

VERBALE DI RIESAME

DATA: 19/04/2023

PERIODO CONSIDERATO: Gennaio – Dicembre 2022

ELEMENTI IN INGRESSO:

- 1) Le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
 - a. Alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
 - b. Alla Politica per la Qualità (vedi Allegato n.2 – Politica per la Qualità e Allegato n.1 – Analisi di Contesto)
 - c. Alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi (vedi Allegato n.3 – Piano Formativo 2022)
 - d. Alle non conformità e alle azioni correttive
 - e. Ai risultati di monitoraggio e della misurazione
 - f. Ai risultati di Audit
 - g. Alle prestazioni dei fornitori esterni
- 2) L'adeguatezza delle risorse
- 3) L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
- 4) Le opportunità di miglioramento

a) ELEMENTI IN USCITA: Opportunità di miglioramento e Risorse necessarie (v. Allegato n.1 - Analisi di contesto che nella parte finale riporta gli obiettivi di miglioramento anno 2022 e Allegato n.3 "Piano formativo 2022")

b) Ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità

ELABORATO DA: Coordinatore del servizio
Responsabile qualità
Direttore

APPROVATO DA: Consiglio di Amministrazione

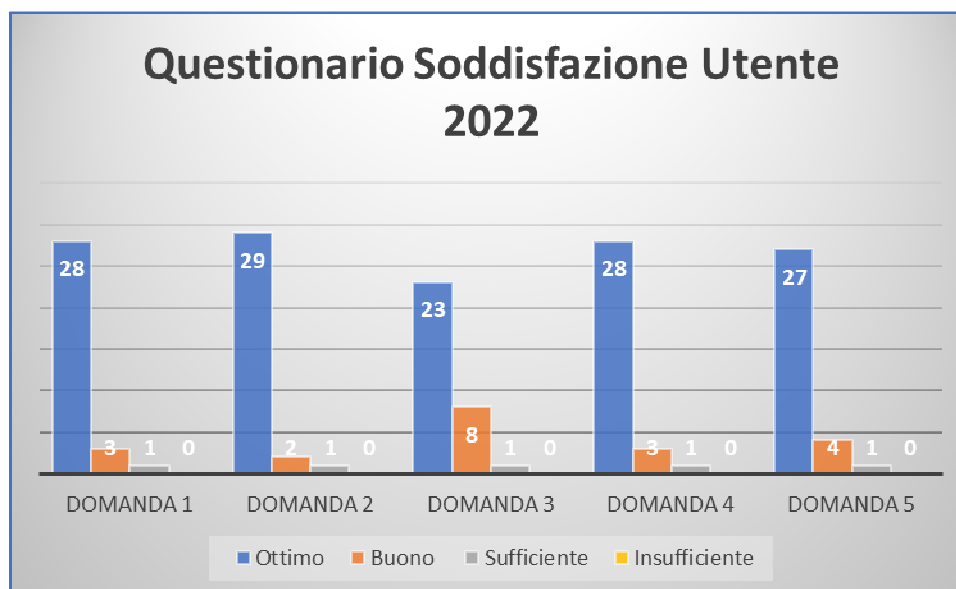
ANALISI ELEMENTI IN INGRESSO:

1. Le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:

a) Alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti

Gestione del servizio NIL - Utenti:

n. domanda	Testo	Valore qualitativo	Valore numerico	n. risposte
1	Come valuta, in generale, la risposta offerta dal N.I.L. alle sue esigenze?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	3
		ottimo	3	28
2	Come reputa le informazioni offerte dal N.I.L.?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	2
		ottimo	3	29
3	A suo parere in che misura gli obiettivi concordati sono stati raggiunti?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	8
		ottimo	3	23
4	Il servizio di tutoraggio offerto dal N.I.L. è stato...	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	3
		ottimo	3	28
5	L'accompagnamento finalizzato all'inserimento al lavoro svolto dal N.I.L. è stato:...	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	4
		ottimo	3	27



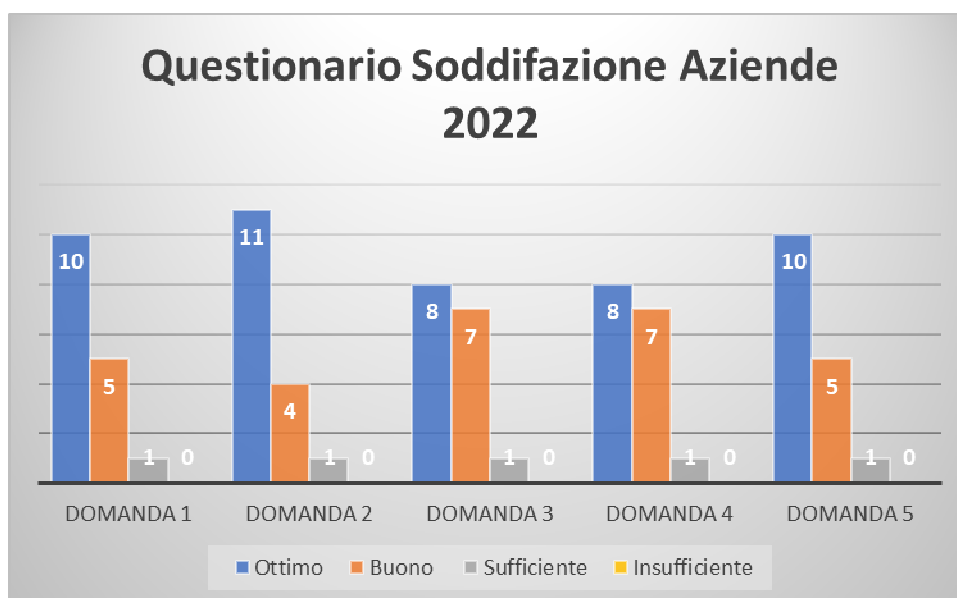
Sono stati consegnati agli utenti n. 32 questionari di gradimento, 32 utenti hanno consegnato la loro valutazione.

I risultati dei questionari di soddisfazione somministrati all'utenza che ha usufruito dei servizi di politiche attive del lavoro hanno evidenziato una larga maggioranza di risposte tra i **valori buono e ottimo (96,88%)** e non si registrano insufficienze. Questo dimostra che l'attività svolta dal servizio di informazione, accompagnamento e monitoraggio è apprezzata dalla maggioranza degli utenti in carico. I questionari sono anonimi e non vi sono commenti riportati sulle schede.

