



Provincia di Verona

Settore Politiche Attive per il Lavoro

Manuale di procedure per il servizio di Accompagnamento

Progetto FSE Obiettivo 3 Misura A1

Report Finale

AUTORI: CORRADO SQUARZON - GIANNI ZAMPIERI

VERSIONE: 8

DATA: 10 GENNAIO 2007

Indice

1	SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E RETE TERRITORIALE	5
1.1	La logica sinergica pubblico-privato	5
1.2	La logica sperimentale del progetto	5
2	PROGETTAZIONE A ATTUAZIONE DELLA SPERIMENTAZIONE	7
2.1	La scelta dei soggetti su cui intervenire	8
2.1.1	Le categorie tipologiche scelte	8
2.1.2	I criteri di definizione delle priorità	9
2.2	Lo Schema di flusso	10
2.3	Le fasi logiche dell'intervento nella fase sperimentale	11
3	CASI TRATTATI E LEZIONI APPRESE DALLA SPERIMENTAZIONE	13
4	AZIONI RIVOLTE AGLI UTENTI	18
4.1	Individuazione dell'utenza dal parte del CPI	18
4.1.1	Azioni ed attività	18
4.1.2	Soggetti coinvolti	19
4.1.3	Strumenti operativi	20
4.1.4	Strumenti dell'accompagnamento	20
4.1.5	Standard di servizio	20
4.2	La presa in carico dell'utente	21
4.2.1	Azioni ed attività	21
4.2.2	Soggetti coinvolti	22
4.2.3	Strumenti operativi	22
4.2.4	Strumenti dell'accompagnamento	22
4.2.5	Standard di servizio	23
4.3	Presentazione del servizio e accoglienza	24
4.3.1	Azioni ed attività	24

4.3.2	Soggetti coinvolti	24
4.3.3	Strumenti operativi	24
4.3.4	Strumenti dell'accompagnamento	24
4.3.5	Standard di servizio	25
4.4	Colloquio di approfondimento e proposta	26
4.4.1	Azioni e attività	26
4.4.2	Soggetti coinvolti	27
4.4.3	Strumenti operativi	27
4.4.4	Strumenti dell'accompagnamento	28
4.4.5	Standard di servizio	28
4.5	Affiancamento e tutoraggio	29
4.5.1	Azioni e attività	29
4.5.2	Soggetti coinvolti	30
4.5.3	Strumenti operativi	30
4.5.4	Strumenti dell'accompagnamento	30
4.5.5	Standard di servizio	30
4.6	Conclusione dell'azione di affiancamento	31
4.6.1	Azioni ed attività	31
4.6.2	Soggetti coinvolti	31
4.6.3	Strumenti operativi	32
4.6.4	Strumenti dell'accompagnamento	32
4.6.5	Standard di servizio	32
5	AZIONI RIVOLTE ALLE AZIENDE	33
5.1	Presentazione del caso all'azienda	33
5.1.1	Azioni e attività	33
5.1.2	Soggetti coinvolti	34
5.1.3	Strumenti operativi	34
5.1.4	Strumenti dell'accompagnamento	34
5.1.5	Standard di servizio	35
5.2	Monitoraggio dell'inserimento	36

5.2.1	Azioni e attività	36
5.2.2	Soggetti coinvolti	36
5.2.3	Strumenti operativi	36
5.2.4	Strumenti dell'accompagnamento	37
5.2.5	Standard di servizio	37
5.3	Conclusione dell'azione di inserimento	38
5.3.1	Azioni e attività	38
5.3.2	Soggetti coinvolti	38
5.3.3	Strumenti operativi	38
5.3.4	Strumenti dell'accompagnamento	38
5.3.5	Standard di servizio	39
6	IL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO: ATTIVITÀ E COSTI	40
6.1	Le attività dell'accompagnamento	40
6.2	I costi dell'accompagnamento	42
7	ALLEGATI	45
	Il diario di bordo	47

1 Servizio di accompagnamento al lavoro e rete territoriale

1.1 La logica sinergica pubblico-privato

Obiettivo generale del progetto è consistito nell'attivare esperienze di accompagnamento al lavoro favorendo la pianificazione di un servizio specifico caratterizzato da una forte rete territoriale.

Ciò significava promuovere, nel sistema di offerta di servizi per l'impiego che fa capo alla Provincia di Verona, la condivisione di capacità e competenze operative finalizzate a supportare i soggetti e le fasce più deboli a del mercato del lavoro a trovare una sistemazione occupazionale.

Tutte le attività di prima standardizzazione di un servizio di accompagnamento al lavoro, che in questo documento vengono definite e descritte, sono state sviluppate e implementate in una logica di integrazione e interazione fra i soggetti privati e pubblici presenti nel territorio.

Questo ha significato fin dall'inizio un coinvolgimento fattivo di soggetti privati, partner del progetto, lungo un percorso di sperimentazione che è stato declinato in un clima cooperativo.

1.2 La logica sperimentale del progetto

Tutto il progetto è stato sviluppato in una logica sperimentale, finalizzata:

- da un lato a mettere a punto le interazioni e le pratiche operative fra tutti i soggetti coinvolti,

- dall'altro a definire le "specifiche" delle diverse attività in una prima sperimentazione sul campo del servizio.

All'interno del percorso di sperimentazione sono stati attivati dei percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro, partendo da analisi e valutazioni dei singoli casi individuali e delle competenze.

Proprio per la natura sperimentale dell'intervento, ci si è dati un tetto massimo di 150 casi da "trattare", scelti con criteri tali da garantire la presenza delle diverse categorie di utenza con particolari problemi di inserimento nel mercato del lavoro.

Nella logica sperimentale scelta, si è dato corso ad una pluralità di attività che prevedevamo, fra le altre cose, colloqui, bilancio di competenze, verifica delle capacità trasversali, ecc. in un percorso presidiato da operatori esperti, di cui diamo conto sia nei passaggi che nelle procedure nelle pagine di questo manuale.

2 Progettazione a attuazione della sperimentazione

I servizi di accompagnamento, assieme a quelli di orientamento, costituiscono l'area di servizio *specialistica* di un Centro per l'Impiego, richiedendo l'intervento di figure professionali specialistiche.

I servizi di accompagnamento acquisiscono una indubbia centralità per un soggetto erogatore pubblico. Sono quasi per definizione servizi che concretizzano gli interventi di politica attiva del lavoro, intervenendo a supporto diretto di tutte le persone che hanno difficoltà di inserimento nel mercato delle occupazioni.

La platea dei potenziali utenti è quindi estesa, e annovera:

- disoccupati di lunga durata
- immigrati
- donne in rientro dopo la maternità
- persone in disagio sociale (tossicodipendenti, ex-detenuiti, ecc.)
- disabili fisici e psichici, ecc.

La estensione della utenza di riferimento consiglia di articolare i servizi in due grandi macro-aree:

- una che segue i disabili (legge 68/1999): fisici, psichici, invalidi civili, invalidi del lavoro;
- l'altra che segue i soggetti deboli o fasce deboli: disoccupati di lunga durata, persone in mobilità, persone in cassa integrazione, over50, ex-tossicodipendenti, ex-alcolisti, ex-carcerati, immigrati, donne in reinserimento lavorativo, ecc.

Le attività dei servizi di accompagnamento procedono quasi sempre per progetti e/o per sostegno diretto e personalizzato all'utenza (case management).

2.1 La scelta dei soggetti su cui intervenire

Dopo aver definito e delimitato l'ambito di intervento specifico del servizio di accompagnamento, è necessario dare conto di come sono stati definiti in questo progetto i confini di individuazione dell'utenza.

