

## INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

### Linee di intervento e criteri per la determinazione del costo

#### PARTE I) LINEE DI INTERVENTO

##### 1 - PREMESSA

Con questo documento si intende fornire uno strumento di indirizzo e guida metodologica per quanto attiene agli interventi di accompagnamento al lavoro, declinati nelle tipologie “laboratorio per l’acquisizione dei pre-requisiti lavorativi”, “tirocinio di inclusione in azienda” e “centro del fare” .

La trattazione tiene conto, in particolare, delle seguenti norme e documenti di indirizzo specifici:

- la legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 “Politiche sociali nella provincia di Trento” e relativo regolamento di esecuzione (DPP 09/04/2018, n. 3-78/Leg e DPP 19/10/2018, n. 22-97/Leg);
- il Catalogo dei servizi socio-assistenziali, approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 173 del 7.02.2020 (di seguito Catalogo);
- le deliberazioni di Giunta provinciale n. 1106 del 22.06.2018, n. 1861 del 22.11.2019 e n. 175 del 11.02.2022 inerenti i criteri per l’attivazione dei tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all’inclusione sociale, all’autonomia delle persone e alla riabilitazione e il relativo schema di convenzione e di progetto personalizzato;

La Costituzione italiana attribuisce a tutti gli enti della Repubblica, ed *in primis* alle autonomie locali quali enti più prossimi ai cittadini, il compito di favorire il pieno sviluppo della persona umana nonché quello di promuovere le condizioni che rendano effettivo il diritto al lavoro di tutti i cittadini. In Trentino, in particolare, la delibera di Giunta provinciale n. 911 di data 28.05.2021 individua tra le competenze di livello locale gli interventi di promozione, prevenzione e inclusione, finalizzati in particolare ad evitare l’insorgenza del disagio o di altre forme di emarginazione, che comprendono, tra l’altro, gli interventi di accompagnamento al lavoro declinati nelle tre fattispecie di cui al Catalogo dei servizi. Inoltre, l’obiettivo strategico “Costruire un welfare dinamico capace di intercettare i bisogni e intervenire in maniera efficace ispirato ad un criterio di reciprocità” del DUP 2023-2025 del Comune di Trento è declinato nell’obiettivo operativo “Promuovere azioni e interventi coordinati con la rete degli Enti, delle associazioni e del volontariato, finalizzati ad intervenire sui bisogni sociali, lavorativi e abitativi sia radicati che emergenti, anche legati alle conseguenze sul medio-lungo termine dell’emergenza sanitaria Covid19”, nonché “Sostenere le persone e le famiglie vulnerabili in progetti di inclusione sociale, accompagnandole e facilitandone l’accesso ai servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, ai servizi dell’abitare e promuovendo progetti occupazionali”.

##### 2 - FINALITÀ E TIPOLOGIE DI INTERVENTI

La funzione prevalente di tutti gli interventi di accompagnamento al lavoro previsti dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali è quella della formazione al lavoro e dell’avvicinamento al mondo del lavoro.

#### Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi:

è un servizio che prevede lo svolgimento di attività lavorative finalizzate all'apprendimento dei pre-requisiti lavorativi, all'acquisizione di abilità pratico-manuali, al potenziamento/sviluppo di capacità e comportamenti adeguati all'assunzione di determinati compiti e mansioni.

L'intervento mira al potenziamento della dimensione lavorativa e di quella sociale, tramite lo sviluppo di competenze trasversali (es. puntualità, capacità di lavorare in gruppo, rispetto delle regole, riconoscimento dei ruoli ecc.), con la prospettiva di un inserimento in contesti lavorativi protetti o nel mercato del lavoro, relazionali e lavorative, attraverso lo svolgimento di attività manuali che comportano la manipolazione e/o la produzione di manufatti, attività educative, attività di orientamento e formazione.

#### Tirocinio di inclusione sociale in azienda:

è un'esperienza lavorativa e formativa temporanea e protetta che consente la sperimentazione di un'attività produttiva o professionale in un ambiente lavorativo normalizzante.

Questo strumento mira ad avvicinare al mondo del lavoro persone in situazioni di fragilità e vulnerabilità personale, fisica o sociale al fine di acquisire i pre-requisiti lavorativi. Intende inoltre offrire un'opportunità di socializzazione in contesti lavorativi a persone che non hanno i requisiti per l'inserimento lavorativo al fine di mantenere le eventuali capacità residue e/o di implementare le potenzialità degli individui.