Gestione del servizio NIL - Aziende:

n. domanda	Testo	Valore qualitativo	Valore numerico	n. risposte
1	Come valuta, in generale, la risposta offerta dal N.I.L. alle sue esigenze?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	5
		ottimo	3	10
2	Come reputa le informazioni offerte dal N.I.L.?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	4
		ottimo	3	11
3	A suo parere in che misura gli obiettivi concordati sono stati raggiunti?	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	7
		ottimo	3	8
4	Il servizio di	insufficiente	0	0

5	tutoraggio offerto dal N.I.L. è stato...	sufficiente	1	1
		buono	2	7
		ottimo	3	8
	Il sostegno alle attività di accompagnamento o al lavoro svolte dall'azienda è stato:...	insufficiente	0	0
		sufficiente	1	1
		buono	2	5
		ottimo	3	10



Sono stati consegnati i questionari alle aziende ospitanti da compilare mediante l'utilizzo del sistema informatico di Google Moduli con l'obiettivo di semplificare la raccolta e il monitoraggio dei risultati.

Purtroppo il sistema non è stato apprezzato anche perché per utilizzarlo era necessario disporre/creare un account Google.

Dopo sollecitazione telefonica sono stati restituiti n. 16 questionari a fronte dei 28 consegnati.

Si propone per il prossimo anno di gestire i questionari ancora mediante somministrazione cartacea, anche se questo può andare a discapito dell'anonimità della somministrazione.

Dall'analisi dei dati ben l'**93,75%** delle aziende intervistate ha espresso un **ottimo/buon grado di soddisfazione** rispetto all'operato del servizio.

A conferma di ciò si rileva che ad oggi non si sono stati presentati reclami né dai clienti e neppure dalle aziende.

Gestione del servizio NIL – Comuni come Servizi invianti:

Il CdA nella seduta del 27.04.2021 ha valutato positivamente l'attività svolta nel corso dell'anno dal N.I.L..

Ad oggi non si sono rilevati Reclami da parte dei Comuni.

Dipendenti/personale interno dell'Azienda

La gestione del N.I.L. – Nucleo inserimenti Lavorativi è affidata alla Cooperativa Onlus CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII con sede a Reggio Emilia che si avvale di cinque operatori (tre educatori, uno psicologo e un coordinatore) per complessive 38 ore a settimana.

Il N.I.L. si caratterizza come un **servizio di secondo livello**, che valuta le capacità e le potenzialità lavorative, progetta e realizza interventi personalizzati a favore di soggetti segnalati dai Servizi Sociali in collaborazione con i servizi specialistici dei comuni consorziati.

Il N.I.L. si propone di favorire, attraverso l'attivazione di percorsi appropriati, l'inserimento lavorativo di persone disabili o in situazione di svantaggio certificato ex Legge 381/1991 o con relazione dell'assistente sociale del comune di residenza.

L'obiettivo degli interventi è quello di realizzare percorsi individualizzati, che rendano progressivamente compatibili le esigenze delle persone con quelle del sistema produttivo, affinché queste possano venire stabilmente assunte o, nei casi più complessi, permanere comunque in un contesto lavorativo che sappia offrire un soddisfacente grado di integrazione sociale e di mantenimento delle competenze.

Si attua attraverso iniziative di pre-inserimento lavorativo presso aziende private, cooperative sociali di tipo B, associazioni ed enti pubblici o privati operanti sul territorio, in collaborazione con altre agenzie accreditate e/o autorizzate per la formazione e il lavoro da Regione Lombardia.

L'attivazione dei percorsi formativi si svolge nell'ambito di un progetto individualizzato di intervento ed è finalizzata al superamento di preesistenti condizioni di svantaggio, che condizionano l'autonomia della persona con disabilità, con particolare riferimento all'acquisizione o al mantenimento dei prerequisiti per l'inserimento al lavoro.

Sul fronte delle aziende il N.I.L. offre una tempestiva informazione e orientamento in merito all'accesso a misure provinciali, regionali e nazionali volte all'attivazione di tirocini extracurricolari o riabilitativi risocializzanti per i residenti nel distretto.

Il contratto di appalto, siglato a novembre 2022 con la Cooperativa Papa Giovanni XIII, ha la durata non più triennale ma annuale con possibilità di rinnovare la convenzione annualmente agli stessi prezzi e condizioni per massimo due volte.

Inoltre l'Azienda Speciale ha ritenuto di potenziare la propria presenza diretta nel servizio Inserimenti Lavorativi e a luglio 2022 è stata inserita una nuova risorsa con contratto di somministrazione di 12 mesi part time (18 ore/settimana) con la finalità di rispondere al crescente avvio di progetti (Welfare e territorio – misura Provinciale, gestione DULD – Dote Unica Lavoro disabili) che necessitano sempre più di interventi di orientamento al lavoro e sperimentazioni di messa alla prova di persone fragili in contesti lavorativi.

L'équipe degli operatori, a cui partecipa anche il Responsabile dell'area Lavoro dell'Azienda Consortile, si ritrova settimanale per condividere le problematiche legate alla gestione del servizio, analizzare i casi presi in carico e definire il Progetto Individualizzato.

Questo costante aggiornamento permette di governare in modo efficace la presa in carico dell'utente, valutando dopo il primo colloquio di accoglienza, se può essere ammesso al servizio, individuando quindi il Case Manager più idoneo in termini di competenze a seguire e monitorare ogni singolo caso. Sarà infatti il Case Manager del N.I.L che dovrà stendere il P.A.I – Piano Azione Individuale, che dovrà informare l'utente su tutte le opportunità che possono essere attivate nei vari ambiti di intervento evitando così il rischio di disperdere risorse in azioni non coordinate e frammentate.

Il N.I.L. garantisce un intervento in continuità con la rete dei servizi offrendo una professionalità specifica legata al lavoro, mentre la progettazione più generale sul caso resta in capo al Servizio Sociale di Base e/o ad altro servizio specialistico.

Inoltre il case manager partecipa a incontri di Staff di progetto condivisi con gli altri servizi della rete territoriale quando si discutono progetti particolarmente complessi per i quali sia necessaria una presa in carico multidisciplinare.

Periodicamente si organizzano anche incontri tra l'équipe del NIL e gli operatori di riferimento dei servizi della rete territoriale con cui si collabora costantemente (S.S.B., Centro Multiservizi, Se.Pro.V.I., Istituzioni Scolastiche, C.P.S. ecc.), per definire strategie comuni che garantiscano continuità negli interventi programmati e tra gli stessi e le misure attivate sui singoli casi.

b) Misura in cui la Politica e gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti

La Politica per la Qualità è stata aggiornata in data 28.04.2022 – si veda l' Allegato n.2 "Politica per la qualità".

Per quanto riguarda l'esito degli obiettivi per la qualità si veda l' Allegato n. 1 "Analisi di Contesto".