2.1.1 Le categorie tipologiche scelte

Sono stati inclusi nel progetto sperimentale soggetti appartenenti a una o più delle seguenti categorie tipologiche, ovvero persone con più di 18 anni con una o più di queste caratteristiche:

- a. giovani sotto i 25 anni o con istruzione completata da non più di 2 anni senza lavoro
- b. lavoratori migranti
- c. appartenenti a minoranze etniche in Stati dell'UE
- d. persone con bassa scolarità (prive di istruzione superiore)
- e. persone in reinserimento lavorativo per difficoltà a conciliare vita lavorativa e vita familiare
- f. over 50
- g. disoccupati di lunga durata
- h. monogenitori con figli a carico
- i. disabili non certificati (che quindi non raggiungano il 47% di invalidità previsto per l'iscrizione al collocamento mirato).

Si è proceduto alla individuazione di questi soggetti deboli in molti casi all'interno degli stocks presenti presso gli archivi dei Centri per l'Impiego. Ma sono stati inclusi anche soggetti provenienti dal flusso ordinario di utenti, che si sono presentati presso i servizi dei Centri per l'Impiego nel periodo di realizzazione del presente progetto.

2.1.2 I criteri di definizione delle priorità

Per individuare le persone da includere, coinvolgendoli nelle attività della fase sperimentale si è fatto riferimento ai seguenti due criteri guida che definivano il singolo caso:

- **l'urgenza**

con il criterio di urgenza si è inteso rilevare la necessità immediata, dell'utente di trovare un posto di lavoro per gravi problemi economici personali o della propria famiglia

- **la gravità**

con il criterio di **gravità** si è inteso fare riferimento a una situazione personale, familiare o sociale che rende particolarmente necessario un supporto finalizzato all'accompagnamento.

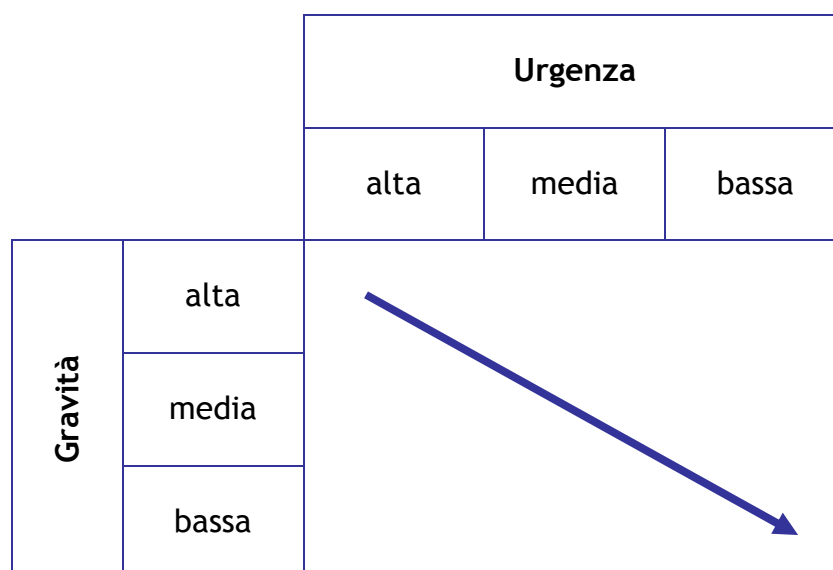
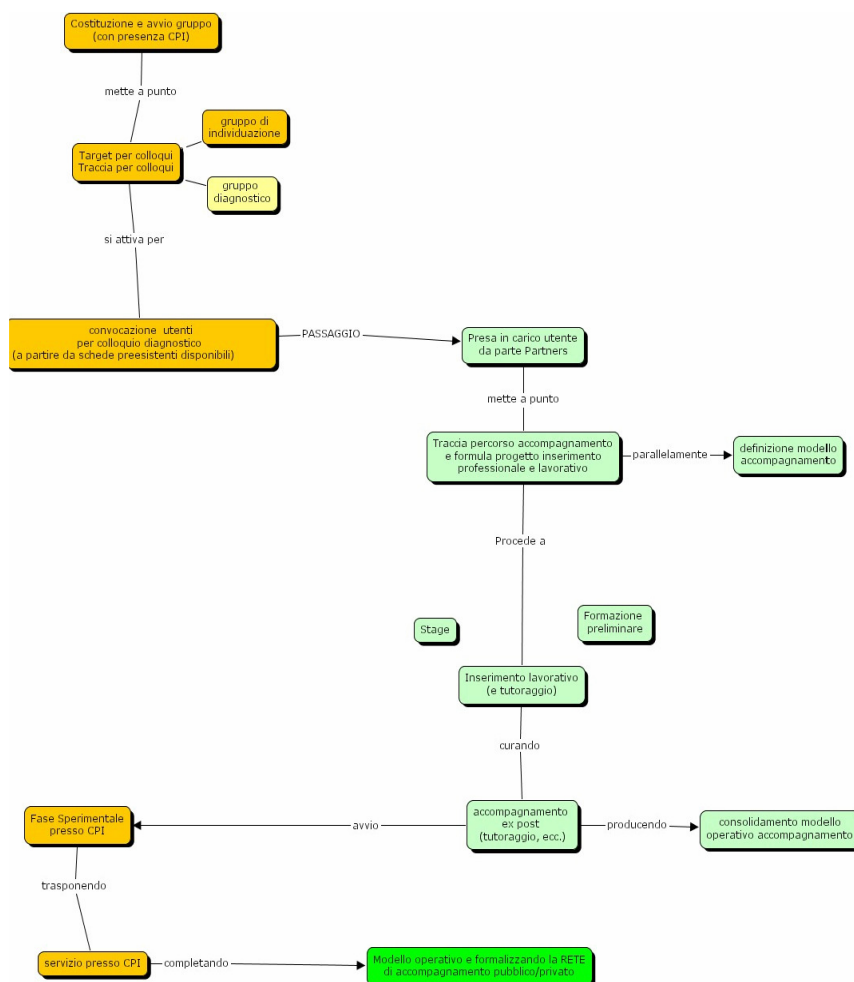


Figura 1 - Schema dei criteri di inclusione dei soggetti nella sperimentazione del progetto del servizio di accompagnamento

2.2 Lo Schema di flusso

Fin dalle prime fasi di progettazione del progetto sperimentale sul servizio di accompagnamento, è stato definito un flusso del processo di servizi che, nelle sue linee essenziali, è schematizzato qui di seguito.

Nelle componenti di sinistra, evidenziate in marrone, il flusso fa riferimento agli interventi e alle attività che fanno capo ai soggetti pubblici della rete del servizio. Nelle componenti di destra, evidenziate in verde, sono schematizzate le attività che vengono svolte dai soggetti privati che fanno parte della rete del servizio di accompagnamento



2.3 Le fasi logiche dell'intervento nella fase sperimentale

Le azioni da attivare in via sperimentale per il servizio accompagnamento al lavoro, sono state preventivamente individuate in una sequenza di fasi logiche, secondo la successione qui di seguito riportata.

All'interno di questa sequenza sono state "testate" le modalità di cooperazione fra soggetto pubblico e soggetti privati (Istituto don Calabria, Provolo, CdO).

	Azioni verso utenti	Azioni verso aziende	
1	Individuazione dell'utenza e primo contatto, proposta servizio		pubblico
2	Presa in carico		da pubblico a privato
3	Presentazione del servizio e accoglienza		privato
4	Colloquio di approfondimento e proposta		privato
5		Individuazione aziende e segnalazione	Privato (pubblico)
6	Affiancamento e tutoraggio		privato
7	Passaggio a CPI		da privato a pubblico
8	Monitoraggio e valutazione azione accompagnamento		pubblico

Figura 2 - Il processo di rilevazione del check-up organizzativo presso i CPI

Per ogni fase logica individuata si è deciso di prestare attenzione ad una serie di aspetti, considerati essenziali per giungere a consolidare il processo di servizio con la definizione di una serie di “procedure” di riferimento, che fanno da base alla standardizzazione delle attività ed alla qualità del servizio stesso.

