

ASSISTENTI FAMILIARI 1° TRIMESTRE 2010

PROGETTO “PROFESSIONISTI/E IN FAMIGLIA”

La presente scheda è stata curata da **Anna Cragnolini** esperta dell’Agenzia regionale del lavoro della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e Coordinatrice territoriale del Progetto “Professionisti/e in famiglia”

INDICE

1. PREMESSA	5
2. LO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO "PROFESSIONISTI/E IN FAMIGLIA"	6
2.1 La promozione e lo sviluppo della rete attorno agli sportelli "Assistenti familiari"	6
2.2 L'avvio dei contributi per incentivare l'emersione e la qualificazione del lavoro di assistenza familiare previsti dal Progetto "Professionisti/e in famiglia" e la predisposizione delle linee guida etiche	7
2.2.1. <i>La tipologia di incentivi per le Famiglie virtuose</i>	8
3. LE ATTIVITÀ REALIZZATE NEL QUARTO TRIMESTRE 2009 E PRIMO TRIMESTRE 2010: IL QUADRO REGIONALE A CONFRONTO	9
4. APPROFONDIMENTO SUI CONTRATTI E SULLE SOSTITUZIONI	11
4.1 Il profilo socioanagrafico delle assistenti familiari contrattualizzate: genere, età e provenienza	13
4.2 Focus sulle sostituzioni e sulla adesione al Servizio Infopoint	15
5. IL QUADRO PROVINCIALE	16
5.1 La provincia di Udine	16
5.2 La provincia di Pordenone	18
5.3 La provincia di Trieste	19
5.4 La provincia di Gorizia	21
6. CONCLUSIONI	23

1 PREMESSA

Il 6 Marzo 2010 si è concluso il primo anno di attività del Progetto "Professionisti/e in Famiglia", che ha come obiettivo principale quello di promuovere ed incentivare il processo di **emersione** e regolarizzazione dei rapporti di lavoro connessi all'assistenza domiciliare e contestualmente quello di potenziare il ruolo ed il servizio offerto dagli **sportelli Assistenti Familiari** nella fase di incontro domanda/offerta, di favorire un miglioramento complessivo della qualità dei **servizi di cura** e di garantire il potenziamento della **rete** attorno agli sportelli, sensibilizzando tutti i soggetti istituzionali che possono favorire la divulgazione e l'erogazione del servizio. In generale quindi gli ambiti di azione coniugano aspetti legati al concetto di **qualità del lavoro** con temi attinenti alla **qualità della vita**. Se da un lato infatti il Progetto promuove la diffusione di una cultura del lavoro *regolare* dall'altro cerca di rispondere alla domanda sempre più crescente di *servizi alla persona prestati a domicilio*: il "Welfare fatto in casa"¹ sembra interessare soprattutto le situazioni più impegnative, quelle che richiedono la convivenza, o un alto numero di ore lavorate.

Allo stesso tempo, se da un lato si registra la preferenza a non ricorrere ove possibile a servizi pubblici esterni, dall'altro, a fronte di una maggiore necessità e volontà di partecipazione al mercato del lavoro, si evidenzia la frequente necessità di inserimento in casa di una assistente familiare, che si rende disponibile nel mercato di questi servizi, spesso proveniente da altri Paesi, a cui lasciare la gestione degli aspetti più privati della vita quotidiana. Il **ruolo** fondamentale **degli sportelli** coincide quindi nell'individuazione precisa e scrupolosa, sempre con il supporto fondamentale dei familiari, della persona che meglio di altre può rispondere ai fabbisogni dell'assistito, sia esso anziano o giovane. Questo processo di selezione è assai infrequente in tutte le realtà di lavoro sommerso, dove con estrema difficoltà è possibile individuare la persona che meglio di altre risponde alle richieste specifiche di assistenza familiare e dove assai di rado è possibile concordare una retribuzione consona alle attività svolte, in quanto i costi non sono calmierabili, senza contare, ma non meno importante, l'impossibilità di garantire una copertura assicurativa al lavoratore rendendo sia la famiglia che l'assistente familiare in condizione di estrema fragilità in caso di infortuni in casa. Questo comporta da un lato la necessità di tutelare le persone che si candidano come *caregivers* garantendo il rispetto delle norme previste dal CCNL del settore domestico e dall'altro quello di sostenere gli anziani e le persone in difficoltà al fine di migliorare la qualità delle loro condizioni di vita e delle cure ricevute. A fronte di esperienze di scivolamento verso situazioni irregolari di attività, l'utenza intercettata dagli sportelli manifesta infatti forte disagio e necessità di essere seguita adeguatamente nella richiesta ed offerta di personale. Contestualmente molto alta è anche la richiesta di una qualificazione mirata al ruolo di assistente familiare, riconoscendone il valore di professione a tutti gli effetti equiparata alle altre attività lavorative. Per questi motivi il 15 Marzo 2010 è stata avviata anche la campagna di promozione ed erogazione degli **incentivi** che il progetto "Professionisti/e in famiglia", attraverso un finanziamento stanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Pari Opportunità, eroga alle famiglie 'virtuose' che contribuiscono a fare emergere e qualificare la propria "badante". Cumulabili tra loro, gli incentivi possono raggiungere un tetto massimo di 1.250 euro. Fanno parte della modulistica per la richiesta degli incentivi anche le **linee guida "etiche"** che rappresentano una sorta di vademecum pensato per sensibilizzare Famiglia ed Assistente familiare sull'importanza della correttezza nei rapporti e del reciproco rispetto e i cui contenuti si ispirano al rispetto della dignità della persona e del lavoro.

Tutte queste attività di sviluppo ed implementazione nonché i risultati conseguiti nel I trimestre 2010 vengono presentati mantenendo la struttura che ha caratterizzato i precedenti monitoraggi, richiamando sinteticamente lo **stato di avanzamento** del Progetto e presentando sia i dati riguardanti il **volume delle attività erogate dagli 11 sportelli** a livello regionale sia gli approfondimenti provinciali.

¹ Tratto dal Rapporto di Ricerca "Il welfare "fatto in casa" – a cura dell'Istituto di Ricerche Educative e Formative – Acli

2 LO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO "PROFESSIONISTI/E IN FAMIGLIA"

Il primo trimestre 2010 è stato dedicato in particolar modo a promuovere due principali linee di intervento.

Da un lato il Progetto si è posto l'obiettivo di continuare a **potenziare e rafforzare la rete di attori** che interagiscono con gli sportelli 'Assistenti familiari', consentendo al Servizio di crescere qualitativamente attraverso la formazione delle operatrici e la costruzione di rapporti con tutti i potenziali soggetti d'interesse che possono contribuire ad incrementare la divulgazione ed informazione sul territorio a nuovi potenziali utenti del Servizio, sia dal lato della domanda che dell'offerta, con l'effetto di ridurre quanto possibile lo scivolamento verso mercati irregolari di attività.

Dall'altro le attività sono state indirizzate a dare avvio all'azione specifica dedicata all'erogazione degli **incentivi** previsti per l'emersione, per la semplificazione e gestione burocratica dei contratti stipulati dalle famiglie, nonché degli incentivi per la qualificazione delle assistenti familiari, **ed** alla contestuale predisposizione delle **linee guida etiche** condivise famiglia/assistente familiare i cui contenuti intendono ispirarsi al rispetto della dignità della persona e del lavoro.

Nei paragrafi che seguono saranno illustrate le principali azioni svolte in queste due direzioni.

2.1 La promozione e lo sviluppo della rete attorno agli Sportelli 'Assistenti Familiari'

Anche i primi mesi dell'anno sono stati dedicati a sensibilizzare tutti i potenziali Soggetti di Interesse che ruotano direttamente o indirettamente attorno al Servizio. Le attività sono state indirizzate al miglioramento di tutti i processi che possano determinare il rafforzamento del concetto di "relazione di cura" e abbattere i limiti legati al frequente isolamento delle persone più deboli. Questo è possibile contribuendo a divulgare la cornice regolativa del lavoro privato di cura e promuovendo una rete dei servizi sempre più ampia e completa in ogni suo passaggio che va:

- 1 dalla prima fase di **riconoscimento del bisogno**,
- 2 a quella successiva della **ricerca dell'assistente familiare** e della **gestione del rapporto**,
- 3 alla contestuale necessità di assistenza, anche amministrativa, per gli aspetti più legati alla **gestione del contratto ed agli adempimenti fiscali**.

La logica sottesa è quella dello scambio di conoscenze tra diversi attori sociali a vario titolo coinvolti nella rete e dello sviluppo di un sapere volto a sostenere la domanda e l'offerta di assistenza per rendere ottimale l'incontro tra le famiglie e chi offre assistenza, e rendere la gestione della relazione di cura, così instaurata, adeguata al bisogno e facilitata da un supporto continuativo nel tempo ed a 360 gradi.

Interlocutori fondamentali della prima fase di questo processo (riconoscimento del bisogno) sono per esempio tutte le Istituzioni 'legate al concetto di cura'. In particolare è stato possibile promuovere la divulgazione del Progetto e del Servizio presso tutte le **Aziende Sanitarie**, gli **Ambiti Socio Assistenziali**, **Associazioni** ed **Enti Locali** attivando anche la possibilità di fissare incontri specifici sul territorio per descrivere il Servizio e mettere in sinergia le attività degli Sportelli con i bisogni locali, coinvolgendo tutti quegli operatori che lavorano a stretto contatto con le Famiglie e con le persone che hanno la necessità di assistenza. In sintesi alcune dei principali interlocutori coinvolti.

In data 4 Febbraio 2010 si è potuto inoltre organizzare un incontro con il Comidis (servizio per il collocamento professionale mirato dei soggetti svantaggiati), in Provincia di Pordenone, per strutturare la collaborazione con gli sportelli per ciò che riguarda progetti sperimentali ed interventi per l'attivazione della figura dell'**Istitutore**, prevista nel ccnl domestico, anche per attività di accompagnamento ai campi estivi. Si tratta di personale che viene scelto per una particolare e fondamentale funzione: quella dedicata all'assistenza, spesse volte in situazioni di disabilità, associata però ad un ruolo molto vicino a quello dell'educatore che in casa provvede quindi, oltre alle normali mansioni di sostegno e cura per l'assistito anche alla sua istruzione e cultura e/o all'insegnamento destinato all'acquisizione di una sempre maggiore autonomia nella gestione della propria vita quotidiana. Un ruolo che associa l'impegno a promuovere la salute dell'assistito a quello fondamentale di fornire educazione, in comune

accordo con la famiglia, anche per l'appuntamento per i periodi di accompagnamento ai centri estivi e vacanze, consentendo ai genitori di vivere con minor apprensione il distacco e la lontananza. Una prima sperimentazione è stata avviata lo scorso autunno a Trieste e diverse iniziative sul tema si stanno organizzando per divulgare le potenzialità di questa figura ancora poco conosciuta.