Per quanto riguarda la definizione del nuovo Piano degli obiettivi per la qualità si rimanda all' Allegato n.1 "Analisi di contesto" che nella sua parte finale riporta gli obiettivi strategici dell'anno.

c) Prestazioni di processo e conformità di prodotti e servizi

Di seguito viene illustrata l'attività svolta dal Nucleo Inserimenti Lavorativi dell'Azienda

N.I.L. - NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI

Dopo i due anni precedenti caratterizzati dall'emergenza sanitaria, nel corso del 2022 il N.I.L ha ripreso in modo regolare tutte le proprie attività in presenza.

Nel 2022 sono stati segnalati al N.I.L. n. **43 nuovi utenti** di cui n. 17 in possesso di una certificazione di invalidità e n. 26 in situazione di svantaggio.

Sono da ricondurre a quest'ultima categoria persone, che pur non avendo una disabilità riconosciuta dalla legge 68/99 (fisica, psichica, intellettiva), si trovano in una situazione di particolare fragilità sociale (dipendenze da alcol, droghe, gioco, patologie psichiche non certificate, povertà intellettiva, giovani fuoriusciti dal ciclo formativo da più di due anni, soggetti con problemi economici, d'alloggio e di trasporto...)

Le persone complessivamente prese in carico dal N.I.L dal 2013 al 31/12/2022 sono **897** di cui **317** sono tutt'oggi monitorate dal servizio.

Se quindi si escludono da quest'ultimi i soggetti beneficiari di tirocinio (n. 43), ai restanti **274 utenti** gli operatori del NIL hanno offerto azioni di orientamento e di costruzione/mantenimento di una rete di sostegno attraverso la costante collaborazione con i servizi del territorio (C.P.S, SER.D, Servizio Sociale di base) nonché, nei casi più complessi, anche con la Neuropsichiatria, la Tutela minori, il Consultorio, l'Informagiovani e gli Enti del terzo settore che gestiscono servizi educativi- abitativi- sociosanitari e socio educativi.

Le azioni erogate sono principalmente:

ORIENTAMENTO: stesura o sistemazione del CV, analisi delle competenze lavorative e non della persona attraverso un bilancio di competenze che viene raccolto attraverso una serie di colloqui, informazione circa il funzionamento delle agenzie interinali presenti sul territorio, se invalidi analisi delle aziende in scopertura in cui l'utente può presentare il proprio CV in autonomia (ovviamente parliamo di utenti che non hanno bisogno di supporto all'inserimento lavorativo), sostegno alla ricerca attiva del lavoro.

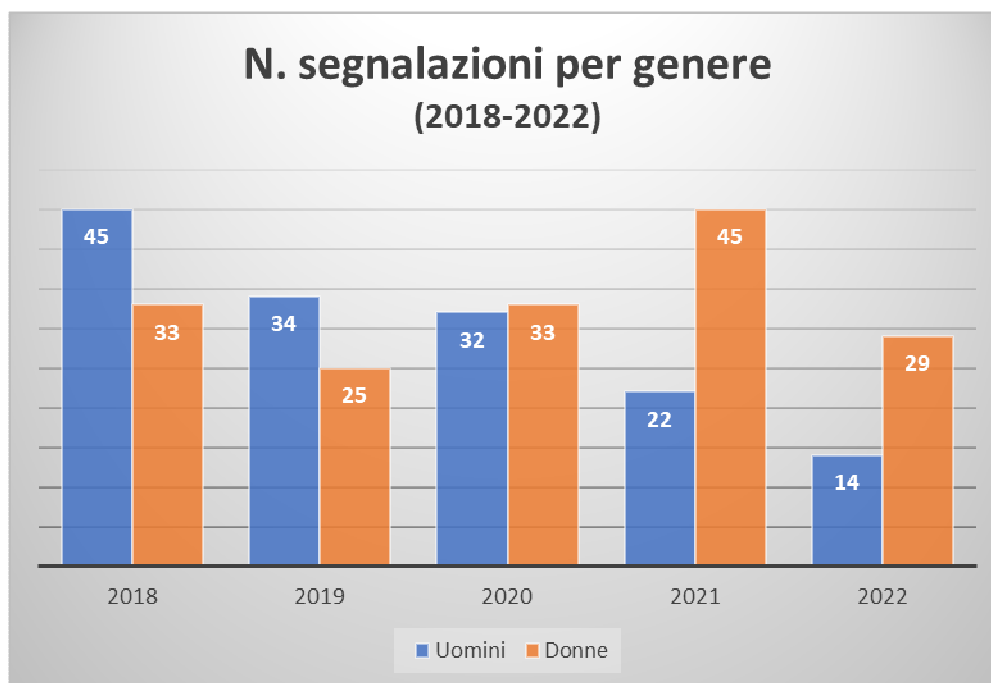
CREAZIONE DELLA RETE DI SOSTEGNO: incontri con altri servizi per definire un progetto condiviso che possa prevedere l'attivazione di diverse azioni al fine di aiutare e monitorare la persona in tutti gli ambiti di vita in cui emergono delle fragilità.

SCOUTING AZIENDALE: contatti mirati con le aziende pubbliche e private del territorio in obbligo oppure non in obbligo ai sensi della Legge n. 68/99 al fine di trovare disponibilità di inserimenti lavorativi e/o in tirocini extracurricolari o di inclusione sociale. Tramite confronto con l'equipe del NIL l'operatore procederà a candidare gli utenti che più rispondono alle richieste delle aziende tenendo conto delle capacità, disponibilità e caratteristiche degli utenti stessi. Il matching fra la domanda e l'offerta di candidati è un percorso che richiede tempo ma intuizione e collaborazione nell'individuare mansioni, anche nuove, per potere inserire in modo proficuo i candidati.

Inoltre attraverso l'attività di scouting il servizio NIL svolge un'importante azione di informazione e sensibilizzazione rispetto al tema della disabilità e dello svantaggio e offre una consulenza personalizzata sui requisiti dell'azienda per attivare tirocini o sugli incentivi all'assunzione.