#### Centro del fare:

è un servizio volto a potenziare abilità lavorative in un contesto produttivo che opera sul mercato.

La finalità è consentire alla persona di sperimentarsi in una situazione di autonomia all'interno di un ambiente semi protetto.

Il servizio opera in diversi ambiti, con logiche di mercato e di autofinanziamento derivante in particolare dall'attività produttiva svolta.

Le attività svolte in tale contesto mirano sia all'acquisizione di abilità pratico manuali, allo sviluppo di capacità finalizzate alla realizzazione di un progetto professionale coerente con le proprie competenze, abilità ed aspirazioni, sia al potenziamento delle capacità sociali e lavorativa.

### 3 - DESTINATARI

#### Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi:

Minori, di norma con età superiore ai 16 anni, giovani (fino ai 24 anni), persone con disabilità o adulti in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni che non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro pur avendo sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere nel mercato del lavoro.

#### Tirocinio di inclusione sociale in azienda:

Minori, di norma con età superiore ai 16 anni, giovani, persone con disabilità o adulti in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni, che, pur non avendo i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro, hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro.

### Centro del fare:

Giovani, persone con disabilità o adulti in situazione di vulnerabilità o a rischio di emarginazione sociale che dispongono di un buon livello di autonomia pur necessitando di sperimentare le proprie capacità in un ambiente protetto prima di affrontare un percorso nel mercato del lavoro.

## 4 - FIGURE PROFESSIONALI

Qualificazione del personale e composizione equipe: è prevista la presenza di un coordinatore e di un'equipe composta da più figure professionali: educatori, operatori sociali e operatori tecnici.

### Presidio degli operatori

Il rapporto educatori-operatori/utenti varia in base alla tipologia e al numero di persone accolte, nonché al tipo di attività svolta per la quale può essere richiesta anche una competenza tecnico/professionale specifica.

Il Catalogo prevede che nei laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi il rapporto operatori/utenti sia, normalmente, di 1/5 per i servizi rivolti a utenti adulti e di 1/3 per i servizi rivolti a minori/giovani, mentre non viene definito un rapporto specifico per i Centri del fare. Per i tirocini di inclusione sociale in azienda il rapporto è previsto di norma pari a 1/1.

## 5 - MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

### Per i laboratori di acquisizione dei prerequisiti lavorativi e centri del fare

L'accesso avviene su proposta del servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione condiviso con l'utente svolto da una Commissione istituita nell'ambito del Servizio Welfare e coesione sociale. La valutazione prevede la partecipazione dei diretti interessati, di eventuali familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. L'intervento si attiva a seguito di domanda amministrativa dell'interessato, previo inserimento in lista d'attesa.

L'assistente sociale compila la scheda di accesso assieme all'utente (che sceglie la struttura), definisce il piano di frequenza (in termini di giornate intere e mezze giornate) e la durata massima dell'intervento.

Il soggetto prestatore che viene scelto per il percorso di formazione al lavoro e che quindi accoglie l'utente definisce un progetto individualizzato di formazione al lavoro assieme al servizio sociale inviante e ad altri servizi coinvolti, ne monitora nel tempo l'inserimento e predisponde le relazioni periodiche di verifica da inviare all'assistente sociale responsabile del caso.

Il progetto dovrà definire gli specifici giorni di frequenza (nei limiti fissati nella scheda di accesso), gli obiettivi che il percorso intende perseguire, le azioni e le attività che verranno messe in atto in una modalità il più possibile flessibile e rispondente alle esigenze e ai bisogni della persona inserita. Le variazioni al progetto sono definite in accordo con il servizio sociale.

### Per i tirocini di inclusione sociale in azienda

L'accesso avviene su proposta del servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione condiviso con l'utente da parte di una Commissione istituita nell'ambito del Servizio Welfare e coesione sociale. La valutazione prevede la partecipazione dei diretti interessati, di eventuali familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. L'intervento si attiva a seguito di domanda amministrativa dell'interessato, previo inserimento in lista d'attesa, in ordine cronologico di presentazione della domanda.

L'assistente sociale compila la scheda di accesso assieme all'utente (che sceglie il soggetto prestatore) e definisce il monte ore massimo del tirocinio.

