



PROGETTO “RECLUTARE E TRATTENERE IL PERSONALE NEI SERVIZI SOCIALI”

TITOLO ORIGINALE DI PROGETTO “RECRUITING AND RETAINING STAFF IN SOCIAL SERVICES”



**Co-funded by
the European Union**

Gruppo di autori

Questo catalogo è un prodotto del progetto internazionale „Recruiting and retaining staff in social services“ con il numero di registro 2022-1-CZ01-KA220-VET-000085721.
Il progetto è stato cofinanziato dall'Unione Europea.



**Co-funded by
the European Union**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Il testo di questa pubblicazione è stato preparato dai dipendenti dell'Associazione dei fornitori di servizi sociali della Repubblica Ceca (APSS CR) sulla base dei materiali consegnati dai partner del progetto durante le visite e degli appunti degli autori.

Le fotografie utilizzate provengono dagli archivi delle organizzazioni partner o sono state scattate dai partecipanti durante le visite.

Le organizzazioni che hanno fornito materiali per la preparazione del catalogo sono:

Association of Social Services Providers Czech Republic (coordinatore del progetto)

Akmi Anonimi Ekpaideftiki Etairia

Geriatrische Gesundheitszentren der Stadt Graz

Istituto Regionale Rittmeyer Per I Ciechi

Lares Asociación: Unión de Residencias y Servicios del Sector Solidario

Soltun Hjúkrunarheimili

Domov U Biříčky



Publicato dall'Associazione dei fornitori di servizi sociali Repubblica Ceca

Vančurova 2904, 390 01 Tábor

ID No: 60445831 www.apsscr.cz

1a edizione, Tábor 2024

Redazione: Pavel Jirek

Contenuti

1. Introduzione	7
2. Visita in Repubblica Ceca (15/16 novembre 2022)	9
Esempi di buone pratiche	9
I Millennials (Gen Y, Gen Z) nei settori sociale e sanitario e le loro esigenze - una presentazione preparata dal partner BIRICKA	9
Centro di reclutamento interno - una presentazione preparata dal partner BIRICKA	10
Risorse umane in SeneCura - una presentazione a cura del Coordinatore di progetto APSS CR	11
3. Visita in Austria (21/22 marzo 2023)	13
Esempi di buone pratiche	13
GGZ come datore di lavoro	13
Gestione delle risorse umane	14
Il mentoring nell'assistenza infermieristica	14
ilvi - Ridurre al minimo l'amministrazione	15
Centro di formazione per assistenti informali (presentazione ed escursione)	16
Casa di cura Peter Rosegger (presentazione e visita)	17
4. Visita in Grecia (29/30 maggio 2023)	19
Esempi di buone pratiche - Reclutamento	19
Branding del datore di lavoro e reclutamento sociale	19
Strumenti psicometrici	19
Esempi di buone pratiche - Conservazione	19
Sistema di ricompensa per i dipendenti	19
Sostenere la salute mentale dei lavoratori	20
5. Visita in Islanda	22
Esempi di buone pratiche	22
Iðunn - una soluzione software per le case di riposo	22
Rompere le onde - Progetto Pioneer	22
Gestione delle risorse umane in SOLTUN	24
6. Conclusione - 10 affermazioni basate sulle visite al progetto RES	26

7. Allegati	28
L'inclusione dei lavoratori stranieri nei servizi sociali - Situazione attuale	28
Repubblica Ceca	28
Fatti fondamentali, la Repubblica Ceca	28
L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro nella Repubblica Ceca in generale	28
Cittadini stranieri nei servizi sociali della Repubblica Ceca - Indagine sui lavoratori	29
Perché le persone cercano lavoro all'estero?	30
Condizioni di ingresso	30
Lavori e qualifiche degli intervistati	31
Cittadini stranieri nei servizi sociali della Repubblica Ceca - Indagine sui datori di lavoro	31
Sintesi	32
Risultati interessanti del sondaggio	32
Raccomandazioni per l'inclusione dei lavoratori stranieri nel mercato del lavoro nei servizi sociali (secondo l'indagine basata sul questionario)	33
Grecia	33
Impatto della crisi economica	33
Condizioni attuali	33
Principali fornitori di assistenza a lungo termine, soprattutto per gli anziani, in Grecia	34
Cittadini stranieri nei servizi sociali in Grecia	34
Risultati interessanti	35
Conclusioni	35
Raccomandazioni di policy	35
Raccomandazioni politiche per i gruppi target del progetto	35
Austria	36
L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro in Austria in generale	36
Cittadini stranieri nei servizi sociali in Austria	36
Integrazione a Graz	37
Progetto di integrazione dei lavoratori stranieri presso le GGZ	38
Italia (Focus sulla Regione Friuli-Venezia Giulia)	38
L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro italiano in generale	38
I lavoratori stranieri nei servizi sociali italiani	39
La situazione specifica degli infermieri nella Regione Friuli Venezia Giulia	39
La situazione specifica degli assistenti sociali in Italia	40
Islanda	40
Fatti fondamentali, l'Islanda	40
L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro in Islanda in generale	40

Spagna	40
Fatti fondamentali, la Spagna	40
Una panoramica della situazione dei lavoratori stranieri in Spagna	41
Il settore dell'assistenza in Spagna e l'impatto della crisi COVID-19	41
Diagnosi della situazione attuale	42
L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro in Spagna	44
Raccomandazioni del gruppo sociale LARES	44
8. Fonti	47
Repubblica Ceca	47
Grecia	47
Austria	47
Italia (Focus sulla Regione Friuli-Venezia Giulia)	48
Islanda	49
Spagna	49

1. Introduzione

Avete una disabilità o c'è qualcuno che ne soffre nella vostra famiglia? Vi prendete cura di una persona anziana nella vostra famiglia? Volete godervi la vostra vecchiaia?

Se avete risposto "sì" almeno una volta, significa che già utilizzate o utilizzerete i servizi sociali.

I servizi sociali sono oggi uno dei maggiori creatori di posti di lavoro in Europa e contribuiscono a dare a tutti la possibilità di svolgere un ruolo attivo nella società. Tuttavia, molti datori di lavoro dei servizi sociali riferiscono di avere difficoltà a reclutare e trattenere il personale, con conseguente carenza di personale. Ciò è dovuto, tra l'altro, alla carenza di personale, alle condizioni di lavoro emotivamente e fisicamente impegnative e alle retribuzioni più basse rispetto alle medie nazionali.

Per questo motivo è stato creato un consorzio internazionale di partner per lavorare insieme a un progetto chiamato *Recruiting and Retaining Staff in Social Services*. Il presente catalogo è uno dei risultati del progetto, attuato dal 1° settembre 2022 al 31 dicembre 2024. È stato creato un partenariato tra organizzazioni di servizi sociali e fornitori di servizi con obiettivi e attività simili provenienti da Repubblica Ceca, Grecia, Austria, Italia, Spagna e Islanda.

Tutte le organizzazioni partner concentrano le loro attività sul miglioramento della qualità dei servizi sociali e sono interessate ad avere una forza lavoro qualificata e motivata nel settore. Questa è stata la

motivazione che le ha spinte ad aderire al progetto, che mira a identificare esempi di buone pratiche nel reclutamento e nell'assistenza.

Organizzazioni partner:

- **Association of Social Services Providers Czech Republic:** un'organizzazione indipendente di persone fisiche e giuridiche e di fornitori di servizi sociali registrati. (APSS CR)
- **AKMI ANONIMI EKPAIDEFTIKI ETAIRIA:** il più grande fornitore di istruzione e formazione professionale in Grecia. (AKMI)
- **Geriatrische Gesundheitszentren der Stadt Graz:** organizzazione no-profit e centro di competenza per la medicina e l'assistenza geriatrica. (GGZ)
- **ISTITUTO REGIONALE RITTMAYER PER I CIECHI:** ente pubblico regionale che fornisce servizi alle persone con disabilità visiva e disabilità multiple. (IRRPIC)
- **Lares Asociación Unión de Residencias y Servicios del Sector Solidario:** organizzazione privata senza scopo di lucro che opera nel campo dell'assistenza alle persone anziane, non autosufficienti, disabili e a rischio di esclusione sociale. (LARES)

- **Soltun Hjúkrunarheimili:** leader islandese nella fornitura di servizi sociali residenziali. (SOLTUN)
- **Domov U Biříčky:** un importante fornitore di servizi sociali residenziali con 300 dipendenti. (BIRI-CKA).

Il progetto *Recruiting and Retaining Staff in Social Services* mira a raccogliere esempi di buone pratiche di reclutamento e mantenimento nel settore dei servizi

sociali, a sviluppare strumenti per aiutare gli specialisti delle risorse umane, i dirigenti e i direttori delle case di riposo a selezionare i candidati adatti e a stabilizzare il settore mantenendo i lavoratori esperti. Il progetto è suddiviso in quattro pacchetti di attività. Nell'ambito del pacchetto di lavoro n. 2 si sono svolte visite reciproche con i Paesi partecipanti. Di seguito vengono presentati i risultati e gli esempi di buone pratiche identificati durante le visite.

2. Visita in Repubblica Ceca (15/16 novembre 2022)

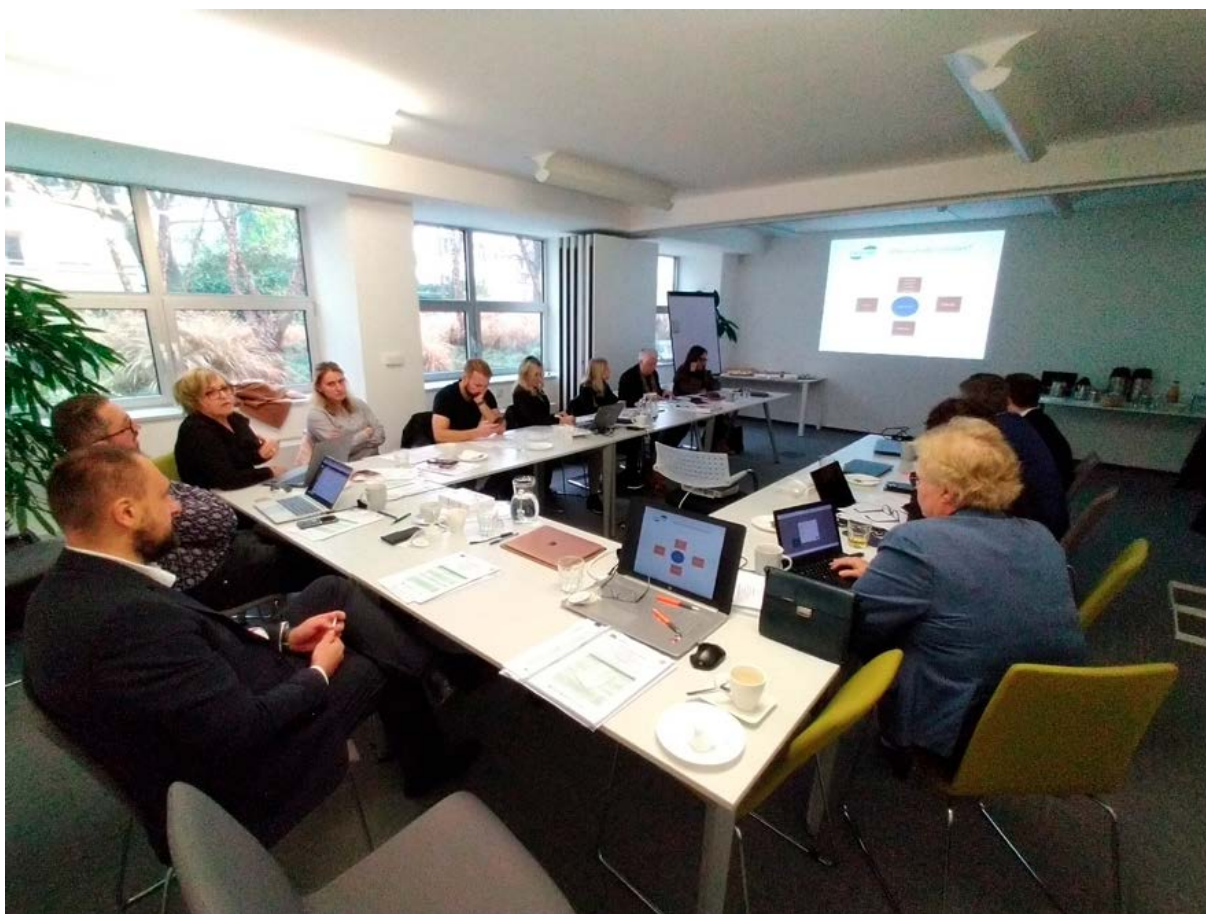
La prima visita nell'ambito del progetto è stata organizzata dal coordinatore del progetto APSS CR e dal partner BIRICKA a Praga e si è svolta nel novembre 2022.

Esempi di buone pratiche

I Millennials (Gen Y, Gen Z) nei settori sociale e sanitario e le loro esigenze - una presentazione preparata dal partner BIRICKA

- L'intero mercato del lavoro (non solo nei servizi sociali) sta cambiando rapidamente in relazione all'emergere di una nuova generazione e al progresso tecnologico, e il tutto è stato accelerato dalla pandemia COVID-19. Le esigenze dei dipendenti di diverse generazioni devono essere conciliate con quelle dei datori di lavoro.
- Una situazione specifica, soprattutto per i fornitori di servizi sociali di piccole e medie dimensioni, nasce dal conflitto tra gli attuali dirigenti, che rappresentano la Generazione X (1965 - 1980), e i nuovi dipendenti, che rappresentano le Generazioni Y (1980 - 1995) e Z (1995 - 2010). Le aspettative degli attuali manager della Generazione X di solito non sono le stesse di quelle dei manager delle Generazioni Y e Z.

- Suggerimenti su come armonizzare le aspettative delle generazioni X, Y e Z:
 - Conoscere le esigenze individuali dei dipendenti.
 - Ridurre gli straordinari.
 - Annullare i turni di 12 ore.
 - Preferire orari di lavoro flessibili, ove possibile.
 - Condivisione del lavoro e giorni di malattia.
 - Consentire 14 o più giorni consecutivi di ferie, ove possibile.
 - Adattare la struttura organizzativa per garantire una progressione di carriera.
 - Ridurre le dimensioni dei team: un leader per 10 dipendenti.
- *Note dei partner:*
 - „La struttura della popolazione sta cambiando: in proporzione ci sono meno giovani e più anziani. Pertanto, i datori di lavoro si troveranno presto a dover competere più duramente per i dipendenti. Ciò rende ancora più importante la sfida di cercare di capire il punto di vista della popolazione più giovane e ciò che considerano „un buon posto di lavoro“, o ciò che questo rappresenta“. (SOLTUN)



Presentazione condotta dal partner BIRICKA

Centro di reclutamento interno - una presentazione preparata dal partner BIRICKA

- Ogni autunno, BIRICKA organizza una „giornata di reclutamento“. I potenziali lavoratori assistono a una presentazione della casa di cura e fanno un giro per conoscere le condizioni di lavoro della struttura. La presentazione è seguita da colloqui con il personale. In queste visite ci sono sempre dai 10 ai 15 candidati e la percentuale di successo si aggira intorno al 10%, cioè il 10% dei visitatori/potenziali lavoratori inizia a lavorare per BIRICKA.
- BIRICKA offre alloggi per i lavoratori stranieri e corsi di lingua ceca per i cittadini stranieri. Ogni lavoratore straniero può soggiornare presso la propria struttura ricettiva per un periodo prolungato. Questi vantaggi sono molto interessanti: circa il 70% dei nuovi lavoratori stranieri utilizza la struttura di alloggio e circa il 90% frequenta i corsi di lingua ceca.
- Altri vantaggi sono il parcheggio, i pasti scontati, le bevande gratuite sul posto di lavoro, i contributi finanziari per lo sport e la cultura, il team building e altro ancora.
- BIRICKA offre a tutti i nuovi candidati senza precedenti esperienze nei servizi sociali l'opportunità di partecipare a uno stage di 12 ore presso la struttura. Questo stage è consigliato dopo un processo di selezione positivo, ma prima della decisione finale di firmare un contratto di lavoro. Durante il tirocinio, il candidato ha la possibilità di vedere da vicino la realtà dell'assistenza agli anziani e può quindi prendere la decisione finale di firmare o meno un contratto.

