioni assistenziali e sull'aumento del benessere, della sicurezza e della soddisfazione degli assistenti familiari stessi. La guida mira a formalizzare le pratiche e le condizioni di lavoro in questo settore, fornendo una sezione dedicata all'apprendimento da integrare nei programmi di formazione esistenti e nei curricula dei corsi. Inoltre, si propone come strumento informativo per aiutare gli assistenti familiari a navigare nei regimi di sicurezza sociale, comprendere i propri diritti, promuovere un sistema di tutela della salute e individuare canali di supporto. Il pubblico principale a cui è destinata questa guida include le organizzazioni che operano nel settore e gli enti di formazione.

La ricerca mette in luce la **necessità di potenziare la formazione e l'istruzione** al fine di attrarre e trattenere gli assistenti familiari, assicurando al contempo la fornitura di assistenza di elevata qualità. I requisiti per gli assistenti familiari variano in base alle specifiche esigenze delle persone da loro assistite, coprendo sia le mansioni domestiche per gli anziani che le cure più complesse per coloro con disabilità. L'analisi sottolinea che, nella maggior parte dei paesi, i requisiti educativi e formativi per gli assistenti familiari sono generalmente modesti, permettendo a praticamente chiunque di intraprendere questa professione. Questo diventa problematico quando si richiede agli assistenti familiari di svolgere compiti al di là delle cure di base. L'evolversi della natura professionale richiede nuove flessibilità e competenze, con confini sfumati tra le diverse professioni. La ricerca individua diverse necessità formative per gli assistenti familiari, comprese la **prevenzione dei rischi, la conoscenza delle malattie, la capacità di agire a supporto degli operatori sanitari, la gestione dello stress e competenze digitali e amministrative**. Inoltre, sottolinea gli elevati rischi professionali affrontati dagli assistenti familiari, come l'esposizione a prodotti per la pulizia nocivi, i disturbi muscoloscheletrici e le sfide emotive. Si evidenzia la necessità di sviluppare **competenze specifiche per garantire la salute e la sicurezza, così come l'autoefficacia e il benessere personale**. Le persone assistite in diversi paesi manifestano opinioni differenziate sull'adeguatezza delle competenze degli assistenti familiari, influenzate dai valori culturali e dalla percezione dell'assistenza familiare. L'analisi mette in luce che le competenze ritenute essenziali per gli assistenti familiari includono la **conoscenza delle pratiche assistenziali di base, le competenze digitali e amministrative, nonché le soft skills**. Si sottolinea l'importanza di comprendere e adattarsi alle nuove evoluzioni tecniche e alle competenze trasversali, come l'empowerment e la diversità multiculturale. Inoltre, si evidenzia una crescente importanza delle competenze digitali e amministrative in risposta agli avanzamenti tecnologici. L'analisi evidenzia che il possesso di competenze nell'ambito dell'assistenza familiare non è sempre considerata come fattore distintivo dai datori di lavoro, poiché fattori come personalità ed esperienza

talvolta risultano più decisivi. Tuttavia, la natura in continua evoluzione del lavoro di assistenza, come riscontrato sia attraverso ricerche sul campo che in letteratura, richiede una gamma più ampia di competenze, che comprenda procedure assistenziali, alfabetizzazione digitale e capacità amministrative. Le competenze di gestione dello stress e di auto-cura emergono come essenziali, dato il carattere impegnativo della professione, specialmente in periodi critici come durante e dopo la pandemia. Lo studio propone la professionalizzazione del settore dell'assistenza familiare come mezzo per elevare la qualità del servizio, garantire la sicurezza e ottenere riconoscimento e sostegno sociali. Il riconoscimento del valore del lavoro di assistenza attraverso la professionalizzazione contribuisce allo sviluppo di impieghi autentici e di alta qualità. La conclusione dell'analisi sottolinea che la professionalizzazione, affiancata da formazione ed educazione continue, risulta cruciale per riconoscere e apprezzare i contributi degli assistenti familiari, promuovere la consapevolezza sociale e favorire un ambiente di lavoro sicuro e salutare in questo settore critico.

La metodologia per individuare e selezionare le "buone pratiche" ha comportato la definizione di queste ultime come strategie o attività comprovate nell'essere efficaci, efficienti, sostenibili e trasferibili, con conseguimento di risultati desiderati. Le organizzazioni partner hanno condotto una ricerca attribuendo importanza a impatto, innovazione, sostenibilità e trasferibilità come elementi chiave nella selezione delle pratiche. L'attenzione è focalizzata sugli aspetti qualitativi legati ai profili professionali, agli accordi collettivi, alle qualifiche formative e al supporto alle famiglie che usufruiscono dei servizi di assistenza familiare.

2.1 Buone pratiche dalla Grecia

Buona pratica n. 1

Titolo: *Piattaforma per l'empowerment e l'istruzione degli assistenti familiari e degli anziani.*

Sito internet: www.careplatform.gr

La piattaforma è stata ideata dalla ONG 50+ Hellas e dall'Organizzazione Economia Sociale e Solidale Co2gether. La Piattaforma per l'Assistenza rappresenta un'iniziativa completa promossa dalla ONG 50+

Hellas e dall'Organizzazione Economia Sociale e Solidale Co2gether. Rivolta sia agli assistenti familiari che ai caregiver familiari, nonché agli anziani, la piattaforma offre strumenti pratici, materiali educativi e una varietà di pratiche volte a migliorare la qualità della vita degli assistenti familiari e di coloro che necessitano di assistenza. Oltre alle risorse educative, la piattaforma mette a disposizione consulenze legali gratuite da parte di esperti in diritto sanitario, gruppi di supporto psicologico online e un forum interattivo per consentire agli utenti di discutere questioni legate all'assistenza e porre domande agli esperti. L'obiettivo della piattaforma è quello di alleviare il carico degli assistenti familiari, migliorare la qualità dell'assistenza fornita e accrescere la soddisfazione generale degli stessi. Operativa 24/7, la piattaforma non solo si concentra sulla formazione, ma offre anche supporto psicologico e consulenze legali, contribuendo al benessere degli assistenti familiari e, di conseguenza, alla qualità dell'assistenza fornita. La piattaforma mantiene una continuità attraverso la partecipazione della comunità. Il forum di discussione integrato e i gruppi di supporto online favoriscono una comunità che sostiene attivamente e potenzia la piattaforma nel tempo. Essendo ideata per un pubblico greco, la piattaforma fornisce informazioni sulle leggi e gli standard greci. Tuttavia, la sua presenza online consente l'accesso a servizi a livello nazionale per tutti i madrelingua greci in tutto il mondo, rendendola adattabile anche ad altri paesi con esigenze simili. I servizi offerti dalla Piattaforma per l'Assistenza sono completamente gratuiti, sottolineando ulteriormente il suo impegno nel sostenere gli assistenti familiari.

