



RISULTATI DEI FOCUS GROUPS

A cura di Federico Boccaletti
Presidente Anziani e non solo Soc.Coop

Reggio Emilia, 27/06/2012

La finalità

- promuovere **l'analisi e la condivisione dei problemi** connessi all'attivazione delle aree di iniziativa centrali (da interviste agli stakeholder) ;
- individuare i **fattori critici** prioritari;
- suggerire possibili **azioni condivise** per affrontare le criticità rilevate .



Chi ha partecipato

- I focus group si sono riuniti **otto** volte
- con **30** partecipanti . . .
- In rappresentanza di **12** Enti/Organizzazioni :
 - Provincia Reggio Emilia:
 - AUSL di Reggio Emilia
 - Distretto di Reggio Emilia
 - Distretto di Correggio
 - Distretto di Scandiano
 - Distretto di Montecchio
 - Distretto di Guastalla
 - Distretto di Castelnovo ne' Monti
 - CEIS
 - RETE
 - ASP Don Cavalletti
 - ASP Carlo Sartori

Quando

- **Focus group n° 1:** Attività e caratteristiche di uno “Sportello” per l’assistenza familiare
 - 21 febbraio (ore 9,30-13,00).e 23 febbraio (ore 14,30-18,00)
- **Focus group n° 2:** Formazione delle assistenti familiari
 - 21 febbraio (ore 14,30-18,00).e 24 febbraio (ore 9,30-13,00)
- **Focus group n° 3:** Prevenzione degli abusi nella relazione di cura: verso la definizione di una carta etica
 - 22 febbraio (ore 9,30-13,00).e 28 febbraio (ore 14,30-18,00)
- **Focus group n° 4:** Azioni a sostegno dell’inclusione sociale delle donne migranti che lavorano come badanti/assistenti familiari
 - 23 febbraio (9,30-13,00).e 28 febbraio (ore 9,30-13,00)

Metodologia

- Il metodo utilizzato è stato il **Diagramma di affinità** che consente di classificare e strutturare idee poco definite relative a un problema complesso e di individuare delle priorità. Con l'impiego di “**regole del linguaggio**” al fine di rendere armoniche ed efficaci le espressioni dei singoli
- Oltre al diagramma di affinità, nei casi nei quali è stato possibile, sono state elaborate dal gruppo **Matrici sulla fattibilità** delle proposte avanzate dai gruppi
- Ogni proposta dei singoli è stata **condivisa** dal gruppo che ha **valutato coerenza e priorità**



FOCUS GROUP N.1 : ATTIVITÀ E CARATTERISTICHE DI UNO “SPORTELLO” PER L’ASSISTENZA FAMILIARE

- *Il gruppo ritiene che **i bisogni** cui deve rispondere uno sportello per l’incontro domanda/offerta di assistenza familiare, operante nella sfera controllata dal pubblico, debba*
 - *fare fronte ad una domanda di supporto ad un insieme di fragilità e pressioni emotive (lavoratore, famiglia, anziano)*
 - *le situazioni sono spesso caratterizzate da una insufficiente consapevolezza e a volte inappropriately della domanda da parte delle famiglie*
 - *dalla difficoltà dei lavoratori a rappresentare le proprie competenze da parte della stessa offerta .*
 - *le funzioni dell’incontro che richiedono tempestività e flessibilità, comprendono anche l’esigenza di un accompagnamento, monitoraggio, tutoring..*
 - *strettamente correlato alla esigenza di una “governance pubblica” motivata dalla rilevanza quanti/qualitativa dell’assistenza familiare da raccordare alla rete dei servizi .*
- **Le attività** che ,secondo il gruppo, deve svolgere lo sportello si caratterizzano attraverso :
 - *funzioni di front office (ascolto e accoglienza, analisi dei bisogni, incontro incrocio, monitoraggio)*
 - *e back office (supportati da sistemi informativi, offerta di competenze formate e/o validate),*
 - *tutoring .accompagnamento “post” inserimento lavorativo,*
 - *sostegno all’inclusione delle Assistenti Familiari migranti.*
- **Le risorse** per affrontare le funzioni di sportello richiedono
 - *competenze qualificate e diversificate (sociali, di mediazione, di diritto del lavoro orientative e gestionali)*
 - *in un contesto logisticamente accogliente,*
 - *con il supporto di standard operativi , di applicativi e banche dati condivise per assicurare efficacia e omogeneità qualitative ,*
 - *in un quadro di regolarità assicurato da un rapporto di partenariato con una Agenzia per il lavoro o con i Servizi per l’impiego*