Per ogni fase logica sono stati messe a fuoco:

- A) AZIONI ED ATTIVITA'
- B) SOGGETTI COINVOLTI
- C) STRUMENTI OPERATIVI
- D) STRUMENTI DELL'ACCOMPAGNAMENTO
- E) STANDARD DI SERVIZIO.

Inoltre sono stati definiti gli elementi su cui doveva concentrarsi l'attività di monitoraggio che riguardavano in specifico:

- a. l'utenza presa in carico
- b. i tempi di permanenza in carico
- c. le azioni attivate nel corso della permanenza del soggetto
- d. i risultati raggiunti.

3 Casi trattati e lezioni apprese dalla sperimentazione

Nel corso della sperimentazione sono stati seguiti in totale 158 casi. Al momento in cui stiliamo il presente report alcuni casi sono in via di definizione rispetto all'esito finale dell'intervento. Per tale motivo i dati complessivi non hanno una puntuale definizione per quanto riguarda assunti e dimessi.

Numero casi seguiti	assunti	dimessi	Ancora in carico (PARI e Società e Lavoro)
158	71	16	71
100%	45%	10%	45%

Figura 3.1- Quadro quantitativo dei casi seguiti in fase di sperimentazione del progetto accompagnamento

Tipologia Soggetti	
ricollocabili	50% - 60%
“casi sociali”	20% - 25%
demotivati	15% - 20%

Figura 3.2- Quadro riassuntivo degli esiti ottenibili

Ognuno dei casi prevedeva una pluralità di azioni, attività e interventi, variabile di caso in caso, lungo una sequenza di interventi che viene schematizzata nella tabella di seguito portata.

Tipo azione/intervento	
Colloquio di accoglienza	
	↓
Colloquio di orientamento	
	↓
Orientamento di gruppo	
	↓
Ricerca attiva di lavoro	
	↓
Contatti con l'azienda	
	↓
Tirocinio	
	↓
Formazione	
	↓
Counselling e tutoraggio	
	↓
Conclusione intervento	
	↓
Monitoraggio intervento	

Figura 4- Azioni realizzate durante il progetto sperimentazione sul servizio di accompagnamento

Il progetto ha permesso di capire meglio il profilo dei soggetti deboli verso cui il servizio di accompagnamento si rivolge.

In particolare, nel corso della sperimentazione sono stati individuati soggetti scegliendoli sia dal flusso che dallo stock.

Questo ha significato:

- avere soggetti con minore bisogno di accompagnamento quando provenivano dal flusso, presentandosi soggetti cui il servizio può dare un utile supporto
- ma avere anche soggetti che rappresentano spesso veri e propri “casi sociali” quando si è andati a lavorare sullo stock, per i quali il servizio di supporto e accompagnamento al lavoro non sempre è sufficiente per dare risposta alle specifiche problematiche.

Alla luce di tutte le attività e le azioni realizzate durante la sperimentazione, si possono sottolineare alcune attenzioni da mantenere su alcuni aspetti in specifico, nel prossimo futuro quando si tratterà di consolidare le “prestazioni” del servizio di accompagnamento.

a) Individuazione soggetti

Ai soggetti coinvolti va fin da subito chiarito cosa il servizio può dare e che tipo di disponibilità loro il servizio chiede. E' successo non poche volte che soggetti contattati si ritirassero dopo i primi contatti. Un'importanza indubbia assume la definizione del “patto di accompagnamento” (vedi Allegati).

b) Bisogni immediati e proposta del servizio

Non di rado i soggetti coinvolti nella sperimentazione hanno mostrato fatica nel “capire” la proposta di accompagnamento, quale servizio che ti supporta a trovare una soluzione

occupazionale. Spesso questi soggetti hanno un immediato bisogno di sostegno economico (quasi preminente rispetto alla ricerca di lavoro).

c) Caratteristiche della formazione mirata

La proposta di formazione mirata deve avere alcune caratteristiche essenziali:

- essere correttamente “mirata” e veloce nell’entrare in campo
- proporre percorsi molto brevi ed efficaci
- è utile avere a disposizione un piccolo catalogo di proposte
- la formazione è meglio proporla in parallelo al lavoro (quasi formazione on the job).

d) Individuazione e mantenimento “portafoglio” aziende

L’individuazione delle aziende da coinvolgere va attivata preventivamente con un impegno e un investimento necessario da parte dei soggetti che presidiano e curano il servizio di accompagnamento

Su un piano generale, quale esito della sperimentazione si può dire che il servizio di accompagnamento dà un grande supporto ad una fascia estesa ed importante di soggetti che hanno un profilo debole sul mercato del lavoro.

All’interno di questi casi vi è una fascia, che è stato possibile mettere a fuoco nel corso della sperimentazione, costituita da persone che hanno sì bisogno di trovare una soluzione occupazionale, ma che sono anche molto demotivate, o sono talvolta dei veri e propri “casi sociali”.

L'intervento verso queste specifiche persone richiede azioni ad hoc all'interno delle attività di accompagnamento, attivando una combinazione di azioni e strumenti:

- dei CPI per favorire una necessaria azione orientativa di queste persone
- dei servizi sociali nel territorio
- della formazione.

Per questa area specifica di soggetti deboli (che potremmo definire come "casi sociali"), solo l'insieme armonizzato di questa combinazione di interventi potrà garantire il recupero della rimotivazione personale ed il "ripescaggio delle competenze perdute", sole condizioni perché il percorso di accompagnamento possa completarsi con successo.

4 Azioni rivolte agli utenti

4.1 Individuazione dell'utenza dal parte del CPI

Queste prime azioni vengono gestite direttamente dagli operatori dei Centri per l'Impiego, per favorire la territorialità del servizio e quindi una maggior fruibilità da parte degli utenti.

Il passaggio all'interno del CPI risulta essere anche una procedura necessaria per formalizzare in modo adeguato la presa in carico di un utente e la possibile attivazione di azioni di incrocio domanda offerta, di orientamento o di accompagnamento al lavoro.

Il motivo di tale scelta non è solo dovuto a motivi di tipo burocratico o formale, ma anche ad una scelta ben precisa dell'Amministrazione provinciale che ha fornito ai propri operatori competenze specifiche nell'ambito della prima accoglienza e dell'orientamento (per approfondire tale procedure si rimanda a capitoli specifici del Manuale di Qualità della Provincia realizzato nel progetto FSE misura A1 dell'anno 2004/05)

4.1.1 Azioni ed attività

3.1.1.1 Inserimento nelle anagrafiche del Centro per l'Impiego

Ogni utente può accedere al servizio attraverso l'inserimento nelle anagrafiche di un Centro per l'impiego. Tale azione, già prevista dal manuale ha degli standard codificati.

Se all'interno del primo colloquio di accoglienza, l'operatore del Centro rileva segnali di difficoltà (scarsa professionalità, poca disponibilità

personale, etc) o di problematicità (sociale e/o psicologica) propone all'utente di approfondire la propria situazione attraverso un altro colloquio di orientamento dedicato.

3.1.1.2 Colloquio di orientamento

All'interno di ogni Centro per l'impiego è stato individuato un operatore che ha il compito di effettuare i colloqui di orientamento e di stendere il PAI.

Questo colloquio, che ha la durata di circa un ora, ha come obiettivo l'individuare se l'utente risponde ai criteri necessari per essere inserito all'interno del processo di accompagnamento (appartenenza alle categorie svantaggiate e rilevanza della urgenza/gravità del caso). Si chiede all'utente una prima adesione ad essere seguito dal servizio di accompagnamento.

3.1.1.3 L'assegnazione

Rilevata la presenza di questi criteri, il responsabile del servizio di orientamento della provincia segnala al coordinatore degli operatori dell'accompagnamento il caso fornendo allo stesso tutta la documentazione necessaria .