Buona pratica n. 2

Titolo: *Eldicare: Abbinamento di competenze in una crescente Silver Economy europea.*

Sito internet: <https://learning.eldicare.eu/> / www.eldicare.eu

Il progetto Eldicare, guidato dall'organizzazione della società civile greca KMOP, affronta le sfide nel settore dell'assistenza agli anziani fornendo formazione ed educazione in ICT e applicazioni sanitarie. Propone due distinti programmi di e-learning: uno rivolto agli assistenti familiari non formati e un altro per professionisti che desiderano approfondire le proprie competenze. In termini di Impatto e Innovazione, Eldicare potenzia gli assistenti familiari attraverso la formazione, conducente al riconoscimento delle loro competenze. Il progetto si prefigge di portare a una trasformazione significativa nel settore dell'assistenza agli anziani, beneficiando sia gli assistenti familiari che gli stakeholder grazie all'acquisizione di nuove competenze, all'istituzione di catene del valore e alla creazione di curricula innovativi e modernizzati. La sostenibilità del progetto si basa su curricula aggiornati e su un sistema che offre più opportunità professionali agli assistenti familiari in Grecia e in altri paesi europei. Per quanto riguarda la trasferibilità, Eldicare ha già dimostrato successo in Spagna, Germania, Regno Unito,

Repubblica Ceca e Belgio, suggerendo un potenziale di applicazione oltre i confini greci. La piattaforma Eldicare è gratuita, e i partecipanti ai corsi di formazione ricevono una certificazione.

Buona pratica n. 3

Titolo: *BIOAXIS Homecare: vita indipendente per persone di tutte le età.*

Sito internet: <https://bioaxis.gr/>

BIOAXIS Homecare, un'azienda di spicco in Grecia, si pone all'avanguardia nel fornire un servizio di assistenza familiare trasformativo, dedicato a promuovere la vita indipendente per individui di tutte le età. Questo servizio rappresenta un collegamento essenziale, mettendo in contatto famiglie in situazioni di bisogno con assistenti familiari qualificati attraverso una rete esperta. L'azienda agisce come facilitatrice, associando le famiglie a un responsabile delle cure designato che elabora soluzioni personalizzate di assistenza. I professionisti certificati di BIOAXIS Homecare sostengono le famiglie durante l'intero percorso di collaborazione, rispondendo a domande e intervenendo in caso di emergenze. Questo servizio va oltre l'assistenza di base, offrendo una gamma di servizi specializzati, tra cui piani di assistenza personalizzati, controlli domiciliari, supervisione degli assistenti familiari, gestione del personale, certificazioni sanitarie e supporto alla documentazione della storia clinica dell'assistito. In particolare, BIOAXIS Homecare dedica una forte attenzione alla formazione degli assistenti familiari, assicurando che ogni professionista sia adeguatamente preparato per affrontare le esigenze uniche dei casi che gli/le vengono assegnati. L'obiettivo primario di BIOAXIS Homecare è offrire soluzioni personalizzate che integrino in modo armonioso l'assistenza fisica, i servizi infermieristici e la tecnologia. Questo approccio non solo mira a migliorare la qualità della vita dei pazienti, ma anche a creare opportunità significative di lavoro per gli assistenti familiari in tutta la Grecia. Il servizio è un esempio tangibile di innovazione, unendo cure personalizzate a progressi tecnologici. La sostenibilità è un principio cardine dell'etica di BIOAXIS Homecare. L'azienda assicura sicurezza e qualità attraverso approfonditi controlli di background, mantenendo referenze e curricula dettagliati per tutti gli assistenti familiari. Un ruolo centrale è svolto dall'educazione, con gli assistenti familiari che ricevono formazione su misura per le specifiche esigenze di ogni caso. Il servizio offre assicurazione, garantendo un servizio di qualità e la sostituzione immediata del personale per le famiglie. Inoltre, BIOAXIS Homecare offre una copertura completa, affrontando anche le preoccupazioni più piccole attraverso una serie di servizi supplementari. Il modello di BIOAXIS Homecare, contraddistinto dall'accento sull'assistenza personalizzata, la formazione degli assistenti familiari e una rete di supporto completa, è progettato per

essere facilmente trasferibile come servizio in diversi paesi. Il successo di questo approccio suggerisce la sua potenziale applicabilità su scala internazionale. Sebbene BIOAXIS Homecare operi a pagamento, costituisce un esempio significativo di come una rete ben consolidata possa sostenere rapidamente ed efficientemente le famiglie. Inoltre, il servizio contribuisce attivamente all'empowerment e all'occupazione degli assistenti familiari, allineandosi alle migliori pratiche nel settore dell'assistenza.

2.2 Buone pratiche dall'Italia

Buona pratica n. 1

Titolo: *Percorso formativo assistenti familiari*

Sito internet: <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/anziani/assistenti-familiari-badanti/sezione-dvd-assistenti-famigliari>

La Regione Emilia-Romagna si colloca in prima linea con un programma innovativo dedicato ai corsi di formazione per gli assistenti familiari. La DGR 2375/09 ha approvato le "Linee guida per l'innovazione e lo sviluppo di attività di contatto ed aggiornamento per le assistenti famigliari", le quali includono l'utilizzo di strumenti innovativi per favorire il contatto e il coinvolgimento delle assistenti famigliari da parte dei servizi. All'interno delle iniziative volte a promuovere e sostenere l'attuazione delle linee guida regionali per la qualificazione e la regolamentazione del lavoro di assistenza svolto dagli assistenti familiari, la Regione ha lavorato in collaborazione con alcuni ambiti distrettuali per sviluppare un percorso formativo di base mirato a questi operatori.

Questo percorso formativo, caratterizzato da un approccio "misto", è stato concepito per offrire agli assistenti familiari un'opportunità di apprendimento flessibile e integrato. Una parte consiste nell'autoformazione attraverso la piattaforma regionale di e-learning Self, che consente agli operatori di accedere ai contenuti formativi da varie piattaforme digitali, come computer, tablet e smartphone, per garantire la massima accessibilità. Questa componente consente agli assistenti familiari di progredire nello studio in base al proprio ritmo e alle proprie esigenze. Parallelamente, è prevista una parte di formazione in presenza, che si svolge in aula con sessioni di approfondimento condotte da professionisti della rete dei servizi, noti come "team distrettuale". Questi incontri offrono agli assistenti familiari l'opportunità di interagire direttamente con esperti del settore, di chiarire dubbi, di condividere esperienze e di acquisire competenze pratiche attraverso esercitazioni e casi di studio.

Il percorso formativo proposto comprende moduli di base che combinano video, dispense, slides e altri materiali didattici, insieme a test di verifica su una vasta gamma di argomenti. Questi includono: relazioni e comunicazione, supporto alla salute, assistenza nei movimenti, igiene personale e domestica, nutrizione e dieta, demenza, attività ricreative, integrazione nel contesto lavorativo italiano, principi e organizzazione dello Stato.