In data 8 Febbraio 2010 è stato invece programmato un incontro con il Cericot di Udine, Centro di Ricerche e Studi di Cure Oncologiche Territoriali, interessato a conoscere nel dettaglio gli sportelli Assistenti Familiari ed a condividere eventuali ipotesi di collaborazione per una ancora migliore divulgazione delle attività di entrambi i servizi per tutte le famiglie interessate, con particolare riferimento ai casi di **assistenza a malati terminali**.

In data 9 Febbraio 2010 sono state condivise le modalità di intervento del Servizio 'Assistenti familiari' ad un incontro organizzato da "Oltre quella sedia", associazione impegnata nella ricerca della valorizzazione delle abilità e delle capacità nonché di percorsi di autonomia anche per le persone diversamente abili, presso la sede Anffas di Trieste (Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale): è emerso il contributo professionale fondamentale della figura **dell'istitutore** nella sperimentazione in atto nella provincia, anche grazie al contributo degli operatori dello sportello di competenza.

In data 17 Febbraio 2010 è stato fissato, nell'ambito delle riunioni cadenzate mensilmente con tutte le operatrici, un secondo incontro per illustrare il tema relativo alla storia e gestione delle **patologie** più frequenti nell'**anziano**, sempre gestito dal personale esperto dell'Azienda Sanitaria n. 5 (Bassa Friulana), resosi disponibile a riprendere l'argomento discusso a dicembre dal punto di vista infermieristico per conoscere ora il tema **dal punto di vista medico**. Approfondire la conoscenza dell'evoluzione e decorso del malato/persona da assistere consente alle operatrici di gestire al meglio il colloquio iniziale con la famiglia, che spesso vive un grande disagio nel discutere le situazioni specifiche dei propri familiari.

In data 17 Marzo 2010 è stato invece organizzato un convegno di sensibilizzazione all'applicazione del **Fap** (Fondo per l'autonomia possibile) ed al diritto alla vita indipendente, organizzato a Trieste dalla Associazione IDEA onlus, in collaborazione con l'Associazione Tetraplegici del Friuli Venezia Giulia ed il Comitato Unitario Provinciale Handicappati, dedicato ad amministratori, operatori del sociale e **disabili**, dove è stato richiesto un intervento mirato a conoscere nel dettaglio gli sportelli Assistenti Familiari ed a condividere le pratiche per una migliore divulgazione delle attività dei diversi servizi collegati (es. Inps, Ambiti socio assistenziali, Patronati) per tutte le famiglie interessate.

In data 29 Marzo 2010 è stato possibile partecipare ad un incontro, presso il **Comune di Casarsa**, per rendere operativo il contributo alla diffusione delle attività degli sportelli Assistenti Familiari e della cultura del lavoro regolare nell'ambito di progetti che prevedono azioni positive volti all'incremento di opportunità di formazione qualificazione e riqualificazione professionale delle donne, in particolare nel settore dei servizi alla persona. In particolare la richiesta è legata all'emersione del lavoro di cura occasionalmente prestato a **persone malate o ricoverate in strutture sanitarie**.

Tutte le attività e gli incontri sono in questo senso promossi per creare una cultura condivisa in merito alle buone pratiche per la gestione della 'relazione di cura' e perché sia univoco negli intenti l'impegno a promuovere e fare evolvere il concetto di assistenza familiare che può riguardare sia nuove figure (es. **l'istitutore** previsto nel livello D del CCNL domestico) sia nuove modalità (es. servizio **Infopoint** erogato dallo sportello per sostituzioni o casi di necessità per brevi periodi), sia target diversi (assistenza ad **anziani, disabili, malati terminali**).

2.2 L'avvio dei contributi per incentivare l'emersione e la qualificazione del lavoro di assistenza familiare previsti dal Progetto "Professionisti/e in famiglia" e la predisposizione delle linee guida etiche

A seguito dell'incontro, a Novembre scorso, con il GTC², in data 22 Febbraio 2010 è stato organizzato un secondo incontro di condivisione e contributo con il GTCA: in particolare si è discussa la bozza finale

² Il progetto "Professionisti/e in famiglia" prevede la gestione delle attività con un'organizzazione che riconosce oltre l'Agenzia Regionale del Lavoro, ente capofila, responsabile della gestione operativa dei progetti, anche un Gruppo Tecnico di Coordinamento (GTC, composto

del **regolamento recante disposizioni sulle modalità di erogazione degli incentivi** previsti per l'emersione, per la semplificazione e gestione burocratica dei contratti stipulati dalle famiglie, nonché degli incentivi per la qualificazione delle assistenti familiari.

Il Progetto prevede inoltre la redazione di **linee guida etiche** (scaricabili nella forma definitiva e disponibili in otto lingue diverse sul sito dell'Agenzia regionale del lavoro alla pagina <http://www.regione.fvg.it/rafv/utility/dettaglio.act?dir=/rafv/cms/RAFVG/GEN/AGENZIALAVORO/FOGLIA103/>) condivise famiglia/assistente familiare i cui contenuti si ispirano al rispetto della dignità della persona e del lavoro: durante l'incontro si sono potute raccogliere in questo senso le indicazioni utili ad implementare e migliorare il modello già presentato e condiviso in sede di GTC. Si tratta di un breve testo che parte dal presupposto che il lavoro domestico si configura come una prestazione professionale particolare, poiché non solo rappresenta un vero e proprio rapporto di lavoro con diritti e doveri per entrambe le parti, ma si caratterizza per la stretta relazione che viene a instaurarsi tra la “badante” e la persona assistito; una relazione che non è sempre e immediatamente facile, e può richiedere alcune attenzioni affinché possa funzionare nel tempo. Tra gli elementi che vengono messi in evidenza dalla linee guida etiche vi sono alcuni suggerimenti riguardanti la delicata fase di accoglienza, alcune indicazioni che ricordano come il contratto di lavoro debba essere accompagnato dalla correttezza e dal rispetto delle regole da entrambe le parti. Tra i “principi” vi sono anche alcuni consigli connessi alla gestione della casa e dell'assistito e, se al datore di lavoro si vuole ricordare l'importanza di rispettare l'assistente familiare come persona e come professionista, alla “badante” si sottolinea l'importanza di curare se stessi come persone e come professionisti. Le linee guida “etiche” fanno parte anche della modulistica per la richiesta degli incentivi.

Si sono quindi concordate con le diverse Province, responsabili dell'Istruttoria, le attività di assistenza da parte dello sportello, in particolare per la parte relativa alla informazione e sensibilizzazione sul tema degli incentivi, le modalità di avvio dell'erogazione e tutte le attività di supporto alla compilazione fornite con il contributo dei partner della Governance.

2.2.1 La tipologia di incentivi per le Famiglie virtuose

Con il duplice obiettivo di favorire l'emersione del lavoro di cura e di valorizzarne i contenuti professionali, il Ministero delle Pari opportunità, attraverso il progetto “Professionisti/e in famiglia” ha stanziato complessivamente 980mila euro per l'erogazione di incentivi una tantum da destinare a quelle famiglie che decidono di contrattualizzare regolarmente l'assistente familiare, sostenendole inoltre nel caso in cui si rivolgano a soggetti esterni per essere supportati nella gestione delle busta paga della “badante” e nel caso in cui necessitino di una figura che sostituisca l'assistente familiare che frequenta un percorso formativo.

Tre sono le tipologie di incentivo previste presentando apposita domanda alle Province (partner del progetto “Professionisti/e in famiglia”) presso cui è instaurato il rapporto di lavoro. Nello specifico:

1) **incentivo pro-emersione alle famiglie “virtuose”**: si tratta di un contributo pari a **1.000 euro** e possono beneficiarne le persone residenti in regione che assumono, anche avvalendosi degli Sportelli Assistenti familiari, a partire dal 15 marzo 2010, un assistente familiare con un contratto di lavoro a tempo indeterminato che prevede un orario settimanale di almeno 25 ore e un livello almeno C/S, che rappresenta anche la casistica più frequente riscontrata nei monitoraggi regionali, e che si configura nel fabbisogno di *care* per persone non autosufficienti. Inoltre, trattandosi di un incentivo all'emersione, il datore di lavoro non deve avere mai sottoscritto, a partire dal primo gennaio 2007, alcun contratto di lavoro con un assistente familiare.

2) **Snellimento delle procedure, assistenza e snellimento della gestione burocratico-amministrativa**: il contributo ha un valore di **50 euro**. Come per il precedente incentivo, possono

dall'Agenzia e da un referente per ogni Provincia) ed un Gruppo Tecnico di Coordinamento Allargato (GTCA, di cui fanno parte, assieme all'Agenzia ed ai referenti provinciali, anche i sindacati Cgil Fvg, Cisl Fvg, UIL e UGL, oltre l'associazione delle ACLI FVG e le Caritas di Udine, Pordenone, Gorizia e Trieste).

beneficiarne le persone residenti in regione che assumono, a partire dal 15 marzo 2010, un assistente familiare con un contratto di lavoro a tempo indeterminato che prevede un orario settimanale per un minimo di 25 ore e il livello di contrattualizzazione almeno C/S rispettando anche i requisiti di non aver mai sottoscritto, a partire dal primo gennaio 2007, contratti di lavoro con un assistente familiare e di avere affidato ad un Caaf o un Patronato la gestione burocratico-amministrativa della busta paga dell'assistente familiare.

3) **Erogazione incentivi a sostegno della sostituzione per frequenza corsi degli assistenti familiari:** l'importo in questo caso è di **200 euro**. Destinatari possono essere coloro che sostituiscono l'assistente familiare (contrattualizzata, come per gli altri incentivi, a tempo indeterminato con livello C/S e con un orario settimanale di almeno 25 ore) iscritto a un corso di formazione della durata di almeno 20 ore e realizzato da uno degli enti formativi accreditati dalla Regione. Il percorso deve riguardare un ambito formativo coerente con l'attività lavorativa svolta dalla "badante" ed essere erogato a partire dal 15 marzo 2010. La sostituzione deve avvenire con analogo figura professionale che può essere contrattualizzata anche attraverso l'utilizzo dei voucher di lavoro accessorio. Gli sportelli Assistenti familiari, attraverso il servizio Infopoint sono a disposizione per la ricerca e selezione della figura di sostituzione.