Il coordinatore del servizio di accompagnamento ha il compito di individuare l'operatore del medesimo servizio che seguirà il singolo caso.

4.1.2 Soggetti coinvolti

In questa azione di identificazione dell'utenza vengono coinvolti:

- a) gli operatori del centro per l'impiego che si occupano di prima accoglienza
- b) gli operatori del Centro per l'Impiego addetti al primo colloquio di orientamento

- c) il responsabile del servizio di Orientamento della Provincia
- d) il coordinatore del progetto di accompagnamento.

I primi due relazionano in modo diretto essendo all'interno della stessa struttura. I secondi e il terzo relazionano attraverso le modalità stabilite dal servizio, cioè mediante contatti diretti o mail. Il responsabile del servizio di orientamento e il coordinatore attraverso e-mail e fax.

4.1.3 Strumenti operativi

Le comunicazioni informali tra operatori ed utenza avvengono per via telefonica.

Gli operatori della rete interagiscono via mail o via cartacea nella fase di assegnazione dei casi. Fotocopiatrice e stampante completano il tutto.

In questa fase si utilizza NetLabor e i database dei CPI.

4.1.4 Strumenti dell'accompagnamento

Per questo primo passaggio vengono utilizzati due strumenti specifici:

- a) la scheda anagrafica dei Centri per l'impiego
- b) la scheda di colloquio individuale.

4.1.5 Standard di servizio

Tra il colloquio di prima accoglienza e il primo colloquio di orientamento non devono passare più di 7 giorni.

Tra il colloquio di orientamento e la segnalazione al coordinatore del progetto di accompagnamento non devono passare più di tre giorni.

4.2 La presa in carico dell'utente

Dopo la segnalazione, da parte del responsabile del servizio orientamento della provincia al coordinatore del progetto di accompagnamento, l'utente viene assegnato ad un operatore dell'accompagnamento che avrà il compito di prendere il primo contatto.

4.2.1 Azioni ed attività

1. L'operatore dell'accompagnamento legge la scheda del colloquio individuale di orientamento del Centro per l'Impiego che gli è pervenuta e verifica con l'operatore del Cpi che ha fatto il colloquio di orientamento eventuali incongruenze. E' necessario che la scheda di orientamento contenga il nome e il recapito telefonico dell'operatore del Cpi che ha fatto il colloquio.
2. Le persone individuate vengono ricontattate telefonicamente dall'operatore dell'accompagnamento.
 - L'operatore si qualifica come consulente esterno del CPI e verifica la consapevolezza del proprio interlocutore di essere stato selezionato per un percorso di accompagnamento. Verifica contemporaneamente il perdurare dello stato di disoccupazione.
 - L'operatore fissa un appuntamento presso la sede del Servizio di accompagnamento per gli iscritti al Cpi di Verona e presso i Cpi della Provincia per i residenti in altre zone.
 - L'operatore lascia un recapito telefonico per eventuali comunicazioni.

- Nel caso in cui risulti impossibile contattare la persona, è necessario darne comunicazione via mail all'operatore di riferimento del CPI.
- Nel caso in cui si verifichi una non disponibilità temporanea ad iniziare un percorso di accompagnamento è necessario darne comunicazione via mail all'operatore di riferimento del CPI. In questi casi la persona ha la possibilità di riattivare il processo di presa in carico entro i 3 mesi successivi. Trascorsi questo tempo l'operatore può procedere a togliere la persona dal percorso di accompagnamento previa verifica telefonica.

4.2.2 Soggetti coinvolti

CPI, Servizio di accompagnamento, l'utente.

4.2.3 Strumenti operativi

Telefono, mail, fax

Software utilizzato per la gestione dei dati: Excel.

L'accesso alla banca dati del servizio e l'aggiornamento dei dati dovrebbe essere possibile nella modalità in rete.

Sarà necessario per il consolidamento del servizio realizzare un apposito software per la gestione di tutte le fasi e le azioni dell'intervento di accompagnamento.

4.2.4 Strumenti dell'accompagnamento

L'operatore registra i risultati delle telefonate sia su supporto cartaceo allegato alla scheda di orientamento, che sul file del "diario di bordo" di ogni operatore.

4.2.5 Standard di servizio

L'operatore dell'accompagnamento ha tempo 7 gg da quando dispone della scheda di orientamento, per contattare telefonicamente la persona.

Nel corso della telefonata viene concordata la data del primo colloquio che non deve essere fissata oltre i 15 gg successivi.

Se entro i 7 gg risulta impossibile contattare la persona perché non reperibile, bisogna darne comunicazione scritta (mail o fax) tempestiva all'operatore del CPI.

E' possibile attivare tempi più ristretti per casi che presentano particolari livelli di urgenza e gravità.

4.3 Presentazione del servizio e accoglienza

4.3.1 Azioni ed attività

L'attività di presentazione del servizio prevede :

- l'illustrazione dettagliata e approfondita degli obiettivi previsti dall'accompagnamento (anche in relazione agli altri servizi previsti o di cui il soggetto ha già beneficiato)
- descrizione delle azioni previste da progetto e attivabili sulla base del fabbisogno implicito od esplicito espresso dall'utente
- descrizione dei tempi e dei modi di erogazione del servizio
- descrizione e identificazione delle modalità di scambio / contatto con l'operatore di accompagnamento
- sottoscrizione del Patto di accompagnamento
- inizio progettazione percorso individualizzato

4.3.2 Soggetti coinvolti

Operatore a cui è stato affidato l'utente, e l'utente stesso.

4.3.3 Strumenti operativi

Spazio accoglienza presso cpi

Spazio che garantisca la riservatezza del colloquio

Spazio colloqui dotato di postazione telefono - fax - pc con collegamento internet.

4.3.4 Strumenti dell'accompagnamento

Materiale cartaceo e telematico informativo (carta dei servizi)

Scheda del colloquio individuale di orientamento della Provincia
Scheda utente (riportata in questo documento fra gli Allegati)
Patto di accompagnamento (idem).

4.3.5 Standard di servizio

La fase di presentazione del servizio appare particolarmente delicata in quanto da essa dipende la possibilità da parte dell'utenza di cogliere le opportunità offerte.

L'operatore è chiamato a delineare, con strumenti di comunicazione idonei a seconda della tipologia di utenza, l'insieme delle azioni di accompagnamento previste valorizzando, in particolare, le attività che possono rispondere più adeguatamente all'attuazione del PAI.

Alla fine della presentazione e accoglienza viene definita un'ulteriore data per il colloquio di approfondimento e vengono chiarite le modalità di comunicazione tra l'operatore e la persona (numeri telefonici, e-mail, orari).

4.4 Colloquio di approfondimento e proposta

L'obiettivo del secondo colloquio è quello di rispondere in modo specifico alle problematiche e alle necessità evidenziate nel primo colloquio. Esso è finalizzato alla stesura di un progetto professionale individuale e del piano d'azione.

E' questa la fase in cui il servizio pur utilizzando delle procedure standardizzate, personalizza il percorso di orientamento e accompagnamento al lavoro.

4.4.1 Azioni e attività

Le diverse attività di orientamento e accompagnamento al lavoro che vengono offerte all'utenza sono:

1) Esame del percorso formativo e professionale finalizzato alla produzione di un curriculum vitae personalizzato e ottimizzato in funzione delle aspirazioni del soggetto.

L'incontro, della durata di un'ora, prevede un'analisi approfondita di tutte le singole esperienze professionali analizzando:

- a) il periodo e la durata di ogni specifico lavoro
- b) il tipo di azienda ed il settore di appartenenza
- c) il ruolo ricoperto dalla persona
- d) le mansioni che ha svolto, mettendo in evidenza le competenze tecnico specifiche e trasversali acquisite.

2) Si procede, quindi, secondo un format prestabilito e concordato alla stesura del cv nonché della consegna dello stesso all'utente (si veda fra gli allegati il format del CV utilizzato e suggerito).

