

ASSISTENTI FAMILIARI 4° 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”	5
2.1 Le attività svolte nel IV trimestre 2010	5
2.2 L’andamento dei contributi per incentivare l’emersione del lavoro di cura previsti dal Progetto “Professionisti/e in famiglia”	6
2.3 L’organizzazione dei percorsi informativi	7
3. LE ATTIVITÀ REALIZZATE NEL CORSO DEL 2010, TERZO E QUARTO TRIMESTRE A CONFRONTO: IL QUADRO REGIONALE	8
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	17
5.3 La provincia di Trieste	19
5.4 La provincia di Gorizia	20
6. CONCLUSIONI	22

1 PREMESSA

Il rapporto di monitoraggio presenta i risultati conseguiti nel IV trimestre dagli Sportelli Assistenti Familiari e aggiorna sullo stato di avanzamento delle attività del progetto "Professionisti/e in famiglia". Mantenendo la struttura che ha caratterizzato i precedenti monitoraggi, il rapporto richiama sinteticamente lo stato di avanzamento del progetto e presenta i risultati riguardanti il **volume complessivo delle attività erogate dagli 11 sportelli**, con un inquadramento a livello regionale e, successivamente, con approfondimenti provinciali. Dal punto di vista temporale, il documento descrive non solo i risultati ottenuti nel quarto trimestre dell'anno ma offre una fotografia che ricostruisce il quadro complessivo annuale relativo al 2010.

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

Nell'arco del quarto trimestre, oltre alla ormai consolidata attività di matching tra domanda ed offerta di lavoro nel campo della cura ed assistenza familiare, sono stati realizzati degli incontri mirati a consolidare e rafforzare ulteriormente la rete di attori che interagiscono con il Progetto. In particolare, si è proceduto con la condivisione e organizzazione dei percorsi informativi dedicati alle assistenti familiari, con l'obiettivo di avviare collaborazioni con tutti i soggetti che si sono resi disponibili ad intervenire in qualità di relatori esperti per i temi scelti. Nei paragrafi che seguono si illustrano tali attività.

2.1 Le attività svolte nel IV trimestre 2010

La costruzione di una rete formale attorno agli sportelli ha consentito di poter lavorare, per aree di interesse, in sinergia con diverse realtà¹ presenti sul territorio, collegate al tema della assistenza, per diffondere la cultura del lavoro regolare oltre che promuovere e fare evolvere il concetto di assistente familiare verso la ancora più avanzata definizione di "Professionista in famiglia".

Area di collaborazione con gli Ambiti Socio Assistenziali: in data 06 ottobre 2010 è stato organizzato, con le referenti dell'Ambito 3.1 di Gemona (Udine), un evento formativo/informativo dedicato alle assistenti familiari, a cui hanno partecipato il coordinamento territoriale e la referente dello sportello di Tolmezzo, con lo scopo di rispondere a tutte le domande relative al servizio 'Assistenti familiari' ed alle modalità di attivazione di un rapporto di lavoro regolare nel campo domestico.

Sempre in linea con i precedenti obiettivi in data 20 ottobre 2010 è stato possibile partecipare alla sessione conclusiva del corso di formazione per assistenti familiari organizzato dall'Ambito di San Giorgio di Nogaro (Udine) per condividere con l'aula le modalità di funzionamento degli sportelli, per divulgare l'informazione sugli incentivi e per una attenta lettura delle linee guida etiche².

In data 1 dicembre 2010 si è potuto partecipare ancora, con l'operatrice di Latisana, all'incontro formativo dedicato alle assistenti familiari, organizzato dall'Ambito competente, per la divulgazione delle attività del Progetto e dello sportello e sempre per la sensibilizzazione all'uso delle linee guida etiche.

In data 15 dicembre 2010 il Progetto ha partecipato all'incontro organizzato dalla Provincia di Pordenone con tutti gli Ambiti Socio Assistenziali di competenza per illustrare l'aggiornamento delle attività del Progetto a seguito del primo incontro avvenuto a luglio. In questa sede è stato proposto dalla Provincia di istituire un tavolo tecnico per consentire di attivare nel 2011 ulteriori percorsi informativi dedicati alle assistenti familiari ed alle famiglie, che siano omogenei sul territorio, in cui è stato richiesto anche il contributo dell'Agenzia Regionale del Lavoro, in qualità di assistenza tecnica.

¹ Per una descrizione particolareggiata si veda il II rapporto di monitoraggio trimestrale 2010 al § 2.3

<http://www.regione.fvg.it/rafvfg/istruzione/dettaglio.act?dir=/rafvfg/cms/RAFGV/AT2/ARG5/FOGLIA29>

² Scaricabili all'indirizzo <http://www.regione.fvg.it/rafvfg/utility/dettaglio.act?dir=/rafvfg/cms/RAFGV/GEN/AGENZIALAVORO/FOGLIA103/>

Area di collaborazione con diversi soggetti istituzionali: a seguito delle diverse serate rivolte alle famiglie ed alle assistenti familiari sul tema della assistenza e dell'importanza della formazione professionale della 'badante', si sono avviate a novembre e dicembre ulteriori attività che hanno visto coinvolte in prima persona le operatrici degli sportelli nella partecipazione richiesta per la divulgazione del Progetto e dei suoi servizi: in particolare ricordiamo le collaborazioni alla formazione del Progetto Giovani di Casarsa della Delizia (Pordenone) per assistere anziani e malati, l'intervento formativo ad un corso di baby sitter presso il comune di Arzene (Pordenone), la presenza all'inaugurazione dell'hospice di San Vito al Tagliamento (Pordenone), un luogo per consentire alla famiglia in difficoltà di trovare un sollievo temporaneo nel faticoso percorso dell'accompagnamento, così come può essere la sede per effettuare trattamenti terapeutici difficilmente realizzabili a domicilio. Per lo sportello di Trieste è stato possibile partecipare sia al laboratorio sugli strumenti formativi e di inserimento lavorativo organizzato dall'Associazione 'La Tenda della Luna', che ad un tavolo rotondo sul tema 'processo di integrazione degli immigrati e l'apprendimento della lingua italiana: quali sfide per le politiche sociali', nonché accogliere l'invito da parte della Consigliera Provinciale di Parità per presentare il servizio, e l'invito ad un seminario di presentazione della realtà ed organizzazione delle Microaree, servizi sociali e sanitari presenti capillarmente per rispondere a specifiche necessità di un territorio molto articolato quale quello triestino. A questo proposito è stato poi organizzato un successivo incontro per la presentazione puntuale delle linee di intervento del Progetto "Professionisti/e in famiglia" (in data 24 Novembre 2010) a tutte le referenti delle diverse Microaree.

In data 25 Novembre è stato invece richiesto dall'Inail di Udine un incontro di conoscenza e spiegazione del Progetto per delineare possibili forme di collaborazione.

In data 26 Novembre è stato possibile ancora, con la Direzione Lavoro della Provincia di Pordenone, delineare lo stato dell'arte del Progetto e dello sviluppo della rete attorno agli sportelli di competenza con l'ipotesi di fornire ulteriore supporto nella creazione di sinergie e nell'organizzazione di eventi informativi per interlocutori "privilegiati" (es. Comuni).

Area formazione operatori: sono proseguiti anche gli incontri dedicati alle operatrici. In data 10 ottobre 2010 è stato organizzato un incontro con l'Inps sul tema specifico relativo all'approfondimento delle modalità di lettura del CCNL domestico con le relative eccezionalità, casi specifici di intervento e novità sull'utilizzo dei voucher di lavoro accessorio.

Area sviluppo partenariato e governance: in data 8 novembre 2010 è stata sottoscritta l'intesa concernente le modalità di realizzazione del Programma specifico n. 34, nell'ambito del Progetto Professionisti in Famiglia, finanziato dal Fondo Sociale Europeo, che prevede l'attivazione di un intervento volto al potenziamento delle iniziative di informazione a favore delle assistenti familiari occupate e disoccupate. Nello specifico si tratta dell'avvio, a partire dal mese di gennaio 2011, di percorsi seminariali che avranno l'obiettivo di affinare la conoscenza del territorio, migliorare la qualità del lavoro di assistenza familiare, le relazioni interpersonali assistito/assistente, riconoscere ed evitare situazioni di rischio lavorativo, conoscere e valutare l'importanza del lavoro di assistente familiare, nonché un'occasione per confrontarsi su argomenti e aspetti importanti sia per chi assiste, sia per chi è assistito, come meglio approfondito nel paragrafo 2.3 che segue.

A questo proposito in data 6 dicembre 2010 sono stati organizzati gli incontri dedicati ai partner di Progetto e della Governance (IV° GTC e III° GTCA). Sono stati consegnati, descritti e poi discussi tutti i materiali predisposti per fornire un aggiornamento delle attività svolte nell'ambito del Progetto, da Giugno 2010. In particolare si è dato spazio all'illustrazione del Programma n. 34 nonché alla condivisione sulla gestione degli incentivi, della sottoscrizione delle linee guida etiche, ed infine alla presentazione dei risultati ottenuti a livello regionale e provinciale per il periodo luglio-settembre 2010 in termini di servizi erogati, per ogni singolo sportello.

2.2 L'andamento dei contributi per incentivare l'emersione del lavoro di cura previsti dal Progetto "Professionisti/e in famiglia"

E' terminata il 31 dicembre 2010 la campagna di raccolta delle domande di **incentivo** alla famiglie virtuose, avviata il 15 Marzo 2010, incentivi che il Progetto "Professionisti/e in Famiglia" eroga alle

famiglie 'virtuose' che contribuiscono a fare emergere e qualificare la propria "badante", attraverso un finanziamento stanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Pari Opportunità. Il monitoraggio finale delle raccolte (Box 1) evidenzia un progressivo trend positivo che si chiude al 31 Dicembre 2010 con un totale complessivo di 1.047 domande di incentivo pro-emersione presentate dalle famiglie nelle diverse Province: in particolare 155 pratiche per Gorizia, 321 per Pordenone, 135 per Trieste e 436 per Udine.

