

ASSISTENTI FAMILIARI 4° TRIMESTRE

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 La promozione e lo sviluppo della rete	5
2.2 La formazione delle operatrici	6
2.3 Rafforzamento degli strumenti per l'erogazione del Servizio: l'Infopoint	7
2.4 Divulgazione ed informazione sul Servizio	7
3. LE ATTIVITÀ REALIZZATE NEL CORSO DEL 2009, TERZO E QUARTO TRIMESTRE A CONFRONTO: IL QUADRO REGIONALE	8
4. APPROFONDIMENTO SUI CONTRATTI	10
4.1 Il profilo socioanagrafico delle assistenti familiari contrattualizzate: genere età e provenienza	12
4.2 Focus sulle sostituzioni e sulla adesione al Servizio Infopoint	14
5. IL QUADRO PROVINCIALE	15
5.1 La provincia di Udine	15
5.2 La provincia di Pordenone	17
5.3 La provincia di Trieste	18
5.4 La provincia di Gorizia	20
6. CONCLUSIONI	21

1 PREMESSA

Il rapporto di monitoraggio relativo al quarto trimestre (1°ottobre-31 dicembre) 2009, rappresenta la chiusura di un anno di attività svolte e di risultati conseguiti dagli Sportelli Assistenti Familiari nell'ambito del progetto "Professionisti/e in famiglia".

L'intervento, volto a favorire l'emersione e la regolarizzazione dei rapporti di lavoro connessi alla cura ed assistenza di persone non autosufficienti per età o condizioni di salute, si articola in azioni che fanno riferimento a due macroaree: da un lato sostenere la domanda e l'offerta di assistenza contribuendo a **rendere ottimale l'incontro** tra le famiglie e chi offre assistenza, attivando tutti i possibili canali di informazione mirati ad evitare lo scivolamento nel mercato sommerso e qualificando così l'offerta disponibile, dall'altro quello di creare gli strumenti per **rendere la gestione della relazione di cura**, così instaurata, sempre adeguata al bisogno e facilitata da un supporto degli sportelli continuativo nel tempo, associato alla promozione di contesti di accompagnamento che consentano di rispondere ad esigenze immediate con soluzioni qualificate, anche attraverso l'erogazione di incentivi economici.

Mantenendo la struttura che ha caratterizzato i precedenti monitoraggi, il rapporto richiama sinteticamente lo stato di avanzamento del Progetto e presenta sia i risultati riguardanti il **volume complessivo delle attività erogate dagli 11 sportelli**, sempre con un inquadramento a livello regionale e, successivamente, gli 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.

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

Rispetto all'architettura dell'intervento progettuale, che prevede azioni rivolte sia alla domanda e offerta di assistenza familiare, sia al contesto territoriale, si sono sviluppate quattro principali linee di intervento: rafforzare la rete di attori che interagiscono con il Progetto, continuare le attività di aggiornamento rivolte alle operatrici di sportello, migliorare ancora la qualità di erogazione del Servizio ed incrementare la divulgazione ed informazione nel territorio, sia verso i soggetti che intercettano la domanda e offerta di lavoro sia verso nuovi potenziali utenti, sul funzionamento degli Sportelli. Nel paragrafo che segue si illustrano le principali azioni svolte in queste direzioni.

2.1 La promozione e lo sviluppo della rete

Il progetto "Professionisti/e in famiglia", è diretto a determinare, costruire, **mappare una rete di soggetti di riferimento sul territorio** sia per una migliore erogazione, sia per una divulgazione più capillare del servizio. Con l'obiettivo di garantire la massima funzionalità, prevede la gestione delle attività con un'organizzazione che riconosce oltre l'Agenzia Regionale del Lavoro, ente capofila, responsabile della gestione operativa dei progetti, anche un Gruppo Tecnico di Coordinamento (GTC, composto dall'Agenzia e da un referente per ogni Provincia) ed un Gruppo Tecnico di Coordinamento Allargato (GTCA, di cui fanno parte, assieme all'Agenzia ed ai referenti provinciali, anche i sindacati Cgil Fvg, Cisl Fvg, UIL e UGL, oltre l'associazione delle ACLI FVG e le Caritas di Udine, Pordenone, Gorizia e Trieste).

In data 19 Novembre 2009 è stato organizzato il terzo incontro di condivisione e contributo con il GTC: in particolare si è discussa la bozza finale del **regolamento recante disposizioni sulle modalità di erogazione degli incentivi** previsti per l'emersione, per la semplificazione e gestione burocratica dei contratti stipulati dalle famiglie, nonché degli incentivi per la qualificazione delle assistenti familiari, già descritti nei precedenti rapporti di monitoraggio. Il Progetto prevede inoltre la redazione di **linee guida**

etiche condivise famiglia/assistente familiare i cui contenuti si ispirino al rispetto della dignità della persona e del lavoro: durante l'incontro si sono potute raccogliere in questo senso le indicazioni utili ad implementare e migliorare il primo modello in bozza presentato.

Oltre alla gestione della Governance così descritta il Progetto prevede l'attivazione di ulteriori **Soggetti di Interesse** che direttamente o indirettamente sono coinvolti nel lavoro degli sportelli e che rappresentano un'ulteriore occasione di scambio e divulgazione delle attività progettuali (Aziende Sanitarie, Ambiti Socio Assistenziali). In questo senso, a seguito di un intervento di presentazione del Progetto svoltosi a Maggio 2009, nel quarto trimestre l'Agenzia si è resa disponibile a fissare degli ulteriori incontri mirati con ciascuno dei Soggetti interessati.

Il 13 Ottobre 2009 si è così organizzato un primo incontro operativo con l'Azienda Sanitaria n.5 (Bassa Friulana) volto a valutare possibili forme specifiche di collaborazione: è stato possibile organizzare un Convegno divulgativo sulle attività degli sportelli dedicato a tutti gli operatori sanitari che coordinano aree strategiche collegate alle tipologie di utenze mirate e bisognose di cura come anziani e disabili e quindi potenzialmente interessate al servizio degli Sportelli; si è inoltre potuto organizzare due incontri formativi per le operatrici, calendarizzati per dicembre 2009 e febbraio 2010, svolti dal personale dell'Azienda sanitaria per illustrare il tema relativo alla storia, evoluzione e gestione delle patologie più frequenti nell'anziano.

In data 29 Ottobre è stato invece possibile incontrare l'Azienda Sanitaria n.6 (Pordenone) che si è resa fin da subito disponibile a condividere e strutturare moduli formativi rivolti alle assistenti familiari e specificatamente diretti alla conoscenza del sistema sociosanitario, a implementare la rete di informazione/pubblicizzazione del Servizio, a conoscere le modalità per le sostituzioni/avvio per periodi occasionali di assistenti familiari collegate all'attivazione di voucher di lavoro accessorio utili sia per le notti in ospedale, ritenute fondamentali per l'utenza, ed anche con riferimento alla 'funzione-respiro' dei genitori. Interesse è stato espresso anche per la nuova figura dell'Istitutore (ricompresa nel CCNL del lavoro domestico) già sperimentata allo sportello di Trieste e collegata a tutte le problematiche relative alla domiciliarità delle persone diversamente abili con l'opzione di inserimento in percorsi per l'autonomia abitativa.