3) Informazione orientativa sulla modalità per una ricerca attiva del lavoro:

a) come cercare lavoro

quali strumenti devo utilizzare per la ricerca del lavoro (Giornali, internet, annunci, ecc) e come attivarsi di conseguenza.

b) dove cercare lavoro

fornire una serie di strumenti quali, ad esempio, un elenco delle cooperative e società di somministrazione di Verona e Provincia filtrate in funzione del profilo professionale della persona alle quali rivolgersi.

4) Bilancio delle attitudini e delle competenze della persona.

4.4.2 Soggetti coinvolti

Il singolo operatore insieme all'utente svolge le funzioni sopra elencate con gli strumenti del gruppo tecnico.

4.4.3 Strumenti operativi

Lo strumento principale sono computer e stampante per la predisposizione e la stampa del curriculum; internet per la ricerca di opportunità di lavoro, nonché il telefono per contattare eventuali aziende.

4.4.4 Strumenti dell'accompagnamento

Nella fase di accompagnamento al lavoro l'operatore affianca l'utente nella ricerca attiva del lavoro (controlla annunci ed offerte corrispondenti alla persona in carico, contatta le aziende che ricercano personale al fine di avere maggiori dettagli sui profili richiesti, ecc.)

4.4.5 Standard di servizio

L'obiettivo finale dell'operatore rimane il raggiungimento di una forte autonomia della persona ragione per cui è a discrezione dell'operatore decidere la frequenza con cui monitorare l'andamento della persona.

4.5 Affiancamento e tutoraggio

L'obiettivo di questa azione è affiancare l'utente nella ricerca e nel primo periodo di inserimento lavorativo. Il percorso è personalizzato e l'operatore stabilisce le azioni da compiere in relazione al progetto professionale e al piano d'azione individuati nelle fasi precedenti.

4.5.1 Azioni e attività

L'operatore insieme all'utente verifica il progetto professionale e il piano d'azione, cercando di stabilire obiettivi a breve termine sia per l'operatore che per l'utente (ad esempio: rispondere ad un annuncio economico, ad un'offerta del Cpl, inviare un cv, ricercare un elenco aziende per settore, ricerca corsi di formazione professionale, ecc.).

Ogni obiettivo deve essere verificato entro i tempi stabiliti fra operatore e utente. Affinché l'affiancamento possa avere esiti positivi è indispensabile l'attivazione dell'utente, che avrà quindi compiti e tempi definiti e finalizzati alla ricerca attiva del lavoro.

Un compito dell'operatore è costruire ed utilizzare la rete di conoscenze e servizi (nel caso in cui l'utente fosse in carico ai Servizio Sociali), per individuare un'azienda o cooperativa o realtà professionale idonea alle caratteristiche dell'utente.

Inoltre, l'operatore dovrà verificare che l'utente sia in grado di sostenere in modo positivo un colloquio di selezione e nel caso contrario sviluppare questa competenza nell'utente (ad esempio con simulazioni di colloquio).

Compito dell'operatore, nel caso in cui la situazione dell'utente lo richiedesse, è anche quello di prendere contatto direttamente con

l'azienda per presentare il candidato ed eventualmente accompagnare l'utente al colloquio di selezione.

Se il colloquio avrà esito è positivo, l'operatore manterrà un contatto con l'utente per il primo periodo di inserimento lavorativo per monitorarne l'andamento e verificare la positività dello stesso.

Tale monitoraggio potrà essere fatto sia internamente all'azienda (se precedentemente concordato con la stessa) oppure in orari concordati con l'utente presso l'ufficio dell'operatore.

4.5.2 Soggetti coinvolti

Il singolo operatore insieme all'utente svolge le funzioni sopra elencate. L'operatore avrà contatti anche con l'azienda.

4.5.3 Strumenti operativi

Gli strumenti principali sono il telefono, internet, computer e stampante per la ricerca e la risposta ad annunci economici e la ricerca aziende, oltre che quotidiani e giornali di annunci economici. Sarà a disposizione anche l'elenco degli enti accreditati per i corsi di formazione professionale.

4.5.4 Strumenti dell'accompagnamento

L'operatore utilizza il progetto professionale e il piano d'azione già individuati nelle fasi precedenti.

4.5.5 Standard di servizio

L'obiettivo finale dell'operatore è l'accompagnamento e il monitoraggio per l'inserimento lavorativo dell'utente. Per questo la frequenza e i tempi per svolgere i compiti specifici finalizzati all'inserimento sono a discrezione dell'operatore, in funzione delle caratteristiche del singolo utente.

4.6 Conclusione dell'azione di affiancamento

4.6.1 Azioni ed attività

La conclusione dell'azione di affiancamento avviene per tre motivi:

- inserimento lavorativo, avvio di tirocinio formativo o corso di formazione professionale,
- accertamento della non disponibilità dell'utente all'inserimento lavorativo a seguito di ripetuti rifiuti di opportunità professionali,
- accertamento dell'impossibilità di inserimento lavorativo per condizioni oggettive dell'utente, siano esse di carattere psicologico, sociale, per scarse competenze specifica, incapacità di sostenere con continuità un impegno, ecc).

In questo caso, sarà compito dell'operatore valutare le possibilità concrete per proseguire l'accompagnamento con altri servizi, maggiormente mirati.

In ogni caso, l'operatore deve comunicare al Cpl la conclusione dell'accompagnamento via mail, indicando espressamente l'esito dello stesso (positivo in caso di inserimento lavorativo o, eventualmente di avvio di tirocinio formativo o corso di formazione professionale, negativo negli altri casi).

4.6.2 Soggetti coinvolti

Il singolo operatore insieme all'utente stabilisce la conclusione dell'accompagnamento e successivamente comunica all'operatore del Cpl l'avvenuta conclusione.

4.6.3 Strumenti operativi

L'operatore utilizza telefono per comunicare con l'utente e l'azienda. Oltre al telefono, utilizza internet e computer per comunicare con l'operatore del Centro per l'Impiego.

4.6.4 Strumenti dell'accompagnamento

La conclusione dell'accompagnamento deve essere registrata nella scheda utente e comunicata via mail all'operatore del Centro per l'Impiego.

4.6.5 Standard di servizio

La conclusione deve essere comunicata entro una settimana dalla conferma dell'inserimento lavorativo con la firma del contratto, o con la conclusione del tirocinio formativo o infine con l'avvio di un corso di formazione professionale.

Deve essere comunicato entro una settimana anche in caso di conclusione dell'attività per rifiuti di offerte di lavoro o difficoltà personali dell'utente.

5 Azioni rivolte alle aziende

5.1 Presentazione del caso all'azienda

L'azione di mediazione nell'incrocio domanda offerta di lavoro, si pone l'obiettivo di facilitare la prima conoscenza da parte delle parti interessate all'inserimento lavorativo.

L'utente viene supportato dall'operatore, il quale presenta il suo profilo professionale al responsabile del personale dell'azienda.

L'azienda ha la possibilità di confrontarsi in questo modo sia con il candidato selezionato, sia con chi ha monitorato fino a quel momento le fasi del suo progetto professionale; ha modo inoltre di conoscere facilitazioni.

5.1.1 Azioni e attività

Durante l'attività di tutoraggio, l'operatore ha avuto modo di supportare l'utente nella rielaborazione del progetto professionale e definizione del piano di azione, verificando insieme le effettive opportunità occupazionali sul territorio. Nel caso in cui si manifesti l'effettiva possibilità di un colloquio di selezione, il candidato ha la possibilità di farsi supportare anche nella fase di inserimento lavorativo.

In questo caso, l'operatore contatta il responsabile del personale dell'azienda interessata, illustra il caso della persona in consulenza: descrive sinteticamente il curriculum professionale e si sofferma in particolare sul progetto professionale individuato con l'utente.