Cumulabili tra loro, gli incentivi possono raggiungere quindi un tetto massimo di 1.250 euro.

Per richiedere il contributo è necessario compilare un'**apposita domanda**, scaricabile anche dal sito dell'Agenzia regionale del lavoro, (<http://www.regione.fvg.it/rafv/utility/dettaglio.act?dir=/rafv/cms/RAFVG/GEN/AGENZIALAVORO/FOGLIA103/>) e reperibile presso gli Sportelli "Assistenti familiari", i Centri per l'impiego, le Province e i partner del Progetto, cioè le OO.SS. CGIL, CISL, UIL e UGL, l' ACLI e le Caritas e, limitatamente ai partner, anche presso i punti che erogano servizi alle famiglie e agli assistenti familiari. Le domande dovranno quindi essere consegnate a mano o inviate per raccomandata alla Provincia di competenza, che istruirà la pratica secondo l'ordine cronologico di presentazione e fino a esaurimento delle risorse disponibili.

Tra i documenti da allegare alla domanda, vi sono appunto le **Linee guida etiche**, che vanno condivise dall'assistente familiare e dal datore di lavoro e che rappresentano una sorta di vademecum pensato per sensibilizzare entrambe le parti sull'importanza della correttezza nei rapporti e del reciproco rispetto.

3 LE ATTIVITÀ REALIZZATE NEL QUARTO TRIMESTRE 2009 E NEL PRIMO TRIMESTRE 2010: IL QUADRO REGIONALE A CONFRONTO

Il Progetto Professionisti in famiglia prevede sia una parte di gestione qualitativa di un insieme di azioni per la promozione del lavoro dedicato alla cura, così come precedentemente descritte, sia il monitoraggio dei servizi erogati, argomento più specifico del presente capitolo. Il dato numerico regionale, (Tab. 1) oltre al consueto confronto con i trimestri precedenti, si completa, a partire da questo rapporto, anche con il confronto delle attività svolte dagli sportelli nel quadro del nuovo servizio aggiuntivo erogato, e oramai messo a regime, che attiene alle sostituzioni/necessità di personale per brevi periodi (**Servizio Infopoint**), attivabili anche grazie all'utilizzo del voucher di lavoro accessorio.³ Durante il primo trimestre compreso tra gennaio e marzo del 2010 (Tab. 1) gli 11 sportelli "Assistenti Familiari" presenti in Regione hanno registrato **complessivamente 5.898 servizi erogati**, rispetto ai 7.314 del trimestre precedente di fine anno (pari a un decremento del 19,4% in termini percentuali e di 1.416 unità in valore assoluto). Tale differenza rispetto ai dati autunnali è determinata tuttavia solo dal calo delle attività connesse alla richiesta di informazioni generali e specifiche sia dal lato della domanda che dall'offerta, mantenendo invece relativamente costante o in aumento l'andamento delle contrattualizzazioni e delle nuove iscrizioni.

³ Di cui si è dato conto nel precedente rapporto di monitoraggio <http://www.regione.fvg.it/rafv/istruzione/dettaglio.act?dir=/rafv/cms/RAFVG/AT2/ARG5/FOGLIA29>

La **richiesta di informazioni** proveniente dall'offerta (assistenti familiari), rilevata nel primo trimestre 2010, registra infatti 2.379 interventi, con un calo evidente (26,6% in meno pari a 863 unità) rispetto al trimestre di fine anno che ne contava 3.242 in valore assoluto.

Osservando invece il numero di **schede di candidatura** delle **assistenti familiari**, nel IV trimestre 2009 avevano dato la propria disponibilità all'inserimento nel database 897 persone. Nel trimestre successivo l'offerta subisce un impercettibile decremento dello 0,3% pari a sole 3 schede in meno in numero assoluto: complessivamente, infatti, sono state 894 le richieste di lavoro pervenute agli sportelli per l'attività di assistenza familiare tra gennaio e marzo 2010. Il dato conferma una stabilizzazione del numero dell'offerta nei diversi trimestri, comunque caratterizzati dai rientri nel proprio paese d'origine di molte assistenti familiari per il periodo delle feste tra dicembre e gennaio 2010.

Anche le **richieste di informazioni da parte delle famiglie** nel primo trimestre hanno subito una contrazione scendendo complessivamente a 1.620, a confronto con le 2.209 del trimestre precedente (pari a -26,7 in valore percentuale). Questo dato è però in contrasto con la richiesta di assistenza e la relativa iscrizione di nuove **schede** compilate dalla **domanda (famiglie)**, che nel primo trimestre del 2010 è stata pari a 454 in valore assoluto, 32 unità in più rispetto al trimestre precedente (pari ad un incremento del 7,6%) rispetto al trimestre ottobre-dicembre 2009, che segnala quindi la costante necessità di personale da dedicare alla cura dei propri familiari.

Dal confronto quindi tra i due trimestri emerge che gli sportelli rimangono punto di riferimento riconosciuto dall'utenza per la fondamentale fase di matching, che prevede colloqui approfonditi sia con le famiglie per l'analisi dei fabbisogni sia con le assistenti familiari per la rilevazione delle competenze e delle esperienze professionali maturate sul campo.

Gli sportelli inoltre stanno garantendo anche tutta la fase di prima accoglienza all'utenza a seguito dell'attivazione della campagna per l'erogazione dei diversi incentivi alle 'famiglie virtuose', discussa nei paragrafi precedenti, assistendo ed indirizzando l'utenza agli uffici provinciali preposti all'istruttoria delle pratiche di richiesta, in sinergia con tutti gli uffici Caaf e Patronati della rete di Progetto.

Analizzando infine il numero di **contratti stipulati** nel periodo di riferimento, il numero passa dai 527 del quarto trimestre 2009 ai 533 del nuovo trimestre 2010 con un aumento pari a 6 nuovi posti di lavoro (corrispondente a 1,1 in valore percentuale). Il dato conferma e consolida l'andamento a livello regionale di tutti gli sportelli, in grado di registrare una media di 500 contratti a trimestre per un totale di 2.096 nuovi posti di lavoro nel corso del 2009.

A questi dati si aggiunge il **nuovo servizio** avviato nella seconda parte dello scorso anno (**Infopoint**) e che risponde alla necessità delle famiglie o di sostituire la propria "badante" (in caso di ferie, malattia, formazione etc), oppure di fruire per brevi periodi di personale assunto temporaneamente ed in grado di fornire l'assistenza specifica richiesta. Questa modalità prevede anche la possibilità di utilizzare i voucher di lavoro accessorio.

Un nuovo indice di analisi, che si aggiunge al totale dei servizi erogati dopo il periodo di sperimentazione, è quindi il numero totale di **sostituzioni o brevi periodi di attività** effettuate dagli sportelli, che per questo trimestre è pari a 18, una unità in più rispetto al trimestre precedente (+5,9%). Il paragrafo 4.2 si focalizzerà nel dettaglio sulle caratteristiche di questo ulteriore servizio.

Tabella 1: quadro d'insieme dei servizi erogati dagli sportelli (val. ass. e var.%)

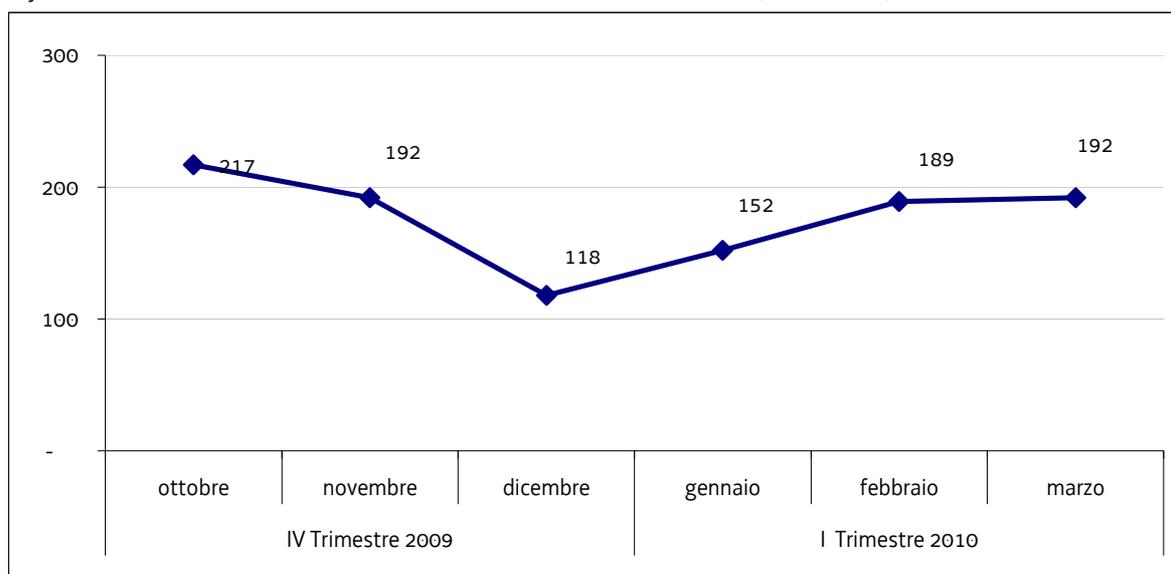
	IV Trim.	I Trim.	Var.	
	2009	2010	IV Trim. 2009/ I Trim. 2010	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.
Richieste di informazioni - Assistenti Familiari	3.242	2.379	863	-26,6
Schede Assistenti familiari	897	894	3	-0,3
Richieste di informazioni - Famiglie	2.209	1.620	589	-26,7
Schede Famiglia	422	454	32	7,6
Contratti stipulati	527	533	6	1,1
Sostituzioni/brevi periodi di attività (Infopoint)	17	18	1	5,9
Totale servizi erogati dagli Sportelli	7.314	5.898	1.416	-19,4

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionist/e in Famiglia"

Soffermandosi sui contratti, a livello mensile, l'andamento ha seguito il trend evidenziato nel Graf.1: l'ultimo trimestre 2009 ha registrato 527 contratti di lavoro nel periodo ottobre-dicembre 2009, che diventano 533 in valore assoluto nella prima parte dell'anno a dimostrazione così del rinnovato interesse dell'utenza in termini di necessità del servizio e di riconoscimento dello sportello come punto di riferimento durante tutto il processo di ricerca, contrattualizzazione e gestione del rapporto di lavoro con la propria assistente familiare.

