

**TRA UNIONE TERRE D'ARGINE  
SETTORE ASSISTENZA SOCIALE –SANITA'  
CASA- IMMIGRAZIONE  
E  
AGENZIA PER IL LAVORO \_\_\_\_\_**

si sottoscrive il presente

**PROTOCOLLO DI COLLABORAZIONE/INTESA**

a titolo non oneroso

**Premesso**

- che l'Unione Terre d'Argine offre da alcuni anni un servizio di Sportello di Assistenza Familiare (in collaborazione con l'Agenzia regionale per il Lavoro che gestisce il Registro Provinciale di Assistenza Familiare Madreperla) rivolto sia alle famiglie che ai lavoratori e finalizzato a facilitare un incontro regolare fra domanda e offerta di servizio;
- che l'Agenzia \_\_\_\_\_ è agenzia per il lavoro autorizzata dal Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali (Aut. Min. n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_);
- che l'Agenzia \_\_\_\_\_ è stata inserita nell'Elenco Agenzie per il lavoro Accreditate dell'Unione Terre d'Argine per la somministrazione di lavoro di assistenza familiare, in quanto si è impegnata a rispettare i requisiti richiesti dall'Unione Terre d'Argine, di seguito elencati:
  - a) individuare un referente con esperienza nella gestione delle risorse umane del rapporto di lavoro dei lavoratori domestici;
  - b) avere una sede operativa nel territorio delle Terre d'Argine o in uno dei comuni limitrofi, entro il raggio di 40 km;
  - c) selezionare i lavoratori in base ai requisiti professionali richiesti per la specifica mansione. Per tale scopo potrà impiegare anche lavoratori inseriti nella Banca dati Madreperla che saranno segnalati alle Agenzie dallo Sportello di assistenza familiare;
  - d) presentare alle famiglie, lavoratori precedentemente e appositamente formati;
  - e) presentare alla famiglia il candidato entro 48 ore dalla richiesta in caso di urgenza comprovata o di dimissioni ospedaliere;

---

|                                    |                         |
|------------------------------------|-------------------------|
| <b>Unione delle Terre D'Argine</b> | <b>Ufficio di Carpi</b> |
|                                    | Via Carducci, 32        |
| Comuni di:                         | tel. 059-649607         |
| <b>Campogalliano</b>               | fax 059-649645          |
| <b>Carpi</b>                       |                         |
| <b>Novi di Modena</b>              |                         |
| <b>Soliera</b>                     |                         |

- f) applicare ai lavoratori il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro Domestico vigente ed eventuali successive modifiche;
- g) effettuare il monitoraggio dell'andamento del rapporto di lavoro dopo 30 e 90 gg. dall'inserimento dell'operatore;
- h) somministrare un questionario di customer satisfaction dopo sei mesi di assunzione e alla cessazione del rapporto di lavoro.

Si intende avviare fra le parti una collaborazione fondata su alcuni cardini progettuali e sulla condivisione di una serie di parametri che intendono garantire una somministrazione di qualità di un settore così delicato.

In Particolare:

## **1. FORMAZIONE**

L'Agenzia per il lavoro si impegna a garantire ai candidati per il lavoro di cura la partecipazione ad appositi eventi formativi organizzati o patrocinati dall'Unione delle Terre d'Argine, al fine di valorizzarne e migliorarne le competenze.

## **2. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SOMMINISTRAZIONE**

L'Agenzia per il lavoro si impegna a garantire:

- 1) Contatto telefonico e/o di persona fra Agenzia e famiglia per appuntamento di primo colloquio informativo e rilevazione del bisogno;
- 2) Visita domiciliare ed evidenziazione dei fabbisogni e programmazione attività necessarie;
- 3) Ricerca dell'assistente familiare adeguata;
- 4) Presentazione del preventivo e sua sottoscrizione;
- 5) Avvio in somministrazione;
- 6) Verifiche dell'inserimento dopo 30 e dopo 60 giorni dall'attivazione del rapporto di lavoro;
- 7) Somministrazione della customer satisfaction da parte dell'Agenzia dopo 6 mesi di attività e alla cessazione del rapporto di lavoro.