Risorse umane in SeneCura - una presentazione a cura del Coordinatore di progetto APSS CR

- Strumenti attivi utilizzati da SeneCura nella Repubblica Ceca per il reclutamento di nuovo personale:
 - Collaborazione attiva con le scuole: un luogo di lavoro accreditato per stage, lavori part-time e studenti volontari.
 - Giornata di reclutamento ed eventi di reclutamento.
 - Motivazione dei dipendenti: è disponibile un bonus per chi raccomanda un nuovo collega, diviso in due parti: la prima parte viene erogata durante il periodo di inserimento e la seconda dopo che il nuovo collega ha lavorato per SeneCura per un anno.
- Strumenti passivi utilizzati da SeneCura nella Repubblica Ceca per il reclutamento di nuovo personale:
 - Siti web di reclutamento/piattaforme online esterne (jobs.cz, work.cz).
 - Media locali, in base all'esperienza nella regione, riviste.
 - Ufficio di collocamento.
 - Sito web della struttura.
 - Social media - Facebook, LinkedIn.
 - Agenzie di reclutamento.
- Prerequisiti per un reclutamento di successo:
 - Una risposta immediata al candidato (e-mail, telefonata, incontro di persona).
 - Il colloquio è sempre condotto da un potenziale manager di linea.
 - Il candidato incontra sempre almeno due dipendenti dell'azienda.
 - Il processo di selezione dei candidati comprende una visita alla struttura e ai singoli posti di lavoro, nonché un incontro con i futuri colleghi.



Presentazione condotta da Vera Husakova, country manager di SeneCura Repubblica Ceca

- Per i candidati senza esperienza, il colloquio prevede la presentazione di un esempio di lavoro reale di un potenziale collega.
 - Il candidato deve partecipare a un turno di prova (obbligatorio per le posizioni non dirigenziali).
 - Dopo il turno di prova, l'addetto ai turni raccomanderà l'accettazione o meno del candidato.
- **Mantenimento del personale presso SeneCura nella Repubblica Ceca - esempi di strumenti:**
 - Incontri regolari e colloqui di feedback con i superiori.
 - Si festeggiano i compleanni dei dipendenti.
 - Cura della salute mentale dei lavoratori, che possono recarsi gratuitamente dallo psicologo.
- L'uso di moderni strumenti e dispositivi digitali facilita il lavoro degli assistenti e contribuisce alla stabilizzazione del team.
 - I superiori comprendono i fattori motivazionali personali dei loro subordinati..
- **Note dei partner:**
 - *“Apprezzo il fatto che SeneCura utilizzi un partner esterno a intervalli regolari per monitorare i feedback di tutti i dipendenti. Questo contribuisce a rendere i dipendenti meno timorosi di dare un feedback e ad essere più „aperti“ rispetto a quando devono raccontare le loro sensazioni a un supervisore diretto.” (GGZ)*



Visita ed escursione alla casa di riposo SeneCura SeniorCentrum Slivenec

3. Visita in Austria (21/22 marzo 2023)

La seconda visita nell'ambito del progetto è stata organizzata dal partner GGZ a Graz e si è svolta nel marzo 2023.

Esempi di buone pratiche

GGZ come datore di lavoro

- Enfatizzare il networking: Il GGZ collabora attivamente con università, istituti di ricerca e organizzazioni governative e richiede regolarmente un feedback sulle attività.

▪ Note dei partner:

- "Gestiscono un asilo per i figli dei dipendenti. È un'idea di cui abbiamo discusso spesso in Islanda, ma che non abbiamo ancora ritenuto degna di nota". (SOLTUN)
- "GGZ ha un buon slogan: i nostri clienti sono i nostri capi. Sono loro a decidere che tipo di trattamento e di stile di vita vogliono". (SOLTUN)



Presentazione condotta dal partner GGZ

Gestione delle risorse umane

- Quando dobbiamo assumere un nuovo dipendente, vengono coinvolti tutti i reparti, non solo quello delle Risorse Umane, ma anche gli altri. Cercano attivamente i colleghi adatti, perché ogni individuo conta e GGZ presta molta attenzione alle sue esigenze specifiche.
- Il lavoro sistematico con gli studenti si è rivelato molto efficace, dato che fino alla metà dei nuovi dipendenti viene assunta da coloro che sono stati in GGZ durante gli studi. Ciò significa che GGZ viene proposta attivamente alle università come un buon posto per gli stage obbligatori.
- Per il reclutamento dei dipendenti, GGZ utilizza il proprio portale delle opportunità di lavoro, che presenta un'ampia gamma di vantaggi. Chi cerca lavoro può semplicemente lasciare il proprio indirizzo e-mail/numero di telefono sul portale e il reparto Risorse Umane lo contatterà per verificare se c'è una posizione adatta a lui.
- Un benefit insolito offerto da GGZ, che è diventato molto popolare, è la "Finnische Kaffeepause", che consente ai dipendenti di incontrarsi e scambiare conoscenze ed esperienze degli ultimi quattro giorni, poiché si svolge ogni venerdì alle 9:00.
- GGZ si fa carico delle visite mediche preventive e dell'assistenza medica dei propri dipendenti e contribuisce con 300 euro al "KlimaTicket", che consente loro di viaggiare sui mezzi pubblici quasi gratuitamente per tutto l'anno.
- Il bonus di assunzione di 1.000 euro è sicuramente un incentivo positivo. Questo contributo viene versato a un dipendente esistente che raccomanda un nuovo dipendente che lavora in GGZ per almeno un anno.
- GGZ dispone di un sistema per il reinserimento attivo dei dipendenti che rientrano da un congedo di malattia di lunga durata, da un congedo parentale, ecc. Ad esempio, i colloqui con i supervisor e la riduzione dell'orario di lavoro sono utilizzati come strumenti di reinserimento.
- *Note dei partner:*
 - "Un interessante sistema di bonus. Un nuovo dipendente riceve un bonus da 2.100 a 6.000 euro a seconda della sua fedeltà (da uno a tre anni) e del suo background professionale." (SOLTUN)
 - "È interessante la possibilità di candidarsi facilmente con il solo numero di cellulare o l'indirizzo e-mail. Niente CV o un lungo elenco di informazioni da compilare". (SOLTUN)
 - "Creare un elenco di tutti i benefit di cui i dipendenti possono usufruire è una buona idea. Potete anche parlare con i dipendenti esistenti per aiutarvi a decidere quali benefit sono validi!". (SOLTUN)
 - "La rotazione dei posti di lavoro/trasferimenti all'interno dell'azienda sono molto ragionevoli. È sempre meglio dare alle persone nuovi ruoli e nuove mansioni invece di mantenerle nella stessa posizione, perché quest'ultima spesso le porta a decidere di lasciare l'azienda perché non hanno una progressione di carriera". (SOLTUN)
 - "I posti di lavoro in base all'età sono stati una discussione interessante e un aspetto che prenderemo in considerazione nella nostra azienda". (SOLTUN)

Il mentoring nell'assistenza infermieristica

- GGZ è giustamente molto orgogliosa del suo sistema di mentoring per i nuovi dipendenti. È stato dimostrato che il metodo e la qualità dell'onboarding, nonché lo stile di supporto da parte dei dipendenti attuali, influenzano i nuovi dipendenti nel decidere se rimanere in azienda o lasciare l'azienda.
- Il mentore è una persona con esperienza professionale che affianca una persona meno esperta (= mentee), ad esempio un nuovo dipendente che rientra dal congedo parentale. Il mentore accompagna il mentee durante tutte le sue attività nel reparto e i due lavorano insieme negli stessi turni per almeno i primi due mesi. Se per qualsiasi motivo è necessario cambiare mentore, il mentee ha a disposizione un sostituto predefinito.
- Il mentoring, tuttavia, si basa su un reciproco dare e avere, e anche il mentore può trarre beneficio da questa relazione. In questo modo, riceve nuovi impulsi e idee dal suo mentee e viene incoraggiato a riflettere consapevolmente sul proprio lavoro e a

sviluppare le proprie capacità sociali e comunicative.

▪ *Note dei partner:*

- *"L'approccio al tutoraggio è stato molto interessante nel suo complesso e sembrava molto ben strutturato e organizzato." (SOLTUN)*
- *"Il mentore e il mentee hanno lo stesso programma per un mese! Questo aiuta il nuovo dipendente a imparare il lavoro e a diventare più indipendente, in modo che si senta più a suo agio nel lavoro." (SOLTUN)*
- *"Anche i mentori avranno bisogno di tutoraggio!" (SOLTUN)*
- *"L'arrivo di un nuovo dipendente viene pianificato con quattro-otto settimane di anticipo! Questo è ammirevole :-)" (SOLTUN)*
- *"La presentazione è stata interessante e ci è piaciuta molto. Ci ha permesso di conoscere i metodi per agevolare le persone che iniziano a lavorare nei centri. Pensiamo che possa essere applicabile nei nostri centri, quindi lavoreremo in questa direzione". (LARES)*

ilvi – Ridurre al minimo l'amministrazione

- *ilvi è un termine collettivo per le soluzioni sanitarie intelligenti che ottimizzano i processi di lavoro e di documentazione nel settore sanitario, aumentano l'affidabilità dei processi e riducono i costi. Aiuta gli operatori sanitari a semplificare le loro attività quotidiane, in modo che possano concentrarsi meglio sulle cure specialistiche per i pazienti.*

▪ *Note dei partner:*

- *"Questa è assolutamente la strada da seguire. Abbiamo visto soluzioni simili". (SOLTUN)*
- *"È stata una novità conoscere un'applicazione che riduce al minimo il lavoro amministrativo degli operatori sanitari grazie a un braccialetto con un codice a barre. Si tratta di un sistema rapido ed efficiente per la scansione dei dati dei residenti e l'interconnessione di tutti gli elementi diagnostici e di monitoraggio. Tuttavia, a nostro avviso, questo sistema è un po' spersonalizzato e trascurava l'aspetto umano del residente e i piccoli dettagli che, emotivamente e fisicamente, compongono la sua vita". (LARES)*



Presentazione delle soluzioni ilvi condotta dal partner GGZ

- *“La presentazione del dispositivo ILVI è stata molto interessante. Può essere utilizzato per digitalizzare le cartelle cliniche dei clienti/pazienti e significa che un singolo dispositivo può essere utilizzato per molte attività, come la misurazione della pressione sanguigna, della temperatura e della saturazione dell’ossigeno nel sangue, e la registrazione del peso, del dolore, dei livelli di zucchero e del cibo consumato.” (BIRICKA)*

Centro di formazione per assistenti informali (presentazione ed escursione)

- Il GGZ o, più precisamente, l’Istituto Albert Schweitzer di Geriatria e Gerontologia, gestisce un centro di formazione per caregiver informali a Graz. Questo centro è un luogo dove i caregiver informali possono imparare le pratiche di assistenza in un piccolo gruppo. I partecipanti praticano le attività di assistenza in un appartamento di formazione, arredato come una tipica abitazione, ma dotato di numerosi strumenti e ausili che facilitano l’assistenza. Le unità di formazione sono quindi molto orientate alla pratica. Le visite a que-

sti appartamenti di formazione possono aiutare i caregiver informali a trovare idee su come adattare gli appartamenti alle esigenze degli anziani. In Austria, la situazione è tale che otto persone su 10 che hanno bisogno di aiuto e supporto sono assistite da parenti a casa, e la maggior parte degli assistenti ha un’età compresa tra i 55 e i 69 anni. La formazione presso il centro li aiuterà sicuramente a migliorare il loro benessere e a ridurre lo stress mentale.

▪ Note dei partner:

- *“È stato il momento clou della giornata. Ci sono piaciute molto le sale di formazione molto realistiche. Come esempio di buona pratica, abbiamo capito l’importanza di poter offrire formazione anche ai caregiver informali. Offriamo formazione e simuliamo ambienti residenziali, ma è fondamentale poter coprire anche la dimensione degli appartamenti adattati, riproducendo le condizioni di vita e di lavoro. Questa è senza dubbio una buona pratica che cercheremo di riprodurre e applicare nella nostra struttura e nei nostri centri”. (LARES)*



Escursione al centro per assistenti informali di Graz



Presentazione condotta da Robert Zoglmeier e Christoph Kocher, direttori della Casa di cura Peter Rosegger

Casa di cura Peter Rosegger (presentazione e visita)

▪ La Casa di cura Peter Rosegger ha partecipato al progetto "Digibegleiter für Seniorinnen und Senioren". Si trattava di una serie di moduli di formazione che spiegavano e avvicinavano gli anziani alla digitalizzazione (smartphone, internet, realtà virtuale e rischi associati all'uso di internet). I risultati del progetto sono stati nove lavoratori certificati come "Digibegleiter für Seniorinnen und Senioren" (digi-guide per anziani). Il direttore della casa di riposo Peter Rosegger ha citato un esempio specifico in cui una digi-guida è stata d'aiuto: si trattava di una situazione di falso annuncio di incontri. Una

cliente della casa di riposo era in contatto da tempo con un presunto prigioniero di guerra, che le chiedeva del denaro. Non glielo aveva ancora inviato, ma la cliente era convinta che tutto fosse in regola e che quindi fosse solo questione di tempo prima che inviasse il denaro.

▪ *Note dei partner:*

- o *Guida digitale per gli anziani: "Un modo molto intelligente per mettere i dipendenti in condizione di assistere meglio gli anziani con questioni che potrebbero trovare complicate o difficili da imparare". (SOLTUN)*

- *“Un discorso molto interessante ed essenziale su come offrire formazione e supporto agli anziani in materia di digitalizzazione, parlare con loro dei loro dubbi, fornire loro dispositivi per non lasciarli indietro e incorporarli nelle nuove dinamiche della società”. (LARES)*
- *“Questa visita ci è piaciuta molto. Lo spazio era molto bello con le sue aree esterne e l'attività era molto*

ben organizzata. Come esempio di buona pratica, vorremmo sottolineare le unità di coesistenza, un aspetto che stiamo implementando anche in Spagna. È stato interessante vedere l'implementazione delle unità di coesistenza, le dinamiche che hanno generato e le figure professionali necessarie in altri Paesi”. (LARES)

4. Visita in Grecia (29/30 maggio 2023)

La terza visita nell'ambito del progetto è stata organizzata dal partner AKMI ad Atene e si è svolta nel maggio 2023.

Esempi di buone pratiche - Reclutamento

Branding del datore di lavoro e reclutamento sociale

Il reclutamento strategico è un modo per occupare una posizione con la persona giusta, con le giuste competenze e per soddisfare le esigenze organizzative man mano che si presentano. Una delle politiche di reclutamento più mirate e a lungo termine è l'Employer Branding. Attraverso queste attività, i datori di lavoro ascoltano le esigenze dei candidati, trasformano l'esperienza di candidatura in un processo piacevole e interattivo e motivano i talenti a lavorare in condizioni che promuovono le loro capacità. Sulla base di un'attenta politica di Employer Branding e della volontà di evidenziare le opportunità di lavoro offerte, vengono utilizzati strumenti di staffing sempre più tempestivi e coinvolgenti, con i social media che ogni anno vengono utilizzati per rafforzare il rapporto con il pubblico dei candidati. Nel contesto della tendenza prevalente del social recruiting, si assiste all'adattamento alle esigenze dei giovani, alla fiducia nelle loro potenzialità e all'approccio semplice, diret-

to e cordiale. Nessuna domanda viene lasciata senza risposta e ogni candidato viene trattato con attenzione personale.