Nello specifico dell'analisi si registrano 217 nuove assunzioni ad ottobre, 192 a novembre e 118 a dicembre 2009. L'ultimo mese dell'anno è sempre caratterizzato da un flessione nelle attività, che è ripresa a gennaio 2010 con 152 nuovi contratti che diventano 189 a febbraio per riattestarsi alle medie mensili con 192 nuove sottoscrizioni a marzo 2010.

Grafico 1: andamento delle contrattualizzazioni IV trimestre 2009 - I trimestre 2010 (valori assoluti)



Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

4 APPROFONDIMENTO SUI CONTRATTI E SULLE SOSTITUZIONI

IL CCNL che norma le attività di assistenza prevede diversi livelli⁴, a ciascuno dei quali corrispondono sia specifiche attività che parametri retributivi di riferimento.

Considerando l'andamento del primo trimestre 2010 si rileva che le scelte dell'utenza (Tab.2) tendono a confermare il livello C/S (assistenza a non autosufficienti, ma senza formazione specifica) come il più ricercato dalle famiglie, con una preferenza per il 67,0% dei casi pari a 357 contratti, con una lieve diminuzione rispetto al trimestre precedente che si attestava al 72,9% sul totale dei contratti con 384 scelte in valore assoluto. Il primo livello (A) è stato scelto invece da 26 utenti (4,9%) nel periodo gennaio-marzo e da 12 famiglie (2,3%) nel periodo ottobre-dicembre 2009, con una consistente variazione in positivo (+116,7% pari a 14 unità) che può segnalare la volontà delle famiglie di rivolgersi allo sportello anche per la ricerca di semplici collaboratori nella gestione della casa, facendosi così consigliare sulla giusta retribuzione in base alle diverse competenze. Il livello B è stato scelto da 64 utenti (pari a 12,1% sul totale) nel IV trimestre 2009 e da 73 famiglie (13,7%) nel primo trimestre 2010. Il livello B/S si

4 Si ricorda come il C.C.N.L. per il lavoro domestico inquadra i lavoratori in quattro livelli, a seconda delle mansioni che svolgono. Il livello A riguarda i collaboratori con meno di 12 mesi di esperienza che non fanno assistenza alla persona; l'A/super è per gli addetti alla compagnia di persone autosufficienti o per le baby sitter; il livello B riguarda il collaboratore domestico con più di un anno di esperienza, il B/super riguarda chi assiste persone autosufficienti. Nel livello C si inquadra il collaboratore che ha conoscenze specifiche e lavora autonomamente; mentre il livello C/super si applica a coloro che assistono i non autosufficienti ma non hanno una formazione specifica. Nel livello D si inquadra chi è in possesso di una qualifica professionale. E all'interno di questa fascia che si distingue una figura di rilievo e possibile nuovo interesse quale quella dell'Istitutore, che svolge mansioni di istruzione e/o educazione dei componenti il nucleo familiare, utilizzabile dalle famiglie con figli disabili in casa o con necessità di accompagnamento degli stessi presso i centri vacanza. Il contratto prevede inoltre tariffe dedicate per l'assistenza notturna nonché tutte le indicazioni relative agli orari di lavoro.

attesta in valore assoluto a 61 contratti stipulati nel periodo di fine anno (11,6%), in lieve aumento nel trimestre gennaio-marzo che registra 73 unità pari a 13,7 in valore percentuale. I Livelli C e D vengono utilizzati con percentuali inferiori all'unità, mentre non si hanno nel nuovo anno contratti di livello A/S e D/S.

La preferenza netta per il livello C/S conferma la scelta delle famiglie di rivolgersi agli sportelli in particolar modo per saturare la necessità di assistenza a persone non autosufficienti anche in assenza di una formazione specifica della "badante"; tuttavia sembra importante evidenziare che l'utenza ricerca comunque anche altre figure, come ad esempio quella **dell'Istitutore**, ancora poco frequente ma molto apprezzata dalle famiglie che hanno potuto conoscerla, come discusso nel paragrafo 2.1.

Tabella 2: inquadramento contrattuale (val.ass.,incidenza e variazioni %)

Livello	IV Trim. 2009		I Trim. 2010		Var. IV Trim. 2009/I Trim. 2010	
	v.a.	v.%	v.a.	v.%	v.a.	v.%
A	12	2,3	26	4,9	14	116,7
A/S	4	0,8	-	0,0	4	-100,0
B	64	12,1	73	13,7	9	14,1
B/S	61	11,6	73	13,7	12	19,7
C	2	0,4	3	0,6	1	50,0
C/S	384	72,9	357	67,0	27	-7,0
D	-	0,0	1	0,2	1	0,0
D/S	-	0,0	-	0,0	-	-
np	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Totale	527	100,0	533	100,0	6	1,1

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

Le scelte in merito all'**orario settimanale** (Tab. 3), nel periodo gennaio-marzo 2010, ricadono nella fascia fino alle 24 ore per 93 famiglie (pari al 17,4%) con una flessione del 23,1% rispetto al trimestre precedente che registrava 121 contraenti (pari al 23%). La fascia oraria dalle 25 ore alle 39 ore viene preferita da 191 famiglie (pari al 36,2%) nel periodo di fine anno e da 203 (pari al 38,1% sul totale) nel primo trimestre del 2010, segnando una variazione in positivo del 6,3% pari a 12 unità. Le famiglie che optano per una assistenza superiore alle 40 ore sono 237 (44,5%) nel primo trimestre mentre si attestavano a 215 in valore assoluto (pari al 40,8%) nell'ultima parte dell'anno, con un aumento del 10,2% pari a 22 unità in valore assoluto. Anche per questi due trimestri quindi i contratti stipulati con maggiore frequenza (77,0% nel IV trimestre 2009 e 82,6% nel I trimestre 2010) occupano l'assistente familiare con un orario che supera le 25 ore settimanali, in linea con i requisiti per accedere agli incentivi per la contrattualizzazione.

Tabella 3: contratti per fasce orarie settimanali (val.ass., var. ass. e %, incidenza %)

	IV Trim. 2009		I Trim. 2010		Var. IV Trim. 2009/I Trim. 2010	
	v.a.	Incidenza %	v.a.	Incidenza %	v.a.	v.%
fino a 24 ore	121	23,0	93	17,4	28	-23,1
da 25 a 39 ore	191	36,2	203	38,1	12	6,3
oltre 40 ore	215	40,8	237	44,5	22	10,2
n.p.	-	0,0	-	0,0	-	-
Totale	527	100,0	533	100,0	6	1,1

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

Il CCNL per il lavoro domestico prevede sia le fasce orarie sia la possibilità per la famiglia di ospitare in **convivenza** l'assistente familiare. In particolare (Tab.4), nel confronto tra il quarto trimestre 2009 ed il primo del 2010 si rileva ancora la scelta e/o necessità di domiciliazione dell'assistente familiare, pari a quasi due contratti su tre, mantenendo le percentuali medie dello scorso anno. Il dato evidenzia come la domanda di *care* si orienti in maniera costante alla ricerca di un'assistente familiare disponibile alla

convivenza. Per le famiglie infatti risulta preferibile tenere in casa la persona non autosufficiente da accudire, piuttosto che prevederne il ricovero in una struttura assistenziale. In particolare sono 339 le famiglie che dall'inizio dell'anno hanno preferito la modalità in convivenza, pari al 63,6 in valore percentuale con un aumento dello 6,6% rispetto alle 318 scelte del trimestre precedente (60,3%), 21 unità in più in valore assoluto.

Tabella 4: contratti che prevedono o meno la convivenza (valori assoluti, e incidenza percentuale)

	IV Trim .2009		I Trim .2010		Var. IV Trim.2009 -I Trim 2010	
	v.a.	Incid. %	v.a.	Incid. %	v.a.	v. %
Convivenza	318	60,3	339	63,6	21	6,6
Non convivenza	209	39,7	194	36,4	15	-7,2
n.p.	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Totale	527	100,0	533	100,0	6	1,1

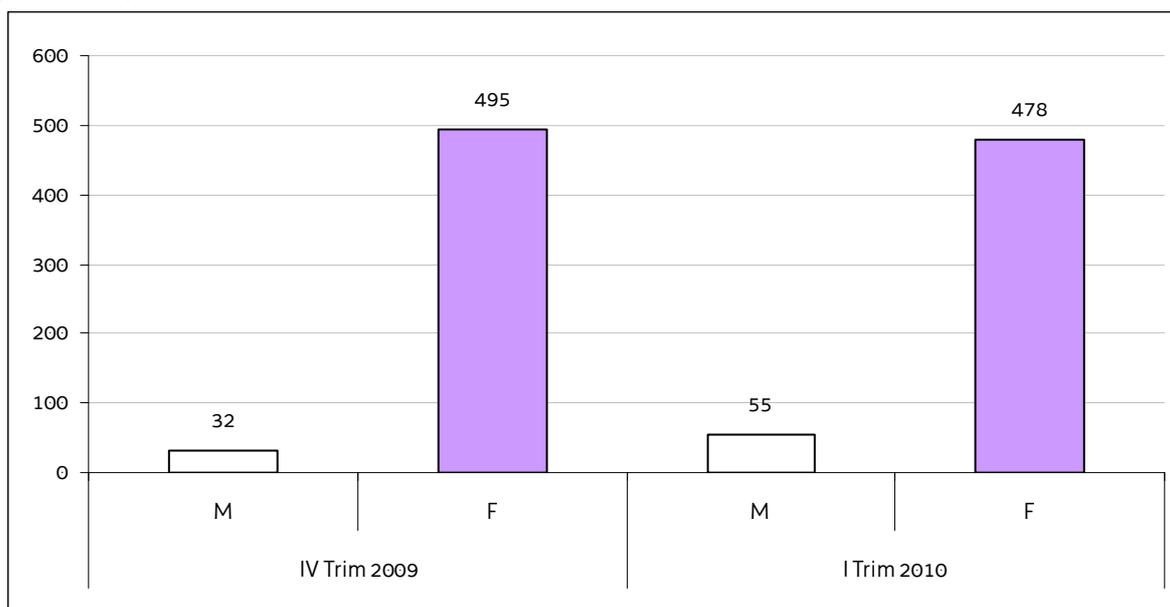
Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

4.1 Il profilo socio-anagrafico delle assistenti familiari contrattualizzate: genere età e provenienza

Per quanto riguarda le caratteristiche anagrafiche, anche per il primo trimestre 2010 i contratti, in relazione alla dimensione di **genere** (Grafico 2 e Tab.5), rimangono marcatamente di **connotazione femminile** per questa professione: ripartendo infatti il numero di assistenti familiari tra uomini e donne sono 478 le prime e 55 i secondi.