In questo modo l'azienda diventa parte attiva nel piano esecutivo del progetto professionale: il responsabile del personale avrà modo di

verificare l'effettiva corrispondenza del profilo del candidato con quello ricercato; l'operatore di favorire un inserimento efficace e nel rispetto delle esigenze dell'utente.

Nel caso poi che l'utente chieda di essere accompagnato al colloquio individuale, l'azione si svolgerà tra i tre interlocutori: l'operatore, il candidato, il responsabile dell'azienda.

5.1.2 Soggetti coinvolti

L'operatore contatta l'utente ed il responsabile del personale dell'azienda.

Il colloquio si tiene tra l'operatore ed il responsabile del personale (in alcuni casi anche con il candidato presente).

L'operatore si occupa del passaggio di informazioni con il candidato

Nel caso in cui l'utente chieda di essere accompagnato in fase di colloquio, l'operatore si prenderà carico di interagire nella fase di selezione.

Nella fase di inserimento l'operatore mantiene i contatti con il referente del Centro per Impiego al fine di facilitarne la registrazione ed inserimento nel sistema operativo.

5.1.3 Strumenti operativi

Gli strumenti principali sono Telefono, fax, internet computer e stampante, oltre al sistema operativo del CPI.

5.1.4 Strumenti dell'accompagnamento

L'operatore utilizza il progetto professionale ed il piano di azione individuati ed elaborati nelle fasi precedenti.

In fase di inserimento lavorativo, gli strumenti saranno quelli adottati dal CPI ed il contratto di lavoro predisposto dall'azienda.

5.1.5 Standard di servizio

I tempi e modi relativi alla presentazione in azienda dipendono in particolare dalla tempistica della selezione: sarà l'azienda a definire quando il candidato si dovrà presentare per il colloquio.

Per quanto riguarda il contatto tra l'operatore e il responsabile azienda, dovrà essere tempestivo e costante, in modo da garantire continuità nella relazione.

5.2 Monitoraggio dell'inserimento

Una volta constatato l'effettivo inserimento lavorativo del candidato attraverso la stipula del contratto di assunzione, l'operatore mantiene i contatti con l'utente ed il referente aziendale al fine di monitorare gli esiti dell'inserimento.

5.2.1 Azioni e attività

A seguito dell'inserimento lavorativo, l'operatore mantiene i contatti sia con l'utente che con il referente interno:

- Telefonicamente calendarizza incontri di supervisione
- Incontri periodici con l'utente, il quale avrà modo di verificare la rispondenza del ruolo ricoperto e mansioni intraprese, con le aspettative espresse in fase di consulenza
- Confronto ed Interpretazione delle situazioni di crisi o difficoltà incontrate
- Analisi delle modalità di fronteggiamento delle situazioni di crisi
- Incontri periodici con il referente aziendale per analizzare il grado di efficacia nell'inserimento lavorativo.

5.2.2 Soggetti coinvolti

L'operatore, l'utente, il referente aziendale.

5.2.3 Strumenti operativi

telefono per comunicare con utente ed azienda.

5.2.4 Strumenti dell'accompagnamento

Il progetto professionale ed il piano di azione rappresentano ancora la base di confronto per monitorare e valutare le evoluzioni della fase di inserimento.

Verranno integrati e modificati in base alle variazioni intervenute nella professionalità dell'utente.

5.2.5 Standard di servizio

L'operatore manterrà i contatti telefonici con il nuovo assunto ed il referente interno all'azienda con una scadenza da concordarsi insieme, inoltre calendarizzerà incontri di monitoraggio con scadenza mensile da tenersi con l'utente.

5.3 Conclusione dell'azione di inserimento

5.3.1 Azioni e attività

La conclusione dell'attività di inserimento avviene nel momento in cui l'utente consolida la sua posizione all'interno dell'azienda, ricoprendo un ruolo definito in modo stabile e continuativo.

Tale obiettivo varia da un soggetto all'altro e dipende dal grado di interiorizzazione del ruolo aziendale ricoperto. E' possibile che si prolunghi il monitoraggio per un periodo più consistente per quei soggetti che percepiscono discordanza tra le mansioni affidate ed il progetto professionale steso in fase di consulenza.

La conclusione del percorso viene individuata e stabilita dal consulente, sentito il parere favorevole dell'utente.

Rimane comunque la possibilità di confronti e contatti attraverso telefono ed e-mail.

5.3.2 Soggetti coinvolti

L'operatore e l'utente, di riflesso anche il referente aziendale

5.3.3 Strumenti operativi

Telefono, che servirà per il contatto con l'utente; posta elettronica

5.3.4 Strumenti dell'accompagnamento

La conclusione dell'azione deve essere registrata nella scheda utente.

5.3.5 Standard di servizio

La comunicazione di conclusione avviene contestualmente alla decisione convenuta dalle parti.

6 Il servizio di accompagnamento: attività e costi

6.1 Le attività dell'accompagnamento

Le attività del servizio di accompagnamento sono riassunte nella tabella qui di seguito riportata.

a) Vi è un primo blocco di attività di presa in carico e “diagnosi” del singolo caso:

- accoglienza
- orientamento
- diagnosi competenze

b) Un secondo blocco riguarda le attività specifiche dell'accompagnamento:

- ricerca attiva del lavoro
- tirocinio e stages
- formazione mirata
- laboratorio d'impresa

c) Il terzo blocco si esaurisce in una singola attività che può essere anche ricorsiva e prolungata nel tempo: attività di counselling e tutoraggio

d) Il quarto blocco corrisponde alle attività finali di conclusione dell'intervento.

Accanto alle attività direttamente indirizzate all'utenza, altre se ne svolgono per rendere possibile il percorso di accompagnamento.

In particolare si ne possono individuare due blocchi.

a) Un primo blocco riguarda le attività con le aziende, che ricomprende:

- individuazione delle aziende
- contatti preliminari
- contatti per l'inserimento
- relazioni in fase di tutoraggio.

b) Un secondo blocco riguarda le attività interne al servizio. Le attività di back-office, altrettanto importanti per garantire un'elevata qualità degli interventi:

- lavoro d'equipe
- lavoro di rete
- monitoraggio intervento.

rivolte all'utenza	Interne al team
COLLOQUI DI ACCOGLIENZA	
COLLOQUI DI ORIENTAMENTO	
ORIENTAMENTO DI GRUPPO	
BILANCIO DI COMPETENZA	
RICERCA ATTIVA DI LAVORO	
TIROCINIO / STAGES	
LABORATORIO DI IMPRESA	
FORMAZIONE	
COUNSELLING/TUTORAGGIO	
CONCLUSIONE INTERVENTO	
	CONTATTI CON L'AZIENDA
	RIUNIONE DI EQUIPE
	LAVORO DI RETE
	MONITORAGGIO INTERVENTO

Figura 5 - Le attività del servizio di accompagnamento

6.2 I costi dell'accompagnamento

Al fine di fornire parametri circostanziati utili a pianificare le attività del servizio di accompagnamento è utile tenere presente che il servizio di accompagnamento assume caratteristiche e “profondità” anche molto differenziate.

L'accompagnamento, quale attività di “case management”, è un intervento per sua natura variabile. E non facilmente pianificabile a priori nel numero azioni per singolo utente, nella durata della permanenza in carico, nella tipologia di attività da erogare, ecc.

E ciò dipende:

- dalla semplicità o complessità del singolo caso
- dal peso delle attività erogate individualmente e dal peso di quelle erogate collettivamente (orientamento di gruppo, aule di formazione, ecc.).

La tabella riportata a pagina seguente è dunque un utile strumento da cui partire per impostare un lavoro di pianificazione del servizio di accompagnamento.

In essa sono riportati i tempi di “permanenza in carico” dell'utenza, per come si sono realizzati durante la sperimentazione.

In funzione della complessità del “caso” le ore totali sono ricomprese entro una forbice di 6-11 ore, cui vanno sommate alcune attività svolte in forma non individuale (ad esempio l'orientamento di gruppo).