Inoltre, in data 16 Dicembre 2009, è stato possibile presenziare ad un Convegno organizzato dall'Azienda Sanitaria 2 (Isontino) sempre mirato a coinvolgere tutti i reparti collegati alle attività dello sportello ed alla divulgazione, presso le strutture Ospedaliere, del materiale informativo sul funzionamento del Servizio e sulle caratteristiche del progetto "Professionisti in Famiglia". In questa sede è stato possibile presentare nel dettaglio tutte le attività specifiche degli sportelli ed in particolare il nuovo servizio per la sostituzione della propria assistente familiare (**Infopoint**) per la sostituzione della propria assistente familiare che risponde anche ad esigenze di cura temporanee, molto frequenti in sede ospedaliera.

Infine, in data 5 Novembre 2009, è stato possibile convocare gli Ambiti Socio Assistenziali (la Regione Friuli Venezia Giulia ne conta 19 totali) delle Province di Udine, Pordenone, Trieste, Gorizia, per la presentazione del progetto in generale e per la discussione dei diversi ruoli che queste strutture potrebbero essere chiamate a svolgere nel Progetto (aggiornamento/informazione operatrici ed assistenti familiari, creazione e formalizzazione rete sul territorio), rimandando a specifici incontri operativi lo sviluppo delle possibili aree di collaborazione, come fatto per le Aziende Sanitarie. Questa modalità di intervento facilita l'implementazione della rete e contestualmente permette di decifrare i reali bisogni specifici del territorio di competenza.

2.2 La formazione alle operatrici

Con l'obiettivo di rendere sempre più qualificato il servizio, durante il quarto trimestre sono stati organizzati, nell'ambito degli incontri mensili con le operatrici, tre momenti di aggiornamento su temi di interesse per lo sviluppo della professionalità legata alle attività di sportello. In particolare un primo incontro è stato dedicato al tema della "Normativa in materia di **immigrazione e regolarizzazione**" presentato da un Funzionario della Direzione centrale lavoro, università e ricerca, Servizio lavoro -

Struttura stabile per la gestione degli ingressi dei lavoratori stranieri - finalizzato a far luce sulle principali modalità di risoluzione di tutte le problematiche riscontrate dagli sportelli del territorio in materia di primi ingressi ed orario di lavoro, nonché sulla regolarizzazione avvenuta a fine estate, argomento che, pur esulando dai servizi degli sportelli in quanto non abilitati alla procedura, ha fornito indicazioni utili per conoscere ugualmente le caratteristiche del processo ed eventualmente a garantire assistenza, da parte dello sportello, nella redazione, al termine del procedimento di regolarizzazione, anche della lettera di assunzione, non obbligatoria ma consigliata alle famiglie.

Un secondo momento di aggiornamento, sempre dedicato alle operatrici, ha previsto l'intervento dell'Ispettorato del Lavoro, chiamato a chiarire i requisiti necessari per poter operare nel campo **dell'intermediazione** con specifico riferimento al contratto di lavoro domestico e per inquadrare il ruolo degli Sportelli in questo senso.

Infine il terzo incontro è stato organizzato per illustrare il tema relativo alla storia e gestione delle **patologie** più frequenti nell'anziano ed è stato gestito dal personale esperto dell'Azienda Sanitaria 5, resosi disponibile a discutere un argomento fondamentale per l'attività degli sportelli: la conoscenza dell'evoluzione e decorso del malato/persona da assistere consente alle operatrici di gestire al meglio il colloquio iniziale con la famiglia, che spesso vive un grande disagio nel discutere le situazioni specifiche dei propri familiari.

2.3 Rafforzamento degli strumenti per l'erogazione del Servizio: l'Infopoint

L'introduzione della recente normativa recante disposizioni sull'utilizzo del lavoro accessorio, ha permesso agli sportelli di attivarsi per l'erogazione agli utenti di un servizio aggiuntivo: **l'Infopoint** discusso ampiamente nel paragrafo 4.2. Considerato come il problema delle sostituzioni delle assistenti familiari rappresenti una delle principali cause per cui una famiglia tende a rivolgersi al mercato irregolare, si è ritenuto fondamentale rafforzare in misura significativa questa attività che supporta la famiglia nei momenti in cui risulta necessaria la sostituzione temporanea dell'assistente familiare. Queste situazioni possono presentarsi per esempio in concomitanza con le ferie, in caso di malattia o qualora l'assistente familiare intenda frequentare un percorso di aggiornamento o formazione; si può anche creare un'emergenza momentanea di assistenza che richiede la presenza di personale solo per un breve periodo. A tutte queste eventualità ed urgenze il Servizio ha risposto predisponendo un **database**, costantemente aggiornato, a cui poter attingere per valutare tutte le disponibilità e profili di coloro che si candidano a questa attività anche per brevi periodi, garantendo un ulteriore livello di selezione, mirato ad esigenze temporanee.

2.4 Divulgazione ed informazione sul Servizio

Le attività innovative previste dal Progetto "Professionisti in famiglia" e la divulgazione delle modalità di funzionamento degli sportelli sono state condivise durante tre diverse tipologie di incontri.

In data 15 e 16 Ottobre a Roma, durante la 2° Conferenza dedicata ai Servizi alla Persona, il progetto è stato presentato come buona pratica operativa delle attività regionali nel campo dell'emersione del lavoro di assistenza familiare.

Ulteriori occasioni di sensibilizzazione sono state i due incontri di presentazione della mostra fotografica dal titolo "Onora il Padre e la Madre" dedicata al tema delle "badanti", con particolare riferimento alla storia di vita di queste persone che spesso lasciano la loro famiglia per trasferirsi anche per lunghi periodi nel nostro Paese. La possibilità di discutere del tema direttamente con le famiglie è stato fondamentale per creare conoscenza e condivisione sul rispetto della dignità della persona e del lavoro e per il riconoscimento di una professionalità a tutti gli effetti.

Infine è stato accolto l'invito ad una trasmissione radiofonica di Rai Uno mirata, attraverso l'informazione, a rispondere alle famiglie ed alla loro domanda di cura. Anche in questo caso è stato

spiegato nel dettaglio, dalle operatrici stesse, il funzionamento e la localizzazione degli sportelli nonché le caratteristiche specifiche del CCNL domestico.

A partire dal quarto trimestre è infine disponibile il nuovo depliant relativo al Servizio e descrittivo di tutte le attività previste dal Progetto per l'implementazione degli sportelli. La diffusione ha coinvolto anche i principali Centri per l'impiego competenti del territorio, interessando così nella rete anche quelle strutture ove, pur non essendo ancora insediati per ora gli sportelli, si può immaginare una attività di promozione mirata del Servizio.

3 LE ATTIVITÀ REALIZZATE NEL CORSO DEL 2009, TERZO E QUARTO TRIMESTRE A CONFRONTO: IL QUADRO REGIONALE

L'anno 2009 è stato caratterizzato dall'avvio, a Marzo, del Progetto "Professionisti/e in Famiglia", con lo scopo di dare agli Sportelli la possibilità di erogare servizi¹ sia qualitativamente che quantitativamente superiori rispetto agli anni passati. Le attività registrate nel corso dell'anno da tutti gli sportelli, volendo considerare l'insieme dei trimestri del 2009 (Tab.1), sono state complessivamente un numero pari a 30.439 in valore assoluto, a cui sommare le nuove attività di sostituzione ed iscrizione al Servizio Infopoint, descritte separatamente nel successivo paragrafo 4.2 in quanto avviate nella seconda parte dell'anno.

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 2009 si è attestato a 12.641 unità, mentre le nuove **schede di candidatura** al ruolo inserite sono state 3.822 in valore assoluto.