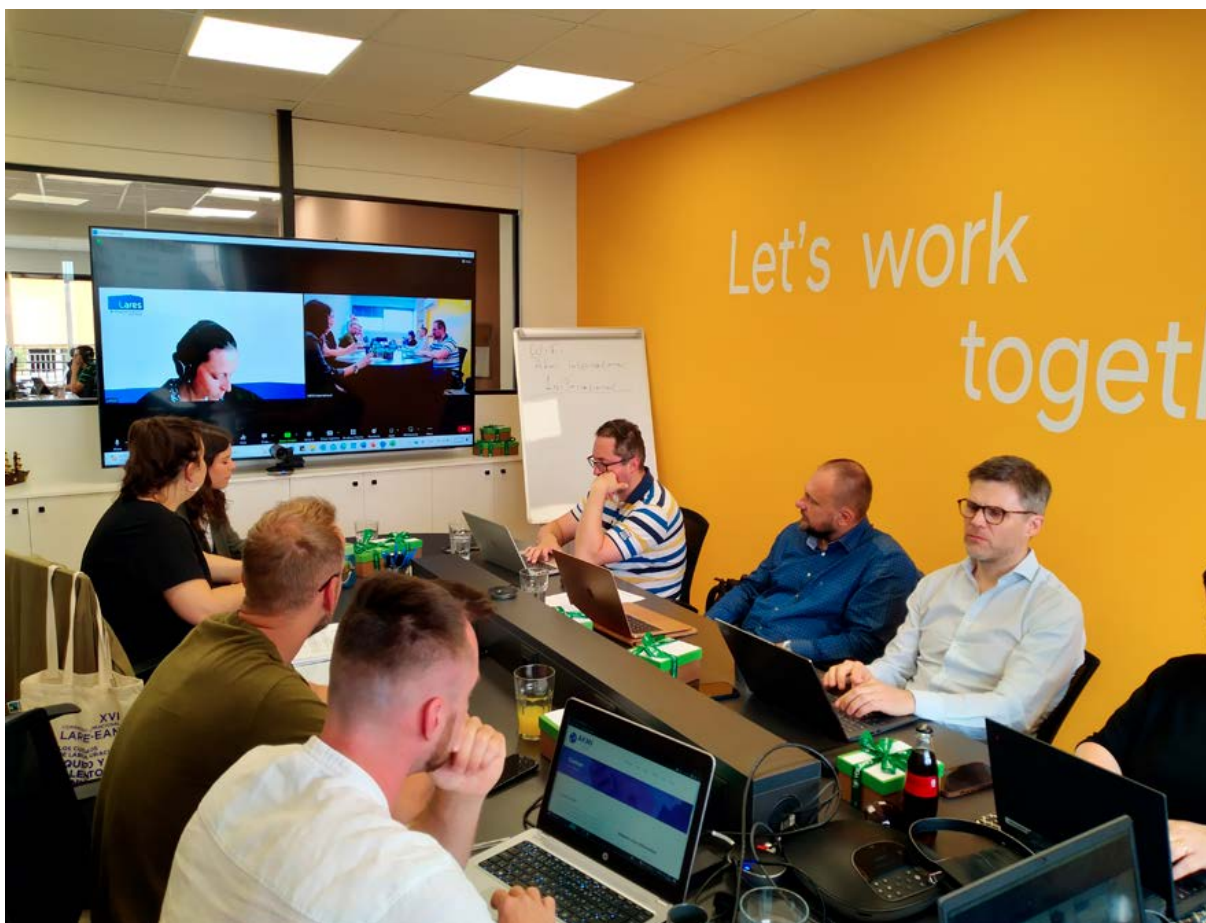
Strumenti psicometrici

Le valutazioni psicometriche sono strumenti di misurazione progettati per misurare in modo approfondito i tratti della personalità, le abilità cognitive e le tendenze comportamentali di un individuo. Le valutazioni psicometriche trovano applicazione nel settore dell'istruzione e sul posto di lavoro per prendere decisioni importanti relative alla pianificazione della carriera, all'assunzione, all'adattamento a un ruolo, allo stile di lavoro, ecc. I test psicometrici aiutano a comprendere gli aspetti delle capacità cognitive e dello stile comportamentale di un potenziale candidato che le organizzazioni non possono „misurare“ durante un colloquio, fornendo informazioni importanti sulla possibilità che l'individuo si trovi bene in un determinato ruolo.

Esempi di buone pratiche - Conservazione

Sistema di ricompensa per i dipendenti

Il riconoscimento e la ricompensa dei dipendenti si riferiscono a programmi e iniziative complesse messe in atto da organizzazioni e aziende per riconoscere e premiare gli sforzi e i contributi dei loro dipendenti



Presentazione condotta dal partner AKMI

verso gli obiettivi aziendali. Un „sistema di ricompensa“ si riferisce a tutte le ricompense monetarie, non monetarie e „psicologiche“ che un'organizzazione fornisce ai dipendenti in cambio del lavoro svolto. Questi sistemi mirano a creare un ambiente di lavoro positivo e sano che promuova la fedeltà dei dipendenti. Programmi di riconoscimento e ricompensa efficaci possono portare a un aumento della produttività, a tassi di fidelizzazione dei dipendenti più elevati e a una maggiore soddisfazione sul lavoro. Possono inoltre contribuire a creare un senso di collegialità e a promuovere lo spirito di squadra, elementi che si rivelano utili per il successo complessivo dell'azienda.

Sostenere la salute mentale dei lavoratori

Un'azienda greca ha implementato un nuovo programma per sostenere la salute mentale dei dipendenti. Il programma si sviluppa su quattro assi e mira a incoraggiare i dipendenti ad acquisire nuove abitudini che li aiutino a migliorare la loro condizione fisica (Per il mio corpo), a sviluppare nuove competenze personali che rafforzino la loro resilienza emotiva (Per la mia anima), a sentirsi forti e a rafforzare i legami con il loro ambiente sociale e a contribuire all'insieme (Per la mia comunità). Infine, sentirsi più sicuri nella gestione del proprio futuro finanziario (Per il mio



Presentazione condotta da Philippe-Richard Domeyer, tutor accademico della Hellenic Open University

futuro). L'azienda ha introdotto una linea telefonica di assistenza attraverso la quale consulenti specializzati possono guidare e supportare i dipendenti in una migliore gestione dello stress e dell'equilibrio tra

lavoro e vita privata, iniziative di volontariato volte a ridurre l'impatto ambientale, nonché attività sportive che prevedono la partecipazione a gare importanti come mezze maratone e maratone.

5. Visita in Islanda (30/31 agosto 2023)

La quarta e ultima visita nell'ambito del progetto è stata organizzata dal partner SOLUTION a Reykjavik e si è svolta nell'agosto 2023.

Esempi di buone pratiche

Iðunn - una soluzione software per le case di riposo

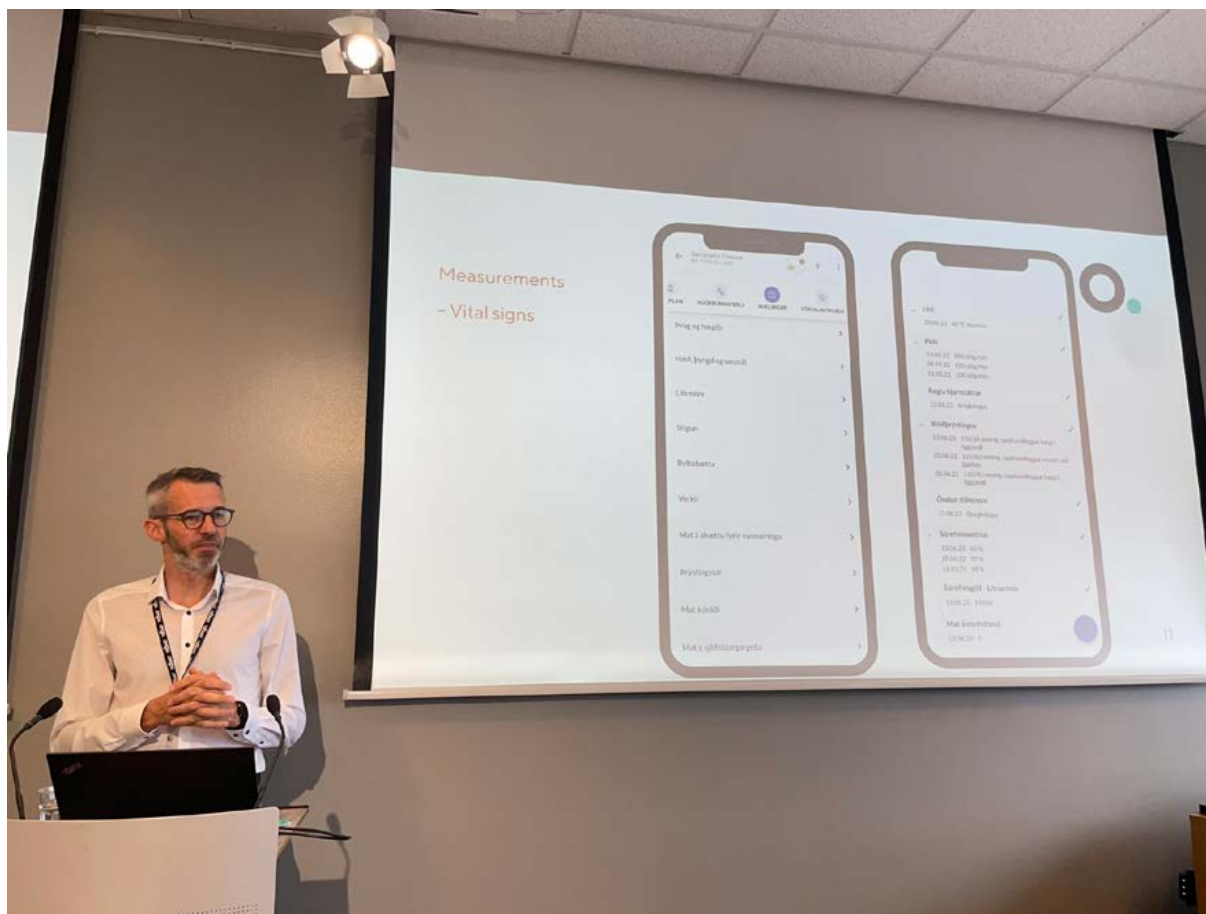
Iðunn è il nome di una soluzione software per le case di cura. È già in uso nelle case di riposo in Islanda e attualmente ha una quota di mercato del 35%. Gli sviluppatori (Origo) puntano a una quota del 100% in Islanda nel 2026. Iðunn mira a migliorare gli standard di sicurezza e assistenza nei servizi sociali e sanitari. La funzione chiave di questa soluzione è la registrazione in tempo reale. Iðunn definisce l'assistenza individuale per ciascun residente, consente una panoramica e un aggiornamento dell'assistenza in tempo reale attraverso un'applicazione per smartphone e facilita la comunicazione tra il personale delle strutture di assistenza residenziale. In una frase possiamo descriverlo come segue: Iðunn migliora la sicurezza, il che aumenta la soddisfazione sul lavoro e, grazie a ciò, Iðunn aumenta la continuità dell'assistenza.

▪ Note dei partner:

- „In Spagna esistono applicazioni e software con funzionalità simili che sono già stati implementati in alcune case di cura di Lares. Gli aspetti interessanti di questa applicazione sono l'integrazione delle diverse aree di assistenza per i residenti e gli operatori della struttura e l'interoperabilità dei dati e delle cartelle cliniche.“ (LARES)

Rompere le onde - Progetto Pioneer

In Islanda, in linea con la politica di immigrazione del governo islandese, tra il 2007 e il 2008 è stato attuato un progetto pionieristico per assumere nuovo personale per due case di cura. L'obiettivo del progetto era quello di offrire agli immigrati residenti in Islanda un corso di formazione retribuito della durata di due mesi in cambio di un lavoro di due anni presso le case di cura selezionate. Il motivo dell'attuazione di questo progetto era naturalmente la mancanza di custodi e assistenti infermieri. Su oltre 100 candidati, sono stati selezionati per il progetto 17 studenti, tutti di sesso femminile e provenienti soprattutto dalla Polonia, ma anche da Russia, Germania, Kenya, Namibia, Filippine, Tanzania, Svezia e Bulgaria. I ragazzi hanno dapprima imparato le basi della lingua islandese, poi hanno studiato



Presentazione condotta da Thorolfur Ingi Thorsson, responsabile di progetto presso Origo Health Care Solutions

la cultura islandese, con argomenti chiave naturalmente l'assistenza stessa e la comunicazione, nonché la creazione di contatti e relazioni positive con il personale islandese delle case di riposo.

Il successo del progetto dopo un anno:

- 16 studenti hanno completato la formazione. Le loro competenze linguistiche in islandese sono migliorate in modo significativo. Gli studenti e il personale della casa di riposo erano complessivamente molto soddisfatti.
- Grazie al progetto, il personale delle case di riposo ha assunto un atteggiamento più positivo nei confronti del personale proveniente da altri Paesi e un atteggiamento più positivo nei confronti degli immigrati nella società islandese.

▪ Note dei partner:

- „Lares sta portando avanti un progetto simile con il Consolato colombiano di Madrid, attraverso un corso (pilota) di assistenza sociale e sanitaria per familiari dipendenti e caregiver. (...) Attraverso questo progetto, sarebbe interessante documentare esperienze simili e lezioni apprese sulla formazione e l'assunzione di personale straniero che già lavora come caregiver informale“. (LARES)
- È stato interessante il fatto che ci fossero studenti di età compresa tra i 22 e i 52 anni, e che tutti fossero in grado di avere successo e lavorare insieme. Purtroppo, a causa della crisi finanziaria che ha colpito l'Islanda nel 2008, gli studenti non hanno iniziato a lavorare regolarmente nelle case di riposo e hanno lasciato il Paese. (APSS CR)



Presentazione condotta dal partner SOLTUN

Gestione delle risorse umane in SOLTUN

La persistente carenza di operatori sanitari e di assistenti è un problema, soprattutto perché la popolazione anziana continua a crescere. La domanda di assistenza infermieristica e di servizi sanitari rimane elevata, quindi SOLTUN deve trovare una soluzione comune per attrarre forza lavoro.

Esisteva una differenza tra la Casa di Cura SOLTUN e la Casa di Cura Sólvangur e, a causa del nuovo approccio unificato e della loro integrazione sotto una gestione comune, era necessario creare una struttura comune per la gestione delle risorse umane. La seconda constatazione è che molti processi e progetti relativi alle risorse umane sono stati sospesi dopo la pandemia COVID-19 e da allora sono stati implementati solo a livello operativo e non strategico.

Strumenti utilizzati nel processo di gestione delle risorse umane in SOLTUN:

- Google Workplace: tutte le notizie, gli eventi, le informazioni sui turni, ecc. sono pubblicati su Google Workplace, che è condiviso da 400 dipendenti, mentre 270 sono gli utenti attivi giornalieri di questo strumento.
- MyTimePlan: Uno strumento di pianificazione dei turni che consente ai manager di risparmiare tempo, in quanto non devono creare manualmente i turni e analizzare i desideri e le preferenze dei singoli dipendenti. Il programma di pianificazione è chiaro e si presenta come segue:
 - Nove settimane prima, le persone possono richiedere turni specifici, senza sapere cosa chiedono gli altri.