Nel caso di domande pervenute nella medesima giornata la priorità viene definita sulla base del punteggio attribuito alla situazione risultante dalla scheda di accesso, al fine di consentire il tempestivo avvio dell'intervento presso l'azienda individuata.

Il soggetto prestatore che viene scelto per l'attivazione del tirocinio individua l'azienda ospitante (se non già proposta a monte) e definisce il progetto individualizzato di formazione al lavoro assieme al servizio sociale inviante e all'azienda ospitante, cura tutti i contatti e i rapporti tra le parti coinvolte e monitora nel tempo l'inserimento predisponendo le relazioni periodiche di verifica da inviare all'assistente sociale titolare del caso.

Il progetto dovrà definire le giornate di frequenza, gli obiettivi che il percorso intende perseguire, le azioni e le attività che verranno messe in atto, in una modalità il più possibile flessibile e rispondente alle esigenze e ai bisogni della persona inserita. Le variazioni al progetto sono definite in accordo con il servizio sociale.

## 6 - DURATA DELL'ACCOGLIENZA/INTERVENTO

I tempi di permanenza nei laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma l'accoglienza non supera i 36 mesi, fatta salva la possibilità di deroga in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.

La durata dell'accoglienza nei centri del fare varia in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta.

Per i tirocini di inclusione sociale la durata varia in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona, ma di norma non supera i 24 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.

Per tutte e tre le linee di intervento la durata dell'accoglienza/il percorso di tirocinio vengono rivalutati almeno ogni 12 mesi.

## 7 - VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

Gli interventi di accompagnamento al lavoro prevedono un sistema di monitoraggio e valutazione dei risultati riferiti alle persone inserite, atto a riscontrare l'evoluzione della situazione, gli effetti delle azioni messe in campo e il grado di perseguimento degli obiettivi di supporto individuati per ciascuna situazione. I dati della valutazione concorrono alla ridefinizione del progetto individualizzato di formazione al lavoro.

In un'ottica di miglioramento continuo dei servizi, risulta importante raccogliere dati e informazioni utili a valutare l'efficacia degli interventi anche a distanza dalla loro conclusione.

## PARTE II) CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DELLE TARiffe

Il sistema dell'accreditamento aperto, individuato quale strumento più opportuno per gli interventi di accompagnamento al lavoro di cui al presente documento a seguito dell'applicazione dello schema di pianificazione previsto dalle Linee guida provinciali (delibera G.P. n. 174/2020), prevede che venga riconosciuta al soggetto prestatore una tariffa giornaliera/oraria per l'inserimento nelle

diverse strutture (laboratori o centri del fare) o nelle aziende/Enti pubblici in cui viene attivato il tirocinio di inclusione.

Per facilitare il lavoro di definizione delle tariffe, sono stati in primo luogo analizzati alcuni dati di contesto degli enti finanziati, riferiti a specifiche tipologie di costi, alle modalità di erogazione del servizio e alla ricettività delle strutture.

Con gli enti interessati sono stati effettuati alcuni incontri per raccogliere eventuali spunti ed osservazioni.

Sono stati promossi anche degli incontri con la Comunità della Vallagarina al fine di confrontare il quadro emerso e addivenire alla definizione di criteri e parametri uniformi.

I valori delle tariffe sono stati stabiliti in modo da remunerare i costi sociali riconducibili alla specifica funzione socio-educativa svolta dal personale all'interno dei laboratori/centri del fare o dal personale del soggetto promotore del tirocinio in azienda ed una quota-parte di costi indiretti del soggetto prestatore.

Per la costruzione delle tariffe è stato preso a riferimento il quarto stralcio del programma sociale provinciale, approvato con deliberazione della Giunta provinciale di data 11 marzo 2022, n. 347. In particolare l'allegato A “Criteri per la determinazione del costo dei servizi socio-assistenziali” propone di utilizzare dei costi standard di riferimento al fine di delineare le migliori condizioni per garantire qualità nell'organizzazione ed erogazione dei servizi.

Sulla base di tali indicazioni il Comune di Trento ha definito le seguenti tariffe da applicare per ogni utente beneficiario degli interventi in esame.

#### **TARIFFE PER I LABORATORI PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI E PER I CENTRI DEL FARE:**

Gli importi delle tariffe illustrate nel presente documento sono quelli indicati all'art. 9 dell'Avviso pubblico per l'iscrizione all'Elenco.