Osservando la **domanda** di assistenza, si sono rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** un totale di 9.792 persone mentre sono state compilate in tutto 2.088 nuove **schede famiglia**. In tutto il 2009 è stato possibile infine **contrattualizzate** 2.096 assistenti familiari, corrispondenti ad altrettanti nuovi posti di lavoro.

Nello specifico, il trimestre autunnale compreso tra ottobre e dicembre (Tab. 1) gli undici sportelli hanno registrato complessivamente 7.297 servizi erogati, rispetto al picco degli 8.367 del trimestre precedente (pari a un decremento del 12,8% in termini percentuali e di 1.070 unità in valore assoluto). La **richiesta di informazioni** proveniente dall'offerta (assistenti familiari), rilevata nel IV trimestre, registra 3.242 interventi, con un impercettibile calo (0,7% in meno pari a 23 unità) rispetto al trimestre estivo che ne contava 3.265 in valore assoluto.

Osservando il numero di **schede di candidatura** delle **assistenti familiari**, nel III trimestre 2009 avevano dato la propria disponibilità all'inserimento nel database 902 persone. Rispetto al trimestre successivo l'offerta ha subito un lieve decremento dello 0,6% pari a sole 5 schede in numero assoluto: complessivamente, infatti, sono state 897 le richieste di lavoro pervenute agli sportelli per l'attività di assistenza familiare tra ottobre e dicembre 2009. Il dato conferma una stabilizzazione del numero dell'offerta nei diversi trimestri considerati.

Le richieste di informazioni da parte delle famiglie nel terzo trimestre sono state complessivamente 3.022, passate nel trimestre successivo a 2.209 totali. Dal confronto tra i due trimestri, si registra una variazione in negativo di 813 unità, pari al 26,9 in meno in valore percentuale.

¹ *Servizi all'utenza*: si intende il numero totale di servizi erogati all'utenza in termini di 1) informazioni generali relative al servizio ed informazioni specifiche per la gestione dei contratti 2) iscrizioni di nuove assistenti familiari 3) iscrizioni di nuove famiglie 4) contrattualizzazioni.

Gli sportelli infatti, come punto di riferimento riconosciuto dall'utenza sia per la fase di matching, sia per il supporto offerto nella fase che precede e segue il momento della contrattualizzazione, hanno garantito assistenza in particolare nei mesi dell'anno caratterizzati da numerose novità legislative sul tema del lavoro domestico, attestandosi nell'ultima parte dell'anno a numeri più dimensionati, stabilizzando così il dato generale alla media della normale attività di erogazione del servizio.

Osservando il numero di **schede** compilate dalla **domanda** di assistenza, nel terzo trimestre del 2009 sono state 575 le famiglie inserite nel database. Nel quarto trimestre diventano 422 le nuove richieste di personale, con una variazione di 153 unità in meno, evidenziando così l'unico indice in percettibile calo dal lato della domanda, che segnala la consueta preferenza, se pur con interesse costante e stabile verso il servizio, a posticipare a dopo le festività natalizie il momento della formalizzazione del contratto, come riscontrato anche negli anni precedenti.

Il numero di **contratti stipulati** nel periodo di riferimento, passa dai 603 del terzo trimestre ai 527 dell'ultimo con un lieve calo pari al 12,6% (corrispondente a 76 unità in termini assoluti). Il dato conferma e consolida l'andamento a livello regionale di tutti gli sportelli, in grado di registrare una media di cinquecento contratti a trimestre per un totale di 2.096 nuovi posti di lavoro nel corso dell'anno trascorso. A questo si aggiunge il nuovo servizio aggiuntivo avviato dall'estate (Infopoint) relativo alla possibilità per le famiglie di sostituire la propria "badante", oppure di fruire per brevi periodi di personale assunto temporaneamente ed in grado di fornire l'assistenza necessaria alle famiglie. Il paragrafo 4.2, dedicato al tema, illustra il numero totale di **sostituzioni** effettuate nell'anno, pari a 55 unità, aggiuntive rispetto ai contratti e considerate separatamente proprio perché avviate ad anno inoltrato.

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

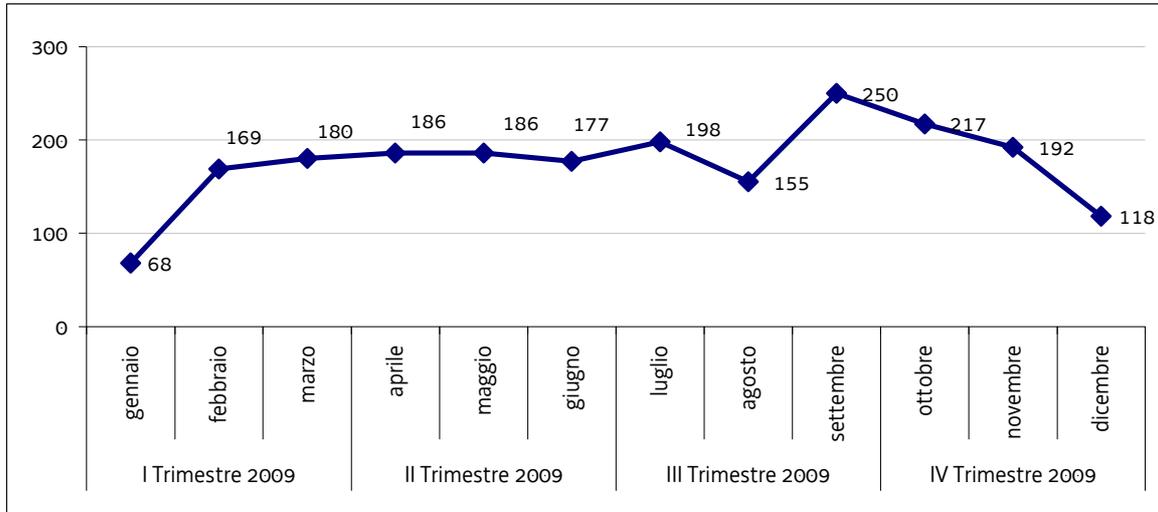
	I Trim. 2009	II Trim. 2009	III Trim. 2009	IV Trim. 2009	Var. III Trim./ IV Trim. 09		Totali 2009
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	
Richieste di informazioni - Assistenti Familiari	2.922	3.212	3.265	3.242	23	-0,7	12.641
Schede Assistenti familiari	1.109	914	902	897	5	-0,6	3.822
Richieste di informazioni - Famiglie	1.828	2.733	3.022	2.209	813	-26,9	9.792
Schede Famiglia	511	580	575	422	153	-26,6	2.088
Contratti stipulati	417	549	603	527	76	-12,6	2.096
Totale servizi erogati dagli Sportelli	6.787	7.988	8.367	7.297	- 1.070	-12,8	30.439

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

Soffermandosi sui contratti, a livello mensile, l'andamento ha seguito il trend evidenziato nel Graf.1: il primo semestre ha registrato 966 contratti di lavoro nel periodo gennaio-giugno 2009, diventando 1.130 in valore assoluto nella seconda parte dell'anno a dimostrazione così del rinnovato interesse dell'utenza in termini di necessità del servizio e di riconoscimento dello sportello come punto di riferimento durante tutto il processo di ricerca, contrattualizzazione e gestione del rapporto di lavoro con la propria assistente familiare.