Box 1: quadro d'insieme degli incentivi pro-emersione richiesti alle Province (valori assoluti)

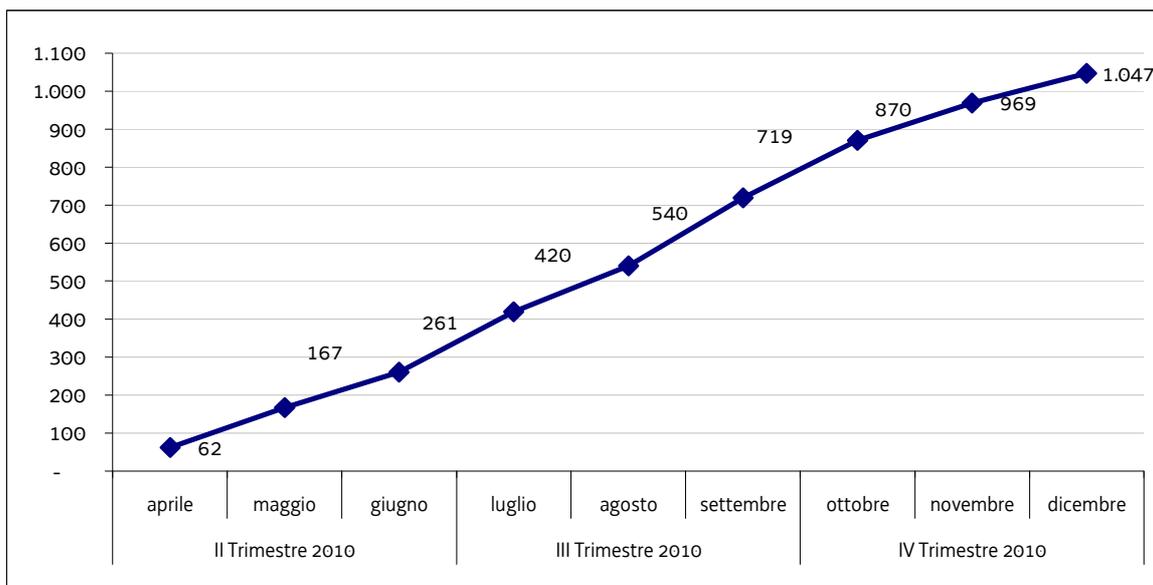
Situazione	30- aprile	30- maggio	30- giugno	31- luglio	31- agosto	30- settembre	30 - ottobre	30 novembre	31- dicembre
Provincia	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.
Gorizia	19	29	51	72	85	110	125	140	155
Pordenone	21	50	76	147	186	237	290	317	321
Trieste	9	22	37	59	78	90	105	108	135
Udine	13	66	97	142	191	282	350	404	436
Totali FVG	62	167	261	420	540	719	870	969	*1.047

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

* dato finale in fase di elaborazione definitiva

I dati raccolti e l'attività complessiva degli sportelli hanno consentito di registrare (Grafico 1) un forte incremento nelle domande, con una media di oltre cento domande/mese.

Grafico 1: andamento degli incentivi pro-emersione gennaio - dicembre 2010 (valori assoluti)



Fonte: elaborazione sui dati forniti dalle Province competenti

Il risultato raggiunto, in linea con gli obiettivi di Progetto, rimane frutto del lavoro di importante condivisione e collaborazione con tutte le Province che hanno contribuito alla diffusione delle informazioni ed alla raccolta e istruzione delle domande di incentivo, ma anche grazie ai soggetti della Governance che ne hanno diffuso la conoscenza.

2.3 L'organizzazione dei percorsi informativi

Il 2010 è stato un importante momento di confronto con tutte le realtà che già avevano attivato percorsi formativi destinati alle assistenti familiari, per avviare, in sinergia, gli ulteriori seminari di aggiornamento previsti dal Programma 34, finanziato dal Fondo Sociale Europeo, come discusso

precedentemente, a partire da gennaio 2011, modulari e distribuiti su tutto il territorio regionale. E' stata quindi attivata la programmazione di 11 percorsi (coincidenti con i luoghi ove sono operativi gli sportelli Assistenti familiari) di 27 ore totali ciascuno suddivisi in **attività di carattere seminariale** che potessero consentire una conciliazione della frequenza con quella lavorativa.

Gli incontri informativi avranno l'obiettivo di affinare la conoscenza del territorio, migliorare la qualità del lavoro di assistenza familiare, le relazioni interpersonali assistito/assistente, riconoscere ed evitare situazioni di rischio lavorativo, conoscere e valutare l'importanza del lavoro di assistente, nonché un'occasione per confrontarsi su argomenti e aspetti importanti sia per chi assiste, sia per chi è assistito. Per favorire anche la partecipazione delle assistenti familiari occupate, il percorso sarà organizzato in brevi seminari (di 3 ore ciascuno), in orario pomeridiano e potrà prevedere che, nel caso sia necessaria una figura di sostituzione, ci si possa avvalere del servizio **Infopoint** del Progetto "Professionisti/ e in famiglia". Ogni seminario vedrà presente in aula esperti di settore e figure individuate attraverso un lavoro di ricerca approfondita e condivisione dei temi fondamentali di interesse, riservando uno spazio anche alle richieste e necessità peculiari di ogni territorio.

Gli argomenti dei seminari sono i seguenti:

1. **A chi posso rivolgermi?** – Come orientarsi tra soggetti, istituzioni, servizi del territorio. Si parlerà anche del ruolo dello Sportello Assistenti familiari a supporto dell'assistito e delle Linee guida etiche del Progetto. Il modulo sarà gestito dalle **Operatrici** degli Sportelli Assistenti Familiari.
2. **L'importanza delle "regole del gioco"** - Diritti fondamentali e doveri dei lavoratori in Italia. Si approfondirà in particolare il CCNL Colf, ma anche e le opportunità offerte dal lavoro accessorio. Il modulo sarà gestito da personale esperto Inps.
3. **Com'è fatto il mio stipendio?** – Analisi delle singole voci che compongono la busta paga. Il modulo sarà gestito dal **Partner di Progetto Acli**.
4. **Lavorare in casa? Sicuramente!** - Informazione sui rischi (fisici e psicologici) connessi al lavoro svolto nell'ambiente domestico, sensibilizzando i partecipanti alla cultura della prevenzione e della sicurezza. Il modulo sarà gestito da personale esperto **Inail** e da **esperti** della materia.
5. **Comunicare con l'assistito e con la sua rete relazionale** - Principali tecniche di comunicazione con l'assistito, modalità relazionali, gestione delle emozioni e capacità di ascolto, la prevenzione e mediazione delle tensioni. Il modulo sarà gestito da personale esperto dell'**Azienda Sanitaria** di competenza sul territorio.
6. **Se l'assistito è un soggetto "difficile"** - Casi in cui la comunicazione può essere particolarmente "difficile" a causa di particolari problematiche o patologie (alzheimer, demenza, ecc.) dell'assistito. Il modulo sarà gestito da personale esperto dell'**Azienda Sanitaria** di competenza sul territorio.
7. **La cura della persona** - Come aiutare l'assistito nei movimenti, favorirne la mobilità, quali tecniche e prodotti utilizzare per l'igiene della persona. Il modulo sarà gestito da personale esperto dell'**Azienda Sanitaria** di competenza sul territorio.
8. **Una casa pulita ed efficiente** - Informazioni pratiche sull'igiene domestica, il governo della casa. Il modulo sarà gestito da personale esperto dell'**Azienda Sanitaria** di competenza sul territorio.
9. **Oggi cucino io!** - Informazioni pratiche sull'alimentazione e la preparazione dei cibi, con particolare attenzione alle caratteristiche della persona assistita (es. bambini, anziani, diabetici.) Il modulo sarà gestito da personale esperto dell'**Azienda Sanitaria** di competenza sul territorio.

3 LE ATTIVITÀ REALIZZATE NEL CORSO DEL 2010, TERZO E QUARTO TRIMESTRE A CONFRONTO: IL QUADRO REGIONALE

Nel corso del 2010 si è proseguito nella realizzazione delle aree di implementazione del Progetto "Professionisti/e in Famiglia". Una delle fasi centrali è quella svolta dagli sportelli. Considerando le attività registrate nel corso dell'anno da tutti gli sportelli, nell'insieme dei trimestri del 2010 (Tab.1),

sono state complessivamente un numero pari a 25.895 in valore assoluto. Soffermandosi sui diversi servizi erogati dalle operatrici, e disaggregando per **tipologia di utenza** e di **attività prestata**, è possibile porre in evidenza tutto il processo di attività che precede, accompagna e segue il momento della contrattualizzazione.

In particolare, il numero totale di **richieste di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari), che comprende tutte le attività di front office nei confronti di utenti che si rivolgono per la prima volta allo Sportello, ma anche verso quelle assistenti familiari che tornano dalle operatrici per ottenere informazioni riguardanti per esempio aspetti connessi alla gestione del contratto, alle opportunità formative, ecc., nel corso del 2010 si è attestato a 9.631 unità, mentre le nuove **schede di candidatura** al ruolo inserite sono state 3.792 in valore assoluto. Osservando la **domanda** di assistenza, si sono rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** un totale di 7.928 persone mentre sono state compilate in tutto 2.070 nuove **schede famiglia**. In tutto il 2010 è stato possibile infine **contrattualizzare** 2.256 assistenti familiari, corrispondenti ad altrettanti nuovi posti di lavoro.