Team di progetto presso la casa di cura Soltun a Reykjavik

- Otto settimane prima, le persone possono vedere quante richieste ci sono per ogni turno e, se lo desiderano, modificare le proprie richieste.
- Sette settimane prima, un algoritmo trova la "soluzione migliore".
- Con sei settimane e mezzo di anticipo, il management può apportare le modifiche necessarie al piano.
- Sei settimane prima, il turno viene pubblicato.
- Benefici:
 - Un'offerta mensa con cibo sano e sovvenzionato.
 - Una sovvenzione sportiva.
 - Regali di Natale e uova di Pasqua.
 - Sconti presso la "società sorella Útilif".
- Note dei partner:
 - "La persistente carenza di operatori sanitari e operatori sanitari è motivo di preoccupazione, soprattutto perché la popolazione anziana continua a crescere. La domanda di assistenza nelle case di cura e di servizi sanitari rimane elevata, quindi questo tipo di approccio sembra cruciale come soluzione per attrarre personale". (BIRICKA)

6. Conclusione

10 affermazioni basate sulle visite al progetto RES

I partner del progetto RES hanno concordato le seguenti affermazioni collegate agli esempi identificati di buone pratiche.

Abbiamo affrontato due domande chiave attraverso il progetto RES:

- Come possiamo reclutare personale per i servizi sociali?
- Come possiamo trattenerne il personale (qualificato) nei servizi sociali?

Possiamo, tuttavia, combinarli in un'unica domanda: **come possiamo creare un luogo di lavoro in cui le persone vogliono venire a lavorare e poi vogliono restare e continuare a lavorare?** Di seguito troverete le 10 affermazioni concordate e confermate dai partner del progetto RES:

1. Uno spazio di lavoro che invoglia i lavoratori a venire e restare è una combinazione di fattori che favoriscono un ambiente solidale, positivo, motivante e creativo.
2. Il benessere dei dipendenti è un aspetto chiave che deve essere affrontato per garantire che i dipendenti non lascino l'azienda ma rimangano fedeli all'azienda. Ciò può includere premi monetari e non monetari, come programmi di benessere, condizioni di lavoro flessibili, formazione, seminari e programmi di tutoraggio per lo sviluppo personale e professionale e altro ancora.
3. Una cultura collaborativa e aperta e la definizione di obiettivi e aspettative chiari aiutano i dipendenti a comprendere i propri ruoli e li motivano a condividere idee e lavorare insieme.
4. È molto importante sostenere l'equilibrio tra lavoro e vita privata dei dipendenti promuovendo orari di lavoro ragionevoli, scoraggiando straordinari eccessivi e rispettando il tempo personale dei dipendenti.
5. L'organizzazione di eventi sociali, attività di team building e viaggi per aiutare i dipendenti a stabilire e costruire relazioni positive al di fuori del lavoro.
6. Aiutare i dipendenti a collegare il proprio lavoro alla missione dell'azienda. Quando i dipendenti sentono che il loro lavoro è significativo, sono più motivati a contribuire.
7. Costruire una forte leadership e un ambiente di comunicazione perché i leader efficaci ispirano fiducia e forniscono una direzione chiara. Comunicano apertamente, ascoltano le preoccupazioni dei dipendenti e sono disponibili.

8. Applicare il principio "Lead by example", il che significa che i leader dovrebbero incarnare le qualità e i comportamenti che si aspettano dai propri dipendenti. Un team di leadership positivo e impegnato dà il tono all'intera organizzazione.
9. Affrontare conflitti e problemi in modo tempestivo ed equo. Una sana risoluzione dei conflitti può impedire che le emozioni negative emergano e colpiscano gli altri colleghi.
10. Ricorda che creare un ottimo ambiente di lavoro è uno sforzo continuo che richiede feedback, adattamento e miglioramento continui. Cerca regolarmente input dai dipendenti attraverso sondaggi, focus group e conversazioni individuali per assicurarti di soddisfare le loro esigenze e affrontare eventuali preoccupazioni.

7. Allegati

L'inclusione dei lavoratori stranieri nei servizi sociali - Situazione attuale

Le pagine seguenti contengono rapporti sullo stato di avanzamento dell'inclusione dei lavoratori stranieri nei servizi sociali in sei paesi. Questi sono:

- Repubblica Ceca
- Grecia
- Austria
- Italia (focus sulla regione Friuli-Venezia Giulia)
- Islanda
- Spagna

I rapporti sono stati sviluppati nell'ambito del progetto "Reclutamento e mantenimento del personale nei servizi sociali (RES)". Il progetto sarà implementato a livello paneuropeo con finanziamenti dell'UE e il suo numero di registrazione è 2022-1-CZ01-KA220-VET-000085721. L'obiettivo principale del progetto è contribuire a stabilizzare il mercato del lavoro nei servizi sociali. In Europa sono necessari fino a tre milioni di operatori sanitari, infermieri e altro personale in più. Allo stesso tempo, il tasso di invecchiamento nei paesi dell'UE è in aumento, il che si tradurrà in una crescente necessità di servizi sociali, in particolare nel settore dell'assistenza a lungo termine. La situazione è molto simile in tutti i paesi europei, ma in alcuni mancano i lavoratori perché stanno lasciando il paese, mentre in altri paesi è aumentata la domanda di servizi di assistenza a lungo termine, causando

anch'essi una carenza di personale. La questione su come reclutare e trattenere il personale nel settore dell'assistenza a lungo termine è diventata una questione e una sfida chiave.

Repubblica Ceca

Fatti fondamentali, la Repubblica Ceca

- 10,7 milioni di abitanti
- 60.000 posti letto nelle case di cura
- 36.000 appartamenti di residenza assistita
- 106.000 clienti in assistenza domiciliare
- 110.000 lavoratori nel settore dell'assistenza a lungo termine (in tutti i servizi sociali)
- Sono necessari da 500 a 1.000 infermieri e operatori sanitari in più

L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro nella Repubblica Ceca in generale

Lo status di residente dei cittadini stranieri dipende dalla loro nazionalità:

- Cittadini di paesi terzi (al di fuori dell'UE) con obbligo di visto.
- Cittadini di paesi terzi senza obbligo di visto.
- Cittadini dell'UE, Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

I cittadini di paesi terzi con obbligo di visto possono ottenere visti a breve termine (fino a 90 giorni), visti a lungo termine (oltre 90 giorni) o permessi di

soggiorno a lungo termine. Se un cittadino straniero vuole lavorare in una posizione che risulta dal registro centrale delle offerte di lavoro che può essere riempita dai titolari di carte del dipendente, deve ottenere tale carta del dipendente. Il lavoratore straniero con la carta del dipendente ha il diritto di risiedere nel territorio della Repubblica Ceca e allo stesso tempo di lavorare nel lavoro per il quale è stata rilasciata la carta del dipendente o di lavorare nel lavoro per il quale è stato concesso il consenso a causa di normative previgenti, ovvero per svolgere un'attività lavorativa regolarmente notificata dal cittadino straniero.

I cittadini dei paesi terzi senza obbligo di visto possono soggiornare nella Repubblica Ceca per un massimo di 90 giorni ogni 180 giorni. Se vogliono lavorare o avviare un'attività lì, devono ottenere un visto o un permesso di soggiorno adeguato. Il soggiorno senza visto non dà diritto al lavoro nel territorio della Repubblica Ceca, quindi qualsiasi lavoro sarebbe illegale.

I cittadini dell'Unione Europea, dell'Islanda, del Lichtenstein, della Norvegia e della Svizzera possono soggiornare temporaneamente nella Repubblica Ceca senza alcun permesso speciale, esclusivamente sulla base di un documento di viaggio o di una carta d'identità. Se intendono rimanere nella Repubblica Ceca per più di tre mesi, possono richiedere il certificato di registrazione.

Cittadini stranieri nei servizi sociali della Repubblica Ceca - Indagine sui lavoratori

Nei mesi di aprile e maggio 2022, l'Associazione dei fornitori di servizi sociali della Repubblica Ceca ha condotto un ampio sondaggio tra i lavoratori basato su questionari, e poi ha integrato i risultati ottenuti con interviste tra pari con rappresentanti di strutture selezionate. All'indagine hanno partecipato complessivamente 79 dipendenti stranieri, di cui 10 hanno partecipato alle interviste di follow-up. Un fatto importante da notare è che il 75% di tutti gli intervistati erano cittadini ucraini. Questo fatto riflette non solo la struttura complessiva dei cittadini stranieri occupati nel mercato del lavoro nella Repubblica Ceca in generale, ma anche l'attacco all'Ucraina nel febbraio 2022 e la migrazione dei suoi abitanti verso la sicurezza. Il secondo dato più importante evidenziato nel sondaggio è stata la partecipazione di un gruppo di cittadini della Repubblica slovacca (14%). Questo gruppo di lavoratori sostanzialmente non ha barriere linguistiche grazie alla stretta parentela e alla reciproca intelligibilità delle lingue ceca e slovacca. Inoltre hanno avuto un ruolo importante anche i 75 anni di convivenza in uno Stato comune: le Repubbliche Ceca e Slovacca sono diventate Stati indipendenti solo il 1° gennaio 1993.

I motivi per cui si cerca lavoro all'estero

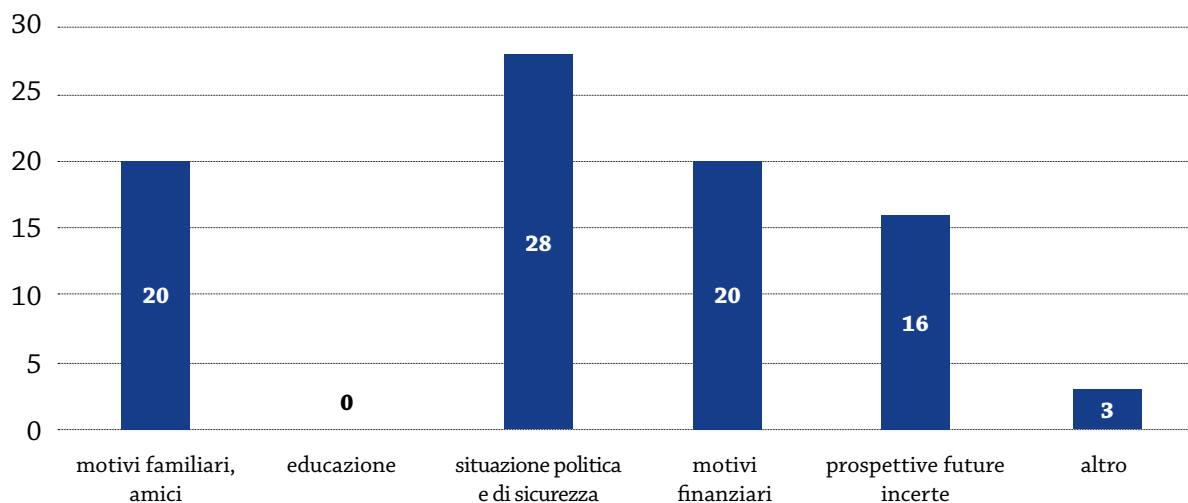


Grafico 1: Ragioni per cui le persone cercano lavoro all'estero

Perché le persone cercano lavoro all'estero?

Ai fini del presente State of Play, si documenta il fatto principale e interessante per cui i cittadini cercano lavoro all'estero. Ecco i risultati emersi dall'indagine basata su questionari nei mesi di aprile e maggio 2022:

Dall'indagine è emerso che la ragione principale per cercare lavoro all'estero era la **“situazione politica e di sicurezza”**. Va sottolineato che i risultati sono stati influenzati dall'attacco all'Ucraina lanciato nel febbraio 2022. **“Motivi familiari** (studi dei figli o trasferimento per raggiungere la famiglia) **e amici”** sono stati la motivazione a cercare lavoro all'estero per il 25% degli intervistati. La stessa percentuale di intervistati ha menzionato **“motivi finanziari”** che li motivano a trasferirsi all'estero.

Ci interessavano anche i motivi per cui gli intervistati volevano lavorare nella Repubblica Ceca. 33 intervistati hanno indicato come motivo l'interesse a vivere nella Repubblica Ceca (un paese attraente), mentre 31 intervistati vorrebbero vivere con la famiglia o vicino agli amici. Abbiamo anche chiesto agli intervistati quali fossero le loro precedenti esperienze di lavoro nel settore dei servizi sociali prima del loro arrivo nella Repubblica ceca. **Si è scoperto che solo il**

30% degli intervistati aveva esperienza di servizi sociali nel proprio paese d'origine.

Condizioni di ingresso

Considerando che iniziare un lavoro in un paese straniero è un processo molto impegnativo, eravamo molto interessati alle condizioni di ingresso che i cittadini stranieri dovevano soddisfare. Questa domanda ha sollevato qualche preoccupazione circa le conseguenze delle risposte, con un quinto degli intervistati che non ha risposto alla domanda. La tabella qui sotto mostra le risposte di coloro che lo hanno fatto.

I dati hanno mostrato che **54 intervistati avevano un mentore o un collega che li ha aiutati nell'adattamento, e 47 hanno ricevuto una formazione professionale.** Sulla base dei commenti aggiuntivi degli intervistati, si è trattato principalmente dell'ingresso “ordinario” offerto a ciascun nuovo dipendente, piuttosto che di una formazione speciale o individuale. Tuttavia, nel caso di questa domanda, **è necessario sottolineare** che al momento dell'indagine basata sul questionario diverse persone non potevano ancora completare o partecipare alle attività mostrate nella tabella. Come accennato all'inizio di questo capitolo, il 75% degli intervistati era arrivato solo di recente, a causa dell'attacco all'Ucraina.

Condizioni di ingresso

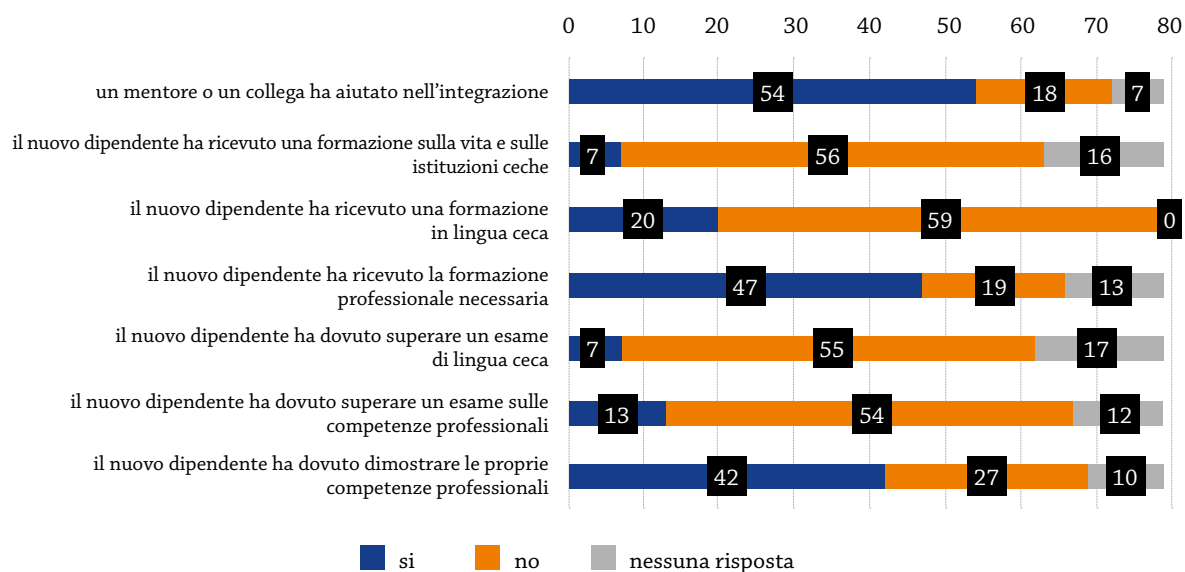


Grafico 2: Ragioni per cui le persone cercano lavoro all'estero

Lavori e qualifiche degli intervistati

La nostra indagine si è concentrata anche sui lavori svolti dagli intervistati. Dai dati emerge che **sette lavoratori stranieri su dieci intervistati erano assistenti sociali o lavoratori dei servizi sociali**. Gli altri occupavano posizioni tecnico-economiche, mentre il 10% degli intervistati era personale medico. **Quasi la metà degli intervistati (49%) ha conseguito le proprie qualifiche nel settore dei servizi sociali. Nel caso del personale medico la quota era ovviamente del 100%.**

Per le persone in cerca di lavoro provenienti dall'estero può essere interessante che i fornitori di servizi sociali cechi non richiedano la prova della qualifica professionale per la posizione di "badante". Chi non possiede questa qualifica deve ottenerla entro 18 mesi dall'adesione, ma può comunque lavorare per il provider durante questo periodo. Possono ottenere la qualifica di "caregiver" completando un percorso formativo accreditato composto da 150 unità didattiche.