Nell'analisi della seconda parte dell'anno si registrano 198 contratti a luglio, 155 ad agosto, 250 a settembre per poi stabilizzarsi a 217 ad ottobre, 192 a novembre e 118 a dicembre. L'ultimo mese dell'anno è sempre stato caratterizzato da un flessione nelle attività, associata quest'anno anche alla necessità di sostituire una parte del personale che ha preso attività presso altri servizi affini, che ha creato un ridimensionamento momentaneo della capacità di carico di alcuni sportelli, compensata comunque dalle attività di supporto di quelli territoriali più vicini, che hanno garantito assistenza alle famiglie, anche di tipo telefonico, per consentire che ogni richiesta potesse essere evasa nei tempi più brevi possibili.

Grafico 1 - Andamento delle contrattualizzazioni gennaio – dicembre 2009 (valori assoluti)



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

4 APPROFONDIMENTO SUI CONTRATTI

L'attività di assistenza è inquadrata su diversi livelli², 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 2009 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 69,2% dei casi pari a 1.451 contratti. L'altra tipologia maggiormente prescelta è quella relativa al livello B/S di inquadramento, corrispondente ad attività di assistenza a persona autosufficiente, con una scelta del 14,3% pari a 300 unità sul totale dei 2.096 contratti annui stipulati. Anche il semplice livello B raccoglie il 12,0% di preferenza per un totale di 251 scelte e si riferisce ad attività più vicine alla collaborazione domestica. I livelli A ed A/S vengono scelti in percentuale ancora minore, rispettivamente per il 3,4%, e 0,4% ed anche i restanti inquadramenti sono al di sotto dell'unità percentuale.

In particolare, per quanto riguarda il confronto tra il III ed il IV trimestre 2009, le scelte dell'utenza (Tab.2) evidenziano ancora un ricorso prevalente al livello C/S. Infatti, il primo livello (A) è stato scelto da 14 utenti (2,3%) nel periodo luglio-settembre e da 12 famiglie (2,3%) nel periodo ottobre-dicembre 2009, senza alcuna variazione. Il livello A/S è stato scelto da 1 solo utente (0,2%) nel terzo trimestre e da 4 famiglie (0,8%) nell'ultimo trimestre. Il livello B è stato scelto da 62 utenti (pari a 10,3% sul totale) nel III trimestre e da 64 famiglie (12,1%) nel quarto trimestre 2009. Il livello B/S si attesta in valore assoluto a 95 contratti stipulati nel periodo estivo (15,8%), in lieve calo nel trimestre di fine anno che registra 61 unità pari a 11,6 in valore percentuale. Il Livello C viene utilizzato con percentuali inferiori

² Si ricorda come il C.C.N.L. per il lavoro domestico inquadra i lavoratori in otto livelli, a seconda delle mansioni che svolgono. Nella Tab. 2 si riporta il prospetto dei minimi retributivi lordi ministeriali previsti dal contratto collettivo nazionale in vigore dal 01/03/2007 al 28/02/2011. 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'Istituto, 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.

all'unità, mentre i livelli D e D/S non registrano attività. In assoluto viene scelto più frequentemente dalla famiglia e dall'assistente familiare il livello C/S con 429 contratti stipulati nel III trimestre (pari al 71,1% sul totale) e 384 (pari al 72,9%) nel IV trimestre 2009. La preferenza netta per questa tipologia di assistenza conferma la scelta delle famiglie di rivolgersi agli sportelli in particolar modo per saturare la necessità di assistenza a persone non autosufficienti anche in assenza di una formazione specifica della "badante". Le competenze infatti, nella maggior parte dei casi, sono non formalmente riconosciute da certificazioni. In questo senso è fondamentale il ruolo delle operatrici nella fase di selezione della rosa di candidati/e che, pur non avendo qualifiche attestanti la professionalità acquisita, attraverso un colloquio approfondito possono dimostrare comunque le valide esperienze maturate sul campo.

Tabella 2 - Inquadramento contrattuale (val.ass.,incidenza e variazioni %)

Livello	I Trim. 2009		II Trim. 2009		III Trim. 2009		IVTrim. 2009		Var. III Trim./IVTrim. 2009		Totali 2009	
	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%
A	27	6,5	18	3,3	14	2,3	12	2,3	-2	-14,3	71	3,4
A/S	2	0,5	2	0,4	1	0,2	4	0,8	3	300,0	9	0,4
B	58	13,9	67	12,2	62	10,3	64	12,1	2	3,2	251	12,0
B/S	49	11,8	95	17,3	95	15,8	61	11,6	-34	-35,8	300	14,3
C	3	0,7	1	0,2	1	0,2	2	0,4	1	100,0	7	0,3
C/S	276	66,2	362	65,9	429	71,1	384	72,9	-45	-10,5	1.451	69,2
D	1	0,2	1	0,2	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	0,1
D/S	0	0,0	3	0,5	1	0,2	-	0,0	-1	0,0	4	0,2
np	1	0,2	0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	0,0
Totale	417	100,0	549	100,0	603	100,0	527	100,0	-76	-12,6	2.096	100,0

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

Le fasce d'orario settimanali (Tab. 3) confermano che durante l'arco dell'anno le scelte della famiglia ricadono nel 39,5% dei casi per **contratti superiori alle 40 ore** per un totale di 828 scelte.

Con una percentuale di poco inferiore si attesta anche la scelta per una fascia d'orario tra le 25 e le 39 ore, con un totale di 820 preferenze pari al 39,1 in valore percentuale. I restanti 437 contratti stipulati nel 2009 segnalano la scelta della famiglia per una assistenza inferiore alle 24 ore, pari al 20,8% sul totale delle 2.096 sottoscrizioni.

Nello specifico del quarto trimestre si rileva che nel periodo ottobre-dicembre, ricadono nella fascia fino alle 24 ore 121 famiglie (pari al 23,0%): erano 108 contraenti (pari al 17,9%) in quello precedente. La fascia oraria dalle 25 ore alle 39 ore viene preferita da 244 famiglie (pari al 40,5%) per il terzo trimestre e da 191 (pari al 36,2% sul totale) nel quarto trimestre del 2009.

Le famiglie che optano per una assistenza superiore alle 40 ore sono invece 251 (41,6%) nel terzo trimestre e 215 (40,8%) in valore assoluto nell'ultima parte dell'anno. In entrambi i trimestri quindi i contratti stipulati con maggiore frequenza (82,1% nel III trimestre e 77,0% 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., var. ass. e %, incidenza %)

	I Trim. 2009		II Trim. 2009		III Trim. 2009		IV Trim. 2009		Totali 2009	
	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%	v.a	v.%
fino a 24 ore	95	22,8	113	20,6	108	17,9	121	23,0	437	20,8
da 25 a 39 ore	164	39,3	221	40,3	244	40,5	191	36,2	820	39,1
oltre 40 ore	147	35,3	215	39,2	251	41,6	215	40,8	828	39,5
n.p.	11	2,6	0	0,0	-	0,0	-	0,0	11	0,6
Totale	417	100,0	549	100,0	603	100,0	527	100,0	2.096	100,0

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti 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

2009 sono stati 1.269 totali, mentre 816 sono state le scelte per la non convivenza, pari rispettivamente al 60,5% ed al 38,9 in valore percentuale.