Nello specifico su 527 persone contrattualizzate nel IV trimestre, 32 erano maschi (pari al 6,1%). Nel trimestre successivo il numero di uomini assunti passa a 55 unità, pari al 10,3%, in aumento rispetto alle percentuali precedenti. Nel quarto trimestre la composizione vedeva invece 495 donne (pari al 93,9%) impegnate nell'attività di assistenti familiari contro le 478 del trimestre successivo, pari all'89,7 in valore percentuale. La presenza in crescita di figure maschili che si candidano alla posizione potrebbe essere conseguenza di difficoltà all'inserimento in altri contesti, soprattutto di giovani (Tab.5) che probabilmente valutano anche questa opportunità occupazionale per un primo contatto con il mercato del lavoro.

Grafico 2: composizione per genere delle assistenti familiari contrattualizzate. Confronto IV Trimestre 2009/I Trimestre 2010 (valori assoluti)



Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

Per quanto riguarda le **fasce di età** (Tab.5) per il primo trimestre 2010 la classe compresa tra i 18 e i 30 anni riporta un totale di 72 assistenti/e familiari (13,5% sul totale di 533 assistenti familiari contrattualizzati), pari a 25 uomini (con il 34,7%) e 47 donne (il restante 65,3%), con una distribuzione diversa rispetto al trimestre precedente che contava 8 uomini (12,7%) e 55 donne (87,3%) nella medesima fascia d'età. L'intervallo dai 31 ai 45 anni, tra gennaio e marzo 2010 presenta un totale di 213 unità (40,0% sul totale) che risultano suddivise in 25 uomini (11,7%) e 188 donne (82,3%), composizione simile al trimestre precedente che registrava 20 uomini (10%) e 181 donne (90%). Nel nuovo anno sono infine 248 (pari al 46,5% sul totale) le/gli assistenti con **oltre 45 anni d'età**, con una percentuale solo pari a 5 unità per il genere maschile (2,0%), permanendo al 98,0% le assistenti familiari donne (pari a 243 sul totale), con una composizione che vede il genere femminile con una lieve differenza rispetto agli ultimi dati del 2009 che registravano 259 (98,5%) nuove assistenti familiari donne e 4 maschi (1,5%). La struttura per classi di età analizzata in base al genere evidenzia che questa ultima fascia d'offerta, che da sola si approssima anche nel primo trimestre 2010 alla metà delle contrattualizzazioni effettuate, e può anche essere rappresentativa di una selezione operata dal mercato del lavoro, riesce a rappresentare una interessante opportunità occupazionale per quei lavoratori che notoriamente incontrano maggiori difficoltà di inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro.

Tabella 5: genere ed età degli/delle assistenti familiari contrattualizzate (valori assoluti, variazioni per genere, incidenze percentuali)

Età	IV Trim. 2009				I Trim. 2010			
	M	F	Tot	Incid. %	M	F	Tot	Incid.%
18-30	8	55	63	12,0	25	47	72	13,5
31-45	20	181	201	38,1	25	188	213	40,0
Oltre 45	4	259	263	49,9	5	243	248	46,5
Totale	32	495	527	100,0	55	478	533	100,0
Composizione per genere	v.%	v.%			v.%	v.%		
Totale	6,1	93,9	100,0		10,3	89,7	100,0	

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

Un ulteriore elemento di analisi considerato è la **nazionalità** delle contrattualizzazioni.

Da questo trimestre sarà possibile, osservando la tabella 6, distinguere con migliore accuratezza le provenienze e nazionalità delle persone contrattualizzate.

Dall'inizio dell'anno la presenza di personale italiano contrattualizzato è pari a 56 unità (10,5%) rispetto alle 65 (12,3%) della fine del 2009: il segmento si stabilizza quindi ad una fascia percentuale ancora non particolarmente significativa spesso in conseguenza alla preferenza espressa per disponibilità a contratti che non prevedano la convivenza e/o fasce orarie elevate (non compatibili con la presenza di una propria famiglia da accudire), che sono invece i più richiesti dalla domanda. L'interesse in questi ultimi mesi è peraltro cresciuto in particolar modo per quelle lavoratrici che, fuoriuscite dal mercato del lavoro a causa delle crisi aziendali si propongono per attività più vicine alla compagnia all'assistito e/o alla collaborazione alla gestione della casa ad ore, anche richiedendo eventualmente la possibilità di frequentare dei percorsi di formazione utili a migliorare le competenze per l'assistenza a persone preferibilmente autosufficienti che necessitano quindi una presenza in casa minore: questa tipologia lavorativa renderebbe infatti compatibile la gestione dei propri familiari. Le sostituzioni perciò, ampiamente trattate nel prossimo paragrafo, sembrano raccogliere per questo motivo adesioni da parte di personale italiano candidato.

Anche per il periodo tra gennaio e marzo 2010 permangono in sostanziale maggioranza le **nazionalità dell'Est Europa**, con 400 presenze (75,0%) in leggero calo rispetto alle 406 (pari al 77,0%) dello scorso trimestre. In crescita invece, nel confronto tra la fine dell'anno 2009 ed i primi mesi del 2010, le presenze di personale proveniente dai paesi dell'Africa che contava 29 sottoscrizioni (5,5%) nel 2009 e 55 adesioni (10,3%) nel nuovo anno.

Le provenienze dai Paesi americani sono invece stabili nel confronto tra i due trimestri: complessivamente 10 unità (con una incidenza del 1,9%) tra gennaio e marzo 2010, mentre erano 11 totali nel precedente trimestre (2,1%). L'ultimo trimestre registra infine una leggera flessione della presenza di nazionalità provenienti dall'Asia: 11 in numero assoluto (pari al 2,1%) nel primo trimestre dell'anno rispetto alle 16 unità del trimestre precedente (3,0 in valore percentuale). Le donne provenienti da alcuni paesi, quali l'Asia, hanno quindi maggiori difficoltà ad inserirsi nel mercato del lavoro per motivi forse legati anche a ragioni culturali.

Tabella 6: nazionalità degli/delle assistenti familiari contrattualizzate (valori assoluti, incidenze %)

Nazionalità	IV Trim. 2009		I Trim 2010	
	v.a.	v.%	v.a.	v.%
Italia	65	12,3	56	10,5
Est Europa	406	77,0	400	75,0
Africa	29	5,5	55	10,3
Americhe	11	2,1	10	1,9
Asia	16	3,0	11	2,1
Altro	-	0,0	1	0,2
np		0,0		0,0
Totale	527	100,0	533	100,0

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

4.2 Focus sulle sostituzioni e sulla adesione al Servizio Infopoint

Il progetto "Professionisti/e in famiglia" ha messo oramai a regime il nuovo servizio offerto dagli sportelli: **l'Infopoint**⁵. Si tratta della possibilità, per chi già si iscrive come candidato/a assistente familiare, di essere inserito anche in un **database** specifico di persone interessate a svolgere questa tipologia di attività per brevi periodi. La disponibilità fornita consente alle operatrici di svolgere un ulteriore lavoro di selezione e matching fornendo alle famiglie un supporto in casi di particolare criticità: sia la **sostituzione** della propria assistente familiare nei periodi di ferie, malattia, o per la frequenza di un percorso formativo che **l'esigenza temporanea** di assistenza ad esempio a seguito di un ricovero o in situazioni momentanee di difficoltà, dove si presenta **l'emergenza** di individuare nel più breve tempo possibile la figura adatta alla assistenza richiesta. La lista di persone che danno autonomamente la disponibilità a questa tipologia di attività rende immediata l'individuazione della persona in grado di rispondere alle richieste momentanee della famiglia.

L'andamento delle sostituzioni viene qui analizzato cercando di dare uno spaccato delle realtà di adesione provinciale, anche per comprenderne una eventuale differenza nell'approccio alla gestione. In particolare nel primo trimestre 2010 si sono potute attivare 18 nuove collaborazioni, in linea rispetto alle 17 del trimestre precedente e di cui 14 sul totale effettuate con voucher di lavoro accessorio, una modalità che è stata apprezzata dagli utenti dello sportello per la flessibilità che lo strumento consente. Le altre 4 sostituzioni sono state contrattualizzate con rapporti subordinati a tempo determinato, perché la natura della prestazione (per durata, contenuti e modalità) non poteva essere ricondotta alla fattispecie del lavoro accessorio.

Per ciò che riguarda la nazionalità sia nell'ultimo trimestre 2009 che nel primo 2010 sono state 6 le persone di cittadinanza italiana avviate per casi di sostituzione o gestione di emergenze momentanee. Si segnala come a Gorizia e Pordenone, più delle altre province, le famiglie abbiano gradito il servizio Infopoint.

⁵ Di cui si è dato conto nel precedente rapporto di monitoraggio <http://www.regione.fvg.it/rafvfg/istruzione/dettaglio.act?dir=/rafvfg/cms/RAFVG/AT2/ARG5/FOGLIA29>

Considerevole infine il numero totale che al 31 marzo risulta disponibile e candidato a questa modalità lavorativa temporanea: sono state 429 (Tab.7) le persone che nelle diverse province hanno dato l'adesione a valutare anche attività di tipo occasionale, rispetto alle 199 del trimestre precedente.

Tabella 7: tipologia delle sostituzioni (valori assoluti)

	IV Trim. 2009 v.a.	Di cui con utilizzo Voucher v.a.	Cittadinanza italiana v.a.	Disponibilità al servizio Infopoint IV Trim. 2009	I Trim. 2010 v.a.	Di cui con utilizzo Voucher v.a.	Cittadinanza italiana v.a.	Disponibilità al servizio Infopoint I Trim 2010
Udine	3	2	1	49	2	1	0	154
Pordenone	10	7	4	104	7	5	2	163
Trieste	0	0	0	30	1	1	0	94
Gorizia	4	2	1	16	8	7	4	18
Totali	17	11	6	199	18	14	6	429

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

5 IL QUADRO PROVINCIALE

Rispetto al dato regionale, la disaggregazione a livello provinciale e di territorio consente di rilevare le differenze sia per quanto riguarda la variazione intervenuta nell'erogazione dei servizi, sia per quanto riguarda l'andamento delle contrattualizzazioni.