#### **TARIFFA FORFETTARIA DI PRIMO INGRESSO**

Nella fase di primo ingresso dei nuovi utenti nei laboratori/centri del fare è stata rilevata la necessità di garantire un affiancamento personalizzato più intenso rispetto a quello delle fasi successive, al fine di permettere all'ente del terzo settore che gestisce l'intervento di conoscere la persona e metterne a fuoco le peculiarità, caratteristiche e capacità. Questo comporta un maggiore investimento in termini di tempo/lavoro del personale impiegato a diretto contatto con gli utenti e nella fase di valutazione e monitoraggio iniziale.

E' stata quindi introdotta una "tariffa forfettaria di primo ingresso" da riconoscere nel primo mese di attivazione dell'intervento.

Si precisa che tale tariffa è volta anche a remunerare l'attività degli operatori dedicati alla elaborazione del progetto individualizzato e come tale non è riconosciuta per gli utenti già inseriti alla data del 31/12/2022.

#### **TARIFFA BASE GIORNALIERA**

Per il calcolo della tariffa base sono stati valorizzati i seguenti costi applicando i criteri di seguito specificati:

- **costo del personale:** il contratto preso a riferimento è il Contratto Collettivo Nazionale (CCNL) per le cooperative sociali, al quale si aggiunge il Contratto Integrativo Provinciale (PIL)

- *costo del personale a contatto con l'utenza*: costo orario di educatori/operatori sociali con qualifica/titolo (livello inquadramento D2). Tale costo è stato moltiplicato per il monte ore presunto teorico annuo da dedicare a ciascun utente in base al rapporto operatori/utenti, considerando in questo modo anche la remunerazione di eventuali assenze. Per i Laboratori di acquisizione dei pre-requisiti lavorativi è stato preso a riferimento un presidio di 1/3, indipendentemente dal target dei beneficiari al fine di assicurare un adeguato livello di assistenza socio-educativa e mantenere lo standard qualitativo del servizio offerto. Per i Centri del fare è stato preso a riferimento un presidio di 1/3 per i servizi rivolti a minori/giovani e di 1/4 per i servizi rivolti agli adulti;
  - *costo del personale di coordinamento*: costo orario del profilo adeguato per svolgere tali funzioni (livello di inquadramento D3/E1) moltiplicato per il monte ore derivante dall'applicazione della percentuale prevista dal Catalogo al monte ore del personale a contatto con l'utenza;
- **costi INAIL e per la sicurezza**: il costo inail è stato calcolato prendendo a riferimento il valore medio fornito dagli attuali enti gestori dei servizi, mentre il costo per la sicurezza di ciascun utente è stato valorizzato al pari di quello previsto contrattualmente, su base annua, per i lavoratori dipendenti;
- **costi per la formazione/supervisione**: per gli interventi di formazione/supervisione è stato preso a riferimento il valore orario massimo indicato nella deliberazione della GP 347/2022, moltiplicato per un monte ore annuo che include sia la formazione obbligatoria da Catalogo che le ore da dedicare alla supervisione;
- **spese generali**: calcolate in percentuale sul totale dei costi diretti (sopra elencati) per remunerare una quota parte di costi indiretti, ovvero non direttamente imputabili al servizio, come ad esempio i costi del personale di direzione, della sede amministrativa, assicurazioni, imposte e tasse, etc.

Le tariffe sono state definite rapportando il costo annuo per singolo utente ai giorni lavorativi.

#### TARIFFA BASE GIORNALIERA CON MAGGIORAZIONE (per utenti dei laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi)

Tenuto conto di un riscontrato aumento di fragilità e compromissione delle persone che accedono ai laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi, la tariffa base giornaliera per tali inserimenti può essere maggiorata dell'importo di € 15,00 su giornata intera, al fine di garantire un presidio educativo mirato nei casi di particolare necessità sulla base di criteri individuati dal servizio sociale territoriale.

#### TARIFFA SU MEZZA GIORNATA

Per gli utenti che frequentano i laboratori/centri del fare su mezza giornata (per un numero minimo di 3,5 ore) le tariffe da applicare (distinte nelle diverse tipologie di cui sopra) corrispondono al 60% delle rispettive tariffe giornaliera. Ciò in considerazione dell'impegno richiesto per l'organizzazione del lavoro su un turnover elevato di utenti nella stessa giornata e dei conseguenti adempimenti da parte degli operatori.