Nel confronto tra il terzo trimestre ed il quarto si rileva in questo senso una 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. 2009	II Trim. 2009	III Trim. 2009		IV Trim. 2009		Var. III-IV Trim.		Totali 2009	
	v.a.	v.a.	v.a.	Incid. %	v.a.	Incid. %	v.a.	v. %	v.a.	%
Convivenza	238	344	369	61,2	318	60,3	-51	-13,8	1.269	60,5
Non convivenza	168	205	234	38,8	209	39,7	-25	-10,7	816	38,9
n.p.	11	0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	11	0,6
Totale	417	549	603	100,0	527	100,0	-76	-12,6	2.096	100,0

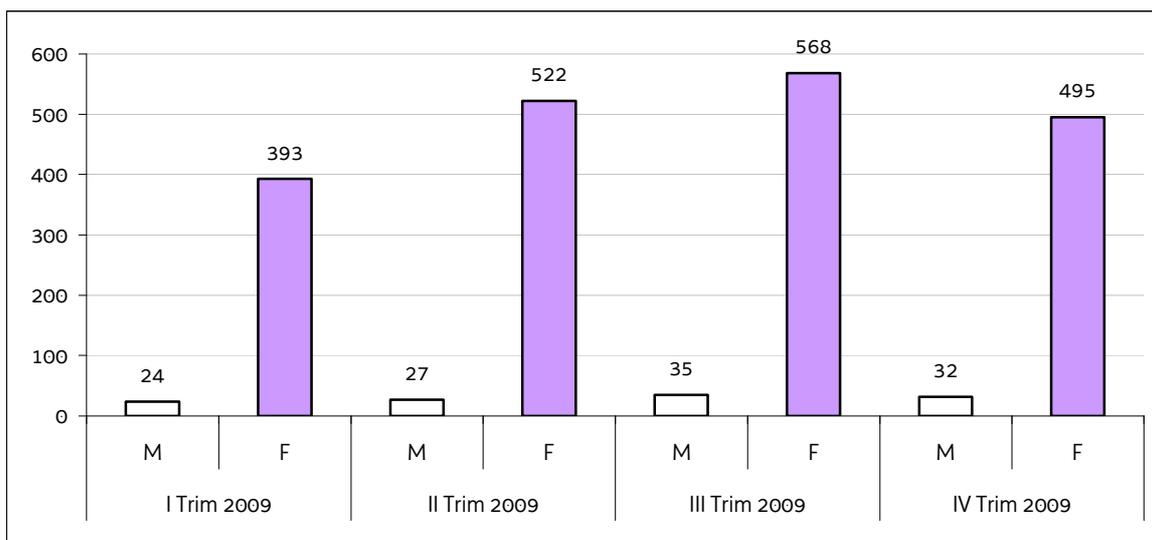
Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti in Famiglia"

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

Il 2009 è stato caratterizzato dalla sottoscrizione di 2.096 contratti che per quanto riguarda la dimensione di **genere** (Grafico 2 e Tab.5), rimangono marcatamente di **connotazione femminile** per questa professione: ripartendo infatti il numero di assistenti familiari tra uomini e donne sono 1.978 le prime e 118 i secondi.

Nello specifico della seconda parte dell'anno, su 603 persone contrattualizzate nel III trimestre, 35 erano maschi (pari al 5,8%). Nel trimestre successivo il numero di uomini assunti passa a 32 unità, pari al 6,1%: in aumento rispetto alle percentuali precedenti ma comunque rimanendo sempre una presenza marginale. Nel quarto trimestre la composizione vede quindi 495 donne (pari al 93,9%) impegnate nell'attività di assistenti familiari.

Grafico 2 - Composizione per genere delle assistenti familiari contrattualizzate. Confronto tra i quattro trimestri del 2009 (valori assoluti)



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

Per quanto riguarda le **fasce di età** nel corso del 2009 (Tab.5) la classe compresa tra i 18 e i 30 anni riporta un totale di 267 assistenti/e familiari (12,7% sul totale di 2.096 assistenti familiari contrattualizzati), pari a 51 uomini (19,1%) e 216 donne (80,9%). La fascia di età che va dai 31 ai 45 anni presenta un totale di 757 unità (36,1%) che risultano suddivise in 41 uomini (5,4%) e 716 donne (94,6%). Sono invece 1.072 (pari al 51,1%) le/gli assistenti con **oltre 45 anni d'età**, con una percentuale solo pari al 2,4% per il genere maschile (26 unità), permanendo al 97,6% le assistenti familiari donne (pari a 1.046 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 12,8% nel trimestre estivo (77 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, permanendo con la stessa incidenza (12,0%) anche nell'ultima parte dell'anno. Sono invece 203 le/gli assistenti totali nella fascia di età che va dai **31 ai 45 anni** (pari al 33,7%) per il terzo trimestre e 201 unità (38,1%) per il quarto trimestre del 2009. Sono infine 323 in valore assoluto, corrispondente al 53,6%, le scelte per il terzo trimestre a fronte dei/delle 263 (pari al 49,9%) 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 2009				IV Trim 2009				Totali 2009			
	M	F	Tot	Incid. %	M	F	Tot	Incid.%	M	F	Tot	Incid.%
18-30	18	59	77	12,8	8	55	63	12,0	51	216	267	12,7
31-45	7	196	203	33,7	20	181	201	38,1	41	716	757	36,1
Oltre 45	10	313	323	53,6	4	259	263	49,9	26	1.046	1.072	51,1
Totale	35	568	603	100,0	32	495	527	100,0	118	1.978	2.096	100,0
Composizione per genere	v.%	v.%			v.%	v.%			v.%	v.%		
Totale	5,8	94,2	100,0		6,1	93,9	100,0		5,6	94,4	100,0	

Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti 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 "badanti" italiani/e selezionati/e dagli sportelli è pari a 261 sul totale di 2.096 contratti stipulati (con una incidenza del 12,5%). Permangono in sostanziale maggioranza **le nazionalità dell'Est Europa**, con 1.603 presenze (76,5%) mentre le provenienze da **altri paesi** sono complessivamente di 221 unità (con una incidenza del 10,5%). L'ultimo trimestre conferma queste percentuali: si rileva una presenza pari al 12,3% di personale italiano contrattualizzato (pari a 65 unità), 406 assistenti/e familiari provenienti dall'Est Europa (77,0% sul totale) ed infine una restante quota del 10,6% di persone che provengono da Paesi diversi per un totale di 56 unità. Il segmento si stabilizza quindi ad una fascia percentuale ancora non particolarmente significativa salvo il mantenuto interesse a questo sbocco occupazionale anche in probabile conseguenza ad espulsioni da contesti aziendali in crisi.

Tabella 6 - Nazionalità degli/delle assistenti familiari contrattualizzate (valori assoluti, incidenze %)

Nazionalità	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim		Totali 2009	Incidenza
	2009	2009	2009	2009	Incidenza		
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.%	v.a.	v.%
Italia	56	66	74	65	12,3	261	12,5
Est Europa	323	417	457	406	77,0	1.603	76,5
Altri paesi	27	66	72	56	10,6	221	10,5
np	11	0	0	0	0,0	11	0,5
Totale	417	549	603	527	100,0	2.096	100,0

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

4.2 Focus sulle sostituzioni e sulla adesione al Servizio Infopoint

Il progetto "Professionisti/e in famiglia" ha introdotto un ulteriore servizio offerto dagli sportelli: **l'Infopoint**³. Si tratta della possibilità, per chi si iscrive come candidato/a assistente familiare, di essere inserito anche in un **database** specifico di persone interessate a svolgere questa tipologia di attività per brevi periodi. La disponibilità fornita consente alle operatrici di svolgere un ulteriore lavoro di selezione e matching fornendo alle famiglie un supporto in casi di particolare criticità: 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.

