



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Agenzia regionale del lavoro
e della formazione professionale

ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DEL PROGETTO “ASSISTENTI FAMILIARI”

TERZO RAPPORTO
31 DICEMBRE 2007

GENNAIO 2008



Con la collaborazione di



Provincia di
Gorizia



Provincia di
Pordenone



Provincia di
Trieste



Provincia di Udine
Province di Udin

A cura di **Nadia Venerus**, esperta dell'Agenzia regionale del lavoro e della formazione professionale della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

INDICE

1	PREMESSA	5
2	BREVE SINTESI DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE NEL QUARTO TRIMESTRE 2007	6
3	IL CONTESTO	7
4	CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO	8
4.1	<i>La collocazione territoriale degli sportelli</i>	9
4.2	<i>Il modello di servizio</i>	10
4.3	<i>La stipula del contratto di lavoro tra le parti</i>	10
4.4	<i>Il contratto nazionale di riferimento</i>	10
4.5	<i>La condizione dell'assistente familiare sul luogo di lavoro.</i>	11
4.6	<i>La promozione della regolarità dei rapporti di lavoro domestico</i>	11
5	L'IMPATTO DELL'ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI NEL TERRITORIO	12
5.1	<i>L'utenza</i>	12
5.2	<i>I contratti di lavoro stipulati</i>	13
5.3	<i>I dati complessivi degli sportelli in Friuli Venezia Giulia</i>	15
5.4	<i>I risultati ottenuti dagli sportelli provinciali</i>	16
6	LE CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENTE FAMILIARE	19
6.1	<i>Le provenienze delle assistenti familiari</i>	19
6.2	<i>Un quadro di sintesi complessivo delle lavoratrici</i>	21
7	LE CARATTERISTICHE DELLE FAMIGLIE	21
8	GLI INTERVENTI FORMATIVI DI QUALIFICAZIONE	22
9	CONCLUSIONI	22

1 PREMESSA

La domanda di servizi per la cura e l'assistenza alla persona ha assunto negli ultimi anni dimensioni significative ed è in costante crescita. L'incremento di questa domanda spesso non ha trovato risposte adeguate alimentando un mercato del lavoro parallelo a quello regolare, fatto di interventi nel sommerso e dequalificati, dove opera una significativa quantità di donne soprattutto straniere, ma anche italiane, a cui spesso, sono preclusi o limitati anche i diritti più elementari.

Sono moltissime le famiglie coinvolte da questa situazione. In diverse aree del Paese si iniziano ad adottare opportune azioni di contrasto con l'intento di definire modelli virtuosi di riferimento che possano diventare buone pratiche. In Friuli Venezia Giulia, con il Progetto "Assistenti familiari" sono stati creati nuovi sportelli all'interno dei maggiori Centri per l'Impiego pensati appositamente per facilitare l'incontro tra le famiglie che necessitano di servizi di cura e le lavoratrici che si offrono per svolgere tale attività. Gli sportelli, realizzano un modello "innovativo" di incrocio domanda/offerta e supportano le famiglie nello svolgimento delle pratiche amministrative necessarie per l'attivazione di un regolare rapporto di lavoro con le assistenti familiari.

Il presente Rapporto di monitoraggio illustra i dati di attività degli sportelli "Assistenti familiari" relativi al quarto trimestre 2007 e fornisce un'analisi quantitativa dell'impatto che questo intervento riscontra sul territorio regionale, a partire dall'anno 2005, quando ha avuto inizio in via sperimentale.

Il progetto "Assistenti familiari", unitamente alle iniziative di carattere formativo in corso di realizzazione, sono interventi pensati per far emergere il lavoro sommerso, per qualificare il lavoro di cura e per sostenere le famiglie che ricorrono all'aiuto dell'assistente familiare per far fronte ai carichi di cura degli anziani e delle persone non più autosufficienti.

L'obiettivo da raggiungere è quello di agevolare da un lato le persone che vogliono invecchiare nella propria abitazione, evitando il trauma della casa di riposo, e dall'altro chi già oggi si organizza con un lavoratore privato, spesso una donna immigrata, disposta a convivere con la persona da assistere.

2 BREVE SINTESI DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE NEL QUARTO TRIMESTRE 2007

A - Implementazione del servizio di incrocio domanda/offerta

La Provincia di Udine nel mese di ottobre 2007 ha iniziato la progettazione di un nuovo sportello "Assistenti familiari" che è stato collocato all'interno del Centro per l'Impiego di Cividale. Lo sportello si è reso necessario per poter garantire un servizio più efficace al numero crescente di famiglie residenti nei comuni dell'Ambito Socio-Assistenziale del Cividalese, che si rivolgono allo sportello di Udine, già sovraccarico di utenza. L'attivazione dello sportello di Cividale è avvenuta il 19 novembre 2007. Lo sportello ha un'apertura su due giorni settimanali. Sono così diventati quattro gli sportelli "Assistenti familiari" attivi in Provincia di Udine. Gli altri tre sportelli sono collocati all'interno dei Centri per l'Impiego a Udine, a Tolmezzo e a Latisana.

La Provincia di Pordenone ha provveduto al trasferimento dello sportello "Assistenti familiari" di Pordenone all'interno di nuovi locali di sua proprietà, in Via Brusafiera 4, in centro città. La nuova collocazione è avvenuta il 1° Dicembre 2007. Il nuovo ufficio è dotato di più linee telefoniche e di strumentazioni informatiche adeguate per permettere l'erogazione di un servizio migliore all'utenza.

Con la nuova collocazione dello sportello di Pordenone è stata portata a termine la fase di inserimento complessivo degli sportelli "Assistenti familiari" dedicati all'incrocio domanda-offerta nell'ambito dei servizi di cura alla persona, all'interno dei Centri per l'Impiego, così come deciso dalla Regione, in seguito alla presa in carico del servizio, avvenuta ad aprile 2007, successivamente alla chiusura della sperimentazione realizzata dal Ministero del Lavoro.

Con l'attivazione dello sportello di Cividale, sono diventati complessivamente dieci gli sportelli "Assistenti familiari" presenti a livello regionale.

B - I dati di attività del quarto trimestre

Dall'analisi dell'andamento trimestrale della domanda e dell'offerta intercettata dagli sportelli, si può rilevare che, nel quarto trimestre dell'anno 2007, è stato registrato il più alto numero (947) di richieste di lavoro da parte delle assistenti familiari. Per quanto riguarda invece le famiglie, nel quarto trimestre ci sono state ben 550 domande di assistenza, con una leggera flessione rispetto al terzo trimestre, ma comunque registrando un incremento del 19,5% rispetto al primo trimestre e del 9,78% rispetto al secondo trimestre dell'anno 2007. Nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2007 gli sportelli hanno realizzato complessivamente ben 555 contratti di lavoro, il dato in assoluto più elevato rispetto agli altri trimestri.

L'attività degli sportelli si è migliorata nel tempo, registrando costanti e significativi incrementi. Se si considera che l'anno 2005 è stato il periodo di start-up del servizio e l'anno 2006 quello del suo consolidamento, l'anno 2007 può essere definito come l'anno del radicamento dell'attività nel territorio, e dell'emersione del lavoro sommerso.

Infatti, l'incremento complessivo dell'utenza registrato nell'anno 2007 è stato del 62,28% rispetto al 2006, il numero dei lavoratori si è incrementato del 59,90% rispetto al 2006 e quello delle famiglie si è incrementato del 82,30%, sempre rispetto al 2006. Il numero dei contratti di lavoro stipulati tra le parti ha subito addirittura un aumento del 206,20%.

C - I corsi di formazione

Nel mese di ottobre 2007 sono stati attivati a livello regionale più di venti corsi di formazione e aggiornamento di personale addetto all'assistenza familiare mirati a fornire le competenze minime nel lavoro di cura, le capacità di orientamento e interazione con il sistema dei servizi, nonché, per le persone straniere ad assicurare l'apprendimento di base e il miglioramento della conoscenza della lingua italiana.

I corsi in fase di realizzazione per l'acquisizione di "Competenze minime nei processi di assistenza alla persona" sono prioritariamente destinati al personale occupato presso persone singole o famiglie, iscritte negli elenchi degli sportelli "Assistenti familiari". I corsi di formazione sono stati attivati nelle se-

guenti località: in provincia di Pordenone a Pordenone e a Sacile, in provincia di Gorizia a Monfalcone, in provincia di Udine a Udine, Cervignano, Latisana, Tarcento, Cividale, Ampezzo, Ovaro, Moggio Udinese, Arta Terme, in provincia di Trieste, nel capoluogo.

3 IL CONTESTO

La struttura demografica dell'Italia sta subendo un rapido mutamento. Il tasso di natalità è uno dei più bassi del mondo, con conseguente aumento della percentuale di persone nelle fasce di età più avanzata, tra le quali, notoriamente, si trova una percentuale crescente di persone non autonome e soggetti bisognosi comunque di assistenza. Questo problema è destinato ad aggravarsi nei prossimi decenni, anche in presenza di una eventuale inversione di tendenza della natalità.

Nel quadro definito si aggiungano anche i progressi della medicina che hanno contribuito a prolungare la vita media della popolazione, aumentando notevolmente la percentuale delle persone non in grado di badare a se stesse autonomamente. Oggi in Italia gli ultraottantenni sono 1,6 milioni; di questi il 40% non è autonomo e ha comunque bisogno di un'intensa assistenza. Gli ultrasessantacinquenni sono oltre dieci milioni, con una percentuale di disabili vicina al 5%.

A questo scenario si aggiungono i seguenti fattori:

- l'aumento progressivo della componente femminile all'interno delle forze di lavoro attive che allontana le donne per tutta la durata dell'attività lavorativa dalla casa, senza peraltro sgravarle dalle funzioni tradizionali di cura sia della prole che dei membri anziani e disabili della famiglia. Nell'ambito dei rapporti di solidarietà all'interno delle famiglie sono infatti le donne ad assumere il ruolo prevalente di *cargivers*, ma il potenziale di sostegno informale di chi si è fatto carico di tali incombenze tende a manifestare una progressiva diminuzione;
- la presenza di un secondo reddito da lavoro connesso alla cresciuta occupazione femminile che aumenta le risorse economiche a disposizione della famiglia per acquistare assistenza privata;
- l'allentamento dei legami di solidarietà e di mutuo soccorso conseguenti alla dissoluzione della famiglia estesa e delle comunità di vicinato.