UTENTI SEGNALATI DAI SERVIZI SOCIALI DI BASE



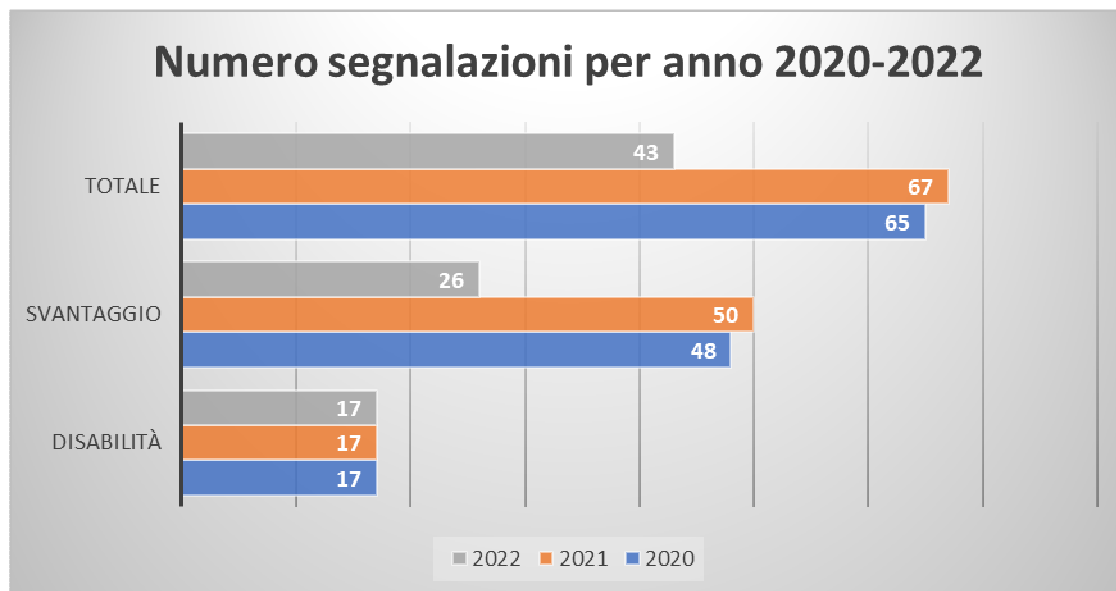


Se fino al 2020 gli utenti segnalati erano prevalentemente uomini, a partire dal 2021, il trend cambia e anche nel 2022 si riconferma una maggiore presenza di donne (67%) rispetto agli uomini (33%).

Si tratta di donne sole o coniugate, spesso con un basso livello di scolarizzazione, prive di esperienze lavorative significative e spesso non autonome o nel caso di donne straniere con una scarsa conoscenza della lingua italiana.

Molte cercano di reinserirsi nel mercato del lavoro dopo essersi dedicate alla famiglia, in altri casi sono spinte dalla necessità economica dovute alla perdita di lavoro del coniuge o più semplicemente per integrare le poche ore di lavoro che già svolgono ma che non permette loro di garantire una copertura delle spese che devono affrontare (casa, bollette, spese alimentari...)

L'utenza presa in carico dal N.I.L. viene segnalata dal Servizio Sociale di Base e pertanto è particolarmente fragile. Si tratta di soggetti che già hanno ottenuto una certificazione di disabilità L. 68/99 o 104/92 dalla Commissione medica dell'ASL oppure sono versati in particolari condizioni di svantaggio.



Gli utenti disabili L.68/99 presi in carico dal servizio si confermano costanti nel corso degli anni: 3 con disabilità intellettiva, 1 con invalidità psichica mentre sono aumentati i casi complessi di multi disabilità (+2) e diminuiti quelli fisici (-3).



Tutte le persone segnalate dal Servizio Sociale di Base, sono state prese in carico dal Servizio N.I.L : è stato loro garantito un colloquio di prima accoglienza e un colloquio di primo orientamento al lavoro dove sono state fornite informazioni in merito alla

stesura/aggiornamento del curriculum vitae nonché indicazioni utili per la ricerca attiva del lavoro nel territorio dell'Ambito.

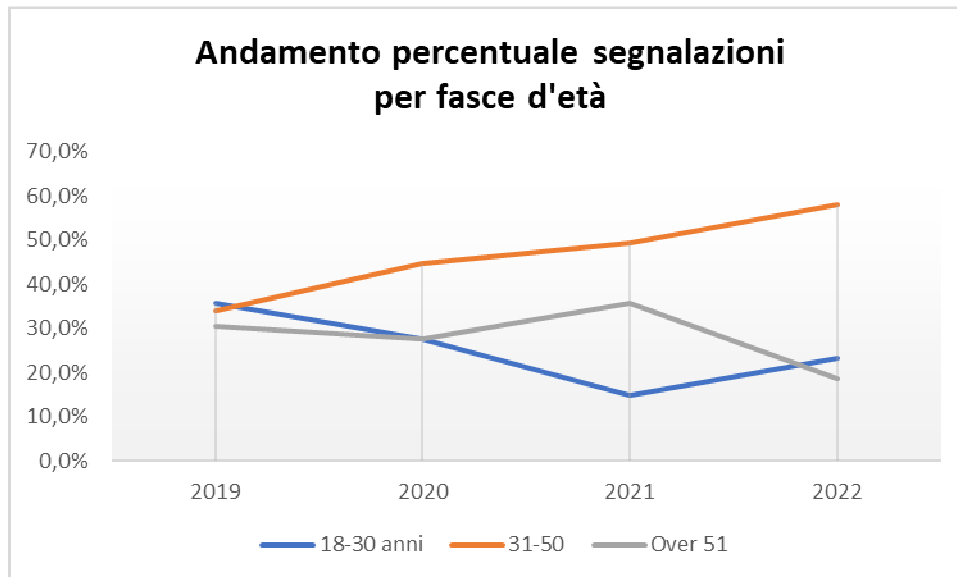
Sono invece veramente poche le persone ritenute in grado di muoversi in autonomia nella ricerca attiva del lavoro; per la quasi totalità degli utenti segnalati si è reso necessario intervenire con un colloquio di secondo livello e con la stesura di stendere il P.A.I – Piano Azione Individuale.



Rispetto all'anno 2018 in cui tutte le fasce di età erano quasi equamente distribuite, negli ultimi due anni si riscontra un forte aumento in percentuale della fascia d'età 31-50 (+24% rispetto al 2018), e una flessione della fascia over 51 (-12% rispetto al 2018 , pari al 36% e un calo dell'utenza più giovane (-12% rispetto al 2018) ma comunque in ripresa se si considerano i dati 2021.

% utenti	2019	2020	2021	2022
18-30 anni	35,6%	27,7%	14,9%	23,3%
31-50 anni	33,9%	44,6%	49,3%	58,1%
Over 51	30,5%	27,7%	35,8%	18,6%

Numero utenti	2019	2020	2021	2022
18-30 anni	21	18	10	10
31-50 anni	20	29	33	25
Over 51	18	18	24	8
totale	59	65	67	43



Fascia d'età compresa tra i 18-30 anni

La riduzione dell'afflusso al Servizio dell'utenza più giovane può essere motivata sia dalla possibilità di un ampliamento delle offerte lavorative rivolte ai più giovani (apprendistato, incentivi all'assunzione) sia ad una effettiva difficoltà dei Servizi Sociali di Base nell'entrare in contatto con questa fascia d'utenza svantaggiata

E' pertanto fondamentale garantire l'attivazione di progetti e collaborazioni con le istituzioni scolastiche che permettano di intercettare giovani hanno abbandonato la scuola e che quindi necessiterebbero di inserirsi nel mondo del lavoro.