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.

L'andamento delle sostituzioni viene analizzato separatamente dai normali servizi erogati, in quanto avviatosi solo nella seconda parte dell'anno.

Nel corso degli ultimi mesi sono state 199 (Tab.7) le persone che nelle diverse province hanno dato la disponibilità ad attività di tipo occasionale. Complessivamente, le sostituzioni nel 2009 sono state invece 55 in valore assoluto. In particolare nel quarto trimestre si sono potute attivare 17 nuove collaborazioni, di cui 6 con personale italiano e 11 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 6 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. Considerando la novità dello strumento le famiglie si recano spesso agli sportelli per chiedere anche solo indicazioni operative sull'utilizzo della modalità: questo consente poi di avere, in caso di necessità od urgenza, le informazioni utili ad attivare questa formula di assistenza in maniera immediata. 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 di sostituzioni (valori assoluti)

	IV Trim. v.a.	Cittadinanza italiana v.a.	Utilizzo Voucher v.a.	Totale Sostituzioni III e IV Trimestre 2009	Totale Disponibilità al servizio Infopoint al 31.12.2009
Udine	3	1	2	20	49
Pordenone	10	4	7	25	104
Trieste	0	0	0	1	30
Gorizia	4	1	2	9	16
Totali	17	6	11	55	199

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

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

5 IL QUADRO PROVINCIALE

Rispetto al dato regionale, la disaggregazione a livello provinciale consente di rilevare le differenze tra i territori in cui operano gli sportelli, 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 2009 (Tab.8), i servizi erogati dagli sportelli di Udine, Tolmezzo, Cividale, Latisana e Cervignano (quest'ultimo ricordiamo operativo in forma sperimentale da settembre) sono stati complessivamente 14.649, a cui sommare le nuove attività di sostituzione ed iscrizione al Servizio Infopoint, descritte separatamente nel paragrafo 4.2 in quanto avviate nella seconda parte dell'anno.

Nel dettaglio il numero totale di **richieste di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel 2009 è stata di 6.087 e sono 1.429 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 5.386 persone mentre sono state compilate in tutto 870 nuove **schede famiglia**. In tutto il 2009 è stato inoltre possibile **contrattualizzate** 877 nuove assistenti familiari.

Nello specifico del quarto trimestre i mesi compresi tra ottobre e dicembre 2009 (Tab.8) i cinque sportelli "Assistenti familiari" hanno erogato **complessivamente** 3.217 servizi all'utenza, pari a 761 in meno (-19,1%) rispetto al precedente trimestre dove i servizi sono stati 3.978 in valore assoluto.

Analizzando le singole attività, per quanto riguarda la **richiesta di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel quarto trimestre si è data risposta a 1.370 richieste, con una diminuzione del 12,5% (195 informazioni in meno) rispetto al precedente trimestre.

In controtendenza invece il numero di **schede di candidatura** inserite che passano da 318 unità tra luglio e settembre a 397 in valore assoluto nel quarto trimestre, con un incremento del 24,8% pari a 79 nuove adesioni al servizio.

Considerando il **lato della domanda**, nel terzo trimestre 2009 le **richieste di informazioni** da parte delle famiglie erano 1.604 a fronte delle 1.111 in valore assoluto nel quarto trimestre con un flessione del 30,7% pari a 493 unità.

Le **schede famiglia** inserite nel database, necessarie per procedere con la ricerca del profilo più adatto alle esigenze dell'assistito, passano da 237 a fine settembre a 144 al 31 dicembre, con un calo del 39,2% pari a 93 schede in meno.

Anche dal lato della **contrattualizzazione** nel trimestre di riferimento si registrano 195 contratti a fronte delle 254 nuove assunzioni nel terzo trimestre 2009 con una variazione in negativo pari a 59 contratti (23,2% in valore percentuale).

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.		Totali 2009 v.a.
	2009 v.a.	2009 v.a.	2009 v.a.	2009 v.a.	III Trim.09/ IV Trim.09 v.a.	%	
Richieste di informazioni – Assistenti Familiari	1.465	1.687	1.565	1.370	195	-12,5	6.087
Schede Assistenti familiari	388	326	318	397	79	24,8	1.429
Richieste di informazioni - Famiglie	1.039	1.632	1.604	1.111	493	-30,7	5.386
Schede Famiglia	231	258	237	144	93	-39,2	870
Contratti stipulati	181	247	254	195	59	-23,2	877
Totale servizi erogati dagli Sportelli	3.304	4.150	3.978	3.217	761	-19,1	14.649

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

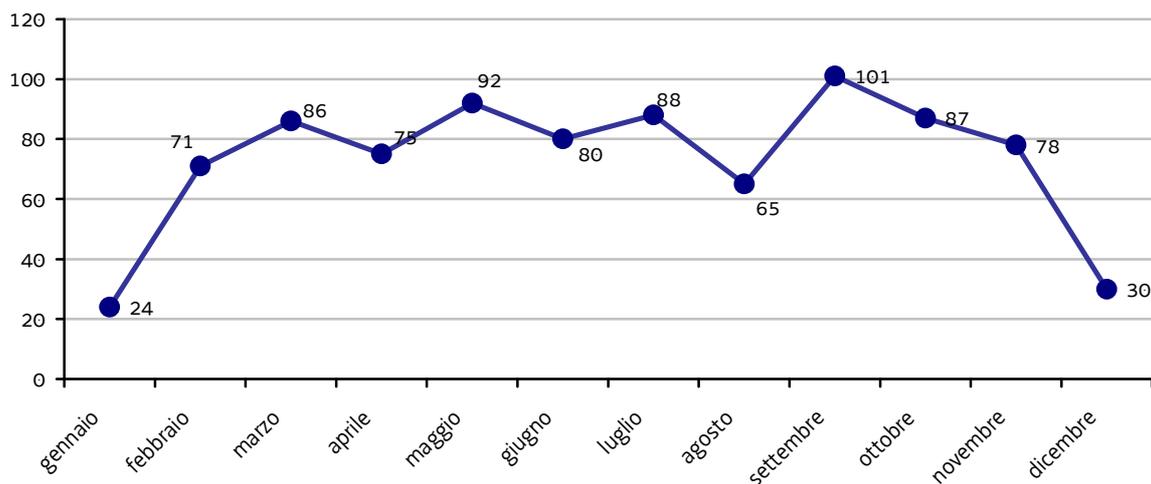
Considerando lo specifico **andamento mensile** delle contrattualizzazioni registrate in provincia di Udine (Grafico 3), si osserva un trend generale positivo dall'inizio dell'anno che evidenzia, per il mese di settembre, il maggior numero di contratti sottoscritti, 101 unità, valore massimo dell'anno. I mesi autunnali registrano invece una stabilizzazione per ottobre con 87 contratti e novembre con 78 nuove assunzioni. Il mese di dicembre evidenzia invece un netto calo delle sottoscrizioni che ha origine da fattori di ordine diverso. In primo luogo l'ultimo mese dell'anno è stato caratterizzato da un funzionamento degli sportelli ad orario ridimensionato per la necessaria procedura di sostituzione di tre operatrici che hanno preso attività presso altri servizi ed uffici. Le attività hanno comunque garantito assistenza alle famiglie, anche di tipo telefonico, per consentire che ogni richiesta potesse essere evasa nei tempi più brevi anche con il supporto degli sportelli territoriali più vicini.