L'obiettivo di questo percorso è fornire una prima formazione essenziale mentre si stabilisce e si rafforza la relazione di fiducia e collaborazione con gli operatori dei servizi. Inoltre, può costituire il primo passo in un percorso graduale di sviluppo professionale, con la possibilità di incontri di follow-up e/o di approfondimento su specifiche tematiche in seguito.

Dal 2018, questo strumento è disponibile per gli enti interessati che svolgono attività istituzionali senza fini di lucro. Le attività formative sono organizzate e promosse a livello locale dai Comuni e dalle Aziende Unità Sanitarie Locali (Ausl), in linea con la programmazione territoriale, e sono offerte gratuitamente agli utenti.

Buona pratica n. 2

Titolo: Emilia-Romagna: Sportelli e altre iniziative di qualificazione del lavoro di cura

Sito internet: <https://www.fidaldo.it/atlane/lavoratori-domestici/emilia-romagna-sportelli-e-altre-iniziativa-di-qualificazione-del-lavoro-di-cura/>

L'obiettivo del programma è promuovere l'inclusione delle attività di assistenza familiare nella rete di servizi e favorire l'emersione e la regolarizzazione del loro lavoro attraverso iniziative specifiche e flessibili che tengano conto delle caratteristiche e della diffusione degli assistenti familiari nel proprio contesto. Gli interventi sono rivolti sia agli assistenti familiari sia alle famiglie che fanno affidamento sul sostegno di queste figure professionali. Le principali iniziative dedicate al supporto degli assistenti familiari includono:

- Percorsi volti all'apprendimento della lingua e dei temi correlati all'assistenza;
- Punti di ascolto (sportelli) e incontri di auto-aiuto;
- Integrazione degli assistenti familiari nella rete di servizi attraverso sessioni di coaching e formazione, attività di mentoring strutturate;
- Creazione di attività di formazione e aggiornamento, in stretta collaborazione con gli operatori della rete di servizi, includendo gli assistenti familiari in una rete importante di collaborazione;

- Per i beneficiari dell'assegno di cura con posizione contrattuale regolare di assistente familiare, è previsto un contributo aggiuntivo di 160 euro al mese.

Le principali iniziative rivolte alle famiglie includono:

- Punti di ascolto informativi (sportelli), per fornire orientamento e indicazioni alle famiglie;
- Potenziamento di un sistema strutturato di incontro domanda-offerta di lavoro;
- Integrazione con la rete di servizi del territorio e in particolare con l'assistenza familiare attraverso: integrazione nei Piani di Assistenza Individualizzati dell'attività degli assistenti familiari, consulenza personalizzata, mediazione relazionale e culturale, ecc.

Il programma coinvolge l'attivazione territoriale tramite servizi e iniziative. Nel 2017, i programmi distrettuali hanno attivato 123 iniziative formative coinvolgendo 1652 partecipanti, con 58 punti di ascolto nel territorio. Nel 2020, 37 iniziative formative regionali hanno coinvolto 711 persone in 15 distretti, con 78 sportelli in 21 distretti. È importante considerare che questi dati riguardano il periodo pre-Covid e post-Covid, con la pandemia che ha ridotto le attività formative, alcune delle quali sono proseguite in modalità a distanza prima di riprendere completamente.

L'intervento si caratterizza per un miglioramento dei servizi, puntando sulla collaborazione della rete territoriale e sull'implementazione di interventi e servizi strutturali. La presenza di servizi consolidati favorisce la replicabilità del modello. I dati e i servizi proposti sono contestualizzati per pianificare interventi mirati per gli assistenti familiari e le famiglie. Il programma offre informazioni, consulenze, formazione e supporto per promuovere un'attivazione omogenea a livello territoriale, diventando un modello virtuoso per migliorare servizi socio-sanitari simili.

Buona pratica n. 3

Titolo: *Emilia-Romagna: Contributi economici extra*

Sito internet: <https://www.fidaldo.it/atlante/lavoratori-domestici/emilia-romagna-contributi-economici-extra/>

La Regione Emilia Romagna ha integrato tra i propri obiettivi socio-sanitari la promozione della qualificazione e regolarizzazione dell'assistenza fornita dagli assistenti familiari a persone non autosufficienti e/o con disabilità. Questo impegno mira a integrare gli assistenti familiari nella rete di servizi, garantendo un supporto completo ed efficace. Tra le varie iniziative previste, vi è la possibilità di erogare contributi finanziari aggiuntivi, a patto che le famiglie stipulino un contratto di lavoro regolare

con gli assistenti familiari e li sostengano nella partecipazione a corsi di formazione. Questo approccio punta a migliorare la qualità e l'affidabilità dell'assistenza fornita alle persone più vulnerabili.

I contributi economici aggiuntivi sono destinati alle persone anziane non autosufficienti e ai disabili adulti con gravi o gravissime disabilità assistiti dagli assistenti familiari, con l'obbligo per le famiglie di stipulare un regolare contratto di lavoro con l'assistente familiare e di favorirne la partecipazione a iniziative di formazione organizzate dai servizi socio-sanitari locali e dal sistema di formazione professionale.

Nel corso del 2020, ultimo anno per cui sono disponibili dati, un totale di 7.707 anziani ha beneficiato dell'assegno di cura, distribuito in diverse fasce di importo previste dalla normativa regionale. Di questi, 2.256 individui hanno ricevuto un contributo aggiuntivo volto a regolarizzare il lavoro svolto da un assistente familiare. Inoltre, 2.333 persone con disabilità gravi o gravissime hanno usufruito dell'assegno di cura dedicato a tale categoria di bisogni.

L'Emilia Romagna è stata tra le prime regioni a introdurre sostegni economici dedicati esclusivamente a coloro che usufruiscono di assistenti familiari.

2.3 Buone pratiche dalla Polonia

Buona pratica n. 1

Titolo: *Agevolazioni nell'assunzione di persone straniere*

Sito internet: <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-zatrudnianie-cudzoziemcow-nowe-ulgawienia>

A causa dell'invecchiamento della popolazione, la Polonia deve far fronte a una crescente domanda di personale di assistenza. Il Ministero della Famiglia, del Lavoro e delle Politiche Sociali segnala una significativa carenza di lavoratori nel settore dell'assistenza. Per colmare questa lacuna, dal 2022 la Polonia ha introdotto agevolazioni per facilitare l'assunzione di cittadini provenienti da Paesi al di là del confine orientale. Questa iniziativa consente alle persone provenienti da Armenia, Bielorussia, Georgia, Moldavia, Russia o Ucraina di lavorare come operatori di assistenza senza sottoporsi al tradizionale test del mercato del lavoro. Questa deroga accelera il processo di assunzione di assistenti familiari stranieri da parte dei datori di lavoro. Queste agevolazioni sono state introdotte con la legge del 17 dicembre 2021, garantendo la sostenibilità del progetto. Successivamente, i regolamenti sono entrati in vigore il 29 gennaio 2022, fornendo un quadro chiaro e giuridico in merito alle procedure di assunzione da seguire. Si tratta di normative e agevolazioni che possono servire da modello anche per altre regioni e altri paesi. Sostenere e favorire il rilascio dei permessi di lavoro per persone straniere, fruendo di norme

adeguate, può essere una soluzione concreta anche in altri Paesi che si trovano ad affrontare sfide demografiche simili.