Il cambiamento del ruolo della famiglia si manifesta con particolare intensità nei contesti urbani che evidenziano tassi di occupazione femminile più elevati, minore coesione delle reti familiari, maggiore concentrazione di popolazione abbiente e ulteriori fenomeni (come la distanza tra casa e luogo di lavoro) che diminuiscono ulteriormente il tempo a disposizione per le attività di *care*. Lo squilibrio tra invecchiamento della popolazione, la ridotta offerta di servizi pubblici e l'indebolimento delle reti familiari, rendono particolarmente difficoltosa la permanenza in abitazione degli anziani non autosufficienti.

Anche in Friuli Venezia Giulia la situazione demografica è molto critica a causa dell'invecchiamento della popolazione e del calo della popolazione attiva. Circa il 50% della popolazione anziana, si stima abbia compromissioni importanti della propria autonomia. Il rapporto tra i potenziali *caregivers* ed i potenziali assistiti (*caregiver ratio*) è in "caduta libera".

In questo contesto, considerando tra l'altro la specificità della regione Friuli Venezia Giulia in quanto regione transfrontaliera, si inserisce l'imponente flusso migratorio di donne disponibili alla cura di anziani non autosufficienti a domicilio la cui presenza ha pesantemente interessato il territorio (e più in generale l'Italia) a partire dalla fine degli anni novanta.

Recenti valutazioni portano a stimare una presenza sul territorio regionale di circa 10.000/12.000 assistenti familiari stranieri. A livello nazionale si presume che ci sia una presenza di 693.000 persone che svolgono l'attività di assistente familiare.

La Regione Friuli Venezia Giulia ha iniziato ad affrontare questo importante tema nel 2004, emanando la prima legge a livello nazionale sulle assistenti familiari, con l'ottica di ricomprendere questa risorsa nell'ambito del sistema integrato dei servizi del welfare territoriale.

Infatti con la **L.R. n.24/2004** "*Interventi per la qualificazione e il sostegno dell'attività di assistenza familiare*", la Regione ha promosso la formazione e la qualificazione delle assistenti familiari, l'attivazione dei servizi per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e ha regolamentato altresì l'erogazione di incentivi economici alle famiglie che si avvalgono del supporto delle assistenti familiari.

La normativa è stata poi seguita anche dalla **L.R. n.6/2006**, "*Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale*" che riordina ed innova il sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali e dà l'avvio ad un processo finalizzato all'integrazione complessiva delle politiche di welfare.

In particolare, all'art. 41, la L.R. n.6/2006 istituisce il "Fondo per l'autonomia possibile". Da marzo 2007 è attivo altresì il "Regolamento di attuazione del Fondo per l'autonomia possibile e per l'assistenza a lungo termine". La finalità del Fondo è quella di mantenere la persona bisognosa di assistenza il più possibile a domicilio affiancando ai servizi presenti sul territorio un contributo in denaro alle famiglie che assistono un anziano o un disabile con l'ausilio delle assistenti familiari regolarmente contrattualizzate. All'art.7 del Regolamento vengono fissati parametri migliorativi per l'erogazione dei contributi economici alle famiglie rispetto a quelli già previsti dalla L.R. n. 24/2004, in modo da ampliare la fascia dei beneficiari.

Per quanto riguarda il settore della formazione, sempre nel 2004 (**DGR n.1232/2004**) la Regione Friuli Venezia Giulia definiva un percorso formativo per il conseguimento delle "*Competenze minime nei processi di assistenza alla persona*", da realizzarsi anche nei paesi di origine, finalizzato a far acquisire alcune indispensabili competenze nei processi di assistenza al fine di migliorare la qualità delle prestazioni offerte e le capacità degli operatori/trici a far fronte ad interventi assistenziali sempre più complessi, soprattutto se svolti a domicilio.

Per quanto riguarda infine l'incontro domanda /offerta, nel marzo 2005 la Regione ha aderito al progetto sperimentale del Ministero del Lavoro denominato "*Occupazione e Servizi alla persona*". Con questa sperimentazione sono stati attivati appositi sportelli per lo svolgimento dell'attività di incrocio domanda/offerta tra le famiglie con a carico persone anziane e/o non autosufficienti e le assistenti familiari.

Superata la fase sperimentale conclusasi il 31 marzo 2007, la Regione Friuli Venezia Giulia istituiva il **Progetto "Assistenti familiari"**, metteva a disposizione le risorse per dare continuità al funzionamento di tutti gli sportelli già attivi nel territorio regionale e assegnava la gestione operativa degli sportelli stessi alle Province di Gorizia, Pordenone, Trieste e Udine.

Al fine di garantire l'omogeneità dell'intervento sull'intero territorio regionale, la Regione Friuli Venezia Giulia si avvale del supporto tecnico dell'Agenzia Regionale del Lavoro e della Formazione Professionale che provvede al coordinamento e al monitoraggio dei dati degli sportelli.

4 CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO

L'assistenza domiciliare agli anziani e alle persone disabili non autosufficienti svolta dalle assistenti familiari è senza dubbio la modalità più diffusa, a cui le famiglie ricorrono quando non possono contare sul supporto della rete familiare e/o quando non siano disponibili e/o accessibili servizi pubblici.

La peculiare tipologia di servizio presenta tuttavia numerosi e significativi elementi di criticità: primo fra tutti quello della reperibilità delle lavoratrici spesso affidata a canali informali quali il passa-parola ed in alcuni casi ad organizzazioni non sempre rapportabili a circuiti "sicuri". Questa realtà richiama immediatamente il tema della qualificazione del personale, quasi sempre non accertabile, se non attraverso esperienza diretta e mette in evidenza l'importanza di poter garantire un servizio qualificato di selezione e di reperimento delle lavoratrici che si offrono per svolgere il lavoro di cura. Anche la scelta del *luogo dove erogare un servizio per l'incontro tra la domanda e l'offerta* risulta determinante.

In Friuli Venezia Giulia è stato scelto il Centro per l'Impiego quale sede pubblica preposta per l'attivazione di specifici sportelli denominati sportelli "Assistenti familiari". Tale scelta innovativa sta rappresentando un elemento di garanzia, in quanto permette di intervenire in maniera efficace nella relazione tra famiglie, anziani e donne immigrate, contribuendo a realizzare un mercato del lavoro sicuramente più trasparente e qualificato. E' stato a partire da queste motivazioni che sono attualmente operanti nelle quattro Province gli sportelli "Assistenti familiari". Gli sportelli si sono da subito caratterizzati per aver messo in atto anche un modello di servizio "innovativo" per l'incrocio domanda/offerta. Il modello di servizio prevede l'informazione, l'accoglienza e la selezione dei lavoratori che si propongono-

no per l'attività di assistenza a domicilio, nonché l'accoglienza, l'informazione e il supporto per la famiglia, che assume il ruolo di "datore di lavoro". L'obiettivo da raggiungere è quello di facilitare la ricerca per le famiglie, ma anche di rendere più appropriata per le lavoratrici la scelta rispetto al contesto di bisogno, e regolare e tutelare il rapporto di lavoro che viene attivato.

4.1 La collocazione territoriale degli sportelli

Al 31 Dicembre 2007 sono dieci gli sportelli "Assistenti familiari" attivati nel territorio regionale; per quanto riguarda la Provincia di **Udine** sono collocati presso i Centri per l'Impiego di Udine, di Tolmezzo di Latisana e di Cividale; nella Provincia di **Gorizia** sono attivi presso i Centri per l'Impiego di Monfalcone e di Gorizia; in Provincia di **Trieste** lo sportello ha sede presso lo Sportello del Lavoro di Trieste e in Provincia di **Pordenone** gli sportelli hanno sede presso i locali provinciali a Pordenone, presso il Centro per l'Impiego di Maniago, presso il Comune di San Vito al Tagliamento.

L'organizzazione del personale è flessibile. Alcuni sportelli sono stati organizzati su base itinerante, cioè aperti in giorni differenti. Generalmente ogni sportello può contare su due operatori, mentre gli sportelli con utenza più ridotta si avvalgono di un solo operatore. Gli sportelli sono gestiti utilizzando strumenti, procedure e sistemi informativi tra loro compatibili, al fine di assicurare sia l'omogeneità dell'intervento nei diversi territori, sia lo scambio sistematico di dati.

Box 1-I destinatari diretti e indiretti dell'attività degli sportelli:

I DESTINATARI DIRETTI	
Sistema dell'offerta	Lavoratori svantaggiati (la maggioranza sono donne) potenzialmente inseribili nel mercato privato dei servizi alla persona, attraverso l'offerta di servizi e dispositivi di orientamento, bilancio di competenze, formazione e inserimento.
Sistema della domanda	Famiglie che potranno trovare risposta ai propri bisogni di cura dei componenti non autosufficienti. Il servizio erogato consente inoltre di rimuovere i rischi di espulsione dal mercato del lavoro dei familiari <i>caregivers</i> e di accrescere le opportunità di inserimento lavorativo degli stessi.
Sistema di governo domanda e offerta	Operatori degli sportelli attivati nell'ambito del progetto e l'insieme degli attori con i quali ci si relaziona per la gestione delle attività di incrocio d/o.

I DESTINATARI INDIRETTI	
Sistema dell'offerta	Lavoratori che evidenziano specifiche condizioni di vulnerabilità che rischiano di comprometterne i processi di inserimento lavorativo. Questi potranno infatti beneficiare di nuove modalità, approcci e dispositivi a sostegno della flessibilizzazione e personalizzazione dei percorsi di inserimento lavorativo individualizzati.
Sistema della domanda	Comunità territoriale, che potrà beneficiare di un sistema di welfare locale maggiormente orientato alle specifiche esigenze dei cittadini ed in grado di generare significativi impatti occupazionali
Sistema di governo domanda e offerta	Centri per l'impiego che potranno fruire di metodologie e dispositivi per l'incrocio d/o centrati su efficienza, trasparenza, garanzia di qualità ed attenzione al customer need.