5.1 La provincia di Udine

L'inizio del 2010 è stato caratterizzato dalla riorganizzazione di alcuni sportelli che nell'ultima parte dell'anno scorso avevano potuto funzionare solo ad orario ridimensionato per la necessaria procedura di sostituzione di tre delle operatrici. Il supporto degli altri sportelli territoriali ha comunque garantito assistenza alle famiglie, anche di tipo telefonico, per consentire che ogni richiesta potesse essere evasa nei tempi più brevi. Dopo il necessario periodo di affiancamento e formazione sul campo, le nuove risorse identificate hanno potuto, dal mese di marzo, garantire la rimessa a regime delle attività e del servizio. Questo cambio di operatori ha evidentemente determinato un rallentamento di tutte le attività come emerge dai dati.

Considerando infatti tutto il periodo da gennaio a marzo 2010 (Tab.8) nella provincia di Udine sono stati **erogati complessivamente 1.197 servizi** all'utenza, rispetto al precedente trimestre dove i servizi sono stati 3.220 in valore assoluto: il netto decremento generale registrato su tutti gli indici coincide con la necessaria riorganizzazione descritta, che ha rallentato le attività.

Analizzando le singole attività, per quanto riguarda la **richiesta di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel quarto trimestre 2009 si è data risposta a 1.370 richieste, rispetto al nuovo trimestre 2010 che ha potuto rispondere con un totale pari a 345 in valore assoluto. Il numero di **schede di candidatura** inserite con il nuovo anno è pari a 233 rispetto alle 397 dell'ultima parte dell'anno.

Considerando il **lato della domanda**, nel quarto trimestre 2009, le **richieste di informazioni** da parte delle famiglie erano 1.111 a fronte delle 382 in valore assoluto per il primo trimestre 2010.

Il generale minor 'flusso informativo' allo sportello è stato anche dovuto alla necessità di garantire il più possibile alle famiglie di poter contrattualizzate i casi urgenti, cercando di mantenere costante il rapporto iscrizioni domanda/nuove assunzioni. Infatti, le **schede famiglia** inserite nel database, necessarie per procedere con la ricerca del profilo più adatto alle esigenze dell'assistito, se nel periodo ottobre-dicembre 2009 erano 144, con il nuovo anno registrano un numero pari a 106 con un calo che si è potuto dimensionare al 26,4% pari a 38 schede in meno.

Allo stesso modo, dal lato della **contrattualizzazione** nell'ultimo trimestre 2009 si erano potuti sottoscrivere 195 contratti che con il nuovo anno si attestano a 129, con un calo calmierato del 33,8%, pari a 66 unità, in linea con le richieste della famiglie e anche frutto del recupero di alcune situazioni pregresse. La possibilità di contenere la flessione degli ultimi due valori analizzati, schede famiglie e contratti, ha consentito di mantenere sempre un contatto con l'utenza e di garantire i servizi minimi fondamentali. In merito al servizio Infopoint si è potuto attivare anche due nuove **sostituzioni**, rispetto alle 3 dello scorso trimestre.

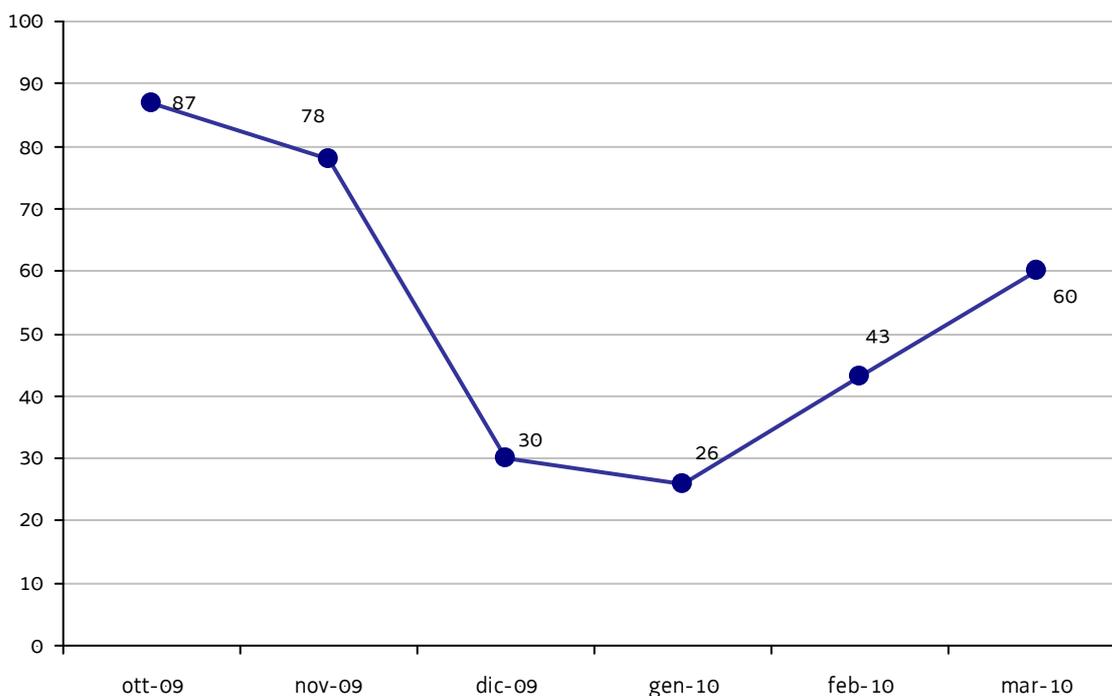
Tabella 8: quadro d'insieme dei servizi erogati dagli sportelli di Udine (valori espressi in migliaia di unità, variazioni assolute e percentuali)

Attività complessive sportelli	IV Trim.	I Trim.	Var.	
	2009	2010	IV Trim.09/ I Trim.2010	%
	v.a.	v.a.	v.a.	%
Richieste di informazioni – Assistenti Familiari	1.370	345	1025	-74,8
Schede Assistenti familiari	397	233	164	-41,3
Richieste di informazioni - Famiglie	1.111	382	729	-65,6
Schede Famiglia	144	106	38	-26,4
Contratti stipulati	195	129	66	-33,8
Sostituzioni/brevi periodi di attività (Infopoint)	3	2	1	-33,3
Totale servizi erogati dagli Sportelli	3.220	1.197	2.023	-62,8

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

Considerando lo specifico **andamento mensile** delle contrattualizzazioni registrate in provincia di Udine (Grafico 3), i mesi autunnali del 2009 registravano per ottobre 87 contratti, novembre 78 nuove adesioni e per il mese di dicembre 30 sottoscrizioni. Si osserva invece un trend generale di recupero da gennaio 2010 che evidenzia, per il primo mese 26 contratti, che passano a 43 nel mese di febbraio per raggiungere quota 60 a marzo, confermando la capacità degli sportelli di promuovere l'emersione.

Grafico 3: andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Udine ottobre 2009 - marzo 2010 (valori assoluti)



Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionist/e in Famiglia"

La messa a regime di tutti gli sportelli a marzo e la contestuale prossimità delle vacanze pasquali, quest'anno particolarmente ravvicinate rispetto alle natalizie, ha sicuramente inciso sulle nuove sottoscrizioni rimandando ad aprile le decisioni definitive rispetto alle assunzioni per cercare sempre, ove possibile, di dedicare le festività ad assistere personalmente i propri familiari in casa – secondo anche le indicazioni fornite dalle operatrici⁶, - difficilmente possibile durante il normale orario lavorativo.

5.2 La provincia di Pordenone

Anche per questo trimestre gli sportelli Assistenti familiari di Pordenone, Maniago e San Vito al Tagliamento hanno potuto registrare una generale aumento di tutti gli indicatori dei servizi erogati, in linea con le attività dello scorso anno che registravano una particolare e marcata affluenza degli utenti al Servizio. Nello specifico del periodo autunnale, infatti, i mesi compresi tra ottobre e dicembre hanno potuto registrare (Tab.9) 2.827 **servizi totali erogati all'utenza**, che diventano 3.400 con i primi mesi dell'anno, registrando 573 unità in più, pari al 20,3% in valore percentuale rispetto al trimestre precedente.

Il segno positivo riguarda anche la **richiesta di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) che mentre nel terzo trimestre dava risposta a 1.386 richieste, con il primo trimestre dell'anno ha registrato ancora un aumento del 20,9% con 289 informazioni in più.

Per quanto riguarda le **schede di candidatura** inserite dalle operatrici le 314 rilevate tra ottobre e dicembre diventano 384 in valore assoluto a inizio anno, con un incremento pari a 70 unità (22,3 in valore percentuale).

La **domanda di assistenza** rilevata dagli sportelli registra un ulteriore incremento a 905 contatti informativi da parte delle famiglie, pari a 175 unità in più (24,0%), rispetto al trimestre precedente, che ne registrava 730 in valore assoluto. Anche le **schede famiglia** inserite passano da 187 di fine dicembre 2009 alle 194 di fine marzo 2010 (pari a 7 richieste in più con una variazione percentuale in lieve aumento del 3,7%) confermando in questo modo il consolidamento del numero di attività realizzabili dagli sportelli. L'incontro tra domanda e offerta gestito dalle operatrici ha potuto registrare **235 nuove assistenti** familiari nel primo trimestre di quest'anno, rispetto alle 200 nuove contrattualizzazioni di ottobre-dicembre 2009 (variazione in positivo di 35 unità pari al 17,5%), in assoluto ancora una volta il numero più alto registrato in tutti i trimestri. Le **sostituzioni** infine risultano pari a 7 nel nuovo trimestre, unico dato in calo rispetto alle 10 dello scorso autunno con una flessione pari a 3 unità.