Buona pratica n. 2

Titolo: *I servizi di prossimità come modello di assistenza*

Sito internet: <https://www.gov.pl/web/rodzina/uslugi-sasiedzkie-nowe-wsparcie-od-1-listopada>

In Polonia, i servizi di prossimità sono stati introdotti con la modifica della legge sull'Assistenza Sociale e forniscono una nuova forma di assistenza. Avviati nel novembre 2023, i servizi mirano a sostenere le persone, in particolare quelle più anziane, che necessitano supporto in alcune attività quotidiane come fare la spesa e pulire la casa, ma che non hanno bisogno di assistenza a tempo pieno. I servizi di prossimità favoriscono un maggior sostegno e una migliore cura per coloro che si trovano in una condizione di solitudine, garantendo un approccio sistemico e che faciliti la creazione di reti sociali di quartiere. Questa forma innovativa di assistenza fornisce servizi di prossimità gratuiti e si rivolge a persone che rispondono a criteri specifici, offrendo loro supporto nelle attività quotidiane. Inoltre, per identificare al meglio coloro che operano in questa iniziativa e che forniscono assistenza, si tiene conto di alcune caratteristiche come l'età, la vicinanza alla residenza dell'assistito e il completamento della formazione di primo soccorso. In aggiunta, il servizio non si limita alle persone sole, poiché i comuni possono decidere di modificare e ampliare i criteri di identificazione dei beneficiari. L'introduzione di questo servizio, ha lo scopo di affrontare il divario tra i servizi attualmente disponibili e le crescenti esigenze di assistenza. Grazie al finanziamento da parte dei comuni, si prevede che tali servizi siano sostenibili, affidando al consiglio comunale la responsabilità di stabilirne i principi, compresi gli aspetti finanziari. L'iniziativa si affianca al programma "Corpi di supporto agli anziani" che prevede ulteriori finanziamenti nel 2024. È importante sottolineare che questo modello di prossimità può essere adottato anche in altri Paesi che si trovano a fronteggiare sfide analoghe in ambito di assistenza. Difatti, la possibilità di finanziamento a livello di amministrazione locale può rappresentare una soluzione sistemica.

Buona pratica n. 3

Titolo: *Lo sviluppo delle competenze e delle qualifiche professionali degli operatori sanitari, in base alle esigenze epidemiologiche e demografiche del Paese.*

Sito internet: <https://www.cmkp.edu.pl/projekty-ue/react-om-kurs-kwalifikacyjny-dla-opiekunow-medycznych>

Il focus del progetto è sul potenziamento delle qualifiche e delle competenze professionali degli operatori sanitari in Polonia. Promosso dal Centro Medico per la Formazione Post-Laurea, il progetto introduce il corso di qualificazione MED.14, che mira a integrare le conoscenze e le competenze degli operatori sanitari. Questo corso comprende la gestione dei pazienti affetti da malattie infettive, con particolare attenzione alle esigenze derivanti dalla pandemia da COVID-19. L'introduzione di questo corso arricchisce le pratiche degli operatori, ampliando le loro competenze per includere attività che precedentemente erano riservate alle professioni infermieristiche. Il corso, che è di tipo ibrido, combina componenti teoriche di e-learning con sessioni di formazione pratica, garantendo così uno sviluppo completo delle competenze. Finanziato dall'Unione Europea attraverso il Fondo Sociale Europeo, il progetto ha un chiaro obiettivo sociale: quello di professionalizzare e valorizzare il ruolo degli operatori sanitari. Le qualifiche ottenute contribuiscono alla sostenibilità dei servizi di assistenza forniti da professionisti altamente qualificati. Il modello di potenziamento delle qualifiche per gli operatori sanitari può essere replicato in altri Paesi che si trovano ad affrontare una crescente domanda di personale a causa dell'invecchiamento della popolazione. L'accento posto sull'apprendimento continuo assicura che gli operatori sanitari rimangano pertinenti in un contesto sanitario in costante evoluzione. Realizzato in collaborazione con il Dipartimento per lo Sviluppo del Personale Medico del Ministero della Salute e il Centro Medico per la Formazione Post-Laurea, il progetto è allineato alle iniziative di finanziamento dell'UE e risponde alle mutevoli esigenze dell'assistenza sanitaria in Polonia.

2.4 Buone pratiche dalla Spagna

Buona pratica n. 1

Titolo: *Corso base sul percorso di assistenza agli anziani ("Senda de Cuidados")*

Sito internet: <https://www.sendadecuidados.org/>

Senda de Cuidados considera l'istruzione e la formazione come diritti umani fondamentali, necessari sia per garantire il rispetto di altri diritti sia per lo sviluppo di una crescita personale e professionale. Per queste ragioni, l'ONG offre un corso base sulla cura delle persone anziane. Il corso mira a fornire un approccio che presenti la realtà degli anziani, promuovendo così la formazione dei futuri assistenti familiari. Anche in Spagna, si registra un forte aumento della necessità di personale di assistenza

domestica. Associazioni come Senda de Cuidados sono punti di riferimento per l'assistenza agli anziani, per l'offerta di un lavoro dignitoso e riconosciuto e per la promozione di percorsi formativi che garantiscano un'informazione e una formazione aggiornata per migliorare il livello professionale degli operatori. Questa iniziativa è promossa dall'associazione e sostenuta dai suoi professionisti interni ed esterni. Inoltre, sono state istituite borse di studio per facilitare e sostenere l'accesso e il completamento di corsi e stage. Questa pratica può essere realizzata anche in altre località, grazie al suo alto potenziale di replicabilità. Difatti, la realizzazione di corsi di formazione specifici per l'assistenza familiare può essere implementata ovunque vi sia la possibilità di disporre di strutture formative e di creare una rete con professionisti e altri soggetti interessati. Questa buona pratica dimostra l'importanza di promuovere e difendere il valore dell'assistenza, nonché la necessità di fornire agli assistenti familiari condizioni di lavoro rispettabili e una formazione continua.