4.2 Il modello di servizio

Ogni abbinamento tra una famiglia e un'assistente familiare non avviene in forma casuale, ma è il risultato di una valutazione professionale.

Tutti gli operatori di sportello, attraverso la raccolta dei dati ed informazioni necessarie e la loro immisione immediata in un apposito programma, sono in grado di analizzare in tempo reale il bisogno di assistenza espresso dalla famiglia da un lato e le competenze del lavoratore dall'altro.

Per quanto riguarda le famiglie viene raccolta la storia della persona che ha bisogno di assistenza con la definizione del livello di autosufficienza, i dati relativi alla struttura abitativa, la presenza di familiari conviventi e/o di altri conoscenti che abbiano un ruolo nella vita quotidiana della persona da assistere. Alla fine di questo iter viene definito l'impegno lavorativo richiesto all'assistente familiare.

Per quanto riguarda il lavoratore vengono raccolte e valutate le esperienze lavorative realizzate, i titoli di studio e i percorsi formativi acquisiti, la storia personale con eventuale esperienza migratoria (qualora si tratti di una persona con cittadinanza diversa da quella italiana), la situazione familiare ed abitativa, la disponibilità lavorativa e gli eventuali 'vincoli'.

Succeivamente l'operatore effettua un collocamento mirato attraverso abbinamenti tra la famiglia ed assistenti familiari, secondo criteri di appropriatezza. Si passa poi alla fase della *mediazione* in vista dell'accordo contrattuale tra le parti. Per facilitare la comprensione di alcuni aspetti economico-fiscali, ogni operatore, grazie ad un apposito programma, elabora un prospetto economico che evidenzia tutti gli elementi riferiti al costo del lavoratore (in termini di paga oraria, tredicesima, tfr, contributi etc). Tutti gli operatori possiedono le competenze per assistere le parti nella stipula del contratto di lavoro e per l'attivazione di tutte le procedure inerenti ad esso. Gli operatori indicano anche i soggetti presenti nel territorio a cui le parti possono rivolgersi per lo sviluppo successivo del rapporto di lavoro.

In più di due anni e mezzo di attività, gli sportelli "Assistenti familiari" sono diventati ormai un punto di riferimento per tante famiglie del territorio che devono affrontare i carichi di cura di persone anziane e /o disabili non autosufficienti. Il numero di contatti con l'utenza gestiti dagli sportelli è molto significativo, anche perché l'attività di incrocio domanda/ offerta richiede mediamente dai due ai tre incontri per ogni utente. Ogni operatore è in grado di dare alle famiglie risposte in tempi rapidi al punto che un incrocio positivo avviene di norma nell'arco di 2 - 3 giorni.

Ciò ha permesso peraltro di accumulare informazioni e conoscenze sui lavoratori e sulle famiglie che nel tempo hanno consentito di effettuare incroci più appropriati.

4.3 La stipula del contratto di lavoro tra le parti

Tra l'assistente familiare e la persona da assistere (o un suo familiare) viene stipulato in forma scritta il contratto di lavoro. Le condizioni di lavoro sono concordate in una lettera d'assunzione che indica la data di inizio del rapporto di lavoro, l'eventuale durata del periodo di prova, la categoria di inquadramento, la retribuzione pattuita, la convivenza o meno con il datore di lavoro, le eventuali condizioni di vitto e di alloggio, gli orari della prestazione di lavoro, l'eventuale giorno di riposo settimanale solenne, la mezza giornata di riposo aggiuntiva e il periodo concordato per le ferie annuali.

4.4 Il contratto nazionale di riferimento

Il contratto nazionale per il lavoro domestico applicato per le colf, le baby-sitter e le assistenti familiari prevede la possibilità di un'assunzione anche a tempo determinato, ma di almeno 20 ore a settimana, con stipendio da un minimo di 650 a un massimo di 1.050 euro al mese, secondo i livelli.

Il contratto rinnovato il 1° Marzo 2007 prevede quattro livelli di inquadramento e quattro sottolivelli: A, A super, B, B super, C, C super, D e D super a cui corrispondono otto stipendi minimi differenti.

Il livello A riguarda i collaboratori con meno di 12 mesi di esperienza che non fanno assistenza alla persona (550 euro al mese); l'A super è per gli addetti alla compagnia di persone autosufficienti o per le

baby sitter (650 euro); B è il collaboratore domestico con più di un anno di esperienza (700 euro); B super riguarda chi assiste persone autosufficienti (750 euro). Nel livello C si inquadra il collaboratore che ha conoscenze specifiche e lavora autonomamente (800 euro); mentre C super si applica a coloro che assistono i non autosufficienti, ma non hanno una formazione specifica (850 euro). I livelli D e D Super riguardano i collaboratori che hanno invece una qualifica professionale e prevedono in entrambi i casi un'indennità di 150 euro. Indennità che si aggiunge a uno stipendio che per il livello D è di 1000 euro e per il D super (assistenza a persone non autosufficienti) è di 1.050 euro mensili.

L'orario di lavoro previsto dal contratto è di 10 ore giornaliere non consecutive, per un massimo di 54 ore settimanali dei lavoratori conviventi, di 8 ore non consecutive, per un massimo di 44 ore settimanali dei lavoratori non conviventi. Le ferie annuali devono essere pari a 26 giorni lavorativi.

4.5 La condizione dell'assistente familiare sul luogo di lavoro.

Il lavoro di assistenza familiare si svolge esclusivamente nell'ambito domestico. L'assistente familiare svolge una variabilità di mansioni all'interno della casa e per la cura delle persone che vi abitano. Le attività sono sia di tipo domestico, cioè pulizia degli ambienti, preparazione dei pasti, lavanderia e gestione della casa, che rivolte alla persona non autosufficiente, come sorveglianza, aiuto ad alzarsi e a coricarsi, compagnia, pratiche burocratiche e sostegno morale. La priorità è data alla persona da accudire e le mansioni pratiche e domestiche sono direttamente collegate al benessere della stessa. La cura dell'anziano richiede molta disponibilità e ogni anziano è diverso nelle condizioni fisiche e patologiche, ma anche nella propria personalità, nel modo di relazionarsi e di accettare la persona estranea che si cura di lui. Lo stipendio medio mensile dell'assistente familiare, come detto in precedenza, si aggira tra i 650 e i 850 euro, compresi di vitto e alloggio se prevede il regime di convivenza presso l'assistito. Per le famiglie è economicamente conveniente tenere in casa la persona non autosufficiente da accudire, perché un ricovero in casa di cura costa sui 1500 - 2000 euro. Non si tratta, comunque di un fattore esclusivamente economico, poiché sia l'anziano che la famiglia preferiscono una sistemazione che rispetti la domiciliarità.

4.6 La promozione della regolarità dei rapporti di lavoro domestico

La regolarizzazione dei rapporti di lavoro nel settore domestico e dei servizi alla persona, contrariamente a quanto si può pensare, può far intravedere elementi di convenienza per ambedue i contraenti ad uscire dal "nero" e rendere più trasparente il rapporto di lavoro.

Infatti attraverso l'iscrizione all'Inps e il versamento regolare dei contributi, **il lavoratore** è assicurato tramite l'Inail contro gli infortuni sul lavoro e tramite l'Inps può usufruire di tutte le tutele previdenziali previste. Per il lavoratore straniero, inoltre, i versamenti Inps documentano un rapporto di lavoro indispensabile per ottenere la carta di soggiorno (ora permesso di soggiorno CE per i soggiornanti di lungo periodo), per rinnovare il permesso di soggiorno e per altri atti amministrativi, tra i quali la richiesta di cittadinanza. Tutti, indifferentemente, sia il lavoratore italiano che quello extracomunitario, hanno diritto alle prestazioni assistenziali quali l'indennità di disoccupazione, della maternità e degli assegni familiari. Il versamento dei contributi, inoltre può nel tempo, e mediante il meccanismo della totalizzazione, consentire anche di poter acquisire un diritto a pensione.

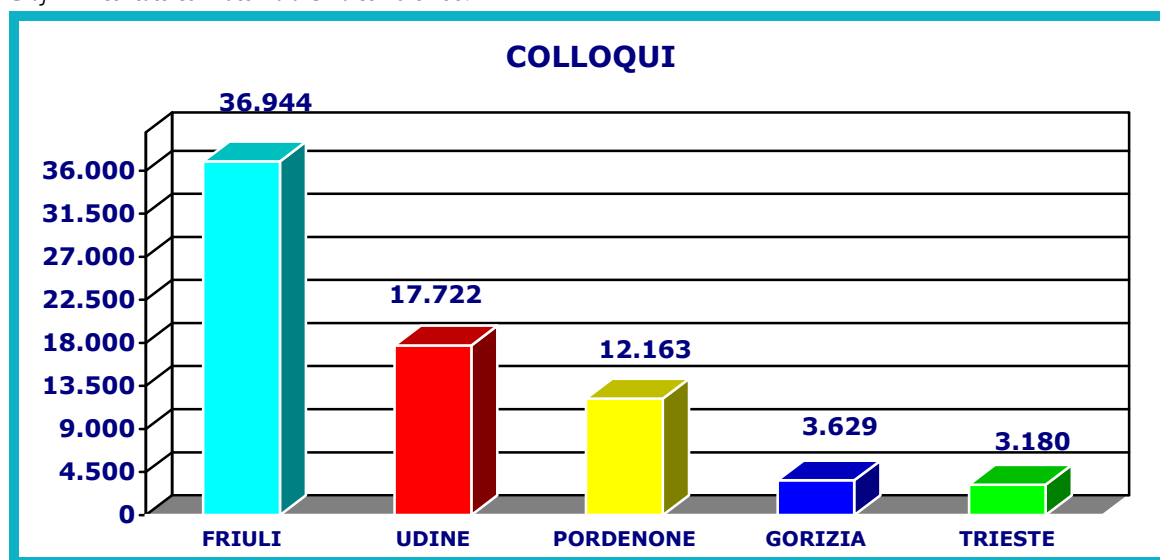
Il datore di lavoro, a sua volta, ha diritto ad agevolazioni fiscali sul reddito dichiarato ai fini Irpef. Può infatti dedurre dal proprio reddito, per un massimo di Euro 1.549,37 l'anno i contributi previdenziali e detrarre dall'imposta lorda il 19% delle spese sostenute per l'assistente familiare, per un importo massimo di 2.100 Euro annui. In questo caso, però, il reddito non può essere superiore ai 40.000 Euro.