Cittadini stranieri nei servizi sociali della Repubblica Ceca - Indagine sui datori di lavoro

L'indagine basata su questionari, i cui risultati sono presentati nel capitolo 3, prevedeva una seconda parte destinata anche ai datori di lavoro. In totale hanno preso parte **72 fornitori di servizi sociali**, mentre 10 datori di lavoro (manager) hanno partecipato alle interviste di follow-up. **Più della metà degli intervistati (in particolare 39) ha affermato che nella loro organizzazione lavorano cittadini stranieri.** Va però precisato che non si tratta di un campione rappresentativo. A causa dell'attuale situazione del mercato del lavoro, l'indagine basata sul questionario è stata completata principalmente da coloro che impiegano lavoratori stranieri, da coloro che sono interessati a questo problema e da coloro che intendono assumere lavoratori stranieri in futuro. Tuttavia, abbiamo chiesto a questi intervistati di specificare il modo in cui hanno reclutato i lavoratori stranieri. Otto organizzazioni su 10 hanno reclutato

almeno un lavoratore straniero che ha fatto domanda per un posto di lavoro. Oltre il 25% degli intervistati ha utilizzato il metodo della palla di neve. Il modo in cui funziona questo metodo è che il datore di lavoro riceve una segnalazione per un potenziale lavoratore straniero da un dipendente esistente. Cinque organizzazioni si sono rivolte ad un'agenzia per l'impiego, due si sono rivolte direttamente ad un'agenzia per l'impiego, mentre tre sono state contattate da un'agenzia. Tuttavia, dalle interviste successive con gli intervistati è emerso che nella maggior parte dei casi la collaborazione con le agenzie di collocamento non è stata utile. I dipendenti raccomandati dalle agenzie spesso avevano aspettative diverse e lasciavano il lavoro dopo un breve periodo. Ciò significava che il tempo dedicato dal fornitore alla formazione era sprecato. Im Allgemeinen erfolgt die Einstellung neuer Mitarbeiter in den Sozialdiensten in der Tschechischen Republik nach einem Standardverfahren, ohne dass gezielt ausländische Arbeitnehmer angesprochen werden. Das wichtigste Kriterium ist seit jeher die Bewertung der Fähigkeiten des Bewerbers, einschließlich der Kenntnis der tschechischen Sprache. Die tschechischen Personalleiter wählen die Bewerber hauptsächlich auf der Grundlage von Referenzen und Empfehlungen von derzeitigen oder ehemaligen Mitarbeitern und Kollegen aus dem Sozial- oder Gesundheitsbereich aus.

In generale, l'assunzione di nuovi dipendenti nei servizi sociali nella Repubblica Ceca avviene in modo standard, senza l'intenzione mirata di raggiungere i lavoratori stranieri. Il criterio più importante è sempre stato la valutazione delle capacità del candidato, compresa la conoscenza della lingua ceca. I responsabili delle risorse umane cechi selezionano i candidati al lavoro principalmente sulla base delle referenze e delle raccomandazioni degli attuali o ex dipendenti e colleghi del settore sociale o sanitario.

Sintesi

L'impiego di lavoratori stranieri nei servizi sociali nella Repubblica Ceca non è così comune.

Ci sono due ragioni principali e una "nascosta" per questo.

- Gli operatori sanitari sono in contatto quotidiano con i clienti e devono comprendere appieno ciò che i clienti desiderano e di cui hanno bisogno. Nella

comunicazione non sono tollerabili malintesi dovuti alla mancata conoscenza della lingua. La situazione nei servizi sociali è complicata anche dal fatto che i clienti sono soprattutto anziani e disabili.

- I lavori nei servizi sociali che i cittadini stranieri potrebbero svolgere anche con scarse competenze linguistiche (lavoro ausiliario in cucina o pulizie) non sono attraenti per loro a causa dei bassi salari.
- Paure o preoccupazioni dei fornitori riguardo alle impegnative procedure amministrative associate ai lavoratori stranieri, soprattutto provenienti da paesi extra-UE.

Si può affermare che il reclutamento mirato di lavoratori stranieri per i servizi sociali cechi non avviene comunemente, ma se avviene, allora soprattutto dove mancano lavoratori idonei nel mercato del lavoro regionale (locale). Questo di solito è nelle città più grandi. Tuttavia, i fornitori di servizi sociali generalmente non si oppongono all'assunzione di cittadini stranieri. La capacità dell'individuo di svolgere il lavoro viene sempre valutata, inclusa la conoscenza della lingua ceca, come parte del processo di reclutamento.

Risultati interessanti del sondaggio

- I lavoratori stranieri sono interessati ad integrarsi nella società ceca (29/35 intervistati).
- I lavoratori stranieri vengono accettati da colleghi e clienti senza grossi problemi (28/39 intervistati).
- I lavoratori stranieri sono interessati ad apprendere la lingua ceca (26/35 intervistati).
- Non si può affermare esplicitamente che i lavoratori stranieri abbiano un basso tasso di assenze sul posto di lavoro (solo 19/36 intervistati sono d'accordo).
- Non si può affermare esplicitamente che i lavoratori stranieri abbiano un basso tasso di turnover (solo 20/35 intervistati sono d'accordo).
- Non si può affermare esplicitamente che i lavoratori stranieri apprezzino il loro lavoro (solo 20/36 intervistati sono d'accordo).

- Non si può affermare che i lavoratori stranieri abbiano richieste salariali inferiori (solo 3 intervistati su 36 sono d'accordo).

Raccomandazioni per l'inclusione dei lavoratori stranieri nel mercato del lavoro nei servizi sociali (secondo l'indagine basata sul questionario)

- Consentire ai fornitori di servizi sociali di acquisire una conoscenza più approfondita sull'impiego di lavoratori stranieri condividendo esempi di buone pratiche tra i fornitori.
- Data la carenza di operatori sanitari nel mercato del lavoro, utilizzare strumenti e misure adeguati per mirare all'inclusione dei lavoratori stranieri interessati nelle strutture dei servizi sociali.
- Garantire corsi di lingua ceca tempestivi e intensivi incentrati principalmente sulla comunicazione durante l'erogazione dell'assistenza.
- Includere nella formazione un'istruzione generale sulla cultura ceca, la cultura della cura delle persone, l'etica, ecc., nonché il sistema dei servizi sociali nella Repubblica ceca. Rendilo disponibile anche online.
- Fornire consulenti per l'assunzione di lavoratori stranieri.
- Fornire formazione ai dipendenti cechi per comprendere meglio la cultura dei lavoratori/colleghi stranieri. Rendilo disponibile anche online.

Grecia

Questo rapporto presenterà la situazione attuale dei servizi sociali in Grecia (più specificamente, i servizi di assistenza sociale), i fattori che influenzano questo settore e lo status dei lavoratori stranieri. Inoltre, fornirà conclusioni sul regime esistente e proporrà raccomandazioni politiche. La ricerca per questo rapporto si è basata su fonti primarie e secondarie aperte.

Impatto della crisi economica

La crisi economica ha avuto un impatto negativo significativo su quasi tutti i settori in Grecia, compresa l'assistenza a lungo termine. La riduzione dei finanziamenti pubblici e gli shock economici che hanno colpito la stragrande maggioranza della società hanno avuto ripercussioni anche sui servizi sociali. Allo stesso tempo, la depressione economica ha creato grandi bisogni di welfare e assistenza sociale.

Un esempio dell'impatto della depressione economica è che nel 2011 (all'inizio della crisi) erano operative 95 unità di assistenza sociale, che fornivano servizi di assistenza a 13.377 pazienti. Quattro anni dopo (2015) esistevano solo 44 unità di questo tipo, che fornivano servizi a 9.472 pazienti. Per estensione, ciò ha influito anche sul numero del personale di queste unità: erano 3.361 nel 2011 e solo 2.446 nel 2015. Anche la spesa sociale pubblica reale è crollata di circa il 18% tra il 2007-2008 e il 2012-2013.

Condizioni attuali

L'assistenza a lungo termine in Grecia presenta seri problemi a livello organizzativo, di supporto statale e di know-how. Inoltre, il progresso e lo sviluppo di questo settore sono molto lenti e devono affrontare numerosi ostacoli. Non esiste una fornitura istituzionalizzata di servizi ai gruppi vulnerabili, in particolare agli anziani. Inoltre, a livello locale non esiste una registrazione sistematica dei bisogni di assistenza a lungo termine in base al genere, all'età, allo stato di salute, alla nazionalità, all'accesso ai servizi, ecc. Anche i finanziamenti pubblici nel settore dell'assistenza a lungo termine sono trascurabili e la spesa rimane molto basso nell'assistenza sanitaria generale.

Va inoltre notato che la società greca ritiene che gli altri membri della famiglia abbiano l'obbligo di prendersi cura dei propri anziani e dei familiari che necessitano di cure speciali aggiuntive. Esiste una percezione sociale secondo cui l'assistenza è una caratteristica fondamentale di una famiglia e un dovere verso i membri che ne hanno bisogno. Pertanto, l'assistenza informale all'interno della famiglia, fornita da parenti o da operatori sanitari retribuiti (principalmente lavoratori stranieri), svolge un ruolo primario nel soddisfare tali bisogni.

La transizione della Grecia da un'economia agraria a un'economia parzialmente industrializzata e, più recentemente, a un'economia che si basa principalmente sul settore terziario, ha impedito lo sviluppo di forme di solidarietà sociale e ha incoraggiato l'individualismo e una visione centrata sulla famiglia. Per estensione, le strutture socio-assistenziali non sono ben sviluppate e questo ruolo è assunto dalla famiglia.

La società greca ha una struttura fortemente patriarcale. Un aspetto di questo fenomeno crea la narrativa sociale secondo cui alcuni lavori sono solo per uomini e altri solo per donne. Un ambito considerato "femminile" è quello dell'assistenza a lungo termine. Esiste quindi una grande differenza nel rapporto tra lavoratori uomini e donne.

Principali fornitori di assistenza a lungo termine, soprattutto per gli anziani, in Grecia

- Fondi di previdenza sociale (principalmente assistenza infermieristica in cliniche private per anziani malati cronici). La gamma e il livello di copertura differiscono notevolmente tra questi fondi.
- Strutture sanitarie e assistenziali pubbliche.
- Programmi di assistenza agli anziani. Sono destinati agli anziani bisognosi di aiuto, che non possono prendersi cura di se stessi, vivono soli o non hanno risorse sufficienti per mantenere se stessi e le loro famiglie nel loro ambiente naturale e sociale.
- La famiglia (assistenza informale retribuita o non retribuita).
- Organizzazioni non governative (ONG), principalmente case di cura ecclesiastiche.

Cittadini stranieri nei servizi sociali in Grecia

I lavoratori stranieri possono lavorare in Grecia se hanno la documentazione necessaria. Se la loro richiesta viene accolta, viene concesso loro un permesso di soggiorno della durata massima di due anni, con possibilità di proroga per altri tre anni (è necessario richiederlo).

Negli anni '90 si è verificato un flusso di cittadini stranieri in Grecia, principalmente dall'Europa dell'Est, con le donne, in particolare, fortemente assorbite nel settore dell'assistenza a lungo termine. Questa situazione continua ancora oggi. Non esistono percentuali esatte perché sono stati assorbiti principalmente dall'assistenza informale. La percentuale di cittadini stranieri che forniscono servizi alle famiglie è molto alta in Grecia (20,5%) – ad esempio, nel Regno Unito è del 2% e negli Stati Uniti solo dell'1,2% (2008).

Dal 2015 in poi, la crisi dei rifugiati ha fatto sì che molti lavoratori stranieri siano stati assorbiti nei servizi sociali (come sforzo per gestire la crisi dei rifugiati). Questi lavoratori stranieri sono per lo più giovani sotto i 45 anni, provenienti da paesi europei, e con una formazione universitaria. La maggior parte di loro ha dovuto affrontare orari di lavoro estenuanti, condizioni di lavoro inadeguate e nessuna formazione.

Negli ultimi anni, la maggior parte del flusso di migranti e rifugiati in Grecia proviene da paesi del Grande Medio Oriente. La stragrande maggioranza di queste persone ha convinzioni religiose e sociali specifiche e, a causa di queste, potrebbe incontrare ostacoli alla loro inclusione nel settore dell'assistenza a lungo termine. Pertanto potrebbe esserci una ripartizione speciale dei compiti a seconda di tali convinzioni, ad esempio i caregiver dovrebbero prendersi cura solo di persone dello stesso sesso.

Reclutare e trattenere i lavoratori stranieri è un compito molto più difficile e impegnativo che nel caso dei nativi. Ciò vale per tutti i settori dell'economia e della società. L'inclusione dei lavoratori stranieri non può dipendere esclusivamente dal settore privato o dal personale amministrativo di organizzazioni e imprese. Deve essere uno sforzo congiunto dello Stato e della società.

L'impiego di lavoratori stranieri nei servizi sociali in Grecia è abbastanza comune e di lunga durata. Ciò è dovuto alla mancanza di organizzazione statale, senza tutela istituzionale o giuridica dei lavoratori. Di conseguenza, i salari e le condizioni di lavoro sono peggiorati.

Risultati interessanti

Un confronto tra i dati greci e quelli dell'UE

- Nel 2014, la Grecia ha destinato solo il 2% della spesa sanitaria complessiva all'assistenza a lungo termine, molto meno della media dell'UE-27 del 15%.
- Nel 2018, la Grecia ha destinato meno dello 0,5% del PIL all'assistenza a lungo termine. Gli unici paesi che hanno spese inferiori sono Bulgaria e Slovacchia.
- La Grecia è l'ultima nell'UE per spesa pubblica per l'assistenza a lungo termine in percentuale del PIL, sia attuale che prevista.
- In termini di quota di spesa dei programmi governativi per la componente sanitaria dell'assistenza a lungo termine, la Grecia è al 21esimo posto nell'UE.
- La Grecia è seconda nell'UE in termini di perdita di entrate fiscali e previdenziali a causa del divario occupazionale nel settore dell'assistenza informale in percentuale del PIL (donne di età compresa tra 45 e 64 anni).
- La Grecia ha il 34% di assistenza informale, mentre la media UE è del 17%.
- La Grecia ha il 63,6% di donne nell'accoglienza informale (4a nell'UE), mentre la media UE è del 58,8%.
- Secondo le proiezioni della Commissione Europea (scenario di base), la spesa pubblica per l'assistenza a lungo termine in percentuale del PIL in Grecia aumenterà di 0,4 punti percentuali, dallo 0,5% del PIL nel 2013 allo 0,9% nel 2060.