Buona pratica n. 2

Titolo: *"Prendersi cura di sé per prendersi cura degli altri" Servizio di supporto per assistenti familiari Consiglio provinciale di Álava ("Diputación Foral de Álava")*

Sito internet: <https://egoitza.araba.eus/es/-/pr-servicio-de-apoyo-a-personas-cuidadoras>

Il programma "Prendersi cura di sé per prendersi cura degli altri" sostiene le famiglie che si occupano di persone anziane nelle aree rurali e ha l'obiettivo di:

- Migliorare la qualità dell'assistenza fornita dai caregiver;
- Accrescere la qualità di vita dei principali caregiver;
- Condividere la responsabilità dell'assistenza con altri caregiver;
- Acquisire conoscenze, atteggiamenti e competenze per l'assistenza agli anziani e per la cura di sé.

Il progetto si rivolge a coloro che prestano assistenza non professionale, indipendentemente dal fatto che siano o meno i principali caregiver o che siano o meno membri della famiglia.

Il programma si sviluppa attraverso diverse azioni: gruppi di mutuo aiuto, supporto psicologico a domicilio, consulenza a domicilio per adattare l'ambiente di vita e linee guida di formazione per svolgere al meglio le attività della vita quotidiana. Il programma è promosso dall'amministrazione pubblica di Álava

(nord della Spagna). Questa buona pratica ha un alto potenziale di trasferibilità. Può essere replicata da qualsiasi ente locale dove sono disponibili strutture e una rete di professionisti per la realizzazione del progetto. L'autocura è fondamentale per prevenire il burnout, oltre a portare altri benefici, soprattutto in questo settore. Risulta essenziale per garantire una buona qualità di vita ai caregiver e un miglioramento e sostegno del loro operato.

Buona pratica n. 3

Titolo: **Corso online "Abilità comunicative" ("SuperCuidadores")**

Sito internet: <https://cuidadores.unir.net/formacion/cursos-online/2091-curso-de-habilidades-de-comunicacion>

"Abilità comunicative" è un corso online progettato per migliorare e rendere efficace la comunicazione sul posto di lavoro. Questa iniziativa si focalizza sull'identificare e superare dei limiti nella comunicazione, sottolineando l'importanza del dialogo costruttivo e dell'empatia. I partecipanti impareranno ad adottare un ascolto empatico e a sviluppare le principali abilità sociali e relazionali per favorire una comprensione reciproca all'interno dell'ambiente lavorativo. Il corso è rivolto a coloro che si occupano di persone non autosufficienti, siano essi familiari o assistenti familiari. La capacità di comunicare in modo efficace è un aspetto essenziale per chi si occupa di assistenza. È dimostrato che questo corso ha un impatto positivo e di successo sui partecipanti. La possibilità di seguire il corso online consente ai partecipanti una grande flessibilità e promuove un facile accesso da remoto. Inoltre, ai partecipanti viene assegnato un tutor che li guida e li aiuta in ogni momento per utilizzare al meglio i materiali e migliorare le proprie conoscenze. La proposta è stata sviluppata da SUPERCUIDADORES, una delle aziende principali nel settore dei servizi e della formazione online per i settori dell'assistenza sociale e sanitaria. Ha un chiaro obiettivo di natura sociale: "professionalizzare e rendere più dignitosa la figura dell'assistente familiare per migliorare la qualità della sua vita e quella delle persone anziane di cui si prendono cura".

Il corso di formazione sulle abilità comunicative può essere implementato da altri enti a livello locale, regionale, nazionale e internazionale. Il corso online "Abilità comunicative" fornisce la formazione necessaria per migliorare la comunicazione tra assistito e operatore, la promozione dell'empatia e lo sviluppo di abilità sociali.

2.5 Buone pratiche dalla Svezia

Buona pratica n. 1

Titolo: **Programma “Supporto per la conciliazione vita-lavoro (Work-Life Balance Support)”**

Sito internet: <https://www.av.se/en/work-environment-work-and-inspections/foreign-labour-in-sweden/Posting-foreign-labour-in-sweden/swedish-labour-market-model-an>

Il programma “Work-Life Balance Support” in Svezia è stato progettato per migliorare l'equilibrio tra lavoro e vita privata degli assistenti familiari, ponendo una particolare attenzione al loro benessere psicologico e alla loro sicurezza sul lavoro. Dare importanza al benessere dei lavoratori dell'assistenza non solo favorisce un ambiente di lavoro più sano, ma contribuisce anche ad aumentare la qualità dei servizi di assistenza. Il programma si distingue per il suo approccio innovativo, integrando soluzioni di lavoro innovative per rispondere alle esigenze specifiche degli assistenti familiari. Il programma mira a migliorare il benessere generale dei lavoratori promuovendo il sostegno alla salute psicologica e fornendo flessibilità nelle modalità di lavoro. Grazie alle opportunità di lavoro a distanza, si presta attenzione anche al piano ecologico, riducendo le emissioni di anidride carbonica legate al pendolarismo. Inoltre, promuovendo la sostenibilità di una carriera a lungo termine e supportando maggiormente il benessere psicologico degli assistenti familiari, il programma contribuisce a una maggiore soddisfazione e alla fidelizzazione dei lavoratori. I principi chiave sui quali si fonda questo programma, ovvero la flessibilità del lavoro e il sostegno alla salute mentale, sono facilmente applicabili e quindi trasferibili in altri Paesi o settori di assistenza. Per monitorare e garantire l'efficacia del programma, vengono effettuate sessioni di verifica periodiche, con lo scopo anche di potenziare e migliorare la proposta. Il programma si allinea all'impegno della Svezia di promuovere ambienti di lavoro inclusivi e di sostenerne il benessere generale.

Buona pratica n. 2

Titolo: **Programma di potenziamento e certificazione delle competenze**

Sito internet: <https://www2.lingio.com/en/vocational-swedish-for-eldercare>

Il “Programma di potenziamento e certificazione delle competenze” in Svezia è promosso da Vocational Swedish for eldercare e si concentra sulla qualificazione degli assistenti familiari attraverso programmi di formazione e certificazione. Migliorando le loro competenze, il programma ha come obiettivo quello

di rendere i lavoratori dell'assistenza più competenti e concorrenziali sul mercato del lavoro, promuovendo al tempo stesso un continuo aggiornamento professionale. L'innovazione del programma consiste nell'incorporare moduli di formazione digitali e nell'adattarsi alle nuove esigenze del mondo del lavoro. Investire nello sviluppo delle competenze contribuisce a rendere sostenibili e a lungo termine le carriere degli assistenti familiari, in linea con l'impegno della Svezia verso un'economia basata sulla conoscenza e maggiore consapevolezza. Il servizio di potenziamento delle competenze può essere replicato in altri settori e Paesi, offrendo una formazione modulare per migliorare a diversi livelli le capacità dei lavoratori in ambito di assistenza. La necessità di un apprendimento continuo è fondamentale in un mercato del lavoro in continua evoluzione. Regolari aggiornamenti del settore assicurano che il programma sia in linea con le necessità del settore e la collaborazione con i datori di lavoro e le organizzazioni educative ne rafforza la validità e l'efficacia.