Anche a voler essere larghi è ragionevole sostenere che per un intervento di accompagnamento:

- servono 10-15 ore dedicate al singolo utente
- più circa 5 ore per le attività di equipe.

azione di accompagnamento	ore previste per utente	ore effettuate nella sperimentazione		media ore effettuate per azione	% per azione sul totale ore
		ore con caso semplice	ore con caso complesso		
COLLOQUI DI ACCOGLIENZA	1	1	1	1	11,77
COLLOQUI DI ORIENTAMENTO	2	1	2	1,5	17,64
ORIENTAMENTO DI GRUPPO	4				
BILANCIO DI COMPETENZA	10				
RICERCA ATTIVA DI LAVORO	2	2	2	2	23,53
CONTATTI CON L'AZIENDA					
TIROCINIO (attivazione e tutoraggio)	10				
FORMAZIONE (ricerca corso)	2				
FORMAZIONE (attivazione corsi ad hoc)					
RIUNIONE DI EQUIPE					
COUNSELLING/TUTORAGGIO	4	1	5	3	35,29
LAVORO DI RETE					
CONCLUSIONE INTERVENTO	1	1	1	1	11,77
MONITORAGGIO INTERVENTO					
minimo ore previste per l'acc.	10	6	11	8,5	100

	azioni minime di accompagnamento
	azioni di equipe
	azioni specialistiche o di gruppo

Figura 6 - Primo bilancio tempo delle attività del servizio di accompagnamento

azione di accompagnamento	ore previste per utente	ore con caso complesso	parametro max h/attività/beneficiario €	costo attività	costo attività (comprese specialistiche e di gruppo)
COLLOQUI DI ACCOGLIENZA	1	1	30,00	30,00	30,00
COLLOQUI DI ORIENTAMENTO	2	2	30,00	60,00	60,00
ORIENTAMENTO DI GRUPPO	4				
BILANCIO DI COMPETENZA	10	3	30,00		90,00
RICERCA ATTIVA DI LAVORO	2	2	30,00	60,00	60,00
CONTATTI CON L'AZIENDA					
TIROCINIO (attivazione e tutoraggio)	10				
FORMAZIONE (ricerca corso)	2		30,00		60,00
FORMAZIONE (attivazione corsi ad hoc)					
RIUNIONE DI EQUIPE					
COUNSELLING/TUTORAGGIO	4	5	30,00	150,00	120,00
LAVORO DI RETE					
CONCLUSIONE INTERVENTO	1	1	30,00	30,00	30,00
MONITORAGGIO INTERVENTO					
minimo ore previste per l'acc.	10	14		330,00	450,00

Figura 7 - Primo bilancio costi delle attività del servizio di accompagnamento

Complessivamente si possono considerare attendibili le 15-20 ore per singolo caso preso in carico dal servizio di accompagnamento.

I dati riportati in figura 7 mostrano una prima valutazione dei costi connessi ad un intervento su di un caso complesso.

Possono sembrare costi più elevati di quanto atteso.

Considerato tuttavia il grado di efficacia che questi interventi possono avere, con il 50-60% degli utenti che vengono collocati al lavoro, si può valutare tale costo come un utile investimento sociale.

7 Allegati

1. Patto di Accompagnamento
2. Diario di Bordo
3. Esempio Informazioni Diario di Bordo
4. Scheda utente
5. Formato Curriculum Vitae utilizzato



Patto di accompagnamento Tra beneficiario e consulente di orientamento

Il /la sottoscritto/a _____

DICHIARA

- Di riconoscere un'esigenza di cambiamento e sviluppo professionale
- Di aver accolto positivamente la proposta di consulenza orientativa e accompagnamento al lavoro
- Di essere consapevole che, al momento attuale, esso possa costituire uno strumento utile di riflessione e azione
- Di accettarne e dividerne le regole di svolgimento e attuazione
- Di aver conosciuto la persona che lo/la seguirà e di poter lavorare insieme a lei
- Di aderire alla proposta di lavoro concordata con il/la consulente
- Di volersi impegnare attivamente nella realizzazione del percorso di orientamento e accompagnamento fornendo tutte le informazioni utili

Il/La consulente _____

Si impegna alla riservatezza delle informazioni ricevute dal soggetto

Luogo e data _____

Firma beneficiario/a _____

Firma del/la Consulente _____

Il diario di bordo

All'interno della sperimentazione è stato strutturato uno strumento di monitoraggio sistematico di tutte le azioni realizzate dagli operatori dell'accompagnamento.

Tale strumento, frutto di altri progetti già realizzati sul territorio nazionale (progetto Equal della Provincia di Novara), permette in modo semplice e schematico di monitorare il servizio su tre livelli:

- 1) le azioni progettate e realizzate con un singolo utente
- 2) le azioni realizzate e progettate da un singolo operatore
- 3) le diverse azioni realizzate all'interno del servizio.

Rispetto al primo livello il diario di bordo permette di monitorare in modo costante le azioni realizzate con ogni singolo utente, lo stato attuale dell'arte del suo progetto personalizzato, il tempo che gli è stato dedicato, l'eventuale azienda contattata, etc.

Dal diario di bordo, ogni operatore può rilevare (punto 2) tutte le azioni che ha effettuato, verso quale utente, quanto tempo a dedicato al progetto suddividendo anche ogni singola azione

Il punto 3 permette di monitorare tutte le azioni realizzate, capire quelle che rispondono maggiormente ai bisogni dell'utenza del servizio, il tempo medio che necessita ogni singola azione etc.

Il diario di bordo è costruito su un file di excel ed è accessibile a tutti gli operatori del servizio.

Di seguito sono riportati alcuni contenuti del Diario di Bordo. In particolare:

- a) la sequenza delle informazioni che rileva
- b) la tabella delle attività che formano il servizio di accompagnamento
- c) una descrizione dettagliata delle attività previste nel servizio di accompagnamento.

Informazioni	
Data	
Da	
A	
Utente	
Descrizione attività	
Attività	
Minuti	
Operatore	
CPI	
Servizi contattati	
Aziende	
Formazione	

Sequenza delle informazioni del Diario di Bordo

Attività del servizio di accompagnamento

attività
COLLOQUI DI ACCOGLIENZA
COLLOQUI DI ORIENTAMENTO
ORIENTAMENTO DI GRUPPO
BILANCIO DI COMPETENZA
RICERCA ATTIVA DI LAVORO
CONTATTI CON L'AZIENDA
TIROCINIO
FORMAZIONE
RIUNIONE DI EQUIPE
COUNSELLING/TUTORAGGIO
LAVORO DI RETE
CONCLUSIONE INTERVENTO
MONITORAGGIO INTERVENTO

Esempio delle informazione del Diario di Bordo

Data	dalle	alle	utente	descrizione attività	attività	minuti
30/01/2006	16,00	17,00	R.M.	conoscenza e presentazione progetto	COLLOQUI DI ACCOGLIENZA	6
15/02/2006	16,00	17,00	R.M.	stesura cv	COLLOQUI DI ORIENTAMENTO	6
01/03/2006	15,30	16,30	R.M.	ric asili nido	COUNSELLING/TUTORAGGIO	6
15/03/2006	15,30	16,30	R.M.	ric asili nido	COUNSELLING/TUTORAGGIO	6
16/06/2006	9,00	9,30	R.M.	telefonata per decidere come proseguire	COUNSELLING/TUTORAGGIO	3
20/09/2006	14,30	16,00	R.M.	valutazione possibilità lavorative e prospettive	COLLOQUI DI ORIENTAMENTO	9
10/11/2006	15,00	16,30	R.M.	chiarimenti progetto pari e ip.prof.le (tirocinio)	COUNSELLING/TUTORAGGIO	3
15/12/2006	14,00	15,00	R.M.	azienda x tirocinio e convenzione	RICERCA ATTIVA DI LAVORO	6
15/01/2007	14,00	15,00	R.M.	monitoraggio tirocinio	TIROCINIO	6
30/01/2007	14,00	15,00	R.M.	conclusione tutoraggio e avvio inserimento lavorativo	COUNSELLING/TUTORAGGIO	6
31/01/2007	15,00	16,00	R.M.	conclusione accompagnamento	CONCLUSIONE INTERVENTO	3