## **3. CRITERI PER LA SOMMINISTRAZIONE DI QUALITÀ' DA PARTE DELL'AGENZIA**

---

**Unione delle Terre D'Argine**

**Ufficio di Carpi**

Via Carducci, 32

Comuni di:

tel. 059-649607

**Campogalliano**

fax 059-649645

**Carpi**

**Novi di Modena**

**Soliera**

L'Agenzia per il lavoro si impegna a rispettare i sottodescritti criteri, a garanzia di una somministrazione del lavoro di cura di qualità:

|    | <b>REQUISITO</b>                   | <b>INDICATORE</b>  | <b>PARAMETRO</b>   |
|----|------------------------------------|--|--|
| 1  | <b>Reattività della domanda</b>    | <b>Tempo intercorrente tra la richiesta e la proposta</b>        | <b>48-72 ore al massimo fra richiesta e risposta</b>                                       |
| 2  | <b>Adeguatezza</b>                 | <b>Pluralità delle proposte</b>                                  | <b>Proposte di pari valore a fronte di non gradimento fino a soddisfazione</b>             |
| 3  | <b>Trasparenza amministrativa</b>  | <b>Chiarezza del contratto di somministrazione</b>               | <b>Verifica della sottoscrizione corretta del contratto sottoscritto dalle parti</b>       |
| 4  | <b>Congruenza della domanda</b>    | <b>Verifica dei bisogni effettivi</b>                            | <b>Declinazione degli interventi</b>   |
| 5  | <b>Valore dell'esperienza</b>      | <b>Attestazione dell'esperienza maturata nel settore di cura</b> | <b>Utilizzo di modalità consolidata per la validazione delle competenze possedute</b>      |
| 6  | <b>Disponibilità di competenze</b> | <b>Adeguatezza delle competenze delle assistenti familiari</b>   | <b>Formazione di base o specialistica per specifici bisogni assistenziali</b>              |
| 7  | <b>Garanzia sostituzioni</b>       | <b>Invio del personale in sostituzione o aggiunta</b>            | <b>In caso di insoddisfazione o assenze prolungate dell'assistente familiare designata</b> |
| 8  | <b>Monitoraggio</b>                | <b>Verifica sistematica della soddisfazione dell'utente</b>      | <b>Questionario di custom satisfaction</b>   |
| 9  | <b>Capacità di comunicazione</b>   | <b>Continuità delle comunicazioni con i servizi committenti</b>  | <b>Modulistica per la comunicazione di variazione del Piano Assistenziale Individuale</b>  |
| 10 | <b>Costruzione della rete</b>      | <b>Incontri periodici</b>  | <b>A cadenza programmare incontri periodici con la committenza</b>                         |

L'Unione delle Terre d'Argine, si impegna a controllare il rispetto dei criteri qui sopra descritti, attraverso verifiche periodiche che intende effettuare sia in collaborazione con la famiglia, sia attraverso un monitoraggio con le Agenzie per il Lavoro.

#### **4. DURATA**

La durata del presente Protocollo è fissata in un anno dalla data della sua sottoscrizione e può essere rinnovata automaticamente, su conforme volontà delle Parti, da manifestarsi con comunicazione annuale entro il mese di maggio di ogni anno. La Commissione istituita con atto dirigenziale dell'UdTA, ogni anno verificherà la permanenza dei requisiti.

Le Parti si impegnano ad apportare al presente Protocollo le modifiche o le integrazioni che si riveleranno necessarie a seguito dell'evoluzione normativa.

Resta salva, per entrambe le Parti, la facoltà di disdetta a seguito di sopravvenuta impossibilità dell'adempimento.

#### **5. RISERVATEZZA**

Le Parti, preso atto che l'esecuzione del Protocollo richiede che le medesime si scambino informazioni, notizie (anche orali), dati, documenti di qualunque natura, su qualunque supporto riportati o registrati attinenti o connessi all'esecuzione del Protocollo si impegnano ciascuna a:

- mantenere le informazioni come strettamente riservate e a non divulgarle in alcun modo, in tutto o in parte, a terzi senza il consenso scritto dell'altra Parte, eccezion fatta per i rispettivi dipendenti, collaboratori e consulenti cui le informazioni devono essere comunicate per l'esecuzione del Protocollo;
- informare i collaboratori della natura riservata delle informazioni e ad istruirli affinché trattino le medesime in modo riservato. Ciascuna parte s'impegna, ai sensi dell'art. 1381 c.c., a fare in modo che i collaboratori rispettino i vincoli di riservatezza.

Tutti i dati di cui le Parti vengano in possesso in occasione dell'espletamento del presente Protocollo verranno trattati nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni.

data .....

Per l'Unione delle Terre d'Argine

Per L'Agenzia per il lavoro

Il Dirigente del Settore Servizi Socio Sanitari

Il Direttore

Dr. Ruggero Canulli