Buona pratica n. 3

Titolo: *Programma “Contratti di lavoro trasparenti e politiche salariali eque (Transparent Employment Contracts and Fair Wage Policies)”*

Sito internet: <https://leglobal.law/countries/sweden/employment-law/employment-law-overview-sweden/02-employment-contracts/>

Il programma “Transparent Employment Contracts and Fair Wage Policies” in Svezia, realizzato da L & G Global, promuove una maggiore trasparenza garantendo contratti di lavoro ben definiti e chiari per gli assistenti familiari. L'attuazione di politiche salariali eque mira ad affrontare la disuguaglianza dovuta al reddito e a garantire un compenso adeguato ai lavoratori. Il programma prevede l'utilizzo della tecnologia per fornire informazioni accessibili sui diritti del lavoro e sugli standard salariali giusti, contribuendo a favorire una maggiore conoscenza di queste tematiche per promuovere un maggior benessere e una società più paritaria. Grazie alla promozione di salari adeguati e di una maggiore trasparenza, l'iniziativa contribuisce alla sostenibilità economica degli assistenti familiari e partecipa alla riduzione delle disuguaglianze sociali. La trasparenza delle pratiche occupazionali e le politiche salariali eque possono essere adottate in diversi settori e Paesi, promuovendo standard occupazionali più etici a livello globale. Inoltre, il monitoraggio continuo e le revisioni periodiche delle pratiche occupazionali assicurano la costante conformità agli standard lavorativi, mentre la collaborazione con i sindacati e i gruppi di tutela del lavoratore possono rafforzare l'efficacia della proposta.

3. CONCLUSIONI FINALI

È fondamentale riconoscere l'importanza di garantire formazione continua ed aggiornata agli assistenti familiari al fine di assicurare servizi di assistenza di alta qualità. La formazione costante consente loro di acquisire le competenze necessarie per affrontare le sfide sempre nuove nel campo dell'assistenza familiare e di adattarsi alle esigenze mutevoli delle famiglie assistite.

Inoltre, è essenziale sottolineare l'importanza del riconoscimento sociale e normativo di queste figure. Il riconoscimento sociale contribuisce a valorizzare il ruolo degli assistenti familiari all'interno della comunità, aumentando la consapevolezza pubblica sull'importanza del loro lavoro. Il riconoscimento normativo, invece, è cruciale per garantire la sicurezza sociale, una retribuzione adeguata e la tutela del benessere degli assistenti familiari stessi.

Solo attraverso un impegno congiunto per garantire formazione continua, riconoscimento sociale e normativo agli assistenti familiari possiamo assicurare servizi di assistenza di qualità elevata e preservare il benessere di coloro che svolgono questa professione.

Il progetto Erasmus+ DoCUUp ha elaborato un programma di formazione aggiornato specificamente rivolto agli assistenti familiari. Il materiale formativo sviluppato si pone l'obiettivo di garantire un'accessibilità, un'interattività e una completezza dei contenuti ottimali, al fine di fornire agli assistenti familiari, inclusi coloro con background stranieri, le competenze e le abilità fondamentali per eccellere nel campo dell'assistenza. Per raggiungere efficacemente il gruppo target, sono stati individuati alcuni criteri specifici che devono essere seguiti per la realizzazione dei materiali formativi:

- a) Preferibilmente interattivi:
 - Per migliorare l'accessibilità, il materiale dovrebbe incorporare elementi interattivi e coinvolgenti.
 - Si possono integrare video e casi studio per descrivere e interpretare le situazioni reali di assistenza.
- b) Linguaggio facilmente accessibile:
 - Dovrebbero essere fornite risorse tradotte in più lingue.
 - È necessario utilizzare un linguaggio chiaro e semplice per garantire una migliore comprensione che vada oltre le barriere linguistiche.
- c) Formazione completa:

- Il materiale dovrebbe approfondire le abilità e le competenze base necessarie per la professione di assistente familiare.
- L'attenzione dovrebbe essere posta sul favorire lo sviluppo di nuove abilità e competenze, piuttosto che concentrarsi esclusivamente sui compiti pratici che si svolgono sul posto di lavoro.

I contenuti del corso di formazione, sviluppato dal partenariato di DoCUp, sono stati scelti dopo un'analisi dell'offerta formativa attuale nei paesi coinvolti e una valutazione dei bisogni formativi e delle competenze necessarie degli assistenti familiari. Di seguito le principali tematiche che sono state affrontate nel programma formativo:

- **Competenze di assistenza di base:**
Conoscere le diverse patologie come la demenza e le compromissioni fisiche, mentali e sociali che ne derivano a livello funzionale, conoscere i bisogni nutrizionali e di idratazione degli utenti anziani con demenza, imparare a distinguere le ferite e a conoscere le diverse medicazioni, imparare a fornire un supporto alla mobilizzazione e alla deambulazione dell'utente, conoscere i principi dell'igiene corporea dell'utente in bagno o a letto, se l'utente è allettato.
- **Competenze di supporto al personale sanitario:**
Conoscere ed essere in grado di utilizzare dispositivi/attrezzature mediche, conoscere le responsabilità dell'assistente familiare nella somministrazione dei farmaci e conoscere come conservarli, imparare a prevenire le piaghe da decubito, conoscere e saper applicare le tecniche di primo soccorso.
- **Come proteggervi e proteggere i vostri utenti dalle infezioni:**
Conoscere e saper applicare le pratiche di prevenzione e controllo delle infezioni, applicare le pratiche di sanificazione e igiene personale utilizzate durante l'epidemia di COVID-19 per aumentare la propria e altrui protezione, conoscere il corretto utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale), conoscere ed essere in grado di applicare le competenze ecologiche per la pulizia e la sanificazione senza danneggiare l'ambiente e la propria salute.
- **Competenze digitali e amministrative:**

Sviluppare le competenze di teleassistenza, conoscere e utilizzare la posta elettronica e le piattaforme digitali per la condivisione dei dati, acquisire e/o potenziare le competenze ICT per gestire efficacemente i dispositivi di e-health.

- **Comunicazione e capacità relazionali:**

Comunicazione, capacità empatiche, ascolto attivo, consapevolezza e conoscenza delle consuetudini culturali, supporto all'autonomia, gestione e risoluzione dei conflitti.

- **Empowerment e benessere personale:**

Tecniche di gestione dello stress, capacità di gestione del tempo, consapevolezza dei diritti dei lavoratori, azioni per il miglioramento della salute personale, rafforzamento dell'empowerment e del benessere personale.