Attività	Descrizione attività
COLLOQUI DI ACCOGLIENZA	Si tratta del primo colloquio che l'operatore fa con l'utente inviato
COLLOQUI DI ORIENTAMENTO	Successivi colloqui per la rilevazione dello status del soggetto e la definizione del progetto personale
ORIENTAMENTO DI GRUPPO	Sessioni di orientamento di gruppo per lo sviluppo di competenze orientative di base, informazioni sul mercato e sulla legislazione del lavoro, strategie e strumenti per la ricerca attiva del lavoro (stesura curriculum, simulazione di primi colloqui ecc.)
BILANCIO DI COMPETENZA	Attività individuali e/o di gruppo per l'analisi delle competenze
RICERCA ATTIVA DI LAVORO	Attività di individuazione di aziende disponibili
CONTATTI CON L'AZIENDA	Approfondimenti diretti della disponibilità dell'azienda (contatti telefonici, incontri in azienda ecc.). Rilevazione dei profili professionali richiesti dalle aziende.
TIROCINIO	Elaborazione del progetto di tirocinio, individuazione azienda, stesura convenzione, presentazione del tirocinante in azienda, monitoraggio tirocinio, valutazione finale del tirocinio
FORMAZIONE	Qualsiasi percorso formativo finalizzato all'acquisizione di competenze professionali specifiche (inserimento in corsi già programmati, definizione di un percorso formativo specifico per piccoli gruppi). Specificare durata del corso e l'ente erogatore.
RIUNIONE DI EQUIPE	Incontri del gruppo operatori di accompagnamento, incontri di supervisione, incontri con il gruppo di coordinamento
COUNSELLING/TUTORAGGIO	Colloqui di supporto all'utente nel percorso di accompagnamento al lavoro
LAVORO DI RETE	Contatti con i servizi del territorio per la presa in carico globale della persona
CONCLUSIONE INTERVENTO	Esito del percorso con l'indicazione dell'eventuale assunzione (Azienda, tipo di contratto, profilo professionale) o dell'eventuale dimissione (indicare le motivazioni)
MONITORAGGIO INTERVENTO	Verifica in itinere e a conclusione del progetto individualizzato (verifiche con l'utente collocato e con l'azienda sull'andamento dell'inserimento lavorativo realizzato)

Descrizione delle attività monitorate nel Diario di Bordo



COGNOME _____

NOME _____

OPERATORE _____ **DATA** _____

ENTE _____

1) STORIA PERSONALE

Posizione particolare

Appartenenza a categorie speciali sì no

Tipo di invalidità Data della visita

Diagnosi Percentuale di

invalidità

Specialisti e Servizi socio-sanitari consultati

Principali problemi

evidenziati:.....

.....

.....

.....

Percepisce pensioni o altre fonti di

reddito.....

.....

.....

Composizione familiare

Grado di parentela	Età	Scolarità	Professione

Situazioni problematiche o vincoli evidenziati a livello familiare

.....

.....

.....
.....
.....

Servizio militare:	<input type="checkbox"/> Assolto	<input type="checkbox"/> Non assolto	<input type="checkbox"/> Esente
Patente di guida:	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	Tipo
Automunito	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	
Motorino	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	
Bicicletta	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	
Mezzi pubblici	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	

Note

Disponibilità ad effettuare:

- turni lavorativi	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no
- lavoro serale	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no
- lavoro in festività	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no

Orario di lavoro

- tempo pieno
- part time
- nuove forme contrattuali

Preferenze rispetto alla dislocazione dell'azienda (specificare le motivazioni)

.....
.....
.....

Azioni e contatti intrapresi per la ricerca del lavoro

.....
.....
.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Rete sociale extra familiare (amicizie, gruppi sportivi e associativi, conoscenze) funzionale alla ricerca attiva del lavoro

.....

.....

.....

.....

.....

2)RICORSTRUZIONE DEL PERCORSO PROFESSIONALE
E DELLE COMPETENZE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
Conoscenze informatiche
.....
.....

Informazioni riguardanti eventuali occupazioni dopo l'ultimo colloquio al CPI
.....
.....

Principale profilo e settore di competenza
.....
.....
.....

Eventuali motivi e/o costanti nell'interruzione delle esperienze di lavoro
.....
.....
.....

Difficoltà principali espresse dalla persona rispetto all'inserimento lavorativo
.....
.....
.....

Tipologie di lavori che non è in grado o non è disposto/a a svolgere (specificare le motivazioni)
.....
.....
.....

4) AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO E TUTORAGGIO

Ipotesi di percorso

Informazioni specificare

.....

Orientamento specificare

.....

Formazione specificare

.....

Valutazione

abilità.....

.....

Tirocinio specificare

.....

Accompagnamento al lavoro

.....

Altro specificare

.....

...

Servizi di riferimento e contatti di rete:

.....

.....

.....

Note dell'operatore

.....

.....

.....

Scheda "Il curriculum vitae"

CHE COSA E' IL CURRICULUM VITAE:

Il Curriculum Vitae è un documento attraverso il quale si può far conoscere al mondo del lavoro il proprio profilo personale, professionale e le proprie competenze acquisite.

Si tratta di un vero e proprio messaggio promozionale per suscitare l'interesse delle aziende.

COME DEVE ESSERE SCRITTO IL CURRICULUM VITAE:

Il Curriculum Vitae deve essere scritto in modo sintetico, preciso e chiaro; deve essere completo nelle informazioni; lo stile adeguato ed infine deve essere ordinato da un punto di vista grafico.

COSA DEVE CONTENERE IL CURRICULUM VITAE:

Dati Anagrafici:

Nome e Cognome - Luogo e data di nascita - Residenza (indirizzo, cap, città, provincia) - Reperibilità (telefono, cellulare, email) - Stato civile - Obblighi di leva.

Istruzione e Formazione:

Titolo di studio - Città e Anno conseguito - Votazione - Corsi di aggiornamento e/o specializzazione.

Conoscenze Informatiche:

Tipologie e livello.

Conoscenze Linguistiche:

Tipologie e livello.

Esperienze Professionali:

Nome Azienda - Luogo - Periodo di tempo - Mansioni svolte - Competenze acquisite.

Altre informazioni:

Attività ed interessi - Hobby - Esperienze di volontariato - Etc

Esempio di un Curriculum Vitae:

DATI ANAGRAFICI

Nome e Cognome:
Luogo e data di nascita:
Residenza:
Telefono e Cellulare:
Email:
Stato civile:
Obblighi di leva:

ISTRUZIONE

Titolo di studio:	Corso di aggiornamento:
Conseguito il:	Conseguito il:
A:	A:
Votazione:	Organizzato da:

Titolo di studio:	Corso di aggiornamento:
Conseguito il:	Conseguito il:
A:	A:
Votazione:	Organizzato da:

CONOSCENZE INFORMATICHE

Tipologia:	Livello:
Tipologia:	Livello:
Tipologia:	Livello:

LINGUE CONOSCIUTE

Lingua:	Livello:
Lingua:	Livello:
Lingua:	Livello:

ESPERIENZE LAVORATIVE

Nome Azienda:
Luogo:
Periodo di tempo:
Mansioni svolte:
Competenze Acquisite:

Nome Azienda:	
Luogo:	
Periodo di tempo:	
Mansioni svolte:	
Competenze	Acquisite:

ALTRE INFORMAZIONI

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.L.vo 196/2003.

Firma