5 L'IMPATTO DELL'ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI NEL TERRITORIO

5.1 L'utenza

Dal momento della loro attivazione al 31 dicembre 2007 sono stati complessivamente 36.694 i contatti con l'utenza registrati dagli sportelli "Assistenti familiari" attivati nel territorio regionale. Nella provincia di Udine i contatti sono stati 17.722, 12.163 nella provincia di Pordenone, 3.629 nella provincia di Gorizia e 3.180 nella provincia di Trieste (Graf. 1).

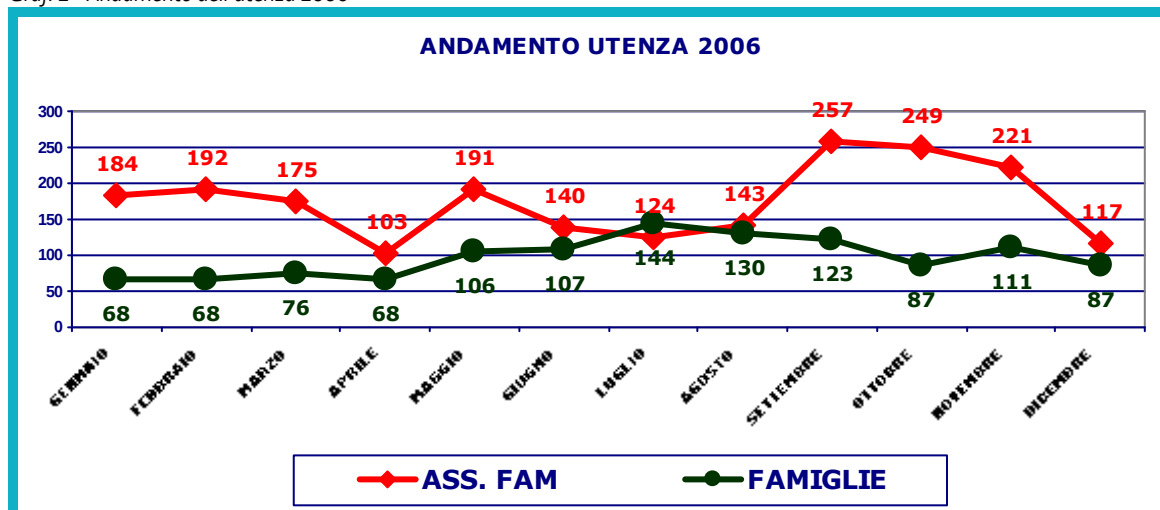
Graf. 1 – I contatti con l'utenza al 31 dicembre 2007



Anche il numero delle offerte di lavoro per l'attività di assistente familiare intercettata dagli sportelli è molto elevato, come riportato nei Graf.n.2 e 3. E' in costante crescita anche il numero delle famiglie che si rivolgono agli sportelli in cerca di un'assistente familiare e questo dimostra l'utilità e l'efficacia del servizio offerto.

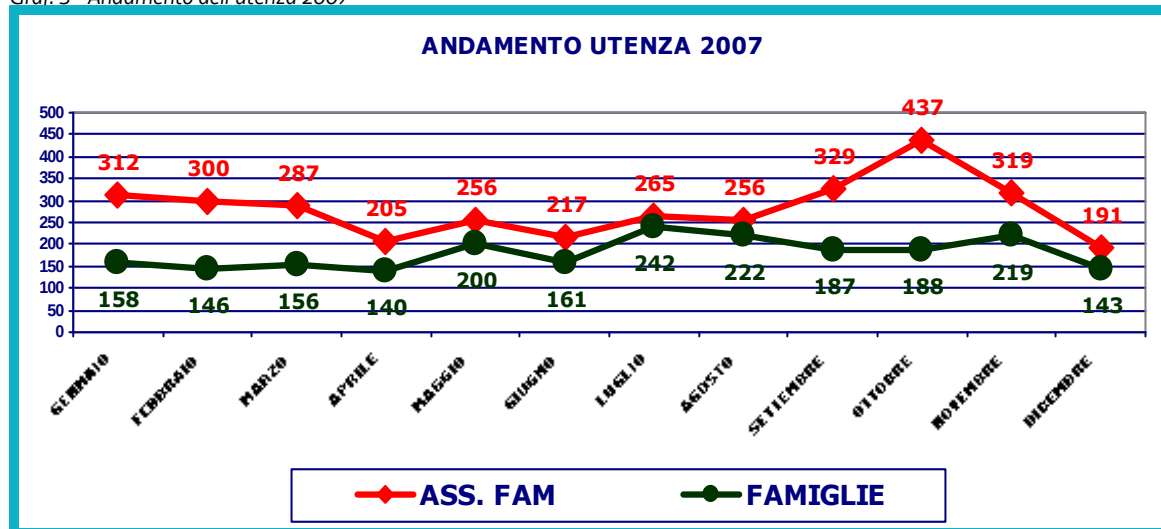
Nel corso del 2006 gli operatori degli sportelli hanno incontrato mediamente ogni mese circa 170 assistenti familiari nel primo semestre e circa 190 dal mese di luglio in poi. Alcune criticità si sono riscontrate nei mesi di aprile (per le festività pasquali), di luglio, agosto (periodi feriali) e di dicembre (periodo natalizio). Il numero medio mensile delle famiglie è passato da 80 nel primo semestre dell'anno 2006 a circa 110 nel secondo semestre 2006. Particolarmente significativo è stato il mese di luglio 2006, mese in cui la domanda ha superato l'offerta.

Graf. 2 - Andamento dell'utenza 2006



Nel corso dell'anno 2007, il numero medio mensile delle assistenti familiari in cerca di lavoro intercettate dagli sportelli è passato da 260 nel primo semestre a 300 nel secondo semestre, registrando sempre leggere flessioni nei mesi di aprile, giugno e dicembre, mesi in cui si sono verificate le stesse criticità del 2006. Per quanto riguarda invece le famiglie, il numero medio mensile è passato da 160 nel primo semestre a 200 nel secondo semestre del 2007.

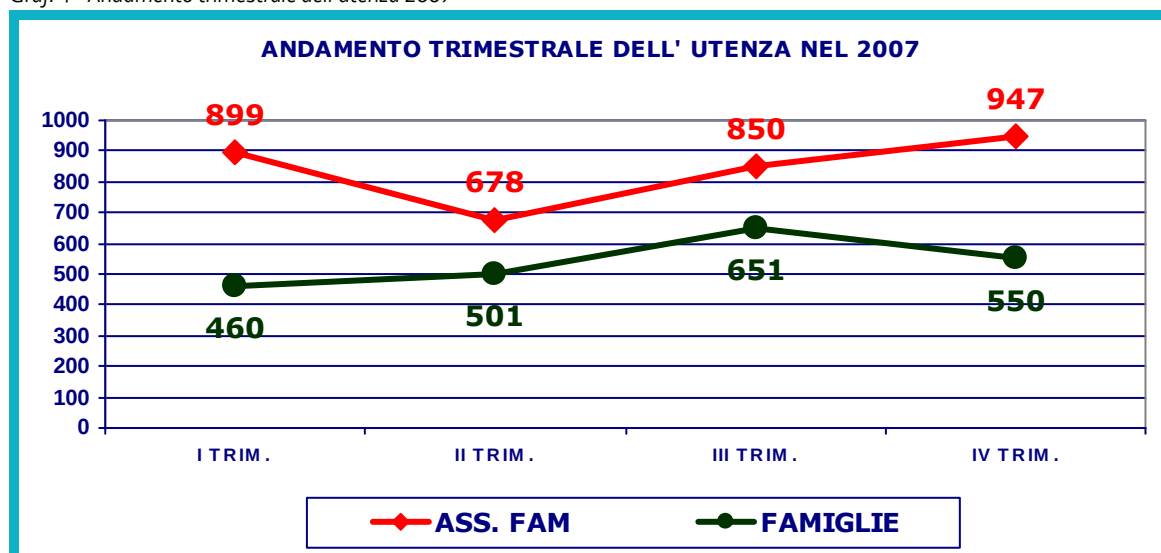
Graf. 3 - Andamento dell'utenza 2007



Analizzando l'andamento trimestrale della domanda e dell'offerta intercettata dagli sportelli, si può rilevare che, nel quarto trimestre dell'anno 2007, è stato registrato il più alto numero (947) di richieste di lavoro da parte delle assistenti familiari (Graf. 4).