A questo quadro si aggiunge il servizio **Infopoint** che risponde alla necessità delle famiglie o di sostituire la propria "badante" (in caso di ferie, malattia, formazione etc), oppure di fruire anche solo per brevi periodi di personale in grado di fornire l'assistenza specifica richiesta, attraverso l'utilizzo di voucher di lavoro accessorio.

L'indice di analisi è il numero totale di **sostituzioni** o attivazione di **brevi periodi di attività** effettuate dagli sportelli che per il 2010 è pari a 218 unità. L'interesse a questo servizio presenta dei picchi soprattutto nel periodo estivo, quando le assistenti familiari ritornano nel Paese di origine per le ferie. Il paragrafo 4.2 si focalizzerà nel dettaglio sulle caratteristiche e modalità di fruizione del servizio.

Nello specifico del periodo autunnale compreso tra ottobre e dicembre (Tab. 1) gli undici sportelli hanno registrato complessivamente 6.286 servizi erogati, rispetto ai 7.130 del trimestre precedente (pari a un decremento del 11,8% in termini percentuali e di 844 unità in valore assoluto) valore che aveva peraltro rappresentato una eccezione abbastanza rilevante rispetto al normale andamento delle attività. La **richiesta di informazioni** proveniente dall'offerta (assistenti familiari), nel IV trimestre, registra 2.340 interventi, con un calo (5,8% in meno pari a 143 unità) rispetto al trimestre estivo che ne contava 2.483 in valore assoluto.

Osservando invece il numero di **schede di candidatura** delle **assistenti familiari**, se nel III trimestre 2010 avevano dato la propria disponibilità all'inserimento nel database 933 persone, nel trimestre successivo l'offerta registra un incremento del 10,8% pari a 101 schede in più in numero assoluto: complessivamente, infatti, sono state 1.034 le richieste di lavoro pervenute agli sportelli per l'attività di assistenza familiare tra ottobre e dicembre 2010. L'indice in continuo trend positivo può dimostrare l'interesse nuovo anche per questa area attività professionale, quale possibile sbocco alternativo ad altri settori meno ricettivi negli ultimi due anni.

Le **richieste di informazioni da parte delle famiglie**, nel quarto trimestre, hanno registrato una variazione in negativo scendendo a complessive 1.840 unità, a confronto con le 2.425 del trimestre precedente (pari a -24,1 in valore percentuale). Anche le specifiche richieste di assistenza e la relativa iscrizione dal lato della domanda (**famiglie**), che nel terzo trimestre del 2010 è stata pari a 621 in valore assoluto, rileva un decremento del 26,4% (164 unità in valore assoluto) con 457 adesioni, ma in linea con i precedenti dati di fine anno sensibili ad un calo di attività rispetto ai mesi estivi. Gli sportelli hanno peraltro anche garantito tutta la fase di prima accoglienza, compilazione della modulistica e supporto all'invio dedicata all'utenza che rispondeva ai requisiti per l'accesso ai diversi incentivi alle 'famiglie virtuose', in sinergia con tutti gli uffici Caaf e Patronati della rete di Progetto e con le Province competenti per l'istruttoria, richiedendo quindi tempistiche più lunghe per singolo utente.

Analizzando però il numero di **contratti stipulati**, il numero si mantiene pressoché invariato da 568 del terzo trimestre a 567 del quarto. Il dato quindi stabilizza l'andamento a livello regionale di tutti gli sportelli, in grado di confermare una media di oltre 500 contratti a trimestre.

Infine l'indice di analisi delle **sostituzioni** o attivazione di **brevi periodi di attività** effettuate dagli sportelli, per questo ultimo trimestre è pari a 48 unità. Sono 52 casi in meno rispetto al trimestre precedente ma in linea con i dati medi trimestrali con sola eccezione del periodo estivo che ne contava 100 in valore assoluto.

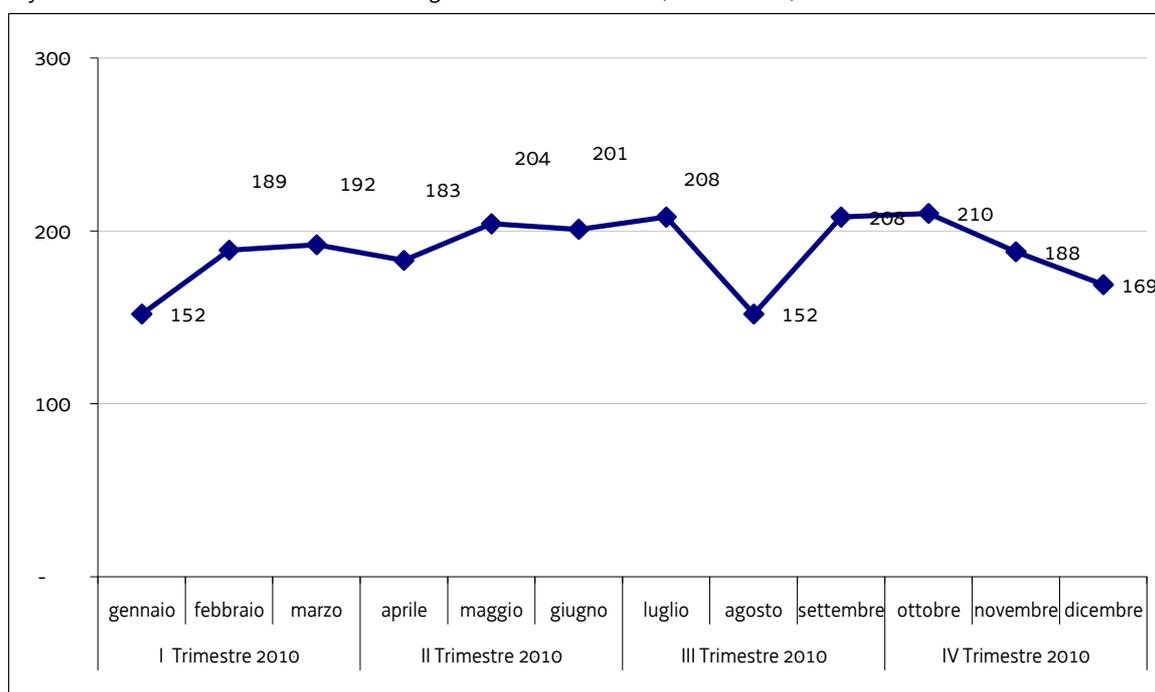
Tabella 1: quadro d'insieme dei servizi erogati dagli sportelli (val. ass. e var.%)

	I Trim. 2010	II Trim. 2010	III Trim. 2010	IV Trim. 2010	Var. III Trim./ IV Trim. 2010		Totali 2010
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.
Richieste di informazioni - Assistenti Familiari	2.379	2.429	2.483	2.340	143	-5,8	9.631
Schede Assistenti familiari	894	931	933	1.034	101	10,8	3.792
Richieste di informazioni - Famiglie	1.620	2.043	2.425	1.840	585	-24,1	7.928
Schede Famiglia	454	538	621	457	164	-26,4	2.070
Contratti stipulati	533	588	568	567	1	-0,2	2.256
Sostituzioni	18	52	100	48	52	-52,0	218
Totale servizi erogati dagli Sportelli	5.898	6.581	7.130	6.286	-844	-11,8	25.895

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

Un quadro complessivo del trend relativo ai contratti è evidenziato nel Graf.2: il primo semestre ha registrato 1.121 contratti di lavoro nel periodo gennaio-giugno 2010, diventando 1.135 in valore assoluto nella seconda parte dell'anno a dimostrazione del rinnovato interesse dell'utenza in termini di necessità del servizio ed il 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.

Grafico 2: andamento delle contrattualizzazioni gennaio - dicembre 2010 (valori assoluti)



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

Nell'analisi specifica della seconda parte dell'anno si registrano 208 contratti a luglio, 152 ad agosto, 208 a settembre, ottobre conta 210 contratti per poi stabilizzarsi il numero a 188 nel mese di novembre e 169 a dicembre.

Come per agosto così anche l'ultimo mese dell'anno è sempre stato caratterizzato da un flessione nelle attività per la naturale tendenza delle famiglie e posticipare a gennaio la decisione di assumere la propria assistente familiare e di dedicare le festività natalizie ad assistere personalmente i propri cari in casa.

4 APPROFONDIMENTO SUI CONTRATTI E SULLE SOSTITUZIONI

Il CCNL di riferimento prevede diversi livelli³ di inquadramento, a ciascuno dei quali corrispondono parametri retributivi specifici. Chi svolge mansioni plurime ha inoltre diritto ad essere inquadrato nel livello corrispondente alle mansioni prevalenti. Il rapporto di lavoro è in genere a tempo indeterminato anche se il CCNL prevede tipologie particolari di rapporto in relazione alle specifiche esigenze familiari (prestazioni notturne di cura alla persona, presenza notturna, tempo determinato, part-time, lavoro ripartito e lavoro occasionale accessorio associato all'utilizzo dei voucher descritti nel paragrafo 4.2).

Considerando l'andamento generale del 2010 si rileva che le scelte dell'utenza (Tab.2) evidenziano un ricorso prevalente al livello C/S (assistenza a non autosufficienti, ma senza formazione specifica) con una preferenza per il 70,9% dei casi, pari ad un totale d'anno di 1.600 contratti. L'altra tipologia maggiormente prescelta è quella relativa al livello B di inquadramento, corrispondente ad attività di assistenza a persona autosufficiente, con una scelta del 13,1% pari a 295 unità sul totale dei 2.256 contratti annui stipulati. Anche il livello B/S raccoglie il 10,6% di preferenza per un totale di 240 scelte e si riferisce ad attività più vicine alla collaborazione domestica. Il livello A viene scelto in percentuale minore, per il 4,4%, ed anche i restanti inquadramenti sono al di sotto dell'unità percentuale.