Anche per il 2022 l'Azienda Speciale Consortile ha continuato a cercare risorse per intervenire su nuove progettazioni in collaborazione con la Scuola secondaria di secondo grado per favorire la continuità della presa in carico ed un percorso personalizzato in collaborazione con gli altri servizi della rete territoriale (Centro Multiservizi e Se.Pro.V.I.).

Nel corso del 2023 dovrebbe aprirsi il bando "Welfare, scuola e territorio" promosso dalla Provincia di Mantova e che intende offrire una risorsa territoriale a supporto dei ragazzi con disabilità o in condizioni di disagio nel difficile passaggio tra scuola e lavoro, coinvolgendo attivamente le famiglie, gli istituti d'istruzione superiore, i servizi socio assistenziali, i servizi al lavoro, le imprese e il terzo settore della provincia di Mantova e il N.I.L. si candiderà come ente attuatore del progetto provinciale.

Fascia d'età compresa tra i 31–50

E' la fascia che nel corso degli anni ha registrato un costante aumento percentuale ed è quindi evidente che la crisi economica probabilmente sta ancora facendo sentire i suoi effetti.

Gli utenti che si avvicinano al N.I.L. non sono tutti disoccupati a seguito di un licenziamento o per cessazione della propria attività o ancora perché hanno subito un infortunio o una malattia invalidante.

Molti di loro lavorano ma si tratta di lavori discontinui, per brevi periodi, con contratti a chiamata o di somministrazione che non permettono di fare fronte alle diverse incombenze economiche che la vita propone loro.

Sarebbe opportuno pensare di riqualificare alcuni di questi utenti con corsi di formazione ad hoc (corso Hccp, utilizzo carrello elevatore, O.S.S., etc....), così da rendere più appetibile la loro figura nel mercato del lavoro.

Fascia over 50

La fascia degli **over 51** ha mostrato un andamento decrescente nel corso degli anni (-17,2%% rispetto al 2021) dovuta al fatto che sono quegli utenti più difficilmente collocabili e con maggiori di fragilità sociali e sanitarie.

Si riconferma la reticenza delle aziende ad assumere persone di questa età a meno che non siano già adeguatamente formate per rivestire la mansione proposta. Laddove invece ci sono poche competenze sommate a una difficoltà negli spostamenti, l'inserimento risulta particolarmente complesso. In questo caso si cerca di prediligere l'utilizzo dello strumento del tirocinio extracurriculare anche se talvolta è più facile sperimentare il tirocinio risocializzante.

SOGGETTI SEGNALANTI

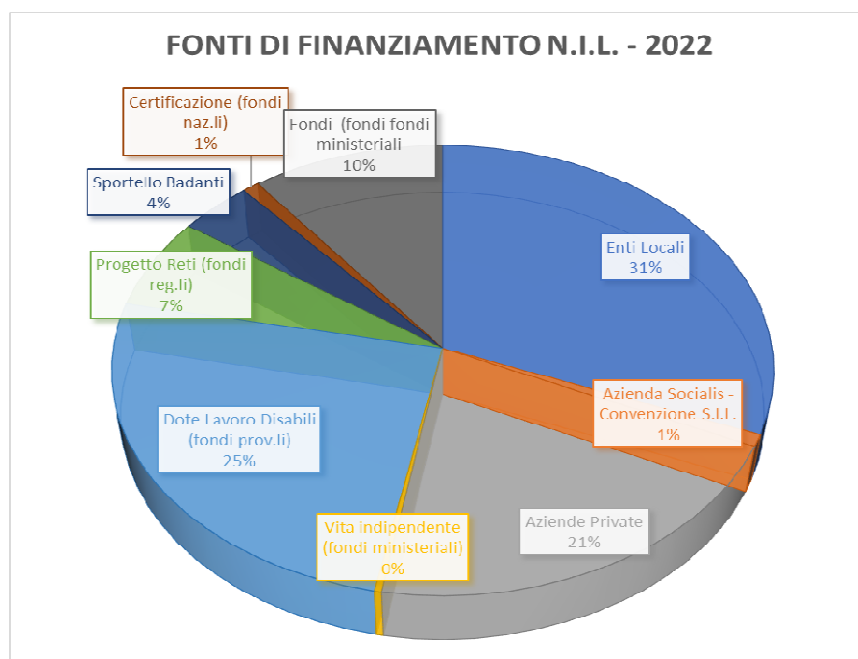
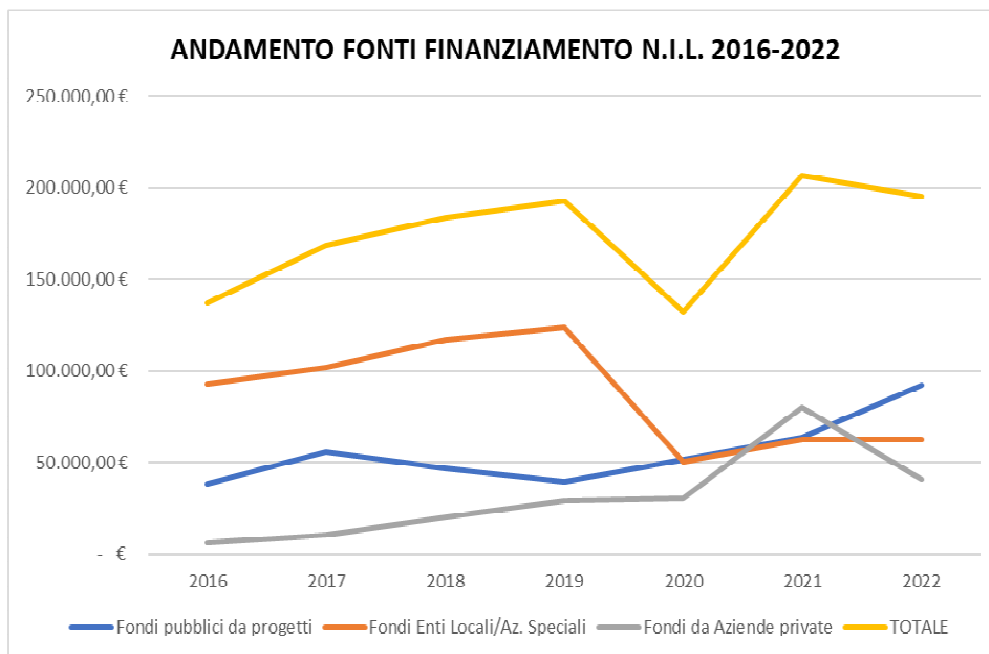
La scelta operativa di fare transitare dall'anno 2020 tutte le segnalazioni non più al N.I.L ma direttamente al Servizio Sociale di Base ha permesso ai servizi aziendali (Centro Multiservizi, Tutela Minori) di condividere i casi in carico valutando poi se segnalarli al N.I.L.