Tabella 9: quadro d'insieme dei servizi erogati dagli sportelli di Pordenone (valori espressi in migliaia di unità, variazioni assolute e percentuali)

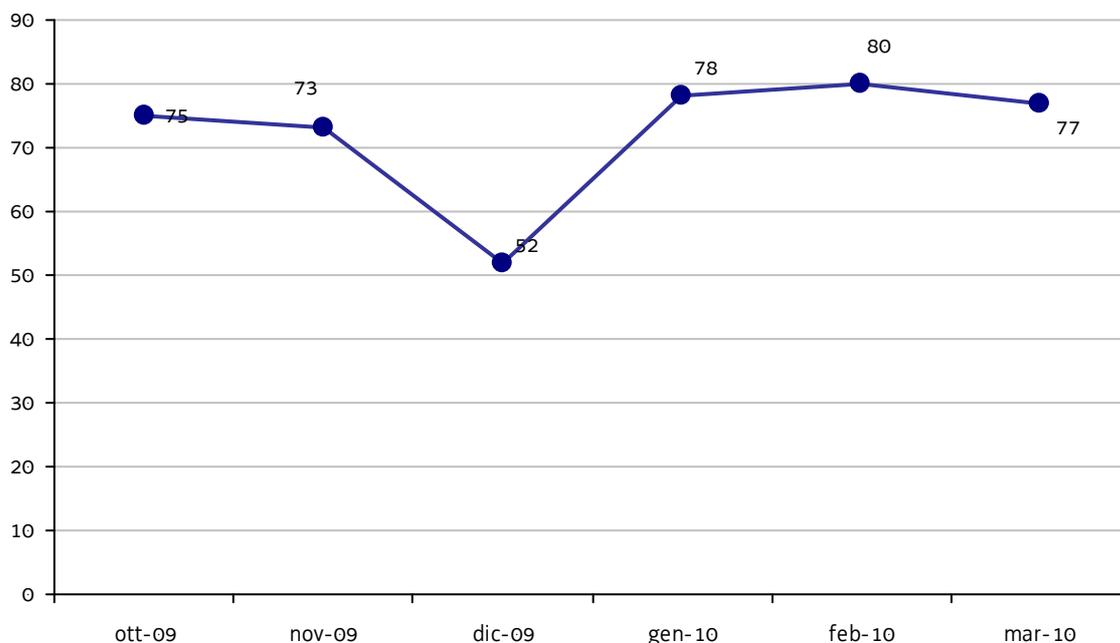
Attività complessive sportelli	IVTrim.	I Trim.	Var.	
	2009	2010	IV Trim. 2009/ I Trim.2010	%
	v.a.	v.a.	v.a.	%
Richieste di informazioni – Assistenti Familiari	1.386	1.675	289	20,9
Schede Assistenti familiari	314	384	70	22,3
Richieste di informazioni - Famiglie	730	905	175	24,0
Schede Famiglia	187	194	7	3,7
Contratti stipulati	200	235	35	17,5
Sostituzioni/brevi periodi di attività (Infopoint)	10	7	3	-30,0
Totale servizi erogati dagli Sportelli	2.827	3.400	573	20,3

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

⁶ Tania Brotto, Elena dal Prà, Isabella Danelazzo, Elda Selleri, Lara Petris,

Osservando l'**andamento mensile** delle contrattualizzazioni nel corso degli ultimi sei mesi (Grafico 4), si rilevano 435 sottoscrizioni, rispettivamente pari 75 contratti a ottobre, 73 a novembre, un lieve e fisiologico decremento a dicembre 2009 con 52 contratti che riprende decisamente a gennaio 2010 con 78 nuove sottoscrizioni per arrivare al massimo di 80 a febbraio e riattestarsi a marzo a 77 nuovi posti di lavoro.

Grafico 4: andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Pordenone ottobre 2009 - marzo 2010 (valori assoluti)



Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

L'intensa attività di inizio anno, secondo le indicazioni fornite dalle operatrici,⁷ trova spiegazione sia nella rinnovata e sempre più stretta collaborazione con i servizi sociali per il supporto alle famiglie ed alle assistenti familiari, come emerso anche dai contatti attivati con il Comidis di Pordenone ed il Comune di Casarsa, sia nella capacità dello sportello di gestire particolari situazioni di emergenza o difficoltà. Si registra infatti la frequente adesione agli sportelli anche di utenza che ha avuto passate esperienze di precarietà che hanno generato disagio e una generale manifestazione di malessere sia da parte delle famiglie sia da parte delle assistenti familiari, spesso legati a motivi di carenza di tutele e di autogestione improvvisata da ambo le parti con la conseguente necessità di una consulenza esperta da un lato e punti di ascolto e supporto per i casi più complessi dall'altro.

5.3 La provincia di Trieste

Anche la provincia di Trieste registra un generale andamento positivo nei primi mesi di quest'anno. Nel primo trimestre 2010 allo sportello di Trieste è stato possibile infatti erogare **complessivamente** 610 servizi, 92 in più (pari al 17,8 in valore percentuale) rispetto al trimestre precedente che ne registrava 518 in numero assoluto.

Nel dettaglio dei servizi erogati il numero totale di **richieste di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) mentre nel periodo ottobre-dicembre 2009 è stato pari a 161 unità, il nuovo trimestre ne registra totali 127, unico indice in calo di 34 unità (-21,1%).

⁷ Elisabetta Basso, Carla Cenarle, Alessia Comissio, Maria Rita Eramo

Le **schede di candidatura** inserite passano invece da 104 in valore assoluto nell'ultimo trimestre 2009 a 147 tra gennaio e marzo 2010, con un aumento pari al 41,3% corrispondente a 43 nuove iscrizioni. Osservando quindi il lato della **domanda** di assistenza, se tra ottobre e dicembre si erano rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** 153 persone, nel nuovo trimestre il numero passa a 174 in valore assoluto (21 in più, con un aumento del 13,7%). Sono state compilate 55 **schede famiglia**, in netto aumento rispetto al trimestre precedente che registrava 23 iscrizioni, con una variazione in positivo pari a 32 unità (139,1 in valore percentuale). In deciso aumento anche le **contrattualizzazioni** che passano da 77 a 106, un aumento pari a 29 contratti (+ 37,7%). Si attiva anche la modalità relativa al servizio di Infopoint: si registra una **sostituzione** a fronte di nessuna erogazione del trimestre precedente.

Tabella 10: quadro d'insieme dei servizi erogati dallo sportello di Trieste (valori espressi in migliaia di unità, variazioni assolute e percentuali)

Attività complessive sportelli	IV Trim.	I Trim.	Var.	
	2009	2010	IVTrim. 2009/ I Trim. 2010	%
	v.a.	v.a.	v.a.	%
Richieste di informazioni – Assistenti Familiari	161	127	34	-21,1
Schede Assistenti familiari	104	147	43	41,3
Richieste di informazioni - Famiglie	153	174	21	13,7
Schede Famiglia	23	55	32	139,1
Contratti stipulati	77	106	29	37,7
Sostituzioni/brevi periodi di attività (Infopoint)	0	1	1	-
Totale servizi erogati dagli Sportelli	518	610	92	17,8

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

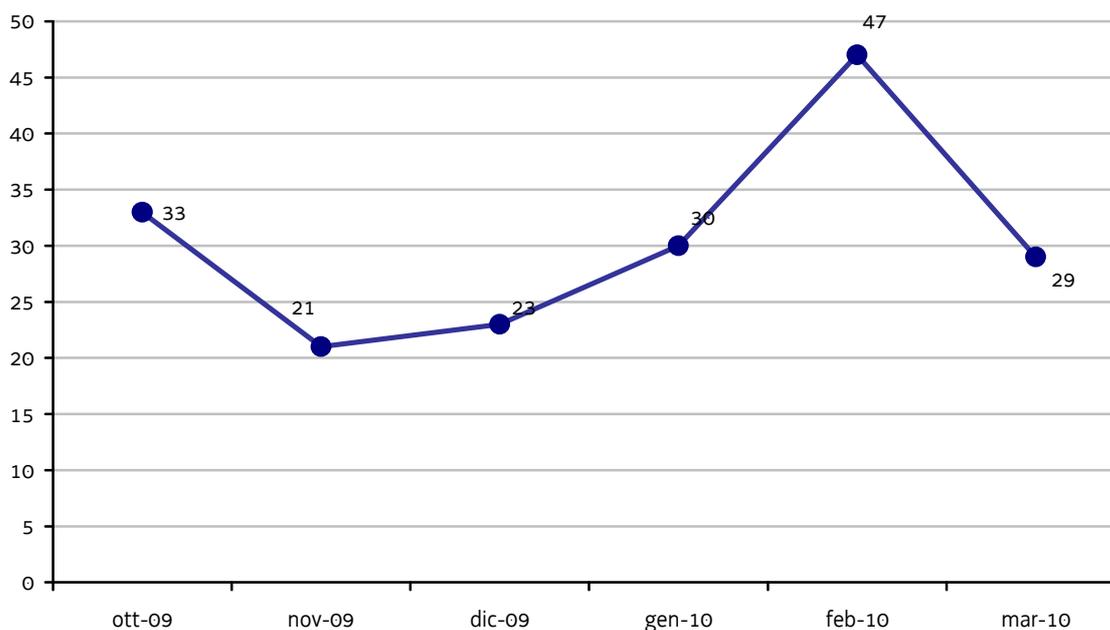
Considerando l'**andamento mensile** delle contrattualizzazioni (Grafico 5), dopo un ultimo trimestre di fine anno caratterizzato da un andamento in flessione con ottobre a 33 contratti, un nuovo decremento a novembre con 21 e dicembre con 23 nuove sottoscrizioni, l'andamento di segno positivo caratterizza il nuovo anno che registra 30 sottoscrizioni a gennaio, un picco a febbraio con 47 unità e una stabilizzazione a 29 nuovi posti di lavoro a marzo 2010. I dati si spiegano – anche in base all'esperienza delle operatrici⁸ – da un lato con la rinnovata attività di erogazione del Fap (Fondo per l'autonomia possibile) che prevede un aiuto economico alle famiglie con accertate difficoltà, dall'altro al ritorno dal periodo di festività dal paese d'origine delle lavoratrici straniere, evidente dai dati relativi alle iscrizioni, in marcato aumento.

Il generale andamento positivo delle attività consente inoltre di sottolineare e confermare il ruolo dello sportello anche come luogo di gestione delle più diverse attività: dalla consulenza e informazione sulle modalità di accesso agli aiuti per le famiglie, alla gestione di contrattualizzazioni derivanti da pratiche di 'primi ingressi', alla assistenza per la sottoscrizione della lettera di assunzione (non obbligatoria ma caldamente consigliata) a seguito delle procedure di regolarizzazione previste dalla sanatoria (legge 102/2009) fino alle più approfondite ricerche relative alle figura dell'Istitutore, come discusso nel capitolo 4.

La sperimentazione avviata lo scorso anno ha avuto infatti come conseguenza una particolare sensibilizzazione verso questa attività lavorativa ancora poco conosciuta e diffusa, consentendo anche di poter essere condivisa con le strutture direttamente interessate al possibile utilizzo come per il caso dell'incontro organizzato dall'Associazione "Oltre quella a sedia" di Trieste con il contributo dell'Anfaas o dall'associazione I.D.E.A. Onlus già descritto nel paragrafo 2.1.