Considerando nello specifico l'andamento del quarto trimestre 2010 si rileva che le scelte dell'utenza (Tab.2) confermano il livello C/S come il più ricercato, con una preferenza per il 69,1% dei casi pari a 392 contratti, anche se con un lieve decremento del 5,1% rispetto al trimestre precedente che si attestava al 72,7% sul totale dei contratti con 413 scelte in valore assoluto. Il primo livello (A) è stato scelto invece da 30 utenti (5,3%) nel periodo ottobre-dicembre rispetto alle 18 famiglie (3,2%) del periodo luglio-settembre 2010, con un incremento del 66,7 in valore percentuale, pari a 12 unità. Il livello B è stato scelto da 75 utenti (pari a 13,2% sul totale) nel III trimestre 2010: sono invece 79 le famiglie (13,9%) che nel quarto trimestre scelgono questa tipologia di inquadramento (pari a +5,3%). Il livello B/S si attesta in valore assoluto a 57 (10,0%) contratti stipulati nel periodo luglio-settembre 2010, in aumento nel nuovo trimestre che registra 59 unità (10,4% sul totale) con un incremento del 3,5 in valore percentuale. I Livelli A/S, C, D e D/S vengono utilizzati con percentuali inferiori all'unità nell'ultimo trimestre.

La preferenza netta per il livello C/S conferma la scelta delle famiglie di rivolgersi agli sportelli in particolar modo per poter risolvere la necessità di assistenza a persone non autosufficienti e con bisogni di cura quindi elevati. In questo senso la possibilità di poter accedere ai percorsi informativi dedicati alle assistenti familiari consentirà, a chi già lavora, di migliorare ancora la propria professionalità. Sembra inoltre importante evidenziare che l'utenza può utilizzare il servizio anche per la ricerca di altre figure, come ad esempio quella della **baby sitter** o **dell'istitutore**, quest'ultima ancora poco frequente ma molto apprezzata dalle famiglie che hanno potuto conoscerla, in qualità di personale che viene scelto sia con una funzione di assistenza, spesso volte in situazioni di disabilità, che 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. Il ruolo associa quindi l'impegno a promuovere la salute dell'assistito a quello fondamentale di fornire educazione, in comune accordo con la famiglia, anche per i periodi di accompagnamento ai centri estivi e vacanze, consentendo ai genitori di vivere con minor apprensione il distacco e la lontananza.

³ Si ricorda come il C.C.N.L. per il lavoro domestico, in vigore dal 01/03/2007 al 28/02/2011, inquadra i lavoratori in diversi 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.

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

Livello	I Trim. 2010		II Trim. 2010		III Trim. 2010		IVTrim. 2010		Var. III Trim./IVTrim. 2010		Totali 2010	
	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%
A	26	4,9	26	4,4	18	3,2	30	5,3	12	66,7	100	4,4
A/S	-	0,0	3	0,5	3	0,5	2	0,4	1	-33,3	8	0,4
B	73	13,7	68	11,6	75	13,2	79	13,9	4	5,3	295	13,1
B/S	73	13,7	51	8,7	57	10,0	59	10,4	2	3,5	240	10,6
C	3	0,6	-	0,0	1	0,2	1	0,2	-	0,0	5	0,2
C/S	357	67,0	438	74,5	413	72,7	392	69,1	21	-5,1	1.600	70,9
D	1	0,2	2	0,3	-	0,0	3	0,5	3	0,0	6	0,3
D/S	-	0,0	-	0,0	1	0,2	1	0,2	-	0,0	2	0,1
np	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	0	0,0
Totale	533	100,0	588	100,0	568	100,0	567	100,0	1	-0,2	2.256	100,0

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

Le fasce d'orario settimanali (Tab. 3) confermano che durante l'arco dell'anno le scelte della famiglia ricadono nel 44,3% dei casi per **contratti superiori alle 40 ore** per un totale di 998 scelte.

Con una percentuale non molto inferiore si attesta anche la scelta per una fascia d'orario tra le 25 e le 39 ore, con un totale di 813 preferenze pari al 36,0 in valore percentuale. I restanti 445 contratti stipulati nel 2010 segnalano la scelta della famiglia per una assistenza inferiore alle 24 ore, pari al 19,7% sul totale delle 2.256 sottoscrizioni.

Nello specifico del quarto trimestre si rileva che nel periodo ottobre-dicembre, ricadono nella fascia fino alle 24 ore 123 famiglie (pari al 21,7%): erano 106 contraenti (pari al 18,7%) in quello precedente. La fascia oraria dalle 25 ore alle 39 ore viene preferita da 214 famiglie (pari al 37,7%) per il terzo trimestre e da 196 (pari al 34,6% sul totale) nel quarto trimestre del 2010.

Le famiglie che optano per una assistenza superiore alle 40 ore sono invece 248 (43,7%) nel terzo trimestre restando in numero uguale nell'ultima parte dell'anno. In entrambi i trimestri quindi i contratti stipulati con maggiore frequenza (81,4% nel III trimestre e 78,3% nel IV trimestre) occupano l'assistente familiare con un orario che supera le 25 ore settimanali.

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

	I Trim. 2010		II Trim. 2010		III Trim. 2010		IV Trim. 2010		Totali 2010	
	v.a	v.%.	v.a.	v.%	v.a.	v.%	v.a.	v.%	v.a.	v.%
fino a 24 ore	93	17,4	123	20,9	106	18,7	123	21,7	445	19,7
da 25 a 39 ore	203	38,1	200	34,0	214	37,7	196	34,6	813	36,0
oltre 40 ore	237	44,5	265	45,1	248	43,7	248	43,7	998	44,3
Totale	533	100,0	588	100,0	568	100,0	567	100,0	2.256	100,0

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

Il CCNL per il lavoro domestico prevede la possibilità per la famiglia di ospitare in convivenza l'assistente familiare. In particolare (Tab.4), il numero di contratti per questa tipologia registrati nel 2010 sono stati 1.401 totali, mentre 855 sono state le scelte per la non convivenza, pari rispettivamente al 62,1% ed al 37,9 in valore percentuale.

Nel confronto tra il terzo trimestre ed il quarto si rileva in questo senso una conferma dei valori percentuali annuali con la costante scelta e/o necessità di domiciliazione dell'assistente familiare, pari a quasi due contratti su tre, mantenendo le percentuali medie annue. Il dato evidenzia come la domanda di cura 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 prevedere un ricovero in una struttura assistenziale.

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

	I Trim. 2010	II Trim.2010	III Trim. 2010		IV Trim.2010		Var. III-IV Trim. 2010		Totali 2010	
	v.a.	v.a.	v.a.	Incid.%	v.a.	Incid.%	v.a.	v.%	v.a.	Incid.%
Convivenza	339	370	341	60,0	351	61,9	19	-5,1	1.401	62,1
Non convivenza	194	218	227	40,0	216	38,1	2	-0,9	855	37,9
Totale	533	588	568	100,0	567	100,0	21	-3,6	2.256	100,0

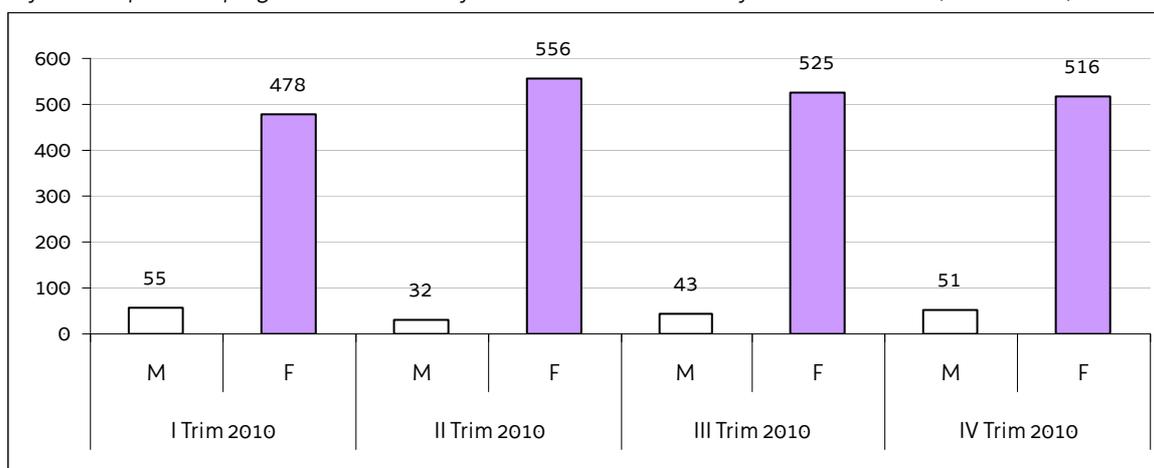
Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti/e in Famiglia"

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

Il 2010 è stato caratterizzato dalla sottoscrizione di 2.056 contratti che per quanto riguarda la dimensione di **genere** (Grafico 3 e Tab.5), rimangono marcatamente di **connotazione femminile** per questa professione: ripartendo infatti il numero di assistenti familiari tra uomini e donne sono 2.075 le prime (pari al 92,0 %) e 181 i secondi.

Nello specifico della seconda parte dell'anno, su 568 persone contrattualizzate nel III trimestre, 43 erano maschi (pari al 7,6%). Nel trimestre successivo il numero di uomini assunti passa a 51 unità, pari al 9,0%: in aumento rispetto alle percentuali precedenti ma comunque rimanendo sempre una presenza marginale. Nel quarto trimestre la composizione vede quindi 516 donne (pari al 91,0%) impegnate nell'attività di assistenti familiari.