Un secondo fattore limitante è stato la consueta tendenza delle famiglie e posticipare al nuovo anno la decisione di assumere la propria assistente familiare e di dedicare le festività natalizie ad assistere personalmente i propri cari in casa: è questa una prassi che gli sportelli registrano ogni anno.

Un terzo ma non meno rilevante fattore considerato è il fenomeno di rientro nei propri paesi d'origine delle assistenti familiari, per le festività natalizie, riducendo in questo modo il flusso registrato nei mesi precedenti.

L'andamento positivo registrato durante l'anno dei diversi sportelli ha comunque consentito la sottoscrizione di 877 nuovi posti di lavoro anche in un periodo caratterizzato da segnali di lenta ripresa dell'economia in generale.

Grafico 3 - Andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Udine gennaio 2009 - dicembre 2009 (valori assoluti)



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

Al calo registrato si contrappone – secondo le indicazioni fornite dalle operatrici⁴ - grande interesse sia da parte della domanda che dell'offerta alle modalità di assunzione anche a seguito della procedura di regolarizzazione. Si è rilevato inoltre un certo interesse anche per la nuova possibilità di candidarsi per brevi periodi (servizio infopoint) a questa tipologia di impiego, permettendo in questo modo sia al datore di lavoro di poter sostituire senza difficoltà la propria assistente familiare in caso di ferie, malattia, formazione o semplicemente di accedere all'utilizzo dei voucher per la copertura di brevi periodi (ad esempio la presenza in ospedale durante le ore notturne di assistenza in ospedale), sia alle candidate 'badanti' di valutare la possibilità di rendersi disponibili anche per brevi periodi. In particolare si segnala la richiesta di molte cittadine italiane, fuoriuscite dal mercato del lavoro per diversi motivi, tra cui i fenomeni di crisi, che si sono iscritte a questa tipologia di soluzione lavorativa evitando così lo scivolamento verso situazioni irregolari di attività. In questo senso molto alta è anche la richiesta di una qualificazione mirata al ruolo di assistente familiare riconoscendone il valore di professione a tutti gli effetti equiparata alle altre attività lavorative.

4 Elena dal Prà, Elena Burba, Isabella Danelazzo, Maria Borriello, Michela Casadio

5.2 La provincia di Pordenone

Il 2009 (Tab.9), è stato caratterizzato da un andamento pressoché regolare dell'attività degli sportelli della Provincia di Pordenone. Sono stati complessivamente registrati 9.727 servizi erogati all'utenza, a cui vanno sempre sommate le attività di sostituzione ed iscrizione al Servizio Infopoint (cfr. paragrafo 4.2).

Il numero totale di **richieste di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel 2009 è stata di 4.693 in valore assoluto. Le **schede di candidatura** inserite dalle operatrici per iscrivere nuove assistenti familiari candidate al ruolo sono state di 1.234 unità.

Osservando la **domanda** di assistenza, si sono rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** un totale di 2.455 persone mentre sono state inserite in tutto 693 nuove **schede famiglia**.

Durante tutto l'arco dell'anno si sono potuti stipulare 652 **contratti** per l'assistenza familiare.

Nello specifico del periodo autunnale, 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) 2.817 servizi all'utenza, con 171 unità in più, pari al 6,5% in valore percentuale, rispetto al trimestre precedente che registrava 2.646 unità.

Il segno positivo permane anche nella maggior parte delle singole attività; per quanto riguarda infatti la **richiesta di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) mentre nel terzo trimestre si è data risposta a 1.184 richieste, l'ultimo trimestre dell'anno ha registrato ancora un aumento del 17,1% con 202 informazioni in più.

Per quanto riguarda le **schede di candidatura** inserite dalle operatrici le 310 rilevate tra luglio e settembre diventano 314 in valore assoluto a fine anno, con un incremento pari a 4 unità (1,3 in valore percentuale).

La **domanda di assistenza** rilevata dagli sportelli registra una stabilizzazione a 730 contatti informativi da parte delle famiglie, con un lieve decremento del 4,2%, pari a 32 unità rispetto al trimestre precedente.

Anche le **schede famiglia** inserite passano da 211 di fine settembre alle 187 di fine dicembre (pari a 24 richieste in meno con una variazione percentuale in calo dell'11,4%) confermando in questo modo il consolidamento del numero di attività realizzabili dagli sportelli.

L'incontro tra domanda e offerta gestito dalle operatrici ha potuto registrare 200 nuove assistenti familiari, rispetto alle 179 di luglio-settembre (variazione in positivo di 21 unità pari all'11,7%), in assoluto il numero più alto registrato in tutti i trimestri.

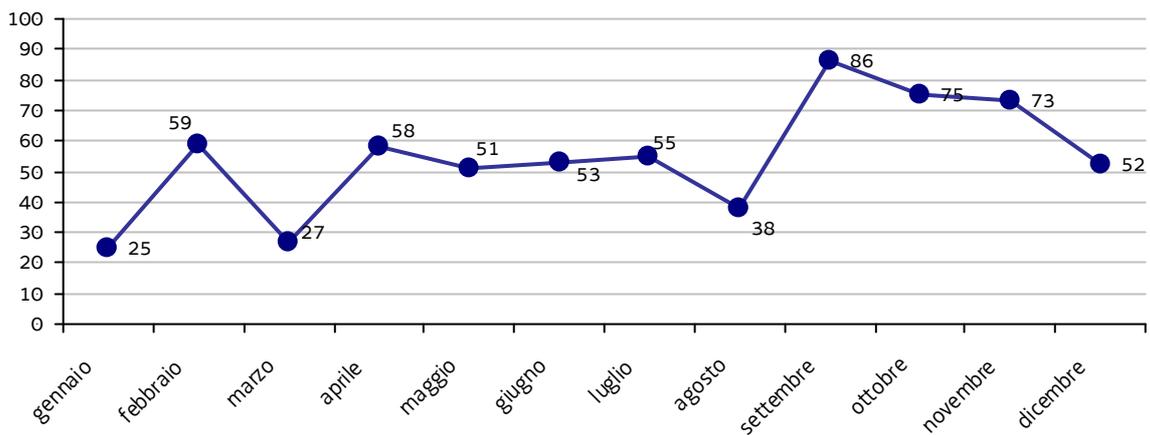
Tabella 9 - Quadro d'insieme dei servizi erogati dagli sportelli di Pordenone (valori espressi in migliaia di unità, variazioni assolute e percentuali)

Attività complessive sportelli	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Var. III Trim. 09/		Totali 2009
	2009	2009	2009	2009	III Trim. 09/	IV Trim. 09/	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.
Richieste di informazioni – Assistenti Familiari	1.116	1.007	1.184	1.386	202	17,1	4.693
Schede Assistenti familiari	356	254	310	314	4	1,3	1.234
Richieste di informazioni - Famiglie	412	551	762	730	32	-4,2	2.455
Schede Famiglia	146	149	211	187	24	-11,4	693
Contratti stipulati	111	162	179	200	21	11,7	652
Totale servizi erogati dagli Sportelli	2.141	2.123	2.646	2.817	171	6,5	9.727

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

Osservando infatti l'**andamento mensile** delle contrattualizzazioni nel corso dei primi sei mesi del 2009 (Grafico 4), si rilevano 273 sottoscrizioni che diventano 379 nel corso della seconda parte dell'anno, rispettivamente pari 55 contratti a luglio, 38 ad agosto, un picco a settembre con 86 contratti che si stabilizza nei mesi successivi attestandosi a 75 a ottobre, 73 a novembre ed il naturale calo già registrato nelle altre Province per il mese di dicembre che rileva 52 nuovi posti di lavoro. Si può osservare che nell'arco dei diversi mesi dell'anno gli sportelli hanno registrato un costante aumento delle attività che ha portato il servizio ad un bilancio di fine anno molto favorevole.