Per quanto riguarda invece le famiglie, nel quarto trimestre ci sono state ben 550 domande di assistenza, con una leggera flessione rispetto al terzo trimestre, ma comunque registrando un incremento del 19,5% rispetto al primo trimestre e del 9,78% rispetto al secondo trimestre dell'anno 2007. (Graf. 4)

Graf. 4 - Andamento trimestrale dell'utenza 2007



5.2 I contratti di lavoro stipulati

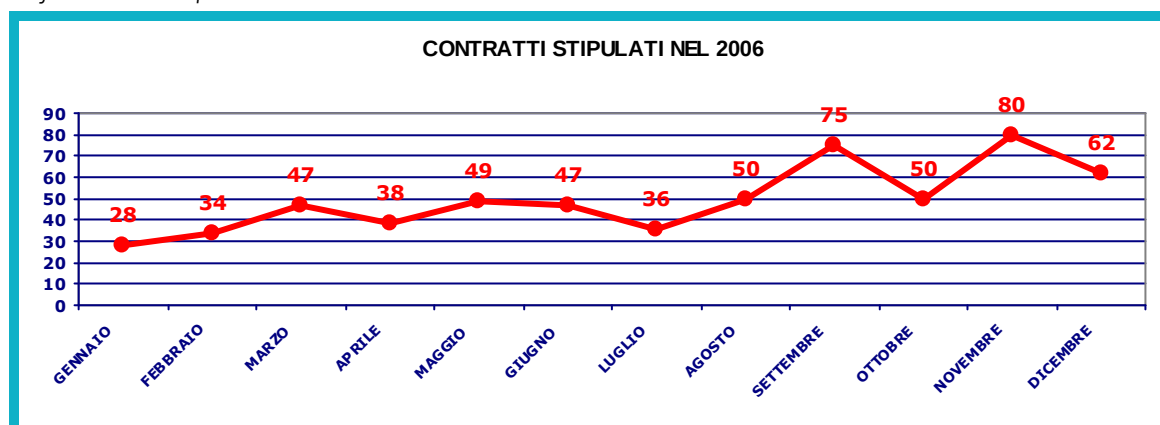
Vale la pena ricordare quali sono le maggiori criticità riscontrate nel settore dei servizi alla persona per la contrattualizzazione delle assistenti familiari:

- difficoltà economiche delle famiglie, l'esigenza di rispondere in tempo reale alla domanda, il peso delle pratiche burocratiche amministrative, la necessità di "provare" senza formalizzare prima l'inizio del rapporto di lavoro, determinando il permanere di una cultura di "giustificazione-accettazione" di rapporti di lavoro irregolari che forniscono alle famiglie un alibi per adottare soluzioni poco trasparenti;
- diffusa presenza sul territorio di reti di collocamento *informali ed irregolari*, tra cui organizzazioni legate all'immigrazione clandestina, che vengono prese come punto di riferimento le persone assunte a riferimento delle diverse etnie, e che operano nei punti di ritrovo delle assistenti familiari;
- l'azione di associazioni no-profit che, se da un lato certamente sottraggono le persone immigrate allo sfruttamento delle organizzazioni di cui al punto precedente, dall'altro tendono a porre in secondo piano rispetto ad altre problematiche, la necessaria attenzione alla nascita di un rapporto di lavoro regolare.

Pertanto l'importante attività informativa degli sportelli ed il supporto fornito alle famiglie nell'espletamento delle pratiche necessarie all'avvio di regolari contratti di lavoro, ha sicuramente contribuito all'emersione di una significativa quantità di lavoro "nero" in questo settore. Il numero dei contratti di lavoro che vengono realizzati tra parti (la famiglia che diventa "datore di lavoro" e l'assistente familiare) è molto elevato. Ogni contratto viene stipulato in presenza e con il supporto degli operatori di sportello.

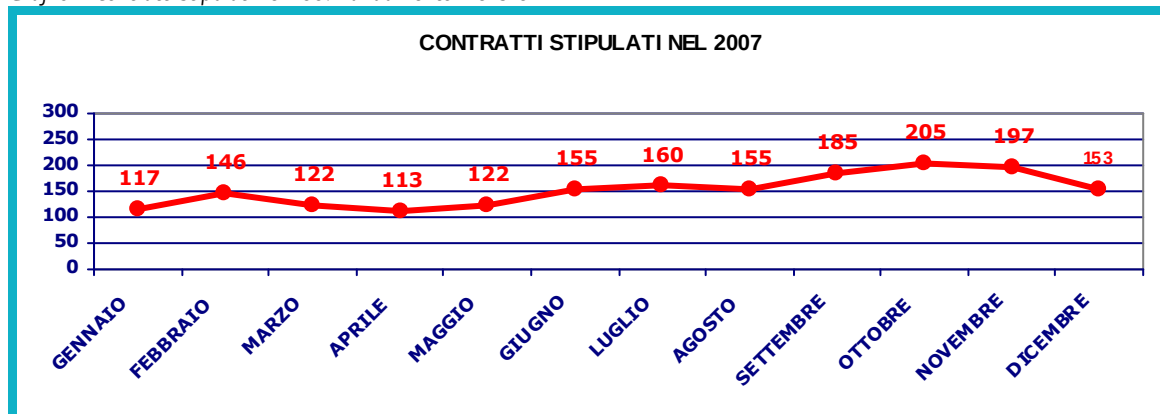
Nel 2006 sono stati stipulati complessivamente 596 contratti di lavoro. Si è passati da una media mensile di 40 contratti di lavoro realizzati nel primo semestre a una media mensile di 60 contratti di lavoro nel secondo semestre (Graf. 5).

Graf. 5- I contratti stipulati nel 2006



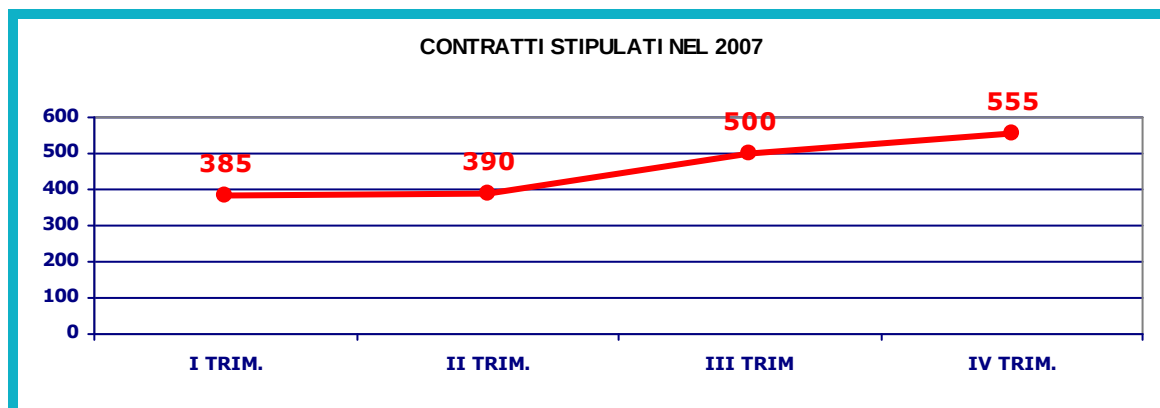
Nel 2007 sono stati sottoscritti 1.825 contratti con un incremento del 206,20% rispetto all'anno precedente. Il Graf.6 ne rappresenta l'andamento mensile, mentre il Graf.7 ne rappresenta l'andamento trimestrale.

Graf. 6 - I contratti stipulati nel 2007- andamento mensile



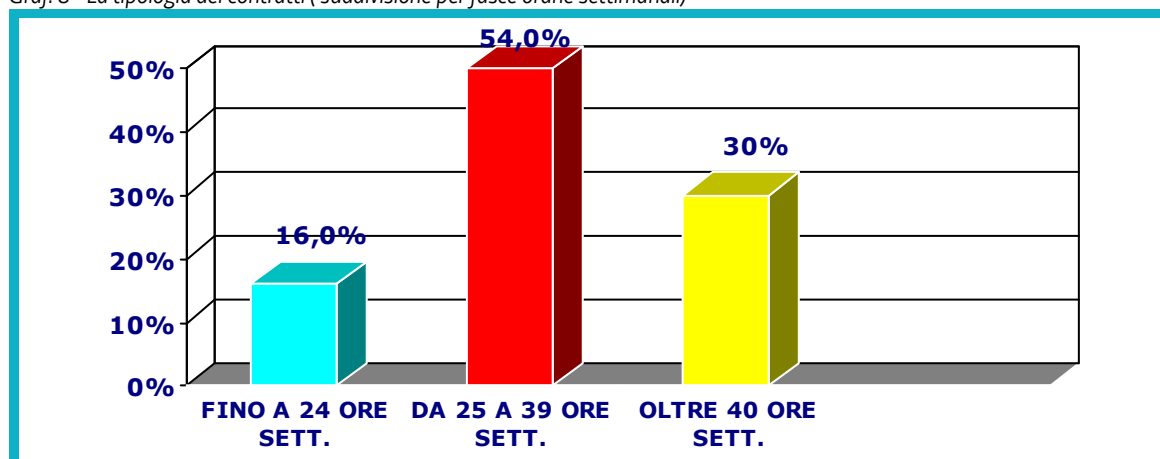
Nel quarto trimestre dell'anno 2007 gli sportelli hanno realizzato complessivamente ben 555 contratti di lavoro, il dato in assoluto più elevato rispetto agli altri trimestri, sempre dell'anno 2007.

Graf. 7 - Andamento dell'utenza 2007 - andamento trimestrale



L' 84% dei contratti sottoscritti presso gli sportelli hanno riguardato un monte ore "superiore" alle 25 ore settimanali. (Graf. 8)

Graf. 8 - La tipologia dei contratti (suddivisione per fasce orarie settimanali)



5.3 I dati complessivi degli sportelli in Friuli Venezia Giulia

A partire dall'avvio del progetto, nel 2005, sono state complessivamente 4.273 le famiglie che hanno usufruito dei servizi forniti dagli sportelli attivati. Un risultato sicuramente positivo che dimostra come questo servizio rappresenti ormai un valido supporto per chi si trova anche per la prima volta a dover rispondere alla domanda di assistenza proveniente da un familiare. I contatti con l'utenza sono stati complessivamente 36.694 e le assistenti familiari coinvolte sono state – nel periodo di riferimento – un totale di 7.374. Complessivamente i contratti di lavoro stipulati sono stati 2.640. (Tab.1)

Tab. 1 - Periodo 01.01.2005 – 31.12.2007

Periodo	Contatti Con l'utenza	Assistenti Familiari	Famiglie	Contratti di lavoro stipulati	%sulle famiglie
Anno 2005	6.353	1.890	925	219	23,67
Anno 2006	11.568	2.110	1.186	596	50,25
Anno 2007	18.773	3.374	2.162	1.825	84,41
Totale Compless.	36.694	7.374	4.273	2.640	61,78

L'attività degli sportelli si è migliorata nel tempo, registrando costanti e significativi incrementi. Se si considera che l'anno 2005 è stato il periodo di start-up del servizio e l'anno 2006 quello del suo consolidamento, l'anno 2007 può essere definito come l'anno del radicamento dell'attività nel territorio, e dell'emersione del lavoro sommerso.