Potrebbe essere comunque utile che gli operatori del N.I.L., attraverso le indicazioni riportate dalle assistenti sociali di base sulla piattaforma informatica territoriale socio sanitaria di Klan.IT, possano individuare i servizi segnalanti (Se.r.t., C.P.S, Istituti scolastici....) così da avere una lettura condivisa degli enti invianti con cui si sono instaurati buoni rapporti di collaborazione relativamente all'inserimento lavorativo dei loro utenti.

GESTIONE DELLE RISORSE

Il N.I.L. nel 2022 ha gestito risorse economiche in parte messe a disposizione dai comuni insieme ad altre fonti che sono elencate nello schema che segue.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Enti Locali	92.721,45 €	101.792,96 €	116.865,60 €	123.846,00 €	50.295,00 €	62.775,86 €	60.817,22 €
Azienda Socialis Convenzione S.I.L.	- €	- €	- €	- €	- €	- €	1.640,00 €
Aziende Private	6.000,00 €	10.800,00 €	20.500,00 €	29.300,00 €	30.483,00 €	80.300,00 €	50.500,00 €
Vita indipendente (fondi ministeriali)	10.092,51 €	8.064,00 €	3.000,00 €	5.000,00 €	8.739,00 €	- €	600,00 €
Dote Lavoro Disabili (fondi prov.li)	13.964,80 €	31.270,00 €	25.975,00 €	10.999,00 €	- €	36.582,00 €	39.496,25 €
Progetto Reti (fondi regionali)						8.315,00 €	12.870,08 €
Progetti Sil Up Sil Start						17.490,35 €	- €
Progetto Scuola Lavoro Piano Disabili (fondi provinciali)	14.432,00 €	15.000,00 €	15.000,00 €	15.000,00 €	- €	- €	- €
SIA - R.E.I.	- €	1.885,50 €	2.640,00 €	4.000,00 €	- €	- €	- €
Sportello Badanti	- €	- €	- €	4.615,00 €	- €	- €	7.700,00 €
Certificazione (fondi nazionali)	- €	- €	- €	- €	6.159,00 €	1.160,00 €	1.744,60 €
Fondi Regionali	- €	- €	- €	- €	36.566,00 €	- €	20.231,11 €
TOTALE	€ 137.210,76	€ 168.812,46	€ 183.980,60	€ 192.760,00	€ 132.242,00	€ 206.623,21	€ 195.599,26



Nel corso dell'anno 2022 si registra un incremento delle risorse provenienti da progettualità finanziate con fondi pubblici provinciali, regionali o ministeriali (+30%). Il finanziamento delle aziende rappresentate principalmente dalle indennità di tirocinio subisce un calo rispetto all'anno precedente (-37%) attestandosi sui 50.500,00 €, importo comunque superiore rispetto agli anni anteriori al 2021.

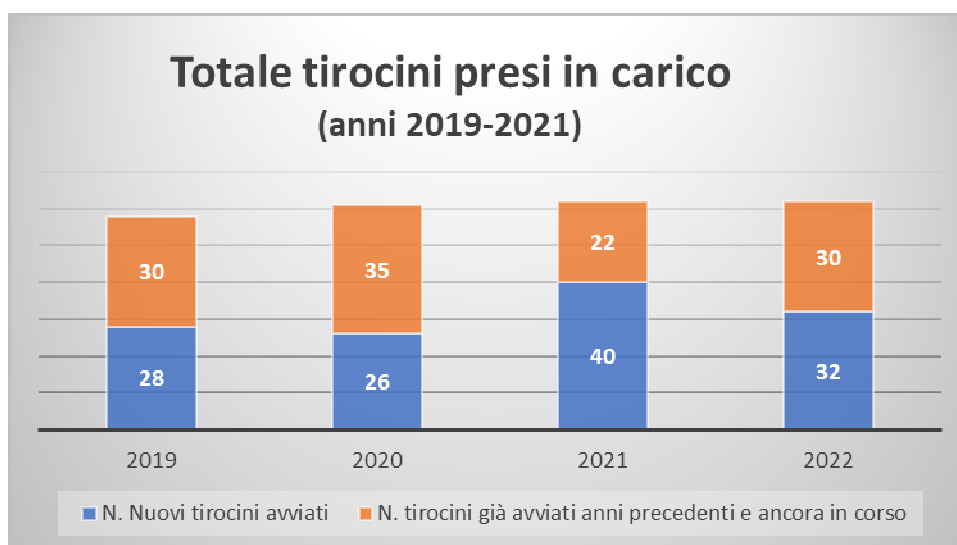
Questo è da attribuire al fatto che nel 2021, il progetto SIL UP, cofinanziato da FSE progetto di inclusione attiva in favore di persone in condizione di vulnerabilità e disagio, ha permesso alle aziende di sperimentare tirocini che sono stati quasi tutti prorogati con costi a carico dalle aziende stesse.

In lieve calo dei finanziamenti derivanti dagli Enti Pubblici, intesi come Comuni, è stato compensato dal convenzionamento **dell'Azienda Speciale Socialis di Suzzara** che a partire da Aprile 2022 ha avviato una collaborazione per l'attivazione del SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO – S.I.L. e la costituzione di una Cabina di Regia per il coordinamento nell'ambito dei servizi al lavoro al fine di condividere, in particolare, la metodologia operativa e i percorsi di accompagnamento al lavoro di persone in condizione di svantaggio sociale svolti in coerenza con le competenze e le funzioni in materia di mercato del lavoro possedute dal NIL di Viadana, con l'obiettivo di avviare una collaborazione finalizzata a perseguire una efficace strategia di politiche attive e buone prassi a favore delle persone in condizioni di svantaggio sociale nei due territori di Suzzara e Viadana

GESTIONE TIROCINI

Nel corso dell'**anno 2022** sono stati attivati **32 nuovi tirocini** di cui n. 23 risocializzanti e n. 9 extracurricolari.

Ai nuovi tirocini si aggiungono quelli già iniziati nell'anno precedente e ancora in corso nel 2022 (n. 30) per un **totale complessivo di n. 62 tirocini**.