FOCUS GROUP N.2 :FORMAZIONE DELLE ASSISTENTI FAMILIARI

- *Il gruppo ha ritenuto che le **competenze di base** richieste per assicurare una adeguata assistenza ad **anziani fragili** sono articolate in:*
 - *1) **conoscenze** (sapere) da acquisire con la formazione, in primis igiene personale, igiene domestica, alimentazione , diritti e doveri, mobilitazione, contesto sociale territoriale e dei servizi*
 - *2)**abilità** (saper fare): saper mobilitare, relazionarsi e comunicare, gestire le emergenze, cucinare, accompagnare nella vita quotidiana;*
 - *3)**comportamento relazionale** (saper essere): caratterizzato da saper ascoltare, saper rispettare il contesto, prendersi cura di se' ,relazionarsi , sentirsi parte di un gruppo*

Il gruppo ha anche individuato possibili strumenti e modalità per assicurare le competenze richieste.

- ***Come elementi vincolanti di base** per l'inserimento al lavoro sono state individuate*
 - *l'**auto-formazione** con supporto multimediale e verifica dell'apprendimento,*
 - *integrate con **il riconoscimento delle competenze** derivanti dalla esperienza*
 - *e da **incontri/attività di laboratorio** con professionisti.*
- ***Nel caso di utenti non autosufficienti medi e gravi** la formazione di base dovrebbe essere integrata con visite e simulazioni pratiche,tutoring mirato e formazione dei familiari.*
- ***Nel caso di situazioni complesse seguite dai servizi** ,si propone ad integrazione :numero verde e incontri di aggiornamento continuo*



FOCUS GROUP N.4 : AZIONI A SOSTEGNO DELL'INCLUSIONE SOCIALE DELLE DONNE MIGRANTI CHE LAVORANO COME BADANTI/ASSISTENTI FAMILIARI

- *Gli ostacoli che il gruppo ha individuato nell'inclusione sociale delle Assistenti Familiari immigrate sono in primo luogo :*
 - *nelle condizioni di lavoro ,soprattutto nella convivenza,*
 - *che spesso portano ad una delega totale da parte della famiglia,*
 - *aggravate dall'isolamento per chi opera in ambienti montani o rurali ,*
 - *rese più complesse dai limiti linguistici e dai pregiudizi propri di ogni attore in campo .*
- *Per quanto inerente le azioni per intervenire su queste situazioni di rischio di esclusione, si propone di concentrarle*
 - *attività degli sportelli di incontro domanda offerta con l'inclusione immigrati come attenzione continua nei propri interventi ,*
 - *informazioni mirate per migliorare la qualità del rapporto di lavoro*
 - *risorse dei servizi nel sollievo rispetto al carico di lavoro*
 - *nuove vie e percorsi per il superamento dei deficit linguistici*
 - *miglioramento nella distribuzione e accesso informativo*



FOCUS GROUP N.3 PREVENZIONE DEGLI ABUSI NELLA RELAZIONE DI CURA : VERSO LA DEFINIZIONE DI UNA CARTA ETICA

- Il gruppo ha preso in considerazione la **Carta Etica realizzata per Ferrara**, costruita e condivisa tra le Istituzioni e le parti sociali) Il gruppo esprime forte apprezzamento con integrazioni, specificazioni o correzioni
- *Le proposte del gruppo come integrazione delle carta etica , si sono concentrate :*
 - 1) Sulla proposta dell'obbligo della formazione di base e linguistica per l'accesso all'incontro domanda offerta governata dal pubblico e sul suggerimento di promuovere la formazione del caregiver familiare;
 - 2) Si propongono strumenti protettivi minimi per l'igiene e la sicurezza;
 - 3) Sono sostenute condizioni di miglioramento nella qualità di accoglienza nella convivenza, nel rispetto della privacy ,nell'organizzazione del lavoro ;
 - 4) Si sottolinea l'esigenza di elementi di sostegno e sollievo per la garanzia del riposo quotidiano, infrasettimanale e settimanale come fattore qualificante la prevenzione del burn out e l'inclusione sociale.