Infatti, l'incremento complessivo dell'utenza registrato nell'anno 2007 è stato del 62,28% rispetto al 2006, quello dei lavoratori è stato del 59,90% rispetto al 2006 e quello delle famiglie del 82,30%, sempre rispetto al 2006. Il numero dei contratti di lavoro stipulati tra le parti ha subito addirittura un aumento del 206,20% (Tab. 2).

Tab. 2 - Confronto fra gli anni 2005- 2006 - 2007

	Anno 2005	Anno 2006	Anno 2007	Var.% 06/07	Var.% 05/07
Contatti con l'utenza	6.353	11.568	18.773	62,28	195,5
Lavoratori	1.890	2.110	3.374	59,90	78,51
Famiglie	925	1.186	2.162	82,30	133,73
Contatti di lavoro	219	596	1.825	206,20	733,33

5.4 I risultati ottenuti dagli sportelli provinciali

In provincia di Udine il primo sportello è stato attivato ad aprile 2005, presso il Centro per l'Impiego situato in centro città. Ha riscontrato da subito un'affluenza importante, tanto che l'Amministrazione Provinciale, esattamente un anno dopo, ha ritenuto utile implementare il servizio attivando altri due sportelli, per venire incontro alle esigenze espresse dalle famiglie dell'Alto Friuli e della Bassa Friulana. Sono così stati aperti gli sportelli presso i Centri per l'Impiego di Tolmezzo e di Latisana.

Recentemente, nel mese di novembre 2007, la Provincia di Udine ha ritenuto di attivare anche uno sportello presso il Centro per l'Impiego di Cividale, in modo da diluire il notevole carico di utenza dello sportello di Udine.

Tab. 3 – Provincia di Udine, dati trimestrali degli sportelli – anno 2007

Periodo	Contatti Con l'utenza	Assistenti Familiari	Famiglie	Contratti di lavoro stipulati	%Sulle famiglie
1°trim. 2007	2.086	315	194	129	66,50
2°trim. 2007	1.915	258	266	173	65,03
3°trim. 2007	2.085	306	285	210	73,68
4°trim. 2007	2.614	358	227	222	97,79
Totale 2007	8.700	1.237	972	734	75,51

Nel quarto trimestre del 2007 i contatti con l'utenza realizzati dagli sportelli di Udine, Tolmezzo, Latisana e Cividale, hanno registrato un incremento del 20,23% rispetto al trimestre precedente, il numero delle assistenti familiari (= offerta) si è incrementato del 17%. Il numero delle famiglie (domanda) ha subito una diminuzione del 20,35 ma ciò nonostante il numero dei contratti stipulati tra le parti si è incrementato del 5,71%. Complessivamente, i contatti attivati dagli sportelli della Provincia di Udine sono stati 17.722. Le assistenti familiari sono state 2.972 per un totale di 1.793 famiglie e 1.063 i contratti di lavoro stipulati.(Tab.4).

Tab. 4 – Provincia di Udine, dati complessivi -periodo 01.01.2005 – 31.12.2007

Periodo	Contatti Con l'utenza	Assistenti Familiari	Famiglie	Contratti di lavoro stipulati	%Sulle famiglie
Anno 2005	3.111	820	280	72	25,71
Anno 2006	5.911	895	541	257	47,50
Anno 2007	8.700	1.257	972	734	75,51
Totale Complessivo	17.722	2.972	1.793	1.063	59,28

In provincia di Pordenone il primo sportello è stato attivato a gennaio 2005 in centro città. A dicembre 2007 lo sportello è stato ricollocato. Attualmente è ubicato all'interno dei locali dell'Amministrazione provinciale.

Ad aprile 2006, a livello provinciale, si è aggiunto lo sportello presso il Centro per l'Impiego di Maniago e agli inizi del 2007 è stato attivato lo sportello all'interno del Comune di San Vito al Tagliamento. Sia lo sportello di Maniago che quello di San Vito al Tagliamento hanno un'apertura di due giorni a settimana, mentre lo sportello di Pordenone che ha un'utenza maggiore, è aperto tutti i giorni.

Tab. 5 - Provincia di Pordenone, dati trimestrali degli sportelli – anno 2007

Periodo	Contatti Con l'utenza	Assistenti Familiari	Famiglie	Contratti di lavoro stipulati	%Sulle famiglie
1°trim.2007	1.398	294	141	107	75,88
2°trim. 2007	1.291	244	154	116	75,32
3°trim. 2007	1.574	318	233	166	71,24
4°trim. 2007	1.683	359	186	208	111,82
Totale 2007	5.946	856	714	597	83,61

Nel quarto trimestre 2007 i contatti con l'utenza realizzati dagli sportelli di Pordenone, Maniago e San Vito al Tagliamento, hanno registrato un incremento del 6,92% rispetto al trimestre precedente, il numero delle assistenti familiari (= offerta) si è incrementato del 12,89%, il numero delle famiglie (domanda) ha invece subito una diminuzione del 20,17%. Il numero dei contratti stipulati tra le parti si è incrementato del 25,30%. Complessivamente i contatti realizzati dagli sportelli in Provincia di Pordenone sono stati 12.163, per un totale di 2.699 assistenti familiari e 1.718 famiglie. I contratti di lavoro stipulati sono stati complessivamente 904 nel periodo considerato (Tab.6).

Tab. 6 - Provincia di Pordenone, periodo 01.01.2005 – 31.12.2007

Periodo	Contatti Con l'utenza	Assistenti Familiari	Famiglie	Contratti di lavoro stipulati	%Sulle famiglie
Anno 2005	2.645	810	570	116	20,35
Anno 2006	3.572	674	434	191	44,00
Anno 2007	5.946	1.215	714	597	83,61
Totale Complessivo	12.163	2.699	1.718	904	52,62

La provincia di Gorizia, per la sua collocazione geografica, risente in maniera rilevante della presenza dei lavoratori "transfontalieri". Nel settore dei servizi alla persona molte sono le lavoratrici slovene e croate che lavorano in "nero" o che addirittura si "turnano" ogni 15 giorni per garantire comunque una copertura assistenziale senza staccare i rapporti con la famiglia di origine. E' stato più difficile in questo territorio, rispetto agli altri, riuscire a far attivare questo nuovo servizio.

L'apertura degli sportelli in questa provincia è avvenuta ad aprile 2005, prima a Gorizia e dopo pochi mesi anche a Monfalcone. Lo sportello di Gorizia è stato ri-collocato presso il Centro per l'Impiego ad aprile 2007, mentre lo sportello di Monfalcone da subito ha avuto la sua naturale collocazione all'interno del Centro per l'Impiego.

Tab. 7 - Provincia di Gorizia, dati trimestrali degli sportelli – anno 2007

Periodo	Contatti Con l'utenza	Assistenti Familiari	Famiglie	Contratti di lavoro stipulati	%Sulle famiglie
1°trim.2007	463	102	50	62	124
2°trim. 2007	435	70	37	43	116,21
3°trim. 2007	483	73	57	58	101,75
4°trim. 2007	772	77	58	69	118,96
Totale 2007	2.153	322	202	232	114,85

Nel quarto trimestre 2007 i contatti con l'utenza realizzati dagli sportelli di Gorizia e Monfalcone hanno registrato un incremento del 59,83% rispetto al trimestre precedente, il numero delle assistenti familiari (= offerta) e quello delle famiglie (domanda) è rimasto stabile, il numero dei contratti di lavoro stipulati si è incrementato del 18,96%. Complessivamente i contatti con l'utenza in questa provincia sono stati 3.629, per un totale di 770 assistenti familiari e 373 famiglie. Tra le parti sono stati sottoscritti 335 contratti di lavoro. (Tab.8).

Tab. 8 - Provincia di Gorizia, periodo 01.01.2005 – 31.12.2007

Periodo	Contatti Con l'utenza	Assistenti Familiari	Famiglie	Contratti di lavoro stipulati	%Sulle famiglie
Anno 2005	477	203	67	30	44,77
Anno 2006	999	245	104	73	70,19
Anno 2007	2.153	322	202	232	114,85
Totale Complessivo	3.629	770	373	335	89,81

In provincia di Trieste è attivo solo uno sportello, che è collocato all'interno dello Sportello del Lavoro. Il servizio ha avuto inizio a settembre 2005. L'attività ha subito però un arresto per alcune difficoltà di carattere logistico. C'è stata una ripresa effettiva del servizio in aprile 2006 e già negli ultimi mesi del 2006 era evidente l'esigenza di incrementare il numero degli operatori. Con la "messa a regime" del servizio, successiva alla chiusura della fase di sperimentazione del Ministero del Lavoro, l'Amministrazione Provinciale ha organizzato l'attività dello sportello con la presenza di due operatori e il servizio si è implementato.

Tab. 9 - Provincia di Trieste, dati trimestrali degli sportelli – anno 2007

Periodo	Contatti Con l'utenza	Assistenti Familiari	Famiglie	Contratti di lavoro stipulati	%Sulle famiglie
1° trim. 2007	460	188	75	82	109,23
2° trim. 2007	396	106	44	58	131,81
3° trim. 2007	633	153	76	66	86,84
4° trim. 2007	485	153	79	56	70,88
Totale 2007	1.974	600	274	262	95,62

Nel quarto trimestre 2007 i contatti con l'utenza realizzati dallo sportello di Trieste hanno registrato un decremento del 23,38% rispetto al trimestre precedente, il numero delle assistenti familiari (= offerta) e quello delle famiglie (domanda) è rimasto stabile, il numero dei contratti di lavoro stipulati è diminuito del 15,15%. I contatti con l'utenza registrati complessivamente dallo sportello di Trieste sono stati 3.180, e hanno portato alla stipula di 338 contratti di lavoro. Le assistenti familiari sono state 953 e le famiglie 389 (Tab.10).