Grafico 3: composizione per genere delle assistenti familiari contrattualizzate. Confronto trimestri 2010 (valori assoluti)



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

Per quanto riguarda le **fasce di età** nel corso del 2010 (Tab.5) la classe compresa tra i 18 e i 30 anni riporta un totale di 337 assistenti/e familiari (14,9% sul totale di 2.256 assistenti familiari contrattualizzati), pari a 88 uomini (26,1%) e 249 donne (73,9%). La fascia di età che va dai 31 ai 45 anni presenta un totale di 841 unità (37,3%) che risultano suddivise in 71 uomini (8,4%) e 770 donne (91,6%). Sono invece 1.078 (pari al 47,8%) le/gli assistenti con **oltre 45 anni d'età**, con una percentuale solo pari al 2,0% per il genere maschile (22 unità), permanendo al 98,0% le assistenti familiari donne (pari a 1.056 sul totale). Questa fascia d'offerta, che da sola conferma essere la metà delle contrattualizzazioni effettuate, rappresenta una interessante opportunità occupazionale per quei lavoratori che notoriamente incontrano maggiori difficoltà di inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro. Nello specifico del confronto tra il III ed il IV trimestre, la fascia di età tra i **18-30 anni** rileva un'incidenza del 13,7% nel trimestre estivo (78 unità) di giovani che probabilmente utilizzano questa opportunità occupazionale come fase di inserimento nel mercato del lavoro italiano, ma con la prospettiva di una transizione verso altri settori e tipologie di lavoro, con un'incidenza del 17,3%

nell'ultima parte dell'anno. Sono invece 222 le/gli assistenti totali nella fascia di età che va dai **31 ai 45 anni** (pari al 39,1%) per il terzo trimestre e 196 unità (34,6%) per il quarto trimestre del 2010. Sono infine 268 in valore assoluto, corrispondente al 47,2%, le scelte per il terzo trimestre a fronte dei/delle 273 (pari al 48,1%) assistenti con **oltre 45 anni d'età** nel trimestre finale. Anche nel periodo ottobre-dicembre quindi si osserva una distribuzione che conferma le donne presenti nel settore ad una percentuale superiore al 90% rispetto alla popolazione maschile.

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

Età	III Trim 2010				IV Trim 2010				Totali 2010			
	M	F	Tot	Incid. %	M	F	Tot	Incid. %	M	F	Tot	Incid. %
18-30	19	59	78	13,7	29	69	98	17,3	88	249	337	14,9
31-45	17	205	222	39,1	17	179	196	34,6	71	770	841	37,3
Oltre 45	7	261	268	47,2	5	268	273	48,1	22	1.056	1.078	47,8
Totale	43	525	568	100,0	51	516	567	100,0	181	2.075	2.256	100,0
Composizione per genere	v. %	v. %			v. %	v. %			v. %	v. %		
Totale	7,6	92,4	100,0		9,0	91,0	100,0		8,0	92,0	100,0	

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

Un ulteriore elemento di analisi considerato è la **nazionalità** delle assistenti familiari avviate.

Osservando la tabella 6 nella parte riguardante i valori annuali si può rilevare che il numero di "soggetti" italiani selezionati dagli sportelli è pari a 265 sul totale di 2.256 contratti stipulati (con una incidenza dell'11,7%). Permangono in sostanziale maggioranza **le nazionalità dell'Est Europa**, con 1.660 presenze (73,6%) mentre le provenienze da **altri paesi** sono complessivamente di 331 unità (con una incidenza del 14,7%).

Nello specifico del terzo trimestre il personale italiano contrattualizzato (Tab.6) è pari a 72 unità rispetto alle 61 unità (10,8%) del periodo successivo: 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.

Nel periodo tra luglio e settembre 2010 permangono in sostanziale maggioranza **le nazionalità dell'Est Europa**, con 407 presenze rispetto al leggero aumento dell'ultimo trimestre che registra 421 unità (pari al 74,3%). Nel confronto tra il periodo estivo e l'autunno le presenze di personale proveniente dai paesi dell'Africa scende invece da 56 adesioni a 35 unità (6,2%).

Le provenienze dai Paesi sud americani nel confronto tra i due trimestri registrano complessivamente 15 lavoratori nel III trimestre che salgono a 23 nel successivo (4,1%), come le nazionalità provenienti dall'Asia che si attestano a 14 in numero assoluto nel terzo trimestre dell'anno diventando 22 (pari al 3,9%) nel quarto. Le donne provenienti da alcuni paesi, quali l'Asia o le Americhe, continuano ad avere quindi meno frequenza di inserimento nel mercato del lavoro per motivi forse legati anche a ragioni culturali. Poco significativa ancora la quota (5 in valore assoluto pari allo 0,9%) di lavoratori provenienti da altri paesi.

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

Nazionalità	I trim. 2010	II trim. 2010	III trim. 2010	IV trim 2010	Incidenza	Totali 2010	Incidenza
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v. %		
Italia	56	76	72	61	10,8	265	11,7
Est Europa	400	432	407	421	74,3	1.660	73,6
Africa	55	42	56	35	6,2	188	8,3
Americhe	10	19	15	23	4,1	67	3,0
Asia	11	19	14	22	3,9	66	2,9
Altro	1	0	4	5	0,9	10	0,4
Totale	533	588	568	567	0,0	2.256	100,0

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

4.2 Focus sulle sostituzioni e sulla adesione al Servizio Infopoint

Nel corso dell'anno il progetto "Professionisti/e in famiglia" ha introdotto un servizio offerto dagli sportelli: **l'Infopoint**⁴. Si tratta della possibilità, per chi si iscrive come candidato ad assistente familiare, di essere inserito anche in un **database** specifico di persone interessate a svolgere questa tipologia di attività per brevi periodi o per poche ore, anche occasionalmente.

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: la **sostituzione** della propria assistente familiare nei periodi di ferie, la malattia, la frequenza di un percorso formativo o **l'esigenza temporanea** di assistenza ad esempio a seguito di un ricovero o in situazioni momentanee di difficoltà.

Di conseguenza la possibilità di potersi appoggiare allo Sportello anche per questa nuova tipologia di interventi di cura occasionali può evitare lo scivolamento verso mercati irregolari. La modalità consente al datore di lavoro di ricorrere a prestazioni di lavoro occasionale di tipo accessorio (<http://www.regione.fvg.it/rafv/utility/dettaglio.act?dir=/rafv/cms/RAFVG/GEN/AGENZIALAVORO/FOGLIA64/>) avvalendosi di uno strumento nuovo che consente l'acquisto presso le rivendite autorizzate, di uno o più carnet di buoni con valore economico, che serviranno a retribuire il lavoratore. Da un lato quindi la lista di persone disponibili (Infopoint) rende immediata la soluzione alle esigenze spesso in emergenza delle famiglie, dall'altro la possibilità di esercitare per un breve periodo questa tipologia di attività fornisce al lavoratore l'occasione per farsi conoscere ed apprezzare, accumulare esperienza, e rendersi eventualmente disponibile per ulteriori necessità.

Nel corso del 2010 sono state 1.513 (Tab.7) le persone che nelle diverse province hanno dato la disponibilità ad attività di tipo occasionale. Complessivamente, le sostituzioni nel 2010 sono state invece 218 in valore assoluto. In particolare nel quarto trimestre si sono potute attivare 48 nuove collaborazioni, di cui 8 con personale italiano e 40 sul totale effettuate con voucher di lavoro accessorio, una modalità che è stata apprezzata dagli utenti dello sportello per la flessibilità dello strumento. Le altre 8 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. Particolarmente rilevanti sono le possibilità offerte da questa modalità, perché apre ulteriormente l'offerta disponibile anche a casi in cui una persona ha temporanea necessità di assistenza (si pensi alle dimissioni da ospedali e RSA). Per questo motivo il Progetto ha ritenuto importante coinvolgere i soggetti che intercettano questi target: aziende sanitarie ed ambiti socio assistenziali.

Tabella 7: tipologia delle sostituzioni (valori assoluti)

	Di cui con		Disponibilità		Di cui con		Disponibilità	
	IV Trim.	utilizzo	Cittadinanza	al servizio	Totale	utilizzo	Cittadinanza	al servizio
	2010	Voucher	italiana	Infopoint	2010	Voucher	italiana	Infopoint
	v.a.	v.a.	v.a.	IV Trim.	v.a.	v.a.	v.a.	Totale
				2010				2010
Udine	15	9	2	137	67	37	12	540
Pordenone	28	26	5	156	101	88	21	592
Trieste	2	2	0	79	12	12	5	285
Gorizia	3	3	1	23	38	27	18	96
Totali	48	40	8	395	218	164	56	1.513

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

Sull'andamento dei voucher si può ritenere abbia influito positivamente anche la concomitante campagna di informazione dell'Agenzia regionale del lavoro in collaborazione con l'Inps.

⁴ Di cui si è dato conto nei precedenti rapporti di monitoraggio <http://www.regione.fvg.it/rafv/istruzione/dettaglio.act?dir=/rafv/cms/RAFVG/AT2/ARG5/FOGLIA29>

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

Nel corso del 2010 (Tab.8), i servizi erogati dagli sportelli di Udine, Tolmezzo, Cividale, Latisana e Cervignano sono stati complessivamente 8.073 in valore assoluto.

Nel dettaglio il numero totale di **richieste di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel 2010 è stata di 2.461 e sono 1.474 le nuove **schede di candidatura** inserite dalle operatrici per iscrivere nuove assistenti familiari candidate al ruolo.

Osservando la **domanda** di assistenza, si sono rivolte agli sportelli della Provincia di Udine per chiedere **informazioni** un totale di 2.633 persone mentre sono state compilate in tutto 697 nuove **schede famiglia**. In tutto il 2010 è stato inoltre possibile **contrattualizzate** 741 nuove assistenti familiari, mentre sono 67 totali le sostituzioni effettuate con il servizio Infopoint.