Conclusioni

In questo rapporto si è tentato di presentare e analizzare la situazione in Grecia per quanto riguarda i servizi sociali (con la maggior parte dei riferimenti all'assistenza a lungo termine) e il comportamento dei lavoratori stranieri. La situazione in Grecia presenta problemi e sfide. In primo luogo, la società greca non ha sviluppato un senso di solidarietà sociale, poiché questo ruolo è monopolizzato dalla famiglia. La discriminazione sessuale e la crisi economica hanno creato ulteriori problemi in questo settore. Inoltre, l'organizzazione e la registrazione degli assistenti sociali sono particolarmente difficili a causa della mancanza di finanziamenti statali e del fatto che l'assistenza informale è molto diffusa.

Per quanto riguarda l'inclusione dei lavoratori stranieri nel settore dell'assistenza a lungo termine, la Grecia ha dimostrato flessibilità e un livello di occupazione relativamente elevato. Ciò è dovuto principalmente alle ragioni sopra menzionate e ha comportato un aumento dell'assistenza informale e un deterioramento dei salari e delle condizioni di lavoro.

Dal confronto dei dati quantitativi si capisce che la Grecia si trova in una delle peggiori posizioni in termini di servizi sociali.

Raccomandazioni di policy

Per quanto riguarda i gruppi target del progetto, **potrebbero applicare le seguenti buone pratiche per ottenere l'inclusione dei cittadini stranieri nell'assistenza a lungo termine:**

- Il primo e principale ostacolo è la lingua. Dovrebbero essere implementate una serie di lezioni (per ottenere un livello sufficiente di comprensione e conversazione) sia per la lingua locale che per una lingua generalmente compresa (ad esempio, l'inglese).
- Un altro ostacolo sono le questioni relative ai mezzi di sussistenza (ad esempio, alloggio, adattamento a un nuovo paese, ecc.). A questo proposito, i reclutatori potrebbero aiutare progettando guide su questi argomenti, mentre esiste anche la necessità correlata di aiutare le persone a trovare un alloggio.
- Registrazione dei lavoratori e dei loro bisogni, nonché tutela legale e istituzionale.
- Salari adeguati e buone condizioni di lavoro.

Raccomandazioni politiche per i gruppi target del progetto

Reclutamento

- Reddito elevato (a seconda del posto vacante).
- Collegamento con l'istruzione accademica e professionale.
- Campagne di reclutamento mirate.
- Migliorare la qualità e la presentazione dei materiali di reclutamento e sviluppare la letteratura riguardante le opportunità di carriera.
- Migliorare la visibilità.

Conservazione

- Aumentare lo stipendio in base ai servizi offerti.
- Formare il personale in tutte le competenze necessarie.

- Formazione specifica nell'uso delle nuove tecnologie e dei media digitali.
- Offrire supporto psicologico ai lavoratori.
- Promuovere la resilienza emotiva.
- Riconoscere il loro contributo.
- Modi di lavoro flessibili.
- Migliorare le condizioni di lavoro (orario di lavoro, attrezzature, ecc.).
- Promuovere l'empatia con i gruppi target.
- Aumentare l'orario di lavoro e la produttività non aiuterà a lungo termine.

Austria

L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro in Austria in generale

Forme di immigrazione

- **Cittadini SEE e cittadini svizzeri:** le condizioni per il diritto di soggiorno dei cittadini SEE, dei cittadini svizzeri e dei loro familiari all'interno dell'UE sono regolate in modo uniforme in tutta l'Unione. I cittadini del SEE e i cittadini svizzeri sono esenti dall'obbligo del visto e hanno il diritto di risiedere in Germania per tre mesi. I cittadini del SEE e i cittadini svizzeri hanno diritto di soggiornare per più di tre mesi ai sensi del diritto dell'UE se lavorano o seguono una formazione in Austria e/o dispongono di mezzi di sussistenza e copertura assicurativa sanitaria sufficienti.
- **Immigrazione permanente:** i cittadini di paesi terzi, cioè le persone che non sono né cittadini dello SEE né svizzeri, necessitano di un titolo di soggiorno per l'Austria se desiderano soggiornare per più di sei mesi. Per soggiorni fino a sei mesi i cittadini di paesi terzi non devono richiedere il titolo di soggiorno, ma il visto. Per alcuni cittadini di paesi terzi è possibile soggiornare fino a 90 giorni nell'arco di 180 giorni anche senza visto.
- Inoltre esiste la possibilità di **soggiorno temporaneo** in Austria utilizzando un permesso di soggiorno per cittadini di paesi terzi senza intenzione di stabilirsi e di **lavoro a tempo determinato** per le persone che desiderano lavorare in Austria per un

determinato periodo (ad es. lavoratori stagionali, o lavoratori a progetto).

Carta Rossa-Bianco-Rossa: Se una persona proviene da un paese terzo e vuole vivere e lavorare in Austria, ha bisogno di una carta Rossa-Bianco-Rossa, per la quale possono richiedere lavoratori qualificati provenienti da paesi terzi. La Carta Rossa-Bianco-Rossa viene rilasciata per 24 mesi. Dà diritto al titolare di stabilirsi per un periodo limitato e di lavorare per un datore di lavoro specifico. Possono ottenere la Carta Rossa-Bianco-Rossa i seguenti gruppi di persone a determinate condizioni:

- Sono particolarmente altamente qualificati.
- Sono lavoratori qualificati in un'occupazione con carenza di lavoratori.
- Altro personale chiave.
- Si sono laureati in un'università austriaca.
- Sono dipendenti regolari.
- Personale chiave autonomo.
- Fondatori di start-up.

Forme di lavoro in Austria

In Austria si può iniziare a lavorare generalmente a partire dai 15 anni. Il classico contratto di lavoro con rapporto di lavoro a tempo indeterminato con tutti i suoi diritti (diritto alle ferie, tutela contro il licenziamento, copertura previdenziale, ecc.) e obblighi è la forma più diffusa di contratto di lavoro e le più rilevanti nel settore sanitario e socio-assistenziale.

Cittadini stranieri nei servizi sociali in Austria

Molti lavori nel settore sanitario e sociale sono considerati occupazioni con carenza di lavoratori in Austria:

Estratto dall'elenco delle 68 occupazioni con carenza di lavoratori a livello nazionale nel 2022:

- 15. medici.
- 18. personale sanitario ed infermieristico qualificato.
- 61. specialisti medico-tecnici (terapista occupazionale, fisioterapista, logopedista, ecc.).
- 65. assistenti infermieristici specializzati (APF).
- 66. assistenti infermieristici (PA).

I cittadini di paesi terzi possono richiedere una carta rossa-bianca-rossa come lavoratori qualificati per 24 mesi se possono dimostrare, ad esempio, di aver completato una formazione professionale in un'occupazione con carenza di lavoratori. Il tasso di occupazione complessivo era del 72,4% in Austria nel 2020, con il 74% degli austriaci e il 65,1% dei non austriaci occupati. Nel 2020, il 24,2% della forza lavoro (1.038.000 persone) aveva un passato migratorio (2010: 18,0%). Nel 2020, **i dipendenti con un background migratorio** hanno lavorato più frequentemente nei settori manifatturiero (16%) e commerciale (15%), nonché nei settori dell'edilizia, **dell'assistenza sanitaria e sociale** e dei servizi di alloggio e ristorazione (turismo), ciascuno con **10%**. Nel 2020, il 9,9% della forza lavoro con passato migratorio era impiegata nel settore sanitario e dei servizi sociali (prima generazione: 10,4%, seconda generazione: 7,4%). Nel 2020, il 19,9% degli uomini e il 22,7% delle donne con passato migratorio erano impiegati nel settore sanitario e dei servizi sociali. Nel 2020 i servizi di assistenza e infermieristica in Austria contavano complessivamente 50.558 dipendenti a tempo pieno (Stiria: 8.145). In Austria le professioni sanitarie sono soggette a leggi professionali speciali, come la legge sull'assistenza sanitaria e sull'assistenza infermieristica. Puoi svolgere una di queste professioni solo se hai completato la tua formazione in Austria o possiedi un riconoscimento o una certificazione della formazione acquisita all'estero. La maggior parte dei dipendenti con background migratorio nel settore dell'assistenza proviene da Ungheria, Slovacchia, Slovenia e Romania. Alla fine del 2020, in Austria erano registrati più di 60.000 lavoratori autonomi attivi nel settore della cura della persona, che lavoravano come badanti 24 ore su 24 nelle famiglie private. Si tratta quasi esclusivamente di migranti pendolari, provenienti soprattutto dalla Romania e dalla Slovacchia. Di solito fanno i pendolari tra l'Austria e il loro paese d'origine ogni due o quattro settimane. Si concentrano ancora sul loro paese di origine e la migrazione permanente di solito non è pianificata né aspirata.

Integrazione a Graz

Fatti, cifre e dati sull'integrazione a Graz

- Al 1° gennaio 2022 vivevano a Graz (loro residenza principale) 295.424 persone provenienti da quasi 160 paesi. 77.411 residenti di Graz avevano una cittadinanza diversa da quella austriaca, mentre 38.978 avevano la cittadinanza di un altro Stato membro dell'UE.
- I 10 paesi di origine più comuni sono stati Croazia (9.076), Romania (8.827), Bosnia ed Erzegovina (7.160), Germania (7.068), Turchia (5.577), Ungheria (3.494), Siria (3.121), Afghanistan (3.112), Slovenia (2.513) e Russia (2.325).
- Il grafico seguente mostra il numero di immigrati al GGZ

Genere	Numero di immigrati
Maschi	31
Femmine	157
Totale	188

In GGZ lavorano persone provenienti da 48 paesi. Il grafico seguente offre una panoramica di questi paesi e il numero di immigrati da ciascuno.

Era inoltre presente un dipendente per ciascuno dei seguenti paesi: Siria, Zimbabwe, USA, Paesi Bassi, Bangladesh, Armenia, Ucraina, Canada, Nicaragua, Perù, Messico, Egitto, Somalia, Ecuador, Repubblica Ceca, Kenya, Tunisia, Macedonia, Uganda, Arabia Saudita, India, Montenegro, Afghanistan e Nepal.

Paese di origine	Numero di immigrati	Paese di origine	Numero di immigrati
Romania	30	Ruanda	4
Bosnia	20	Ungheria	4
Germania	16	Repubblica Dominicana	3
Slovenia	14	Cina	3
Croazia	12	Italia	3
Slovacchia	8	Congo	3
Austria	8	Polonia	3
Iran	5	Cecenia	2
Serbia	5	Iraq	2
Nigeria	5	Turchia	2
Ghana	4	Russia	2
Kosovo	4	Etiopia	2

Progetto di integrazione dei lavoratori stranieri presso le GGZ

Presso GGZ è in corso di attuazione un progetto per l'integrazione del personale infermieristico colombiano. Le ragioni per l'attuazione di questo progetto sono la carenza di personale infermieristico, la mancanza di posti di formazione, il cambiamento demografico e i cambiamenti o le partenze di carriera. Nell'ambito del progetto, 17 persone provenienti dalla Colombia inizieranno a lavorare come nuovi dipendenti presso le case di cura GGZ nel marzo 2023. Come primo passo si sono svolti workshop con l'Accademia EMG (Scuola per l'assistenza sanitaria e infermieristica, Professioni assistenziali sociali, Formazione continua e Accademia per la Gestione Infermieristica). Dopo l'arrivo in Austria, gli infermieri colombiani qualificati (DGKP) completano un programma di inserimento di due settimane e una formazione presso GGZ. Successivamente iniziano la loro vita professionale come assistenti infermieristici nella rispettiva casa di cura e frequentano un corso di lingua tedesca/medica. Dopo un anno ha luogo la qualificazione, l'assunzione come DGKP e, se necessario, il ricongiungimento familiare. Il progetto mira a integrare dipendenti a lungo termine e professionalmente competenti.

Italia (Focus sulla Regione Friuli-Venezia Giulia)

L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro italiano in generale

Lo status di soggiorno dei cittadini stranieri dipende dalla loro nazionalità:

- Cittadini di paesi terzi (al di fuori dell'UE) con obbligo di visto.
- Cittadini di paesi terzi senza obbligo di visto.
- Cittadini dell'UE, Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

Cittadini di paesi terzi con obbligo di visto

I cittadini di paesi terzi (extra UE) possono accedere al mercato del lavoro italiano se sono residenti in Italia o se, provenendo dall'estero, sono inseriti in una specifica autorizzazione (Decreto Flussi). Ogni anno, entro il 30 novembre, la Repubblica italiana definisce il numero massimo ("quota") di persone extracomunitarie che possono essere ammesse nel territorio italiano. In alcuni casi speciali, ci sono opportunità al di fuori di queste "quote", come situazioni di tirocinio o attività professionali (non sportive professionistiche) o di volontariato.

I cittadini dell'Unione Europea, dell'Islanda, del Lichtenstein, della Norvegia e della Svizzera possono soggiornare in Italia per lavoro (e in generale) senza alcun permesso speciale, esclusivamente sulla base di un documento di viaggio o di una carta d'identità. Se intendono soggiornare in Italia per più di tre mesi dovranno richiedere il certificato di residenza.

I lavoratori stranieri nei servizi sociali italiani

Nel luglio 2020, l'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ha pubblicato il rapporto 2020 sugli stranieri nel mercato del lavoro in Italia. Comprende un confronto dei dati del biennio precedente 2019-2018. Ciò ha dimostrato che l'occupazione straniera non cresce in tutti i settori. Da un lato si registrano flessioni nei settori dei servizi di informazione e comunicazione (-6,2%, calo dovuto esclusivamente alla diminuzione dei lavoratori comunitari), delle costruzioni (-2,9%, sempre derivante dal tasso di crescita negativo dei lavoratori comunitari) e altri servizi collettivi e personali (-2,7% complessivamente, corrispondente ad un calo del 3,1% della componente UE). Cresce invece l'occupazione straniera soprattutto nelle attività finanziarie e assicurative (+8,1%), trasporti e magazzinaggio (+7,9%), agricoltura (+6,4%), industria in senso stretto (+6,3%) e servizi immobiliari e alle imprese (+6,1%).

La situazione specifica degli infermieri nella Regione Friuli Venezia Giulia

A causa della carenza di infermieri sul nostro territorio, la nostra Regione ha deciso di autorizzare una deroga al meccanismo delle "quote". Nello specifico, tali norme speciali possono applicarsi all'assunzione di infermieri extracomunitari residenti all'estero, che lavorano presso strutture sanitarie pubbliche o private o imprese sociali se gestiscono direttamente l'intera struttura sanitaria (o un dipartimento o servizio).

Presupposto per il rilascio del nulla osta al lavoro è che gli infermieri siano in possesso di una qualifica riconosciuta dal Ministero della Salute e siano iscritti nell'apposito albo professionale. Il datore di lavoro interessato ad assumere un infermiere con cittadinanza extracomunitaria deve richiedere la pre-autor-

izzazione all'assunzione inviando una domanda allo Sportello Immigrazione attraverso il portale del Ministero dell'Interno.