Tab. 10 - Provincia di Trieste- periodo 01.01.2005 – 31.12.2007

Periodo	Contatti Con l'utenza	Assistenti Familiari	Famiglie	Contratti di lavoro stipulati	%Sulle famiglie
Anno 2005	120	57	8	1	12,50
Anno 2006	1.086	296	107	75	70,09
Anno 2007	1.974	600	274	262	95,62
Totale Complessivo	3.180	953	389	338	86,88

6 LE CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENTE FAMILIARE

Nel mese di settembre 2007 è stato realizzato uno studio con l'obiettivo di verificare le caratteristiche degli assistenti familiari che si sono rivolti agli sportelli dedicati nel periodo tra gennaio e luglio 2007 in cerca di un inserimento lavorativo. L'indagine ha coinvolto un campione di 2.266 persone e gli sportelli interessati sono stati quelli di Udine, Pordenone, Gorizia, Monfalcone, Tolmezzo, Latisana, Maniago e San Vito al Tagliamento".

Tab. 11 - Campione di riferimento

Sportello	Numero lavoratori	%
Udine	783	34,5
Pordenone	559	24,6
Gorizia-Monfalcone	444	19,6
Tolmezzo	156	6,9
Latisana	142	6,3
Maniago	118	5,2
San Vito al tag.to	64	2,9
Totale	2.266	100,0

Dallo studio realizzato sono emerse una serie di informazioni particolarmente interessanti. La prima (Tab.12) riguarda la dimensione di genere: su 2.266 persone che si sono rivolte agli sportelli, 2.218, pari al 98% sono donne. Emergono tuttavia alcune differenze a livello territoriale: a San Vito al Tagliamento vi sono solamente donne; a Latisana presenta un unico assistente familiare su 142, e Maniago 2 su 118 (1,7%). E' a Gorizia-Monfalcone che si registra la percentuale più alta (si fa per dire) di candidature maschili: 18 su 444, pari al 4%. Per quanto riguarda gli altri sportelli, a Pordenone su 559 lavoratori le femmine (pari a 550) rappresentano il 98,4%, a Udine sono 768 su 783 (98%), stessa incidenza si ha a Tolmezzo.

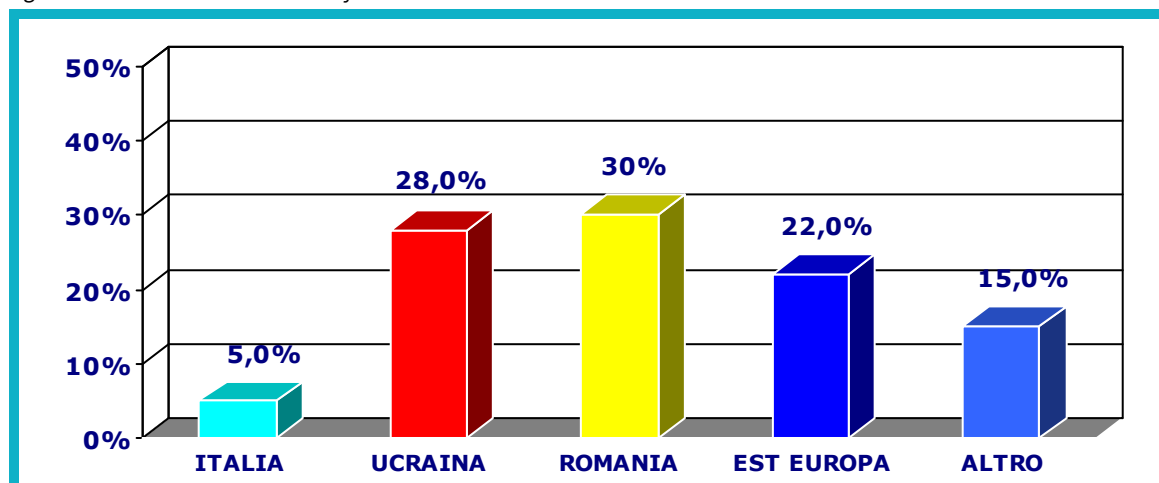
Tab. 12 - Suddivisione per genere e per sportello territoriale:

Sportello	Femmine		Maschi		Totale
Udine	768	98,0 %	15	2,0 %	783
Pordenone	550	98,4 %	9	1,6 %	559
Gorizia-Monfalcone	426	96,0 %	18	4,0 %	444
Tolmezzo	153	98,0 %	3	2,0 %	156
Latisana	141	99,3 %	1	0,7 %	142
Maniago	116	98,3 %	2	1,7 %	118
San Vito al tag.to	64	100 %	0	0,0 %	64
Totale	2.218		48		2.266

6.1 Le provenienze delle assistenti familiari

Considerata la marginalità della presenza maschile all'interno del campione esaminato, l'analisi dei dati ha focalizzato l'attenzione sulla parte del campione formato dal genere femminile. Considerando la nazionalità di provenienza delle assistenti familiari: prevale la Romania, con un'incidenza del 30%, quindi l'Ucraina (28%). Provengono da altri Paesi dell'Europa orientale il 22% delle assistenti, il 15% da altre aree geografiche e il 5% dall'Italia (Fig. 6).

Fig. 6 – Le nazionalità delle assistenti familiari contrattualizzate



Le lavoratrici provenienti dall'Europa dell'Est presentano un profilo tipico: sono di età medio alta (35- 49 anni), con scolarizzazione elevata, in maggioranza coniugate e con figli, di frequente separate, divorziate o vedove. Sono arrivate in Italia per motivi economici, molto spesso connessi ad obiettivi definiti da realizzare in patria. Manifestano progetti migratori abbastanza incerti, pensati in prevalenza come a termine, ma con un'incidenza di progetti volti alla stabilizzazione o alla permanenza prolungata piuttosto rilevante. Nella maggior parte dei casi non sono alla loro prima esperienza in campo assistenziale, ma sono in Italia da un certo numero di anni e occasionalmente hanno svolto qualche servizio come collaboratrici domestiche, professionalità che tuttavia, nella maggioranza dei casi, corrisponde per le mansioni svolte al profilo della assistente familiare.

Quasi tutte sono disponibili ad essere impiegate nell'assistenza agli anziani, anche se in genere non escludono il servizio di colf. Il vincolo maggiore posto riguarda le condizioni del lavoro assistenziale. Solo la metà sarebbe infatti disponibile alla convivenza. In effetti, molte di queste donne si rivolgono agli sportelli proprio per uscire dalla condizione di convivenza e il fatto di rivolgersi al servizio assume spesso più il significato di un tentativo per migliorare la propria condizione lavorativa che di un modo per uscire da uno stato di disoccupazione prolungata. Nonostante tali vincoli, in realtà le lavoratrici provenienti dall'est europeo, se confrontate con gli altri gruppi, sono alla fine quelle più disponibili alla convivenza. Le assistenti familiari italiane rappresentano una realtà assai limitata e molto raramente si può parlare nel loro caso di assistenti familiari in senso proprio, anche se una parte di loro ha precedenti esperienze di assistenza agli anziani, in genere condotte nelle case di riposo su incarico delle famiglie.

Si tratta infatti di un gruppo eterogeneo di persone, tra cui donne pensionate che intendono lavorare "in nero", donne espulse dai processi produttivi con necessità di completare il percorso contributivo, persone con qualche forma di disagio sociale che non trovano altre occupazioni, madri sole e, infine, donne che vogliono integrare i bilanci familiari con qualche ora di lavoro.

Più in generale tra le donne italiane che si sono rivolte agli sportelli sono diffuse situazioni di fragilità sociale, spesso sono donne non coniugate e donne che hanno alle spalle la dissoluzione di un vincolo coniugale. È basso il loro livello di istruzione, decisamente inferiore a quello delle immigrate.

Le lavoratrici italiane chiedono lavoro a ore e quasi mai sono disponibili alla convivenza; chiedono compensi più elevati; si propongono più come colf e come signore di compagnia che come assistenti familiari propriamente dette; molto spesso hanno altre attività.

Si tratta dunque di persone assai difficili da occupare. Quelle che manifestano qualche sintomo di disagio sociale e personale, spesso inviate agli sportelli da altri servizi socio-sanitari, che non sono riusciti a trovare per loro una qualsiasi soluzione occupazionale, manifestano una maggiore flessibilità, ma sono anche poco proponibili per un lavoro di assistenza presso le famiglie che richiede affidabilità e condizioni minime per ottenere fiducia.

Le lavoratrici provenienti da paesi terzi infine sono ovviamente molto differenziate tra di loro, ma nel complesso manifestano strategie migratorie assai più spesso orientate alla stabilizzazione in Italia delle lavoratrici dell'est europeo, prova ne sia, oltre a quanto dichiarano, l'elevata quota con familiari in

Italia. Una parte di esse non trascurabile, anche se minoritaria, non ha precedenti esperienze lavorative in Italia e accede al servizio per poter entrare nel mercato del lavoro italiano. Presentano qualche problema in più per quanto attiene la comprensione della lingua e sono in maggioranza indisponibili alla convivenza.

6.2 Un quadro di sintesi complessivo delle lavoratrici

Il nucleo fondamentale dell'offerta di lavoro impiegabile nell'assistenza agli anziani è costituito dalle donne provenienti dall'est europeo. Queste lavoratrici non solamente sono in numero maggiore, ma, anche in virtù dei loro progetti migratori assai più spesso non orientati alla stabilizzazione e comunque piuttosto restii a portare in Italia altri familiari, sono più facilmente portate a considerare il lavoro di assistente familiare come l'unico a cui possono realisticamente pensare di accedere, almeno per un periodo che si può prevedere non troppo breve. Questo lavoro può essere anche immaginato come più facilmente accettabile in quanto pensato come a termine, in vista di un sperato rientro in patria.

Il fatto inoltre che esse siano molto spesso in Italia senza altri componenti il proprio nucleo coniugale, in sostanza da sole, le rende maggiormente disponibili alla convivenza e dunque più spesso congruenti con la domanda di lavoro espressa dalle famiglie che tende a preferire questa modalità di lavoro.