#### TARIFFA DA CORRISPONDERE DURANTE I PERIODI DI ASSENZA

Frequentemente gli utenti che accedono ai laboratori/centri del fare, a causa delle condizioni di fragilità in cui si trovano, faticano a mantenere la continuità della presenza.

L'assenza dell'utente, in questo contesto, deve essere supportata e monitorata attraverso contatti quotidiani, azioni di stimolo e sostegno volte a favorire il rientro al lavoro nelle migliori condizioni di tenuta e motivazione.

E' stato pertanto valutato equo considerare il riconoscimento di una tariffa di assenza - a prescindere dal motivo dell'assenza stessa - per un periodo massimo anche non continuativo di assenze, per ciascun anno di inserimento, pari al 30% delle presenze teoriche in base al piano di

frequenza, trascorso il quale dovrà essere valutato se il percorso lavorativo potrà riprendere o è da ritenersi definitivamente concluso.

La tariffa è pari al 80% della relativa tariffa base.

Sulla base delle esigenze dell'utente, previa condivisione tra l'assistente sociale del Comune e il soggetto prestatore, può essere temporaneamente definito un piano di frequenza minore rispetto al piano di frequenza definito nella scheda di accesso ed inizialmente autorizzato. Tale riduzione non può essere considerata come assenza.

#### **INDENNITÀ DI FREQUENZA**

Gli utenti che frequentano i laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi o i centri del fare oppure sono inseriti in aziende esterne con progetti di tirocinio di inclusione sociale sono inquadrati come tirocinanti, ai sensi della deliberazione della Giunta provinciale n. 1106 del 22 giugno 2018 e successive variazioni.

Pertanto la tariffa base giornaliera per i laboratori per i pre-requisiti lavorativi è maggiorata della quota prevista per l'indennità di frequenza da corrispondere ai tirocinanti, finalizzata all'inclusione sociale, all'autonomia e alla riabilitazione.

L'indennità giornaliera di frequenza è stabilita dal soggetto prestatore sulla base del percorso evolutivo della persona nel periodo di accoglienza, applicando criteri condivisi con il servizio sociale, entro i limiti minimi e massimi di seguito indicati:

- da un minimo di euro 10,00 ad un massimo di euro 23,00 per presenza su giornata intera
- da un minimo di euro 6,00 ad un massimo di euro 14,00 per presenza su mezza giornata

In caso di assenza dell'utente non viene corrisposta alcuna indennità.

Per gli utenti inseriti nei centri del fare l'indennità di frequenza è a carico del soggetto prestatore dell'intervento, nei limiti delle quote sopra definite.

#### **Fatturazione delle indennità:**

Il soggetto prestatore fattura al Comune, per ogni utente, un'indennità di frequenza fissa, pari a euro 18,00 per giornata intera e pari a euro 11,00 per mezza giornata di presenza..

Il soggetto prestatore rendiconta mensilmente al Comune l'ammontare delle indennità complessivamente erogate. A fine anno, l'eventuale avanzo rispetto a quanto fatturato e la somma degli importi effettivamente erogati alle persone inserite dovrà essere restituito al Comune, mediante nota di accredito.

#### **TARIFFA PER TIROCINI DI INCLUSIONE SOCIALE IN AZIENDA**

Per i tirocini di inclusione sociale in azienda si prevede una tariffa oraria volta a remunerare il costo dell'educatore (comprensivo della relativa supervisione, formazione, coordinamento) e costi indiretti. Tale tariffa è definita, in analogia a quanto previsto per l'intervento educativo domiciliare, e viene corrisposta per le ore di presenza dell'operatore calcolate in misura pari al 20% delle ore progettuali autorizzate.

In analogia a quanto previsto per l'inserimento nei laboratori e nei centri del fare si prevede di applicare una tariffa forfettaria per la progettazione e definizione del piano individualizzato.

Inoltre, nel caso in cui l'azienda ospitante non assuma a proprio carico il costo per l'indennità di frequenza si prevede che la stessa venga corrisposta dal Comune al soggetto prestatore in un ammontare pari a euro 1,90 euro/h in caso di minori/giovani ovvero 3,20 euro/h in caso di adulti.