I risultati di apprendimento proposti forniscono ai partecipanti degli obiettivi chiari e definiti in ciascuna unità, favorendo uno sviluppo completo di abilità e competenze rilevanti per la professione di assistente familiare. I contenuti spaziano dalle abilità pratiche di assistenza alle competenze digitali, sottolineando l'importanza del benessere personale e della sensibilità alle diversità culturali. Il percorso formativo non solo fornisce competenze essenziali, ma favorisce anche un maggiore senso di empowerment e benessere personale. L'attenzione allo sviluppo di competenze innovative, richieste ora nell'ambito dell'assistenza, assicura che gli assistenti familiari siano maggiormente preparati a fronteggiare le esigenze in continuo cambiamento di questo settore.

In conclusione, le migliori pratiche **spagnole** mostrano approcci diversi per migliorare i servizi di assistenza, sottolineando l'**importanza della formazione, del supporto e della comunicazione efficace** per gli assistenti familiari. La replicabilità di queste pratiche suggerisce la possibilità di adottarle in diverse regioni per migliorare la qualità dell'assistenza agli anziani su scala più ampia. Le migliori pratiche dell'**Emilia-Romagna**, in Italia, dimostrano collettivamente un approccio integrato di servizi di cura e assistenza, che comprende la formazione, il sostegno, sia agli assistenti familiari sia alle famiglie degli assistiti e contributi economici. Gli elementi innovativi e le caratteristiche di continuità presentate contribuiscono alla potenziale applicabilità e trasferibilità di queste iniziative in diversi contesti socio-sanitari. Le migliori pratiche della **Grecia** evidenziano l'**importanza della formazione, del sostegno e dell'impegno della comunità** nel settore dell'assistenza. La replicabilità di queste pratiche dimostra il loro potenziale per ispirare iniziative simili a livello globale, favorendo il miglioramento dei servizi e dei sistemi di supporto in assistenza. La **Polonia** evidenzia un approccio globale alle sfide dell'assistenza, che comprende **agevolazioni fiscali, servizi comunitari e formazione professionale continua** per gli assistenti

familiari. Queste pratiche offrono spunti preziosi per altri Paesi alla ricerca di soluzioni innovative nel campo dell'assistenza. La **Svezia** ha approvato la Convenzione dell'OIL sugli assistenti familiari nel 2019, allineando i diritti di questi lavoratori agli standard generali del mercato del lavoro. Il Paese regola i **diritti e la retribuzione degli assistenti familiari attraverso contratti collettivi**. Le famiglie **svedesi** che utilizzano i servizi di assistenza familiare beneficiano di diverse modalità di sostegno. I comuni forniscono servizi completi attraverso i centri per le famiglie, che comprendono assistenza sanitaria, servizi sociali e corsi per assistenti familiari. Gli anziani in **Svezia**, che hanno bisogno di sostegno e aiuto, hanno diritto per legge a ricevere questi servizi da fonti pubbliche. Le specifiche dei servizi di assistenza agli anziani variano a seconda del Comune, comprendendo l'assistenza a domicilio e in vari tipi di strutture protette.

Temi comuni a tutti i paesi:

- **Formazione degli assistenti familiari:** Tutti i Paesi sottolineano l'importanza della formazione e dell'istruzione degli assistenti familiari, offrendo vari programmi per migliorarne le competenze e le conoscenze.
- **Sostenibilità:** Molte iniziative si concentrano sulla sostenibilità a lungo termine, attraverso aggiornamenti continui, adattabilità o canali di finanziamento trasparenti.
- **Trasferibilità:** Diverse pratiche mostrano un elevato potenziale di replicabilità, con l'obiettivo di affrontare sfide simili in altre regioni o Paesi.
- **Innovazione:** Le innovazioni includono l'uso della tecnologia, approcci di apprendimento misto e nuovi servizi di supporto per migliorare la qualità dell'assistenza.

Diversità negli approcci:

- **Grecia:** Enfasi su piattaforme online, assistenza completa e personalizzata.
- **Italia:** Combinazione di e-learning e formazione in presenza, attivazione territoriale e contributi economici aggiuntivi.
- **Polonia:** Facilitazioni per favorire le occupazioni, maggiori servizi di prossimità e sviluppo delle competenze professionali.
- **Spagna:** Corsi di base, servizi di supporto e formazione sulle competenze comunicative.
- **Svezia:** Sostegno alla conciliazione vita-lavoro, programmi di miglioramento delle competenze e contratti di lavoro trasparenti.

Sebbene ogni Paese mostri approcci unici al lavoro di cura, ci sono fili conduttori comuni per quanto riguarda la formazione degli assistenti familiari, in merito alla sostenibilità e alla replicabilità delle proposte. La diversità degli approcci riflette le diverse sfumature della sfida di trovare soluzioni in diversi contesti culturali, demografici ed economici. Le migliori pratiche identificate forniscono spunti preziosi per i Paesi che cercano di migliorare i loro sistemi di assistenza e le loro reti di supporto.

4. RIFERIMENTI

Angeliki Tsapanou, J. D. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on people with mild cognitive impairment/dementia and their caregivers. *Geriatric Psychiatry*, 36:583–587.

Arias Sánchez, S. S. (2017). El cuidado, una actividad de riesgo en tiempos de crisis: Una revisión de la investigación con cuidadoras españolas. *Psicoperspectivas*, 16(1), 42-54.

Brenna, E. (2020). Legami familiari e cura degli anziani in Europa. *Welforum.it*.

Carrasco, C. E. (2021). Trabajadoras de cuidados, en pie de guerra: sin recursos, mal remuneradas y con contratos precarios o externos. *RTVE.es*.

Christos Sikaras, I. I. (2022). Nursing staff fatigue and burnout during the COVID-19 pandemic in Greece. *AIMS Public Health*, 9(1): 94-105.

Conti C, F. L. (2020). Fragile heroes. The psychological impact of the COVID-19 pandemic on healthcare workers in Italy. *PLoS ONE*, 15(11): e0242538.

FERNÁNDEZ, S. M. (2021). Una de cada tres trabajadoras del hogar en España es pobre: "No somos esclavas, somos empleadas y pedimos derechos". *RTVE.es*.

Filosa, G., & Parente, M. (2021, novembre 26). Distanti ma vicine. Le badanti durante la pandemia. *Intervento a webinar "Cura, migrazioni e pandemia - Evento conclusivo progetto TAAD (The Aging African Diasporas)*. doi:<https://oa.inapp.org/xmlui/handle/20.500.12916/3368>

Fraćkowiak-Sochańska, M., Hermanowski, M., & al., e. (2020). *INSTYTUCJE POMOCY SPOŁECZNEJ W CZASIE PANDEMII*.

Galanis, P. V. (2021). Impact of personal protective equipment use on health care workers' physical health during the COVID-19 pandemic: a systematic review and meta-analysis. *American journal of infection control*, 49(10), 1305-1315. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajic.2021.04.084>

García, Z. (2022). Ocho de cada diez personas cuidadoras en Canarias son mujeres. *RTVE CANARIAS*.