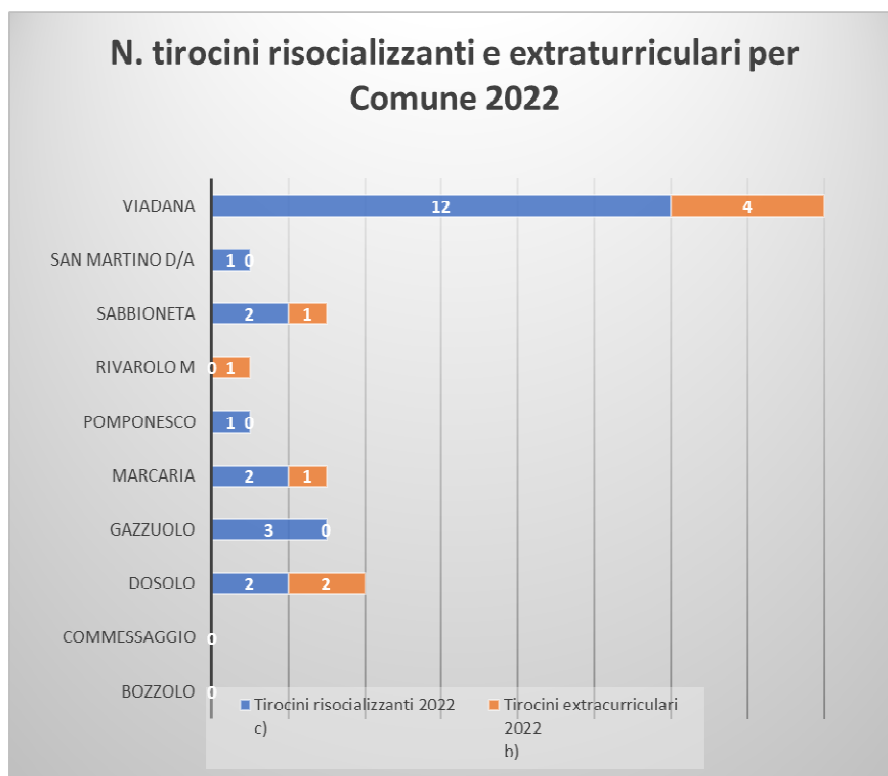
RIESAME DEL SGQ

Mod.R.DIR. v.02 del 07/01/2020

Dal grafico sopra riportato si evince che nel corso degli ultimi anni i tirocini complessivi monitorati dal N.I.L. è rimasto costante nel tempo attestandosi mediamente sulle 61 unità.

	N. Nuovi tirocini avviati	N. tirocini già avviati anni precedenti e ancora in corso	Totale tirocini in carico
2019	28	30	58
2020	26	35	61
2021	40	22	62
2022	32	30	62

Comune	Totale n. tirocini in carico nel 2022 (a+b+c)	n. Tirocini già avviati nel 2021 e ancora in corso nel 2022 a)	n. Tirocini avviati 2022 (b+c)	Tirocini risocializzanti 2022 c)	Tirocini extracurricolari 2022 b)
Bozzolo	0	0	0	0	0
Commessaggio	0	0	0	0	0
Dosolo	6	2	4	2	2
Gazzuolo	5	2	3	3	0
Marcaria	8	5	3	2	1
Pomponesco	1	0	1	1	0
Rivarolo M	6	5	1	0	1
Sabbioneta	5	2	3	2	1
San Martino d/A	4	3	1	1	0
Viadana	27	11	16	12	4
Totale	62	30	32	23	9



I beneficiari dei tirocini attivati nel corso del 2022 sono concentrati nel comune Capoluogo, seguito a distanza da Marcaria.

Né il Servizio Sociale di base del Comune di Commessaggio né quello di Bozzolo hanno individuato utenti potenzialmente interessati all'attivazione di tirocini.

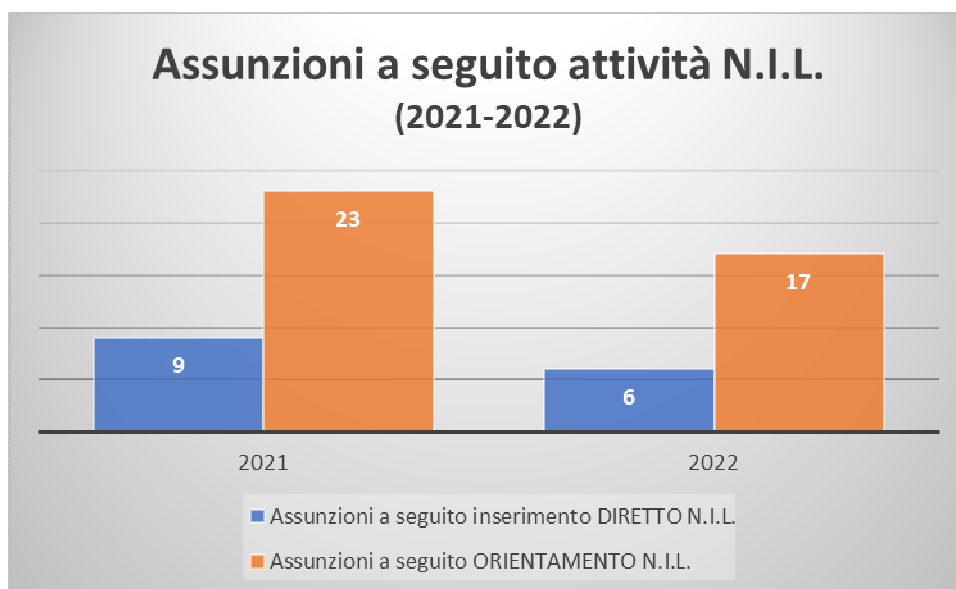
ASSUNZIONI

Comune	2021 INTERVENTO DIRETTO N.I.L.	2021 a seguito AZIONI ORIENTAMENTO N.I.L.	2022 INTERVENTO DIRETTO N.I.L. al 31/12/2022	2022 a seguito AZIONI ORIENTAMENTO N.I.L.
Bozzolo		5	1	2
Commessaggio		1		
Dosolo	1	1		1
Gazzuolo		1		
Marcaria	1	3	1	
Pomponesco		1		
Rivarolo M		1		1
Sabbioneta	1		1	2
San Martino d/A	1	2		
Viadana	5	8	3	11
Totale	9	23	6	17

Nel corso del 2022 si registra una diminuzione delle assunzioni complessive n. 9 unità rispetto all'anno precedente.

Questo calo delle assunzioni è stato anche confermato a livello nazionale nel comunicato ANPAL- Unioncamere di metà ottobre 2022 che ha evidenziato un calo delle assunzioni di più del 10%.

Nonostante la debole ma costante ripresa economica, **l'atteggiamento delle imprese resta tendenzialmente prudente**: le assunzioni avviate sono in prevalenza a termine (tempo determinato, somministrazione, lavoro a chiamata).



In particolare per quanto concerne le assunzioni avvenute a seguito di un progetto personalizzato proposto dal N.I.L. (es. Tirocinio, Dote Disabili, presentazione in azienda accompagnati da Tutor...) gli utenti coinvolti sono stati **n. 6** con un calo di 3 unità rispetto all'anno 2021.