L'orario di lavoro non può essere inferiore a 20 ore settimanali. Lo Sportello Immigrazione trasmette la pre-autorizzazione per via telematica alla rappresentanza diplomatico consolare all'estero, dove il lavoratore dovrà recarsi per ottenere il visto di ingresso per l'Italia. Per far fronte alla grave carenza di personale sanitario e socio-sanitario in Italia dovuta all'attuale emergenza COVID-19, è consentita l'applicazione temporanea delle qualifiche professionali sanitarie e della qualifica di operatore socio-sanitario. Si tratta di norme specifiche per il riconoscimento delle qualifiche professionali. Esiste una distinzione tra i cittadini stranieri già presenti in Italia con permesso di soggiorno valido e quelli che devono ancora entrare nel Paese. Per i cittadini stranieri già presenti in Italia, sono autorizzate ad assumere temporaneamente operatori sanitari le strutture pubbliche, private e sanitarie accreditate con il Servizio sanitario regionale (SSR) e le strutture socio-sanitarie accreditate e convenzionate con il SSR se titolari di un permesso di soggiorno che consenta loro di svolgere attività lavorativa e sono, inoltre, in possesso di a) titolo di studio conseguito in un Paese dell'Unione Europea e b) iscrizione ad un ordine o albo professionale nel Paese di origine; ovvero a) titolo di studio conseguito in un Paese extra UE con traduzione giurata in lingua italiana, b) iscrizione ad un Ordine o Albo professionale del Paese di origine con traduzione giurata in lingua italiana, e c) dichiarazione rilasciata dalla Rappresentanza diplomatica italiana o autorità consolare presente nello Stato in cui è stato conseguito il titolo, verificando che il titolo rispetti le direttive comunitarie. Per i cittadini extracomunitari che intendono entrare in Italia, analoga verifica dovrà essere effettuata prima della richiesta di pre-autorizzazione, qualora le strutture intendano instaurare un rapporto di lavoro con un cittadino extracomunitario residente all'estero, nel qual caso sono tenute a fornire una dichiarazione dell'avvenuto accertamento agli uffici regionali competenti per l'immigrazione. L'ingresso in Italia di infermieri provenienti da paesi extracomunitari non ancora in possesso del permesso di soggiorno, può essere autorizzato, temporaneamente, anche in assenza dell'equipollenza del titolo estero, se viene pro-

dotta una dichiarazione del valore del titolo estero, nonché l'iscrizione all'albo degli infermieri nel Paese di origine, e viene dichiarato che saranno assunti per finalità legate all'emergenza COVID-19.

La situazione specifica degli assistenti sociali in Italia

Per rispondere ai crescenti bisogni sanitari nelle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano possono organizzare moduli formativi sanitari complementari di durata non inferiore a 300 ore, di cui la metà di tirocinio, riservati agli operatori socio-sanitari già in possesso dell'attestato di qualifica di operatore socio sanitario. Sono istituiti percorsi formativi specifici per l'identificazione e il relativo profilo professionale degli assistenti sociali con formazione sanitaria.

Islanda

Fatti fondamentali, l'Islanda

- 372.899 abitanti.
- 86.000 persone di 67 anni e più nel 2050 (stima) – 220% in più rispetto al 2016.
- 33.000 persone di 80 anni e più nel 2050 (stima) – 300% in più rispetto al 2016.
- Dal 1998 l'aspettativa di vita in Islanda è aumentata di sei anni per gli uomini e di quattro anni per le donne. L'attuale aspettativa di vita è quindi di 80,9 anni per gli uomini e di 84,1 anni per le donne.
- 2.737 posti letto nelle case di cura.
- 20.600 lavoratori di tutti i servizi sanitari e sociali.
- Mancano 300 infermieri registrati e più di 200 infermieri praticanti abilitati.

L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro in Islanda in generale

Nell'intero mercato del lavoro sono presenti 61.000 lavoratori stranieri, la maggior parte dei quali provenienti dai paesi dell'Est Europa. Si stima che presto l'Islanda avrà bisogno di più di 29.000 lavoratori nei settori dell'edilizia, dei servizi di viaggio e dell'assistenza sanitaria e sociale. Il diritto dei cittadini stranieri a lavorare in Islanda è regolato dalla legge sul

diritto al lavoro dei cittadini stranieri n. 97/2002 e dal regolamento n. 339/2005. Il diritto dei cittadini stranieri di risiedere in Islanda è regolato dalla legge n. 80/2016 sui cittadini stranieri.

Un datore di lavoro che intende assumere un cittadino straniero proveniente da un paese al di fuori dello Spazio economico europeo o dell'Associazione europea di libero scambio deve aver richiesto e già ricevuto un permesso di lavoro prima che il cittadino straniero possa iniziare a lavorare. È importante ricordare che il permesso di lavoro da solo non include il diritto di risiedere in Islanda. Nella maggior parte dei casi è necessario ottenere anche un permesso di soggiorno separato dalla Direzione dell'Immigrazione. Se un cittadino straniero proviene da un paese dello Spazio Economico Europeo o dell'Associazione Europea di Libero Scambio, non è necessario richiedere un permesso di lavoro. Tuttavia, a seconda della quantità di tempo trascorso in Islanda, potrebbe essere necessario registrare il tuo soggiorno presso Registers Island e ottenere un numero di identificazione nazionale, operazione che viene effettuata anche tramite Registers Island. Tieni presente che le regole per la registrazione del tuo soggiorno variano tra i cittadini nordici e altri cittadini stranieri dello Spazio economico europeo o dell'Associazione europea di libero scambio.

Spagna

Fatti fondamentali, la Spagna

- Popolazione spagnola: 47,3 milioni (2022).
- PIL: 1.328,922 miliardi di euro. L'economia spagnola è la quarta più grande dell'UE.
- Spesa sociale: 28,1% del PIL.
- Anziani: 9.310.828 pari al 19,5% della popolazione totale.
- Totale persone non autosufficienti: 1.356.473 pari al 3,6% della popolazione totale.
- Percentuale di cittadini stranieri sulla popolazione spagnola (2022): 11,68%.
- Stranieri provenienti da paesi extra-UE: 70,81%.
- Stranieri provenienti da Paesi UE: 29,19%.
- Tasso di disoccupazione totale dei cittadini stranieri (sia UE che extra UE): 12,66%

- (Il 4,09% dei cittadini stranieri sono disoccupati in cerca di lavoro provenienti da Paesi UE e l'8,58% da Paesi Extra UE).
- Percentuale di cittadini stranieri che lavorano nei servizi sanitari e sociali: 5%.

Una panoramica della situazione dei lavoratori stranieri in Spagna

Nel lungo termine, **le principali sfide economiche** della Spagna sono:

- Una popolazione che invecchia.
- Elevata disoccupazione di lunga durata.

Tutto **l'aumento della popolazione attiva** in Spagna negli ultimi cinque anni è dovuto all'incorporazione di cittadini stranieri nella forza lavoro. Dal 2002, la popolazione in età lavorativa in Spagna è diminuita di oltre un milione di persone, mentre la popolazione nata all'estero è cresciuta di quasi 4,2 milioni. Esiste una significativa **mancanza di integrazione lavorativa per quanto riguarda la popolazione straniera** in vari ambiti: attività, occupazione, condizioni di lavoro, disoccupazione e salario. **I tassi di attività più bassi degli stranieri** nella maggior parte delle fasce di età potenzialmente attive dovrebbero essere interpretati come un indicatore della mancanza di integrazione nel mercato del lavoro di questa popolazione.

L'analisi di genere rivela **un'ulteriore penalizzazione dell'integrazione per le donne nate all'estero**, sia rispetto alle cittadine straniere, sia quando la loro situazione lavorativa viene confrontata con quella delle donne spagnole.

- La ripartizione per genere rivela che, come nel caso degli spagnoli, le donne straniere hanno un tasso di attività complessivo inferiore (65%) rispetto agli uomini (71%).
- Per quanto riguarda le lavoratrici straniere, esiste una duplice differenza nell'integrazione lavorativa delle donne. In primo luogo, le differenze occupazionali per genere dei cittadini stranieri sono molto significative per tutte le fasce di età, a scapito delle donne. In secondo luogo, sono evidenti anche le differenze in termini di occupazione femminile straniera rispetto alle donne spagnole.

Uno dei motivi del deficit di integrazione nel mercato del lavoro della popolazione straniera è la **mancanza di residenza legale** di una percentuale significativa di cittadini stranieri che, per ovvie ragioni, inibisce il loro accesso al mercato del lavoro. Da un semplice calcolo risulta che le persone che risiedono irregolarmente nel nostro Paese sono almeno circa 150.000. Alcuni di questi residenti irregolari potrebbero effettivamente lavorare in modo informale ma, in ogni caso, ciò rappresenta ancora un ostacolo significativo alla piena integrazione nel mercato del lavoro. L'analisi del **livello di qualifica** rivela importanti differenze tra spagnoli e cittadini stranieri. La presenza relativa di cittadini stranieri è più marcata con lavori che richiedono meno qualifiche. Allo stesso modo, il deficit di integrazione nel mercato del lavoro per i cittadini stranieri con un titolo di studio superiore è molto evidente. Le differenze nelle **condizioni di lavoro** illustrano la scarsa integrazione dei lavoratori stranieri nel mercato del lavoro spagnolo. La percentuale di contratti temporanei è quasi del 36% tra i cittadini stranieri rispetto al 23,4% tra gli spagnoli. Per quanto riguarda il **reddito**, il divario salariale per nazionalità (spagnolo-straniero) è del 34%. Questo divario lordo è leggermente più elevato per le donne straniere (37%) che per gli uomini stranieri (35%).

Il settore dell'assistenza in Spagna e l'impatto della crisi COVID-19

La pandemia di COVID-19 ha rappresentato un punto di svolta nel trend di ripresa dei servizi sociali in Spagna. La significativa crescita del PIL degli anni precedenti è stata intaccata dal COVID-19, la disoccupazione è aumentata del 22% nel 2020 e il numero di affiliati alla previdenza sociale è diminuito del 2%. Tuttavia, nel 2020 si era già osservata una carenza di operatori sanitari, medici specialisti e infermieri. L'economia si è ripresa nel 2021 con un aumento del 5% del PIL, anche se la crescita ha rallentato all'inizio del 2022. Nonostante abbia registrato un leggero miglioramento nei settori statale e regionale finanziamento nel periodo 2016-2021, la struttura e la fornitura di questi servizi continuano a presentare la stessa serie di carenze strutturali, che sono addirittura aumentate.

Ad esempio, nel 2021 nei servizi sociali di assistenza primaria era presente un solo professionista ogni 2.064 abitanti; i posti residenziali per anziani sono molto limitati, con 2,7 posti ogni 100 over 65; e il servizio di assistenza domiciliare ha coperto solo 4,9 beneficiari ogni 100 persone over 65 e un'intensità media mensile di 17,8 ore. Anni di austerità, tagli, mancanza di investimenti e privatizzazioni hanno peggiorato la situazione e proiettato un futuro cupo. Il fenomeno è comune a tutto lo Stato con un taglio cumulato del finanziamento governativo del Sistema di autonomia e cura delle dipendenze (SAAD) di 6.321 milioni di euro da parte dell'Amministrazione statale e di 4.070 milioni di euro da parte delle Comunità autonome (CCAA).

Oltre all'evidente mancanza di professionisti, questo settore è caratterizzato da un elevato grado di precarietà, mancanza di riconoscimento sociale, natura temporanea e basse qualifiche. La situazione è drammatica, ancora di più se si considerano i prossimi anni, in cui i problemi economici continueranno a crescere sotto l'influenza della geopolitica internazionale, e del progressivo invecchiamento della popolazione. Sapere che altri Paesi europei stanno vivendo situazioni simili non toglie nulla all'importanza e alla gravità del problema. Guardando la situazione in Spagna, sembra che alcuni governi e pubbliche amministrazioni abbiano rinunciato o continuino a rifiutarsi di ammettere l'importanza dei servizi sociali e della SAAD e, nella migliore delle ipotesi, abbiano deciso di mantenere la tendenza a trasferire la risposta alle situazioni più vulnerabili alle organizzazioni no-profit. Lares Social Group ritiene che alcune proposte e alternative possano migliorare la situazione nei prossimi anni. Tutto ciò che serve è impegno e coraggio da parte dei leader politici e dei funzionari pubblici per affrontare il problema e proporre soluzioni.

Diagnosi della situazione attuale

Il riconoscimento ufficiale dello **status di operatore sanitario** è piuttosto recente in Spagna. È stata formalizzata solo nel 2006, insieme all'approvazione della legislazione sull'assistenza alle persone non autosufficienti, che ha introdotto il diritto di tutte le persone a ricevere assistenza fino alla fine della loro vita.

La Spagna ha **due principali programmi di assistenza:**

1. **Il Sistema per l'Autonomia e l'Assistenza alle Dipendenze (SAAD)** impiega 603.900 persone, di cui 339.600 lavorano in case di cura residenziali e 264.300 altrove. Molti lavorano part-time, quasi un terzo sono temporanei e il 20% sono cittadini stranieri. Sebbene nel 2020 il governo abbia concordato di migliorare le condizioni di lavoro, questo impegno rimane insoddisfatto.
2. **Il Piano Corresponsables** è una nuova iniziativa del Segretario di Stato per l'Uguaglianza e contro la Violenza di Genere che mira a garantire l'assistenza come diritto universale, indipendentemente dallo status lavorativo dei beneficiari, e a promuovere l'uguaglianza tra donne e uomini. Questo programma mira a progettare sistemi di assistenza completi che promuovono la responsabilità condivisa tra donne e uomini, lo Stato, il mercato, le famiglie e la comunità per soddisfare le diverse esigenze di assistenza della popolazione.

Sebbene la Spagna abbia sempre avuto una forte tradizione di assistenza familiare, negli ultimi anni oltre **600.000 persone hanno aderito al settore dell'assistenza professionale**, di cui circa 274.000 si prendono cura degli anziani a domicilio e 346.000 in case di cura residenziali. Infatti, **di tutti i lavoratori domestici nell'UE, il 28% lavora in Spagna.**

Il settore sanitario in Spagna è nato debole – non ha mai avuto **finanziamenti** sufficienti, solo lo 0,7% del PIL – e sordinato, con le 17 comunità autonome che lo gestiscono ciascuna a modo suo. Ciò ha significato che, per molti anni, l'assistenza è rimasta nelle mani delle famiglie e degli operatori sanitari informali. Nel tempo il settore si è professionalizzato, ma ha una particolarità: pur essendo un servizio pubblico – come la sanità e l'istruzione – è in gran parte gestito da aziende private. Nel settore sanitario quasi l'80% della gestione è pubblica e il 20% privata. Nell'assistenza alle persone non autosufficienti è il contrario, con il 77% gestito privatamente e il 23% pubblico, secondo la FSS, una federazione affiliata alla CCOO che rappresenta gli operatori dei servizi sociali e sanitari.

Oggi il settore sanitario è ancora **fortemente femminilizzato**. Degli 1,8 milioni di persone che lavorano nelle attività di assistenza e servizi sociali, il 74,5% sono donne.

La stima più recente è che circa 300.000 immigrati siano impiegati in situazione irregolare, di cui 70.000 sono donne che lavorano come colf e badanti nelle case famiglia. Ciò significa che fino al **23% dei lavoratori stranieri impiegati in situazione irregolare sono lavoratori domestici**, la categoria lavorativa più diffusa tra i lavoratori stranieri impiegati in situazione irregolare e superando di gran lunga gli uomini che lavorano come lavoratori stagionali (6%) o in settore edile (9%). Questa realtà è dovuta non solo alla domanda di lavoratrici, ma anche alla mancanza di controllo del settore e al peso tradizionale dell'economia informale in questo settore.

Secondo diversi studi condotti in diversi comuni e dall'Associazione statale dei direttori e gestori dei servizi sociali, si registra **un deficit di personale pari a circa il 20%**. Il settore sanitario ha calcolato in 300mila il deficit di professionisti. Nei servizi sociali non è disponibile una stima specifica, ma è probabile che la cifra sia più elevata.