Ciò sottolineato va detto che le donne dell'est che si rivolgono agli sportelli, data la condizione posta della regolarità, costituiscono una componente particolare nel panorama più generale delle donne proveniente dai paesi dell'est europeo. Hanno più spesso una scolarizzazione superiore, sono in Italia da un numero maggiore di anni, sono interessate a stabilizzarsi in Italia, anche perché assai di frequente hanno alle spalle la dissoluzione del proprio nucleo familiare. Costituiscono in sostanza una risorsa sufficientemente stabile.

Buona parte di loro quando si rivolgono agli sportelli lo fanno per migliorare le loro attuali condizioni di lavoro. Molte cercano di uscire dalla condizione di convivenza, oppure cercano un lavoro meglio retribuito o in località più facilmente raggiungibili. Una parte inoltre, ed in particolare quelle che sono in Italia con familiari, con ogni probabilità cercherà con il passare del tempo di trovare soluzioni lavorative diverse dall'assistenza agli anziani.

7 LE CARATTERISTICHE DELLE FAMIGLIE

Le famiglie che si sono rivolte agli sportelli, nella grande maggioranza dei casi, richiedono assistenza per un anziano non autosufficiente (1 su 4 gravemente non autosufficiente; 2 su 5 mediamente non autosufficiente, 1 su quattro lievemente), e in 7 casi su 10 richiedono una assistente familiare disponibile alla convivenza. Si può ritenere che le situazioni più pesanti dal punto di vista del carico assistenziale siano sovrarappresentate tra le famiglie che si rivolgono agli sportelli. Le famiglie infatti che richiedono un impegno di cura contenuto hanno più facilità a trovare una assistente familiare attraverso il meccanismo informale del passa-parola.

Il servizio è ancora nuovo e non sufficientemente conosciuto per presumere che tutti coloro che vi si rivolgono sappiano che la possibilità di trovare risposte positive attraverso di esso passa per la disponibilità ad assumere lavoratrici con permesso di soggiorno e regolare contratto di lavoro. Agli sportelli si rivolgono dunque anche persone che pensano di avere, come in altri luoghi di intermediazione, semplicemente delle indicazioni nominative cui poter accedere direttamente e autonomamente.

È grazie al rapporto con gli operatori che molti comprendono la necessità – opportunità di procedere secondo la normativa esistente se intendono usufruire dell'offerta qualificata che il servizio stesso produce. In questo senso il servizio contribuisce ad accrescere la quota di rapporti di lavoro regolari.

8 GLI INTERVENTI FORMATIVI DI QUALIFICAZIONE

Sono stati attivati sul territorio regionale più di venti corsi di formazione e aggiornamento di personale addetto all'assistenza familiare mirati a fornire le competenze minime nel lavoro di cura, le capacità di orientamento e interazione con il sistema dei servizi, nonché, per le persone straniere, ad assicurare l'apprendimento di base e il miglioramento della conoscenza della lingua italiana.

Il percorso didattico è di breve durata (200 ore/250 se con l'insegnamento della lingua italiana) ed è finalizzato a far acquisire alcune indispensabili competenze nei processi di assistenza al fine di migliorare la qualità delle prestazioni offerte e le capacità degli operatori/trici a far fronte ad interventi assistenziali sempre più complessi anche a domicilio.

La DGR n. 1232/2004 indica i requisiti d'accesso per i destinatari e definisce i tre moduli nei quali è articolata l'attività formativa (area socio-culturale, istituzionale e legislativa; area igienico-sanitaria e tecnico operativa). Al termine del percorso formativo, gli allievi/e che abbiano completato positivamente la formazione conseguono un attestato di frequenza ed è riconosciuto un credito formativo per il conseguimento della qualifica di Operatore Socio Sanitario.

I corsi in fase di realizzazione per l'acquisizione di "Competenze minime nei processi di assistenza alla persona" sono prioritariamente destinati al personale occupato presso persone singole o famiglie, iscritte negli elenchi degli sportelli "Assistenti familiari" attivati presso i Centri per l'Impiego di Trieste, Monfalcone, Gorizia, Latisana, Udine, Tolmezzo, Pordenone e Maniago.

In particolare, i corsi si svolgono nelle località di Pordenone, Sacile, Monfalcone, Udine, Cervignano, Latisana, Tarcento, Cividale, Ampezzo, Ovaro, Moggio Udinese, Arta Terme e, in provincia di Trieste, nel capoluogo. Il 97% dei partecipanti ai corsi di formazione sono donne.

La Regione ha attivato anche appositi programmi di formazione per cittadini e cittadine extracomunitari da effettuarsi nei Paesi d'origine finalizzati all'inserimento lavorativo. Si è appena concluso un progetto per la realizzazione di quattro corsi di formazione nel settore dei servizi alla persona denominato "Progetto Moldavia" destinato a cittadini e cittadine della Repubblica di Moldavia che intendano acquisire competenze minime nei processi di assistenza alla persona. I quattro corsi hanno registrato la partecipazione di una settantina di donne ed è in fase di elaborazione l'attività di sostegno all'inserimento lavorativo in Friuli Venezia Giulia.

9 CONCLUSIONI

Rispetto a quanto messo in atto e realizzato nello specifico dalla Direzione Centrale del Lavoro, Formazione, Università e Ricerca si può osservare innanzitutto come l'investimento in formazione per l'acquisizione di "competenze minime" per qualificare chi opera nei servizi alla persona - pensato sia per tutte le persone già presenti nel territorio, ma anche per quelle che ancora sono nei paesi di origine ed hanno un progetto migratorio in mente - permetterà sicuramente di migliorare la *qualità della cura* degli anziani e di tutte le persone prive di autonomia.

Si dovranno però immaginare formule "innovative" da adottare per incentivare sia le donne a partecipare ai percorsi formativi, ma anche per le famiglie per garantire la continuità dell'assistenza durante il percorso formativo delle assistenti familiari. Il voucher di conciliazione o gli assegni servizio possono essere sicuramente una valida soluzione da adottare.

La "messa a regime" degli sportelli dedicati esclusivamente all'incrocio domanda/offerta nel settore dell'assistenza ha inciso nella diffusione nei territori della cultura della legalità. I servizi di supporto forniti alle famiglie non abituate ad assumere il ruolo di "datore di lavoro" sono stati determinati per far emergere molte situazioni lavorative dal sommerso.

Importante è stata la nuova riformulazione del contratto nazionale di riferimento, rinnovato a marzo 2007, che per la prima volta ha dato un riconoscimento alla figura dell'assistente familiare.

La corretta applicazione del contratto e il rispetto dei livelli economici previsti hanno aiutato gli operatori degli sportelli nella fase delicata della "mediazione economica" tra le due parti.

L'esperienza realizzata dagli sportelli in tre anni di attività dimostra che un servizio specifico di incrocio domanda/offerta nel settore dell'assistenza alle persone a domicilio permette di garantire tutti gli interessi in gioco:

- quelli dell'anziano a permanere nella propria residenza ricevendo un'assistenza appropriata e coltivando relazioni umane positive;
- quelli dell'assistente familiare ad un lavoro dignitoso e svolto in condizioni non servili, dunque con le tutele previste dalla normativa di legge e contrattuali;
- quelli della famiglia alla certezza della copertura assistenziale e dunque alla facilità di reperire manodopera adatta in tempi brevi sul mercato del lavoro;
- quelli dell'interesse pubblico per il miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

Dall'attività degli sportelli si possono però anche già cogliere le prime difficoltà. Un problema che gli operatori non riescono a risolvere riguarda la copertura degli spazi temporali che l'assistente familiare lascia scoperti, nel fine settimana, in caso di malattia, durante le ferie e nel caso di rientri in patria. Questa problematica è destinata ad ampliarsi con il procedere del processo di regolarizzazione del rapporto di lavoro, dato che è implicito nell'applicazione dei diritti contrattualmente previsti.

Si apre in questa direzione uno spazio per gli attori locali operanti nel lavoro di cura, sia pubblici che di privato sociale, nell'offerta di tipologie di intervento flessibili e articolate, come il lavoro accessorio, l'assistenza domiciliare, i ricoveri per brevi periodi in strutture protette, ecc.

Un aspetto infine che non è stato ancora affrontato adeguatamente e in maniera omogenea nel territorio regionale riguarda l'integrazione sociale delle assistenti familiari straniere ed i rapporti con la famiglia di origine.

Non è possibile dimenticare i costi umani, familiari e sociali che la loro assenza per periodi prolungati di tempo lontano dal paese di origine comporta.

Vanno pensate e promosse maggiori iniziative di socializzazione che favoriscano una migliore integrazione delle donne immigrate che svolgono il lavoro di cura. Vanno inoltre favorite di più le possibilità di ricongiungimento familiare nei casi in cui le strategie migratorie delle assistenti familiari sono di lungo periodo e vanno favorite anche le iniziative per il mantenimento dei rapporti con le famiglie di origine. Si potrebbe, ad esempio, pensare ad iniziative volte a promuovere la permanenza in Italia per brevi periodi dei figli.

In conclusione, l'azione di sistema messa in atto dalla Regione Friuli Venezia Giulia, ma più in generale anche quelle che si stanno realizzando in altri territori del Paese, dimostrano che la problematica degli anziani accuditi al loro domicilio non riguarda più solo le politiche sociali, bensì interessa il settore della formazione, i servizi per l'impiego, tutela e controversie di lavoro, i flussi migratori, le politiche della casa, l'inserimento sociale delle donne migranti.

Considerare che le donne lavoratrici impegnate nel lavoro di cura, anche migranti, siano a tutti gli effetti una *risorsa*, allarga sicuramente i confini del welfare. Richiede però uno sforzo di coordinamento tra settori e servizi che devono dialogare di più e attrezzarsi meglio per seguire con flessibilità e inventiva un fenomeno che avrà sicuramente ulteriori trasformazioni nel prossimo futuro.

ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO
DEL PROGETTO
“ASSISTENTI FAMILIARI”
TERZO RAPPORTO / 31 DICEMBRE 2007



**Agenzia del Lavoro e della Formazione Professionale
della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

via San Francesco, 37
34133 - Trieste
Tel. 040 3775227 - Fax 040 3775197
agenzialavoro@agelavfor.fvg.it