Per **n. 17** situazioni invece l'assunzione è avvenuta dopo un'azione di orientamento effettuato dagli operatori. L'attività di orientamento consiste nell'accompagnamento della persona nella stesura del curriculum, nell'individuazione delle competenze possedute e delle attitudini, e nell'individuare aziende e agenzie presso cui presentare la propria candidatura. In molte di queste situazioni il N.I.L. ha provveduto a segnalare direttamente ad alcune agenzie interinali i curriculum, reso possibile grazie alla rete di collaborazioni che si è costruita sul territorio.

Il **Tirocinio extracurricolare (TIR)** è lo strumento adatto per soggetti già valutati e con capacità lavorative più vicine ad un obiettivo di assunzione. Può durare al

massimo due anni e l'alternativa è la dote lavoro provinciale che permette l'utilizzo di incentivi e agevolazioni per l'azienda che assume.

Il **Tirocinio riabilitativo risocializzante (TRR)** viene utilizzato per:

- una prima verifica delle abilità lavorative
- nelle situazioni di disagio sociale relazionato da una assistente sociale
- nelle situazioni dove la disabilità o il disagio gravi rendono particolarmente complicato l'accesso al mondo del lavoro.

ANALISI DEI T.R.R. ATTIVATI IN AMBITO COMUNALE

Il T.R.R. è il tipo di tirocinio che viene utilizzato in genere quando l'ente ospitante è il Comune poiché il contesto è protetto e la proroga è a giudizio del servizio sociale incaricato. Le finalità di inserimento in ambito comunale si possono riassumere in tre tipologie prevalenti:

1. contribuisce all'esigenza di garantire servizi affiancando il personale (pulizie, accompagnamento su scuolabus ecc.)
2. rispondere a bisogni della persona anche di tipo economico con un contributo a fronte di prestazione lavorativa di utilità sociale
3. rispondere all'esigenza derivante da un progetto di intervento condiviso dal NIL e dal Servizio sociale di base, di effettuare un monitoraggio valutativo in situazioni di recente presa in carico o di inserire persone residenti che non hanno nessuna possibilità di assunzione in aziende profit ma traggono beneficio in termini di qualità della vita se impegnate in attività occupazionali continuative.

SERVIZI INNOVATIVI

NOTE LAVORO: La convenzione stipulata con l'Azienda Speciale Suzzara ha permesso all'Azienda Speciale Consortile Oglio Po, in quanto Ente accreditato ai Servizi al lavoro, di potere gestire le n. 7 Doti che la Provincia di Mantova ha assegnato al territorio Suzzarese. Per questo motivo nel 2022 si registra un incremento delle doti gestite dal N.I.L. che passano da n. 8 del 2021 alle 17 del 2022. Sono quindi stati individuati 17 utenti con i requisiti idonei per intraprendere un percorso di inserimento lavorativo finalizzato l'assunzione. Lo stesso personale del N.I.L. gestisce e coordina il S.I.L. - Servizio Inserimento Lavorativo di Suzzara e collabora con i servizi dei due territori per individuare i beneficiari, provvedere alla ricerca aziendale ed alla stesura del progetto personalizzato di tutti i 17 beneficiari di dote lavoro. Ad oggi tutte le doti si sono concluse con **l'assunzione di 8 persone** (4 a Viadana e 4 a Suzzara)

PROGETTO RETI : che ha visto la presa in carico di 12 persone a cui è stato realizzato un supporto educativo, colloqui di sostegno psicologico , scouting aziendale si è concluso a giugno 2022 e l'Azienda Speciale Consortile Oglio Po si è candidata per l'edizione 2023-2024.

SERVIZIO PROMOZIONE VITA INDIPENDENTE: Le persone inserite attraverso il Progetto Work Club sono state 5, di cui tre ragazzi e due ragazze di età compresa tra i 19 e i 25 anni alla loro prima esperienza lavorativa dopo aver concluso il circuito scolastico con percorsi differenziati. Da rilevare come il lavoro di rete tra i vari servizi e la presenza dell'educatore nel progetto ha favorito una progettualità sinergica mirata al miglioramento delle autonomie nel suo complesso.

d) Non conformità e azioni correttive

Nel 2022 sono state effettuate n. 5 azioni correttive.

e) Risultati del monitoraggio e della misurazione

A riguardo si rimanda a quanto illustrato sopra al punto – **Prestazioni di processo**.

Per quanto riguarda la valutazione della Carta dei Servizi è stata aggiornata e approvata dal C.d.A. con Verbale n.9 dell'08.09.2022, si è inoltre reso necessario allegare al presente documento (All. A) l'organigramma aggiornato.

f) Risultati di Audit

A riguardo si veda quanto già descritto sopra al punto – **Non conformità e azioni correttive**

g) Prestazioni dei fornitori esterni

I fornitori vengono tenuti sotto controllo tramite l'inserimento nell' Elenco fornitori e rivalutati periodicamente.

2. L'adeguatezza delle risorse

A riguardo si veda quanto esposto negli obiettivi di miglioramento (allegato n.1 Analisi di contesto).

Durante il 2022 il personale ha partecipato a corsi di aggiornamento, così come ad incontri di formazione sul campo durante i momenti di coordinamento mensile in équipe multi professionali per la gestione di casi in collaborazione con i servizi della rete territoriale.

A seguito della pandemia numerosi corsi si sono tenuti in modalità online. Si veda per il dettaglio l'Allegato n. 4 al Riesame – Piano formativo 2022.

Resta ferma l'intenzione di continuare a mantenere formato il personale già in essere e il nuovo personale assunto.

3. Efficacia azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità

A riguardo si veda quanto esposto nell' Allegato n.1 – Analisi di Contesto.

4. Le opportunità di miglioramento

A riguardo si veda quanto esposto nell' Allegato n.1 – Analisi di Contesto.

ELEMENTI IN USCITA:

a) Opportunità di miglioramento e Risorse necessarie (v. Allegato n.1 – Analisi di contesto, che riporta nella parte finale gli obiettivi di miglioramento anni 2019/20 e l' Allegato n. 5 "Piano formativo 2022")

b) Ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità.

Le questioni fondamentali, su cui si ritiene di doversi soffermare per segnalare le principali modifiche da apportare al sistema nella prossima annualità, si sintetizzano di seguito:

1. Si intende mantenere e potenziare un incremento delle ore di tutoraggio grazie alla presenza di numerosi progetti attivi che permettono di potenziare l'equipe. Questo permetterà di sviluppare maggiormente le aree fondamentali della ricerca aziendale e del tutoraggio finalizzato all'assunzione.
2. Per mezzo dei progetti sperimentali attivi si prospetta un aumento dell'utenza e la correlata necessità di avere a disposizione Aziende clienti al fine di favorire gli inserimenti. Si auspica poi di poter continuare lavorare con le Aziende affinché continui ed aumenti la loro compartecipazione economica nel riconoscimento delle indennità per i tirocinanti.

FINE DEL DOCUMENTO