Grażyna Gierszewska, W. P.-A. (2021). Satysfakcja pacjentów ze zdalnej opieki medycznej w ramach POZ w czasach pandemii COVID-19 w Polsce. *TNOIK*, 39-48.

ILO – International Labour Organization. (2020). *Il lavoro domestico durante l'emergenza da Covid-19*.

ILO - International Labour Organization. (2020). Impact of the COVID-19 crisis on loss of jobs and hours among domestic workers.

INPS Istituto Nazionale Previdenza Sociale. (n.d.).

ISGlobal. (2020). *¿Qué sabemos del impacto de género en la pandemia de la COVID-19?* Barcelona: Instituto de Salud Global.

- Leiblfinger, M., Prieler, V., Schwiter, K., Steiner, J., Benazha, A., & Lutz, H. (2020). Impact of COVID-19 policy responses on live-in care workers in Austria, Germany, and Switzerland. *Journal of Long-Term Care*, 144-150.
- Mariola Rydka, E. K. (2020). *Zalecenia dotyczące organizacji procesu udzielania świadczeń pielęgnacyjnych i opiekuńczych w ramach opieki długoterminowej w związku ze stanem epidemii i ryzykiem zakażeń wirusem SARS-CoV-2 i zachorowań na COVID-19*. Ministerstwo Zdrowia.
- Martínez Virto, L., Sánchez Salmerón, V., Hermoso Humbert, A., & Azcona Martínez, A. (2021). ¿VULNERADAS POR LAS CRISIS O VULNERABLES EN CONTINUA CRISIS? ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y EMPLEO DE LAS MUJERES MIGRANTES EN EL TRABAJO DOMÉSTICO Y DE CUIDADOS EN UN CONTEXTO DE PANDEMIA. *MIGRACIONES* 53, 115-142.
- Marton G, V. L. (2020). 2020s Heroes Are Not Fearless: The Impact of the COVID-19 Pandemic on Wellbeing and Emotions of Italian Health Care Workers. *Frontiers in Psychology*.
- Melchiorre, M. G. (2020). Anziani fragili, famiglie e assistenti private. Un difficile “trriage” nell'emergenza COVID-19. *Laboratorio di Politiche sociali, Politecnico di Milano*.
- Melchiorre, M., Lattanzio, F., & Lamura, G. (2020). Anziani fragili, famiglie e assistenti private. Un difficile “trriage” nell'emergenza COVID-19. *Laboratorio di Politiche sociali, Politecnico di Milano*. doi:http://www.lps.polimi.it/wp-content/uploads/2020/07/testo_inrca_inage2.pdf
- Ministerio de Igualdad. (2020). *La perspectiva de género, esencial en la respuesta a la COVID-19*. Madrid: Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado.
- Myrto T. Samara, L. E. (2021). COVID-19 psychological impact, knowledge, and perceptions of healthcare professionals in Greece: A nationwide cross-sectional study. *Psychiatriki Journal*.
- Necel, R. (2021). Social Welfare Institutions in Response to the COVID-19 Pandemic in the Light of Social Workers. *Praca i Zabezpieczenie Społeczne*(2), 13-23.
- Neihoff, E., & Henriksson, V. (2020). Social isolering - på gott och ont: En kvalitativ studie om Covid-19 pandemins påverkan på den psykiska hälsan hos äldre personer som är föremål för socialtjänstens äldreomsorg. *DiVA*.
- Numbers, K., & Brodaty, H. (2021). The effects of the COVID-19 pandemic on people with dementia. *Nat Rev Neurol*, 69–70. doi:<https://doi.org/10.1038/s41582-020-00450-z>
- Oldertz, R., & Rönnkvist, A. (2021). *Kriskommunikation och psykologiska*. Akademin för hälsa, vård och välfärd Avdelningen för psykologi.
- Osservatorio Domina. (2020). *Secondo rapporto nazionale sul lavoro domestico*. Roma: Fondazione Leone Moressa.
- Pasquinelli S., A. G. (2020). L'Italia che aiuta chiede servizi. *Welforum. it*.

- Pasquinelli, S., & Pozzoli, F. (2021). Badanti dopo la pandemia. *Quaderno WP3 del progetto "Time to care"*. Retrieved from <http://www.qualificare.info/home.php?id=729>
- Perolini, M. (2021). Austria: Women migrant care workers demand rights. *Amnesty International*.
- Rågsjö, K. (2020). *Upprustning av äldreomsorgen i spåren av covid-19 - Förslag till riksdagsbeslut*.
- Rågsjö, K. (2020). *Upprustning av äldreomsorgen i spåren av covid-19 - Förslag till riksdagsbeslut*.
- Rokicińska, A. (2020). Opieka długoterminowa w dobie pandemii COVID-19. *Cowzdrowiu.pl*.
- Rönnkvist, A., & Oldertz, R. (2022). Kriskommunikation och psykologiska kontraktsbrott inom äldreomsorgen.
- S. Pasquinelli, F. P. (2021). Badanti dopo la pandemia. *Quaderno WP3 del progetto "Time to care"*.
- Serrano, M. (2021). Empleo doméstico en España: Un sector precarizado, feminizado, migrado y sumergido. *THE CONVERSATION*.
- Socialstyrelsen. (2021). *Covid-19:s konsekvenser för personer med insatser enligt LSS*.
- Statens Offentliga Utredningar. (2020). *Äldreomsorgen under pandemin*.
- Universitat Rovira i Virgili. (2020). El impacto de la COVID-19 sobre las personas dependientes y las cuidadoras, a estudio. *URVACTIV@*.
- Vegter, M. (n.d.). Locked down and out: Effects of Covid-19 on domestic workers in Europe. *EuSocialCit*.
- Zaguirre Altuna, A. (2019). Empleadas de hogar: un caso evidente de discriminación indirecta. *Zoom Social, Laboratorio de Alternativas*, nº3, 1-16.
- Μπουτίνα Ευγενία-Σταυρούλα, Ν. Α. (2021). «Επιβάρυνση άτυπων φροντιστών ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας σε περίοδο Πανδημίας Covid-19.». Patras: Univesity of Patras.
- Μπουτίνα, Ε. Σ., & Νότα, Α. (2021). Επιβάρυνση άτυπων φροντιστών ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας σε περίοδο Πανδημίας Covid-19.
- Σταθοπούλου, Α. Κ. (2021). « Εκτίμηση της ψυχολογικής επιβάρυνσης των φροντιστών και της ποιότητας ζωής τους, από την παρεχόμενη φροντίδα υγείας σε ασθενείς με χρόνιες παθήσεις, στην Κατ' Οίκον Νοσηλεία του Νοσοκομείου "Μεταξά ». Athens.

DOCUPROJECT.EU