Nel 2020 nella SAAD erano impiegate 400.000 persone, il 73% nel settore residenziale e il 27% nel settore non residenziale. Circa il 20% delle persone impiegate (circa 80.000) nel settore dell'assistenza erano cittadini stranieri, impiegati principalmente nei servizi non residenziali.

Tra il 2009 e il 2018 sono stati creati in media 82.900 posti di lavoro nel settore, ma nel 2021 – per la prima volta in assoluto – la SAAD ha **interrotto la creazione di posti di lavoro** e circa 7.000 posti di lavoro sono stati persi.

Complessivamente, ci sono 283.694 posti di lavoro diretti associati all'assistenza ai sensi della Legge sulle dipendenze (LAPAD) e si stima che 19.500 posti di lavoro non siano stati più mantenuti nel settore negli ultimi sette anni.

I dati indicano che non si tratta di un problema isolato che si verifica solo ora. Al contrario, è una situazione che va avanti da diversi decenni e ostacola il lavoro dei servizi sociali. Questo **deficit di risorse umane**, lungi dall'essere temporaneo, sta diventando strutturale.

La spiegazione di questo problema non è semplice. Molti fattori contribuenti non vanno dimenticati se si intende effettuare una diagnosi accurata, necessaria per qualsiasi proposta di azione.

Gli stanziamenti di bilancio insufficienti rappresentano l'ostacolo principale per alleviare questa situazione, ma non l'unico. Le pubbliche amministrazioni non considerano prioritarie le attività di cura, quindi i budget continuano a essere inferiori alle reali esigenze del settore. Altri aspetti che portano a questa mancanza di operatori sanitari sono salari insufficienti, precarietà, temporaneità, mancanza di riconoscimento sociale, mancanza di incentivi, orari a rotazione, mancanza di carriere professionali e difficoltà nel conciliare lavoro e vita familiare. Tutto ciò crea un cocktail che perpetua il personale inadeguato dei servizi sociali.

Il problema non è solo che i servizi sociali sono a **corrente di personale**, ma anche che il personale esistente lascia il settore in cerca di **condizioni migliori**.

L'arrivo della pandemia ha evidenziato molte delle carenze esistenti nel settore sanitario e socio-assistenziale. La mancanza di lavoratori, e soprattutto la mancanza di personale altamente qualificato, è una di queste carenze e **interferisce con la qualità dell'assistenza**.

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), entro il 2030 nel mondo mancheranno 18 milioni di operatori sanitari. Secondo un sondaggio condotto dalla Society for Human Resources Management, prima dello scoppio della pandemia il 46% dei professionisti delle risorse umane affermava che molto difficile coprire i posti vacanti di medici, infermieri e specialisti qualificati. Questa situazione colpisce sia il settore sanitario che quello socio-sanitario, compresi i servizi sociali.

Nei servizi sociali la carenza di personale qualificato è generale e interessa diverse figure: medici, infermieri, assistenti sociali, assistenti infermieristici, gerontologi, educatori sociali, ma anche personale amministrativo e addetto alle pulizie. Anni fa i problemi maggiori riguardavano le posizioni che richiedevano solo qualifiche inferiori, ma con la concorrenza del settore pubblico la mancanza di professionisti colpisce tutti i posti di lavoro.

Viviamo in un mondo di incertezza, in cui le persone attribuiscono un valore elevato alla stabilità del lavoro e i servizi sociali non offrono ciò che è richiesto. La temporaneità è ancora molto elevata. Questa situazione non è attraente per chi cerca lavoro. Negli ultimi anni, la sanità pubblica è diventata un concorrente nell'assunzione di professionisti qualificati, offrendo loro migliori condizioni di lavoro. Quindi la fuga di professionisti verso il sistema sanitario pubblico è una costante.

Lares ritiene che sia giunto il momento di proporre politiche coraggiose e audaci che consentiranno, dopo un leggero adattamento, di rispondere a queste carenze.

L'accesso dei lavoratori stranieri al mercato del lavoro in Spagna

La Spagna è uno dei **principali paesi di immigrazione** al mondo, al decimo posto nella classifica dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni. La popolazione straniera in Spagna è di circa 4,7 milioni di persone, pari a circa l'11% della popolazione, di cui il 70% di origine comunitaria e il 30% di origine extracomunitaria. Rappresentano il 13% della popolazione attiva. Escludendo i servizi sanitari, la **popolazione immigrata** rappresenta il 21% dei lavoratori nel **settore dell'assistenza** all'interno del sistema istituzionalizzato dei servizi sociali (compreso il SAAD), e le donne immigrate rappresentano quasi il 20% dei lavoratori nel primo livello di assistenza. La Spagna, come altri paesi, continua a mantenere in vigore **leggi e regolamenti** che rendono **estremamente difficile per le persone provenienti da altri paesi l'accesso al mercato del lavoro**. Queste norme rendono difficile l'accesso al mercato del lavoro ma non lo impediscono. Ciò che riescono

a ottenere è rendere questo accesso molto precario, sprestando il potenziale di queste persone e costringendole a condizioni di lavoro del tutto inaccettabili. Non sorprende, quindi, vedere un certo grado di abbandono del lavoro non appena è possibile ottenerne uno diverso a condizioni migliori.

La modifica della Legge sugli stranieri (in vigore dal 16 agosto 2022) prevede che gli studenti stranieri abbiano diritto a permessi di soggiorno e di lavoro dopo due anni di studi, nonché all'assunzione collettiva nei paesi di origine, situazione che rappresenta una finestra di opportunità per quanto riguarda gli sforzi volti a soddisfare la domanda di lavoro nel settore SAAD. È giunto il momento che il governo **adatti queste regole alle reali esigenze** del Paese. Abbiamo bisogno di questi lavoratori, quindi creiamo le condizioni che consentano loro di accedere al mercato del lavoro in condizioni normali. Ciò implicherà un modello di assistenza migliore, ma i benefici saranno molto più ampi: creazione di posti di lavoro, riduzione della precarietà e del lavoro temporaneo, aumento della riscossione delle tasse e coesione sociale. Le persone provenienti da altri paesi sono già **essenziali per l'attuale modello di welfare** in Spagna e nei paesi intorno a noi. Se un giorno decidessero di lasciare il lavoro scopriremmo la fragilità del nostro sistema e la nostra enorme dipendenza da loro. È giusto che condividano i benefici dello stato sociale nella stessa misura in cui lo facciamo noi.

Raccomandazioni del gruppo sociale LARES

- **Aumentare il budget dei servizi sociali.** Affinché ciò funzioni, i politici devono comprendere che le spese sociali sono un investimento. Per ogni euro investito nei servizi sociali, la società risparmierà almeno il doppio in futuri investimenti forzati per alleviare le situazioni più drammatiche di vulnerabilità sociale.
- **Creare una legislazione adeguata** che ponga al centro la cura di tutte le persone, soprattutto quelle più vulnerabili, e consideri il benessere dei cittadini una priorità assoluta.
- **Aumentare il rapporto tra professionisti e numero di utenti.**
- **Comprendere che le politiche pubbliche sui**

servizi sociali sono politiche statali, non politiche governative, e che dovrebbero essere sviluppate e implementate con il massimo consenso possibile.

- **Facilitare e favorire l'accesso degli immigrati al mercato del lavoro** dei servizi sociali poiché possono offrire professionalità ottimali nel campo dell'assistenza.
- **Organizzare l'arrivo massiccio ma filtrato di persone nate in altri paesi** che hanno la capacità e il desiderio di lavorare nei servizi sociali.
- Rendere più flessibili le normative che consentono la validazione di studi relativi all'assistenza in altri Paesi. La burocrazia non dovrebbe essere un freno allo stato sociale.
- Rafforzare la formazione professionale-assistenziale che consenta l'acquisizione di conoscenze pratiche, anche se tale formazione non segue i tradizionali canali normativi.
- Estendere ed espandere tutti i miglioramenti che le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e l'accelerazione dello sviluppo tecnologico possono apportare.
- Sviluppare campagne di sensibilizzazione e prestigio sociale per gli operatori dei servizi sociali in generale e per gli operatori sanitari in particolare.
- **Ridurre il lavoro temporaneo e la precarietà del lavoro.**
- Incoraggiare il pagamento di salari dignitosi in tutto il settore.
- Facilitare la conciliazione tra lavoro e vita familiare.
- **Promuovere canali di formazione** per facilitare l'ingresso di nuovi lavoratori
- Aggiornare il pool degli operatori sanitari per accelerare i tempi di accesso alle posizioni assistenziali.
- Le regioni spagnole dovrebbero attuare, per emergenze come quella vissuta durante la pandemia, **programmi di formazione urgenti** per il personale di assistenza diretta senza qualifiche professionali.
- Le regioni spagnole devono **migliorare il coordinamento**, in particolare tra i ministeri del lavoro, dell'istruzione, dei servizi sociali e della sanità, per trovare soluzioni a questa mancanza di professionisti sociali e sanitari

l'attuazione di queste misure si troverà una soluzione alla mancanza di risorse umane per i servizi sociali, portando a sua volta a miglioramenti nello sviluppo dello stato sociale, della coesione sociale e dell'autostima sociale. Non dimentichiamo che il grado di sviluppo di una società si misura dal modo in cui tratta le persone più vulnerabili.

Siamo pienamente consapevoli delle difficoltà legate all'attuazione di alcune di queste misure. In alcuni casi per problemi di bilancio, in altri per una concezione codarda della politica, concezione nella quale è più importante non adottare misure rischiose per il rischio di subire attacchi mediatici e populistici, piuttosto che misure che favoriscano davvero un'ampia strati della popolazione. È giunto il momento che i politici di alto livello affermino chiaramente che abbiamo bisogno dei lavoratori immigrati se vogliamo mantenere l'attuale stato sociale. Di fronte a posizioni demagogiche razziste e xenofobe, è tempo di affrontare la realtà e dire che questi immigrati non solo non ci tolgono il lavoro, ma consentono anche il mantenimento del nostro modello di welfare e sono essenziali per sviluppare un modello di assistenza di qualità che raggiunge tutti.

Mit der Umsetzung dieser Maßnahmen wird eine Lösung für den Mangel an Humanressourcen für soziale Dienste gefunden, was wiederum zu einer Con

8. Fonti

Repubblica Ceca

Association of Social Services Providers Czech Republic. (2022). Questionnaire-based Survey of Service Providers and Foreign Workers, April-May 2022.

Ministry of the Interior of the Czech Republic. (2023). Employee Card. <<https://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=21849989&doctype=ART>>

Grecia

Long-Term Care Report Trends, Challenges and Opportunities in an Ageing Society, Volume I. (2021).

Brenda, Georgia, and Periklis Rompolas. (2019). LONG-TERM CARE: GREEK REALITY. Zenodo, October 1, 2019. doi:10.5281/ZENODO.3692433.

ESPN Thematic Report on Challenges in Long-term Care, Greece. (2018).

Lyberaki, Antigone. (2021). "Migrant Women, Care Work, and Women's Employment in Greece." *Feminist Economics*. Informa UK Limited, July 2011. doi:10.1080/13545701.2011.583201.

Teloni, Dimitra-Dora, Dedotsi, Sofia and Telonis, Aristeidis G. (2020). The Refugee 'Crisis' and Social Services in Greece: Social Workers' Profile and Working Conditions. *European Journal of Social Work*, 23 (6). pp. 1005-1018. ISSN 1369-1457.

Austria

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft & Bundesministerium für Inneres. (2022). <<https://www.migration.gv.at/de/service-und-links/impressum.html>>; <<https://www.migration.gv.at/de/formen-der-zuwanderung>>; <<https://www.migration.gv.at/de/leben-und-arbeiten-in-oesterreich/arbeiten/beschaeftigungsformen/>>

Expertenrat für Integration. (2022). Integrationsbericht Wien.

Stadt Graz (2022). Zahlen, Daten und Fakten zur Integration in Graz. <https://www.graz.at/cms/beitrag/10237914/7906961/Zahlen_Daten_und_Fakten_zur_Integration.html>

FORBA. (2021). Transnationale Betreuungs- und Pflegekräfte in europäischen Privathaushalten. <https://wien.arbeiterkammer.at/service/studienundzeitschriften/studien/gesundheitundpflege/Transnationale_Betreuungskraefte_20210420.pdf>

Statistik Austria. (2021). Betreuungs- und Pflegedienste. <<https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/sozialeistungen/betreuungs-und-pflegedienste>>

Statistik Austria. (2021). Statistisches Jahrbuch. Migration & Integration. Zahlen Daten Indikatoren.

Italia (Focus sulla Regione Friuli-Venezia Giulia)

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2023). Ingresso e soggiorno per lavoro in Italia. <<https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/ingresso-e-soggiorno-per-lavoro-in-italia/Pagine/Ingresso-e-soggiorno-per-lavoro-in-Italia.aspx>>

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2023). Assunzione del lavoratore cittadino UE in Italia. Assunzione del lavoratore cittadino UE in Italia. <<https://urponline.lavoro.gov.it/s/article/SDG-Assunzione-del-lavoratore-cittadino-UE-in-Italia?language=it>>

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2020). X Rapporto annual. <<https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/studi-e-statistiche/Documents/Decimo%20Rapporto%20Annuale%20-%20Gli%20stranieri%20nel%20mercato%20del%20lavoro%20in%20Italia%202020/X-Rapporto-Annuale-stranieri-nel-mercato-del-lavoro-in-Italia.pdf>>

Ministero dell'Interno. (2023). Trasferimento temporaneo/permanente in un altro Stato membro | Single Digital Gateway. <[https://sdg.interno.gov.it/it/d1-trasferimento-temporaneo-o-permanente-in-altro-stato-membro#:~:text=191\)-,Trasferimento%20temporaneo%20in%20un%20altro%20Stato%20membro%20%2D%20Soggiorni%20di%20durata,identit%C3%A0%20valido%20per%20l'espatrio](https://sdg.interno.gov.it/it/d1-trasferimento-temporaneo-o-permanente-in-altro-stato-membro#:~:text=191)-,Trasferimento%20temporaneo%20in%20un%20altro%20Stato%20membro%20%2D%20Soggiorni%20di%20durata,identit%C3%A0%20valido%20per%20l'espatrio)>

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia – Infermieri. (2020). <<https://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/formazione-lavoro/servizi-lavoratori/FOGLIA99/FOGLIA13/#:~:text=Il%20datore%20di%20lavoro%20interessato,portale%20del%20Ministero%20dell'Interno>>

Islanda

Directorate of Immigration Iceland. (2023). <<https://island.is/en/o/directorate-of-immigration>>

Spagna

Foreign Labour Market Report 2023. (Data 2022). <<https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-mercado-trabajo/informe-mercado-trabajo-estatal-extranjeros.html>>

Report on the Inclusion of the Foreign Population in the Spanish Labour Market. (2022). <<https://inclusion.seg-social.es/oberaxe/ficheros/documentos/Integraciondelapoblacion.pdf>>

International Trade Union Confederation (ITUC) Report on Care - Putting the Care Economy in Place. Trade Unions in Action Around the World. (2022). <<https://www.ituc-csi.org/ituc-report-on-care-2022-en?lang=en>>

Report Immigration in Spain: Effects and Opportunities. (2019). <<https://www.ces.es/documents/10180/5209150/Inf0219.pdf/eae2d5b3-dc20-5683-2763-1b24bb5c0173>>

Essential and Without Rights or How to Implement the ILO Convention for Household Workers. (2021). <<https://cdn2.hubspot.net/hubfs/426027/Oxfam-Website/oi-informes/esenciales-sin-derechos-informe-completo.pdf>>