Considerando il periodo da luglio a settembre 2010 (Tab.8) nella provincia di Udine sono stati **erogati complessivamente** 2.473 **servizi** all'utenza, numero che si stabilizza rispetto alla media annuale nell'ultimo trimestre, che ha registrato 2.204 attività totali (-10,9%); l'andamento generale registrato conferma l'interesse costante dell'utenza alle attività dello sportello anche dopo la necessaria riorganizzazione operativa dei primi mesi dell'anno.

Analizzando i singoli servizi, per quanto riguarda la **richiesta di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel terzo trimestre 2010 si era data risposta a 746 richieste, in diminuzione nel nuovo trimestre che ha potuto rispondere ad un totale di 700 richieste informative, pari al 6,2% in meno (46 unità in valore assoluto). Il numero di **schede di candidatura** inserite tra luglio e settembre era pari invece a 388, rispetto alle 451 dell'ultimo trimestre, con un incremento di 63 iscrizioni di assistenti familiari (+16,2%).

Considerando il **lato della domanda**, nel terzo trimestre, le **richieste di informazioni** da parte delle famiglie erano 851 in valore assoluto a fronte delle 672 del quarto trimestre 2010: un decremento del 21,0% (179 unità in valore assoluto).

Le **schede famiglia** inserite nel database, necessarie per procedere con la ricerca del profilo più adatto alle esigenze dell'assistito, se nel periodo luglio-settembre erano 240, con il nuovo trimestre registrano un numero pari a 160 con una diminuzione sensibile del 33,3% pari a 80 schede in meno.

Dal lato della **contrattualizzazioni** invece se nel terzo trimestre si erano potuti sottoscrivere 213 contratti, si attestano nel quarto a 203 unità, con un impercettibile diminuzione 3,3%, pari a 7 unità, in linea con le richieste della famiglie.

In merito infine al servizio Infopoint si è potuto attivare anche 15 nuove **sostituzioni**.

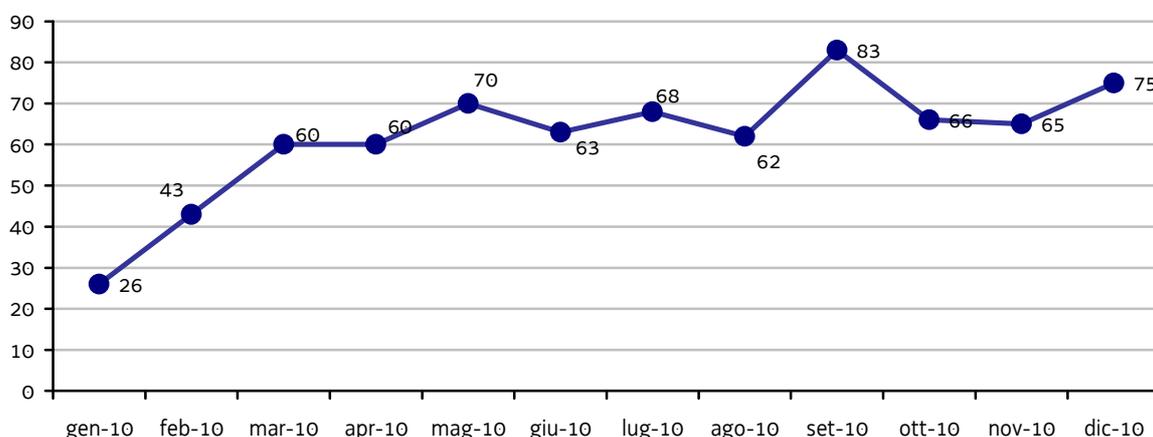
Tabella 8: quadro d'insieme dei servizi erogati dagli sportelli di Udine (valori espressi in migliaia di unità, variazioni assolute e percentuali)

Attività complessive sportelli	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Var. III Trim. /		Totali
	2010	2010	2010	2010	IV Trim.2010		2010
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.
Richieste di informazioni –							
Assistenti Familiari	345	670	746	700	46	-6,2	2.461
Schede Assistenti familiari	233	402	388	451	63	16,2	1.474
Richieste di informazioni - Famiglie	382	728	851	672	179	-21,0	2.633
Schede Famiglia	106	191	240	160	80	-33,3	697
Contratti stipulati	129	193	213	206	7	-3,3	741
Sostituzioni/brevi attività (Infopoint)	2	15	35	15	20	-57,1	67
Totale servizi erogati dagli Sportelli	1.197	2.199	2.473	2.204	269	-10,9	8.073

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

Considerando lo specifico **andamento mensile** delle contrattualizzazioni registrate in Provincia di Udine (Grafico 4), ed in particolare la seconda parte dell'anno, a luglio si è registrato un generale consolidamento dei dati a 68 contratti, scesi a 62 nel mese di agosto per poi subire un picco a 83 nuove sottoscrizioni a settembre 2010. Il periodo autunnale consolida invece i dati con 66 sottoscrizioni a ottobre, 65 a novembre per poi chiudere l'anno con 75 contratti a dicembre, in linea con il dato medio mensile.

Grafico 4: andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Udine gennaio - dicembre 2010 (valori assoluti)



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

Il trimestre di chiusura d'anno ha evidenziato – secondo anche le indicazioni fornite dalle operatrici, - un'utenza decisamente più preparata e informata sul servizio sia dal lato della domanda, con famiglie interessate ad utilizzare il servizio anche per la contrattualizzazioni di figure come baby sitter o per la semplice presenza notturna, sia dal lato dell'offerta caratterizzata da assistenti familiari che presentano candidature complete di partecipazioni a percorsi di formazione e/o referenze scritte da precedenti datori di lavoro, soddisfatti del servizio offerto dallo sportello. Questo risultato è stato possibile anche grazie alle sinergie attivate con diversi soggetti di interesse che a vario titolo intercettano bisogni di assistenza come ad esempio Ambiti Socio Assistenziali, sportelli Caritas ed una importante collaborazione con il Centro di Salute Mentale di Udine, favorendo inserimenti personalizzati per ogni nucleo familiare in accordo con gli altri operatori e educatori del servizio psichiatrico. L'andamento della domanda e la sua diffusione nel territorio ha inoltre portato la Provincia a prevedere l'apertura di un nuovo sportello a Codroipo, prevista per gennaio 2011.

5.2 La provincia di Pordenone

Il 2010 (Tab.9), è stato caratterizzato da un andamento particolarmente intenso delle diverse attività degli sportelli della Provincia di Pordenone. Sono stati complessivamente registrati 13.027 servizi erogati all'utenza, numero molto considerevole rispetto agli anni scorsi.

Il numero totale di **richieste di informazioni provenienti dall'offerta** (assistenti familiari) nel 2010 è stata di 5.776 in valore assoluto. Le **schede di candidatura** inserite dalle operatrici per iscrivere nuove assistenti familiari candidate al ruolo sono state di 1.354 unità.

Osservando la **domanda** di assistenza, si sono rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** un totale di 4.081 persone mentre sono state inserite in tutto 814 nuove **schede famiglia**.

Durante tutto l'arco dell'anno si sono potuti stipulare 901 **contratti** per l'assistenza familiare. Sono invece 101 le sostituzioni attivate grazie al servizio di Infopoint.

Nello specifico del trimestre, i mesi compresi tra ottobre e dicembre hanno potuto registrare presso i tre sportelli "Assistenti familiari" di Pordenone, Maniago e San Vito al Tagliamento (Tab.9) 3.040 servizi

⁵Tania Brotto, Elena dal Prà, Isabella Danelazzo, Elda Selleri, Lara Petris

all'utenza, con 427 unità in meno, pari al 12,3% in valore percentuale, rispetto al trimestre precedente che registrava eccezionalmente 3.467 unità.

Il segno apparentemente negativo permane anche nella maggior parte delle singole attività anche se in realtà i dati si sono stabilizzati a seguito di un estate particolarmente rilevante in termini di flusso di utenza e di conseguenti servizi erogati; per quanto riguarda infatti la **richiesta di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) mentre nel terzo trimestre si è data risposta a 1.376 richieste, l'ultimo trimestre dell'anno ha registrato 1.341 servizi con una lieve diminuzione del 2,5% con sole 35 informazioni in meno.

Per quanto riguarda le **schede di candidatura** inserite dalle operatrici le 329 rilevate tra luglio e settembre diventano 315 in valore assoluto a fine anno, anche qui con un impercettibile calo pari a 14 unità (-4,3 in valore percentuale).

La **domanda di assistenza** rilevata dagli sportelli registra nell'ultimo trimestre una stabilizzazione a 939 contatti informativi da parte delle famiglie, con un decremento del 24,6%, pari a 307 unità rispetto al trimestre precedente.

Anche le **schede famiglia** inserite passano da 243 di fine settembre alle 185 di fine dicembre (pari a 58 richieste in meno con una variazione percentuale in calo del 23,9%) confermando in questo modo il consolidamento del numero di attività realizzabili dagli sportelli.

L'incontro tra domanda e offerta gestito dalle operatrici ha potuto invece registrare 232 nuove assistenti familiari, rispetto alle 225 di luglio-settembre (variazione in positivo di 7 unità pari al 3,1%), numero particolarmente elevato rispetto alla media di tutti i trimestri.

Le **sostituzioni** infine risultano pari a 48 unità nel terzo trimestre per riattestarsi nel quarto che registra 28 nuove attività, con una variazione di 20 sostituzioni in meno in valore assoluto.