⁸ Ilaria Liparesi, Veronica Piatti, Arianna Sbuclz

Grafico 5: andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Trieste ottobre 2009 - marzo 2010 (valori assoluti)



Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

5.4 La provincia di Gorizia

Gli sportelli di Gorizia e Monfalcone chiudono il primo trimestre 2010 consolidando i dati provinciali. Se infatti le attività in generale hanno consentito di erogare **complessivamente 749 servizi** nel quarto trimestre 2009 (Tab. 11), con un lieve decremento nella prima parte di quest'anno, che ne registra 691 in valore assoluto pari a 58 unità in meno (-7,7%), in sostanza anche qui la sola riduzione in generale dei servizi relativi alla richiesta di informazioni generali e specifiche sul servizio, mantiene non solo inalterati ma in deciso aumento gli altri indici.

In particolare, dal **lato dell'offerta**, se da un lato le richieste di **informazioni** da parte delle assistenti familiari sono state nel quarto trimestre 325 in valore assoluto, tra gennaio e marzo 2010 si registrano 232 erogazioni, pari ad un decremento di 93 unità e del 28,6 in valore percentuale. Dal lato delle **schede di candidatura** che sono state compilate, si registra invece un totale di 82 unità negli ultimi mesi dell'anno che diventano invece 130, segnando un notevole incremento pari a 48 unità in valore assoluto (+58,5%) nel nuovo trimestre 2010.

Anche considerando il **lato della domanda** di assistenza, si nota che le **informazioni** erogate alle famiglie sono state 215 in totale nel periodo ottobre-dicembre, rispetto alle 159 di gennaio-marzo, ovvero 56 in meno (-26,0%) di quelle gestite nel trimestre precedente. Sono state invece inserite nella banca dati relativa alla domanda di assistenza (**scheda famiglia**) 68 nuove iscrizioni nell'ultimo periodo dello scorso anno che diventano 99 con i primi mesi del 2010 in netto aumento pari a 31 unità in più rispetto al trimestre precedente (45,6 in valore percentuale).

L'attività di matching tra domanda e offerta ha portato il numero di **contrattualizzazioni** da 55 unità del IV trimestre 2009 a 63 del I trimestre 2010 rappresentando un incremento di 8 unità pari al 14,5% in valore percentuale.

In rilevante aumento anche l'attività relativa alle **sostituzioni** che registra 8 nuove attività nel nuovo anno, il doppio rispetto alle 4 del periodo autunnale. I dati segnalano quindi un generale andamento positivo delle attività fondamentali dello sportello ed un interesse delle famiglie per la modalità di attivazione attraverso l'Infopoint e l'uso dei voucher di lavoro accessorio.

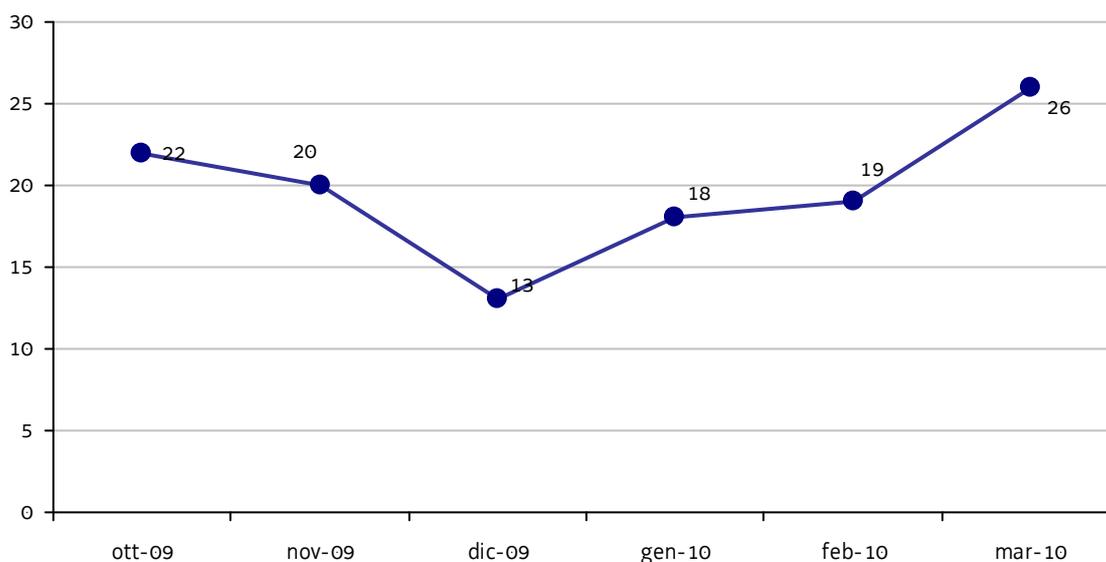
Tabella 11: quadro d'insieme dei servizi erogati dallo sportello di Gorizia (valori espressi in migliaia di unità, variazioni assolute e percentuali)

Attività complessive sportelli	IV Trim. 2009	I Trim. 2010	Var. IV Trim. 2009/ I Trim. 2010	
	v.a.	v.a.	v.a.	%
Richieste di informazioni – Assistenti Familiari	325	232	93	-28,6
Schede Assistenti familiari	82	130	48	58,5
Richieste di informazioni - Famiglie	215	159	56	-26,0
Schede Famiglia	68	99	31	45,6
Contratti stipulati	55	63	8	14,5
Sostituzioni/brevi periodi di attività (Infopoint)	4	8	4	100,0
Totale servizi erogati dagli Sportelli	749	691	58	-7,7

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

L'andamento mensile delle contrattualizzazioni (Grafico 6), nel quarto trimestre 2009 evidenzia un passaggio dai 22 contratti in ottobre, ai 20 in novembre fino a scendere a quota 13 in valore assoluto a dicembre, mese legato alle festività natalizie ed al rientro nel proprio paese d'origine di molte assistenti familiari. Registriamo invece un continuo aumento a partire dall'inizio di quest'anno: 18 nuovi contratti a gennaio, 19 a febbraio fino ad arrivare a 26 per il mese di marzo 2010.

Grafico 6: andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Gorizia gennaio- dicembre 2009 (valori assoluti)



Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

Lo sportello – anche secondo le indicazioni fornite dalle operatrici⁹ - registra un incremento nel flusso sia durante la fase delicata di incontro e scelta delle famiglie tra la rosa di candidate che rispondono ai requisiti richiesti, sia in fase di contrattualizzazioni che infine per la consulenza relativa alla gestione del contratto ma anche della relazione tra assistito e assistente familiare, resa più semplice ora anche dalla condivisione delle Linee guida etiche. La richiesta di intervento rivolta al servizio, mirata all'individuazione di un aiuto professionale in casa da parte delle famiglie, si esprime quindi in una analisi attenta, assieme alle operatrici, delle competenze necessarie a soddisfare i bisogni di *care* ma anche in una sensibilizzazione all'impegno, da ambo le parti firmatarie, a promuovere la cura ed il benessere dell'assistito. Questo delicato passaggio è non sempre facile, proprio perché caratterizzato dalla condizione esistenziale della famiglie, segnate da un disagio, spesso marcato e improvviso.

⁹ Stefania Atti, Raffaella Brumat

6 CONCLUSIONI

A un anno dal suo avvio, il progetto "Professionisti/e in famiglia", che attraverso gli sportelli "Assistenti familiari" ha intercettato oltre 15mila "badanti" e 11mila famiglie, portando alla stipula di 2.629 nuovi contratti di lavoro, ha dato avvio il 15 Marzo alla fase di **promozione della cultura della legalità connessa al lavoro di cura e assistenza domiciliare** attraverso l'erogazione degli **incentivi alle famiglie virtuose** che decidono di contrattualizzate regolarmente l'assistente familiare. La domanda di cure rivolta a persone non autosufficienti appare infatti in continua espansione, tuttavia si tratta di un mercato del lavoro caratterizzato da una forte presenza di lavoro sommerso femminile, non sempre qualificato e che richiede pertanto un sostegno alla **professionalità** di chi lo svolge. Anche per questo fanno parte della modulistica per la richiesta degli incentivi anche le **linee guida "etiche"** che rappresentano una sorta di vademecum pensato per sensibilizzare Famiglia ed Assistente familiare sull'importanza della correttezza nei rapporti e del reciproco rispetto e i cui contenuti si ispirano al rispetto della dignità della persona e del lavoro.

Contestualmente procedono le attività di potenziamento e rafforzamento della **rete** di attori che interagiscono con gli sportelli 'Assistenti familiari' e consentono al Servizio, ma anche al Sistema, di crescere **qualitativamente** sia attraverso la formazione delle operatrici e l'implementazione delle attività erogate, sia attraverso la costruzione di rapporti con tutti i potenziali soggetti d'interesse che possono contribuire ad incrementare la divulgazione ed informazione sul territorio. La rete infine contribuisce all'individuazione di nuovi potenziali utenti del Servizio sia dal lato della domanda che dell'offerta, riducendo quanto possibile lo scivolamento verso mercati irregolari di attività, anche per le prestazioni di tipo occasionale.

Rispetto ai **dati** forniti dagli undici Sportelli, il primo trimestre del 2010 risulta caratterizzato da una differenza rispetto ai dati autunnali determinata tuttavia solo dal calo delle attività connesse alla richiesta di informazioni generali e specifiche sia dal lato della domanda che dall'offerta, mantenendo invece relativamente costante o in aumento l'andamento delle contrattualizzazioni e delle nuove iscrizioni. Si registra un interesse crescente al servizio **Infopoint**, che aiuta le famiglie e rimanere nel mercato regolare anche nel caso debbano trovare una temporanea figura di sostituzione.

Il secondo trimestre del 2010 sarà orientato in particolar modo al monitoraggio dell'erogazione degli **incentivi** (finanziati dal Ministero delle Pari Opportunità) destinati alle famiglie che decidono di contrattualizzate in modo regolare la propria assistente familiare e/o di mandarla in formazione.

Inoltre si sta definendo un ipotesi di lavoro che porti alla sistematizzazione **della rete regionale dei servizi pubblici e privati connessi al lavoro di cura** sia prevedendo un sistema di monitoraggio comune dell'utenza, coinvolgendo tutti gli sportelli che contribuiscono all'emersione di questa tipologia di lavoro, sia prevedendo un registro unico per le assistenti familiari.

Continua inoltre il lavoro di analisi e verifica dei fabbisogni formativi che ha come obiettivo sia l'aumento del livello di partecipazione alle iniziative già esistenti e riconosciute dalla Regione FVG (OSS e Competenze Minime) che l'incremento delle opportunità di aggiornamento professionale nell'ottica di una programmazione snella di **attività formative** che possano comunque consentire una conciliazione della vita familiare con quella lavorativa.