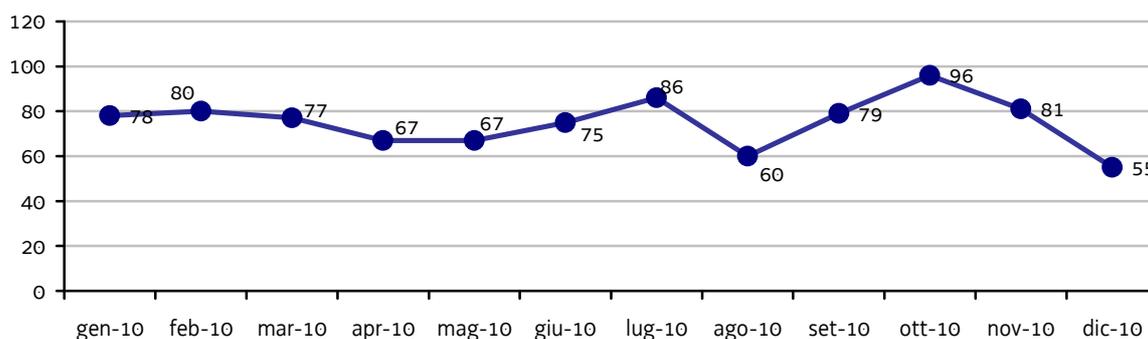
Tabella 9: quadro d'insieme dei servizi erogati dagli sportelli di Pordenone (valori espressi in migliaia di unità, variazioni assolute e percentuali)

Attività complessive sportelli	I Trim. 2010 v.a.	II Trim. 2010 v.a.	III Trim. 2010 v.a.	IV Trim. 2010 v.a.	Var. III Trim./ IV Trim.2010 v.a.	%	Totali 2010 v.a.
Richieste di informazioni –							
Assistenti Familiari	1.675	1.384	1.376	1.341	35	-2,5	5.776
Schede Assistenti familiari	384	326	329	315	14	-4,3	1.354
Richieste di informazioni - Famiglie	905	991	1.246	939	307	-24,6	4.081
Schede Famiglia	194	192	243	185	58	-23,9	814
Contratti stipulati	235	209	225	232	7	3,1	901
Sostituzioni/brevi attività (Infopoint)	7	18	48	28	20	-41,7	101
Totale servizi erogati dagli Sportelli	3.400	3.120	3.467	3.040	427	-12,3	13.027

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

Osservando l'**andamento mensile** delle contrattualizzazioni nel corso degli ultimi sei mesi (Grafico 5), si rilevano 86 sottoscrizioni nel mese di luglio per poi attestarsi a 60 in agosto e riposizionarsi a 79 nel mese di settembre, salire a 96 nel mese di ottobre, riposizionandosi a 81 in novembre per poi scendere a 55 nel mese di dicembre.

Grafico 5: andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Pordenone gennaio - dicembre 2010 (valori assoluti)



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

Le attività del trimestre di chiusura d'anno sono state caratterizzate comunque da un numero particolarmente rilevante di servizi erogati e da una intensa collaborazione degli sportelli a diverse iniziative attivate sul territorio in particolar modo per la partecipazione degli operatori,⁶ in qualità di docenti, sia ad incontri informativi sia a percorsi formativi dedicati alle assistenti familiari ed anche a figure diverse come quella della baby-sitter.

Interessante rilevare che anche per il periodo autunnale si è potuto attivare diversi voucher per il lavoro accessorio alle famiglie utenti già iscritte al servizio in particolare per le sostituzioni delle proprie assistenti familiari titolari, di rientro nel proprio paese per le ferie durante il periodo natalizio. Anche per quanto riguarda Pordenone l'andamento della domanda ha portato a pianificare l'apertura di un nuovo sportello a Sacile, prevista per Febbraio 2011.

5.3 La provincia di Trieste

Volendo considerare l'insieme dei trimestri del 2010 (Tab. 10), i servizi erogati dallo Sportello di Trieste sono stati complessivamente 2.097 in valore assoluto.

Nel dettaglio il numero totale di **richieste di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel 2010 è stato di 469 unità mentre le nuove **schede di candidatura** inserite sono state 468 in valore assoluto. Osservando la **domanda** di assistenza, si sono rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** un totale di 623 persone mentre sono state compilate in tutto 170 nuove **schede famiglia**. In tutto il 2010 è stato infine possibile contrattualizzare 355 nuove assistenti familiari. Sono invece 12 le sostituzioni attivate grazie al servizio di Infopoint.

In particolare nei mesi autunnali compresi tra ottobre e dicembre (Tab. 10), i servizi erogati dallo Sportello di Trieste sono stati complessivamente 408, pari a 77 in meno (- 15,9%) rispetto al precedente trimestre che ne contava 485 totali.

Analizzando le singole attività, per quanto riguarda la **richiesta di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel quarto trimestre si è data risposta a 79 richieste, con una diminuzione del 38,3% (49 informazioni in meno) rispetto al precedente trimestre.

Le **schede di candidatura** inserite passano invece da 100 a 120 in valore assoluto (20 in più, con un incremento del 20,0%).

Osservando quindi il lato della **domanda** di assistenza, se tra luglio e settembre si erano rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** 154 persone, nel trimestre successivo il numero passa a 113 (41 in meno, con una diminuzione del 26,6%). Sono state compilate 25 **schede famiglia**, in diminuzione (-12 in valore assoluto, pari a un decremento del 32,4%) rispetto agli inserimenti del trimestre precedente. In aumento invece le **contrattualizzazioni** che passano da 60 a 69, pari a 9 contratti in più (+15%). In diminuzione anche il servizio di Infopoint che registra 2 **sostituzioni** a fronte di 6 erogazioni 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	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Var. III Trim./IV Trim.2010		Totali
	2010	2010	2010	2010	v.a.	%	2010
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.			v.a.
Richieste di informazioni –							
Assistenti Familiari	127	135	128	79	49	-38,3	469
Schede Assistenti familiari	147	101	100	120	20	20,0	468
Richieste di informazioni - Famiglie	174	182	154	113	41	-26,6	623
Schede Famiglia	55	53	37	25	12	-32,4	170
Contratti stipulati	106	120	60	69	9	15,0	355
Sostituzioni/brevi attività (Infopoint)	1	3	6	2	4	66,7	12
Totale servizi erogati dagli Sportelli	610	594	485	408	77	-15,9	2.097

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

⁶ Carla Cengarle, Alessia Comisso, Maria Rita Eramo.

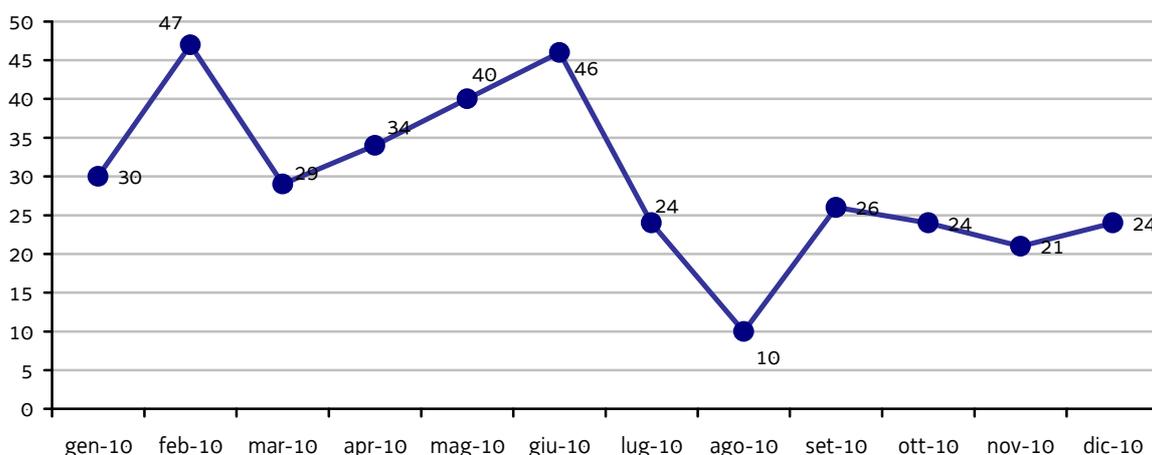
Considerando l'**andamento mensile** delle contrattualizzazioni (Grafico 6), il segno positivo che caratterizza il nuovo anno segna poi un andamento in diminuzione registrando 24 contratti a luglio, 10 ad agosto, 26 a settembre per poi stabilizzarsi con 24 sottoscrizioni a ottobre, 21 a novembre e 24 a dicembre 2010.

I dati in flessione si spiegano da un lato con una necessaria riorganizzazione richiesta dall'inserimento di un nuovo operatore allo sportello, che ha comportato la formazione sul campo ed un fisiologico rallentamento delle attività e dall'altro – anche in base all'esperienza delle operatrici⁷ – sia dalla tendenza della famiglia ad attendere la possibilità di accedere al contributo non sempre disponibile legato all'erogazione del Fap (Fondo per l'autonomia possibile) ma anche dalla tendenza a ricercare una serie di informazioni molto particolareggiate prima della sottoscrizione del contratto trasformando spesso lo sportello in un luogo di consulenza approfondita sulla gestione del rapporto di lavoro, e sulle caratteristiche della collaborazione, sulla possibilità di sostituire la propria assistente familiare, con un marcato interesse dimostrato nel supporto con indicazioni utili nella relazione lavorativa tra assistito e assistente familiare, resa più semplice ora anche dalla condivisione delle Linee guida etiche.

Questo, se da un lato rallenta le normali attività di incrocio domanda offerta dall'altro segnala sempre una maggiore consapevolezza ed interesse sui diversi aspetti riguardanti la relazione di lavoro. Gli operatori inoltre sono stati coinvolti in una serie di iniziative volte a diffondere le buone pratiche di sportello, come evidenziato nei paragrafi precedenti.

La necessità di coprire in modo più uniforme sul territorio ha portato l'Amministrazione provinciale a valutare l'apertura di due nuovi sportelli (a Duino e Muggia) previsti per gennaio 2011.

Grafico 6: andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Trieste gennaio - dicembre 2010 (valori assoluti)



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

5.4 La provincia di Gorizia

Le attività degli sportelli di Gorizia e Monfalcone, nel corso del 2010, hanno consentito di erogare un totale di 2.698 servizi.

Nel dettaglio il numero totale di **richieste di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) è stata di 925 in valore assoluto, mentre le nuove **schede di candidatura** inserite sono state 496 totali. Osservando la **domanda** di assistenza, si sono rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** un totale di 591 persone mentre sono state compilate in tutto 389 nuove **schede famiglia**. In tutto il 2010 è stato inoltre possibile contrattualizzate 259 nuove assistenti familiari. Sono invece 38 le sostituzioni attivate grazie al servizio di Infopoint.

⁷ Ilaria Liparesi, Veronica Pinatti/Barbara D'Introno, Arianna Sbuelz

In particolare i **servizi erogati** nel quarto trimestre (Tab. 11) sono pari a 634, 71 in meno rispetto al trimestre precedente, con una variazione in lieve calo del 10,1%, in sostanza dovuta alla lieve riduzione in generale degli indici osservati.

In particolare infatti, dal **lato dell'offerta**, se da un lato le richieste di **informazioni** da parte delle assistenti familiari sono state 220 in valore assoluto, 13 in meno (pari al -5,6%) rispetto ai mesi di luglio-settembre che ne registravano 233 totali, dall'altro si registra un aumento di **schede di candidatura** che sono state compilate, per un totale di 148 unità, 32 in più (27,6%) rispetto alle 116 in valore assoluto del trimestre precedente.

Considerando il **lato della domanda** di assistenza, le **informazioni** erogate alle famiglie sono state 116 in totale, 58 in meno (-33,3%) di quelle gestite nel trimestre precedente che risultavano 174 in valore assoluto, sono state invece inserite nella banca dati relativa alla domanda di assistenza (**scheda famiglia**) 87 nuove iscrizioni con un variazione di 14 unità in meno (-13,9%) rispetto al trimestre precedente che ne registrava 101 in valore assoluto.

L'attività di matching tra domanda e offerta ha portato a un numero di **contrattualizzazioni** pari a 60 unità che, confrontate con il trimestre precedente, dove si registravano 70 nuovi contratti, rappresenta una diminuzione di 10 unità pari al 14,3% in valore percentuale. Sono invece 3 soltanto le sostituzioni attivate con il servizio di Infopoint.

I dati segnalano quindi un generale flusso rallentato negli ultimi tre mesi, in linea con la tendenza di tutti gli sportelli. I valori rappresentano comunque una generale continuità rispetto allo standard di prestazione erogato nel corso dell'anno.

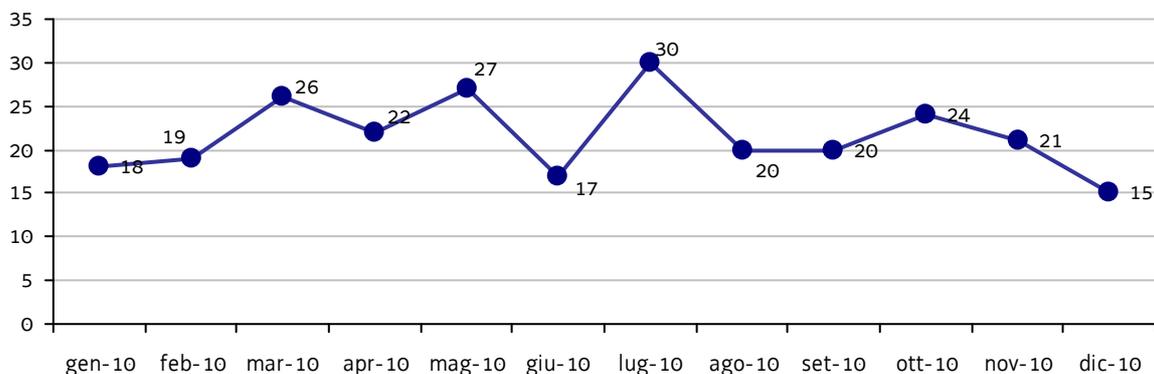
Tabella 11: quadro d'insieme dei servizi erogati dallo sportello di Gorizia (valori espressi in migliaia di unità, variazioni assolute e percentuali)

Attività complessive sportelli	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Var. III Trim./		Totali
	2010	2010	2010	2010	IV Trim.2010	%	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.		v.a.
Richieste di informazioni –							
Assistenti Familiari	232	240	233	220	13	-5,6	925
Schede Assistenti familiari	130	102	116	148	32	27,6	496
Richieste di informazioni - Famiglie	159	142	174	116	58	-33,3	591
Schede Famiglia	99	102	101	87	14	-13,9	389
Contratti stipulati	63	66	70	60	10	-14,3	259
Sostituzioni/brevi attività (Infopoint)	8	16	11	3	8	-72,7	38
Totale servizi erogati dagli Sportelli	691	668	705	634	71	-10,1	2.698

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

L'andamento mensile delle contrattualizzazioni (Grafico 7), che nel terzo trimestre 2010 evidenziava un picco a 30 nuovi contratti a luglio per poi attestarsi a 20 sottoscrizioni per agosto e settembre tende a stabilizzarsi con l'autunno registrando 24 contratti ad ottobre, 21 a novembre e 15 a dicembre.

Grafico 7: andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Gorizia gennaio - dicembre 2010 (valori assoluti)



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

Lo sportello –secondo le indicazioni fornite dalle operatrici⁸ - registra un incremento nel flusso in particolare per la richiesta di consulenze relative alla gestione del contratto: Sono richieste che provengono sia dalle famiglie sia dalle assistenti familiari e che riguardano sia i contratti di tipo subordinato sia quelli occasionali con voucher.

6 CONCLUSIONI

A quasi due anni dall'avvio (21 mesi), il Progetto "Professionisti/e in famiglia", che attraverso gli sportelli "Assistenti familiari" ha portato alla stipula di oltre 4.000 nuovi contratti di lavoro, ha registrato un decisivo trend in positivo nella fase di **promozione della cultura della legalità connessa al lavoro di cura e assistenza domiciliare** attraverso l'erogazione degli **incentivi alle famiglie virtuose** che decidevano di contrattualizzare regolarmente l'assistente familiare: alla scadenza finale del 31 dicembre 2010 sono infatti 1.047 a livello regionale le richieste pervenute dalle famiglie. Un risultato conseguito anche grazie alle attività di potenziamento delle sinergie con la **rete** di attori che territorialmente interagiscono con gli sportelli 'Assistenti familiari' e consentono al servizio, ma anche al sistema, di crescere **qualitativamente**.

Rispetto ai **dati** forniti dagli undici Sportelli, il quarto trimestre del 2010 risulta caratterizzato da una generale stabilizzazione, dopo l'intensa attività estiva, di tutti gli indici delle attività svolte e connesse sia alla richiesta di informazioni generali e specifiche dal lato della domanda che dall'offerta, mantenendo invece sempre alto l'indice di andamento delle contrattualizzazioni e delle nuove iscrizioni di assistenti familiari, in grado di confermare una media di oltre 500 contratti a trimestre.

Si conferma inoltre l'interesse costante al servizio **Infopoint**, che aiuta le famiglie e rimanere nel mercato regolare anche nel caso debbano trovare una temporanea figura di sostituzione. E' questo un indicatore particolarmente significativo della "propensione alla legalità" che si è andata diffondendo attraverso il Progetto e la possibilità offerta dai voucher di lavoro accessorio.

Un ulteriore passo avanti è stato l'avvio delle attività di promozione del **Programma specifico 34**, finanziato dal Fondo Sociale Europeo e volto a promuovere incontri informativi per le assistenti familiari. Gli incontri, brevi, pensati per chi lavora e per le esigenze dell'assistito, avranno l'obiettivo di migliorare la conoscenza del territorio, migliorare la qualità del lavoro di assistenza familiare, le relazioni interpersonali assistito/assistente, riconoscere ed evitare situazioni di rischio lavorativo, conoscere e valutare l'importanza del lavoro di assistenza familiare. Il percorso rappresenta inoltre un'occasione per confrontarsi con esperti della materia su argomenti e aspetti importanti sia per chi assiste, sia per chi è assistito.

L'ultimo trimestre di Progetto sarà per questo orientato in particolar modo all'avvio di tutte le **iniziative e percorsi di aggiornamento dedicati alle assistenti familiari**. In proposito sarà possibile garantire, con il supporto degli sportelli e del servizio Infopoint, la selezione accurata di una figura che possa sostituire la propria assistente familiare negli orari destinati alla formazione.

Sarà anche data continuità alla divulgazione delle **linee guida etiche**, che rappresentano una sorta di vademecum pensato per sensibilizzare Famiglia ed Assistente familiare sull'importanza della correttezza nei reciproci rapporti, con contenuti che si ispirano al rispetto della dignità della persona e del lavoro, fino a farlo diventare imprescindibile strumento di condivisione per ogni inizio di attività.

Infine, come attività di fine Progetto, verrà dato spazio ad un lavoro di **feedback** sul servizio erogato destinato alle famiglie e delle assistenti familiari che si sono rivolte allo sportello Assistenti familiari. Sempre con l'obiettivo di miglioramento del Servizio, infatti, il Progetto prevede una **rilevazione telefonica** condotta in forma anonima su un campione di utenti degli Sportelli. Tale indagine si proporrà di rilevare le caratteristiche dei rapporti di lavoro tra famiglie e Assistenti, anche al fine di poter registrare le rispettive esigenze, i fabbisogni professionali e formativi.

Verrà infine dato spazio alla presentazione dei dati finali di progetto ed alla condivisione di tutti gli obiettivi raggiunti in due anni di attività, attraverso l'organizzazione di **seminari itineranti**, in

⁸ Stefania Atti, Raffaella Brumat

collaborazione con tutti i Partner di "Professionisti in Famiglia", coinvolgendo inoltre tutti i Soggetti di interesse che a vario titolo hanno collaborato con il Progetto.