Grafico 4 - Andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Pordenone gennaio 2009 - dicembre 2009 (valori assoluti)



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

L'andamento positivo, secondo le indicazioni fornite dalle operatrici,⁵ trova spiegazione anche in una stretta collaborazione con i servizi sociali per il supporto alle famiglie ed alle assistenti familiari, indicando ancora una volta fondamentale l'attività di creazione ed attivazione di una rete di diversi soggetti di interesse che ruotano direttamente od indirettamente attorno agli sportelli contribuendo alla divulgazione delle attività offerte dagli stessi, anche in situazione di emergenza o di particolare difficoltà. Si registra inoltre anche su questa Provincia la naturale tendenza a rimandare a dopo il periodo delle festività la contrattualizzazione della assistente familiare assicurandosi nel frattempo tutte le informazioni utili alle pratiche per l'assunzione, che le operatrici forniscono anche telefonicamente, in modo da consentire alle famiglie di fissare appuntamenti mirati alle reali esigenze.

5.3 La provincia di Trieste

Volendo considerare l'insieme dei trimestri del 2009 (Tab. 10), i servizi erogati dallo Sportello di Trieste sono stati complessivamente 3.637, a cui sommare le nuove attività di sostituzione ed iscrizione al Servizio Infopoint, descritte separatamente nel paragrafo 4.2 in quanto avviate nella seconda parte dell'anno.

Nel dettaglio dei servizi erogati il numero totale di **richieste di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel 2009 è stato di 1.137 unità mentre le nuove **schede di candidatura** inserite sono state 807 in valore assoluto. Osservando la **domanda** di assistenza, si sono rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** un totale di 1.070 persone mentre sono state compilate in tutto 298 nuove **schede famiglia**. In tutto il 2009 è stato infine possibile contrattualizzate 361 nuove assistenti familiari.

In particolare nei mesi autunnali compresi tra ottobre e dicembre (Tab. 10), i servizi erogati dallo Sportello di Trieste sono stati complessivamente 518, pari a 364 in meno (- 41,3%) rispetto al precedente trimestre. Analizzando le singole attività, per quanto riguarda la **richiesta di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel quarto trimestre si è data risposta a 161 richieste, con una diminuzione del 40,8% (111 informazioni in meno) rispetto al precedente trimestre.

Le **schede di candidatura** inserite passano da 173 a 104 in valore assoluto (69 in meno, con un decremento del 39,9%).

Osservando quindi il lato della **domanda** di assistenza, se tra luglio e settembre si erano rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** 298 persone, nel trimestre successivo il numero passa a 153 (145 in meno, con una diminuzione del 48,7%).

⁵ Alessia Comissio, Carla Cenarle, Elisabetta Basso, Maria Rita Eramo

Sono state compilate 23 **schede famiglia**, in diminuzione (-17 in valore assoluto, pari a un decremento del 42,5%) rispetto agli inserimenti del trimestre precedente. In diminuzione anche le **contrattualizzazioni** che passano da 99 a 77, un decremento pari a 22 contratti (- 22,2%).

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. 09/		Totale
	2009	2009	2009	2009	III Trim. 09/	IV Trim. 09/	2009
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	%	v.a.
Richieste di informazioni –							
Assistenti Familiari	334	370	272	161	111	-40,8	1.137
Schede Assistenti familiari	292	238	173	104	69	-39,9	807
Richieste di informazioni - Famiglie	305	314	298	153	145	-48,7	1.070
Schede Famiglia	126	109	40	23	17	-42,5	298
Contratti stipulati	103	82	99	77	22	-22,2	361
Totale servizi erogati dagli Sportelli	1.160	1.113	882	518	364	-41,3	3.673

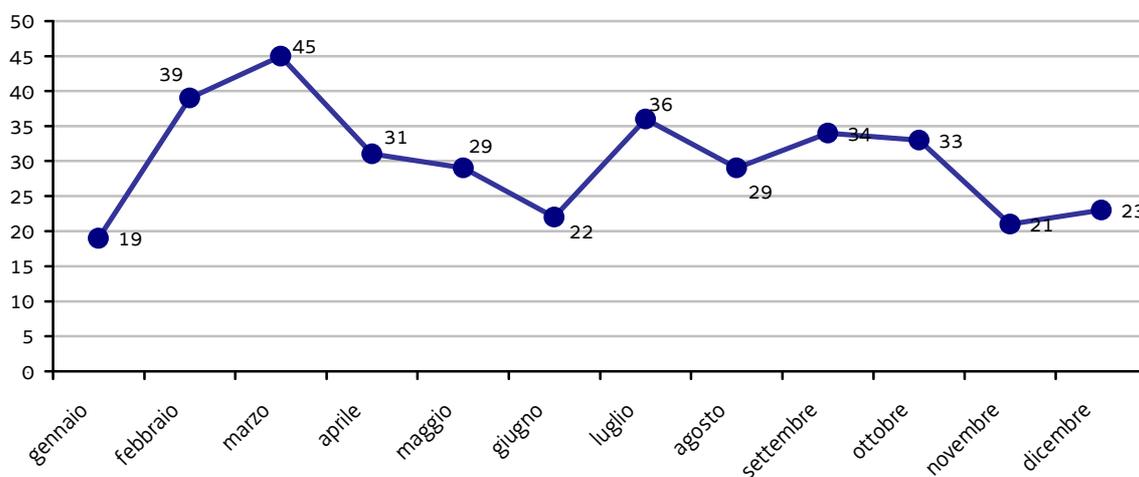
Fonte: ns. elaborazione database "Progetto Professionisti in Famiglia"

Considerando l'**andamento mensile** delle contrattualizzazioni (Grafico 5), dopo un primo trimestre caratterizzato dalla progressiva crescita, che ha portato dalle 19 sottoscrizioni di gennaio alle 39 di febbraio e alle 45 di marzo (valore massimo di questo primo semestre 2009), nei tre mesi successivi la performance cambia direzione, evidenziando un decremento a 31 contratti in aprile, 29 in maggio e quota 22 in giugno. A partire da luglio, i contratti passano a 36, in agosto diventano 29 e in settembre risalgono a 34 sottoscrizioni; stabile ottobre con 33 contratti e un nuovo decremento a novembre con 21 e dicembre con 23 nuove sottoscrizioni. L'andamento di segno negativo si spiega – anche in base all'esperienza delle operatrici⁶ – sia al consueto periodo natalizio caratterizzato dal rientro nel proprio paese di molte aspiranti assistenti familiari sia con la naturale tendenza da parte delle famiglie a posticipare a dopo le festività le nuove contrattualizzazioni, approfittando della pausa natalizia per accudire personalmente i propri familiari. Se a questo si aggiunge che molte famiglie sono ancora impegnate nella procedura finale di regolarizzazione della propria assistente familiare si può comprendere l'andamento sostanzialmente in calo dell'ultimo trimestre.

La necessaria sensibilizzazione del territorio sulle attività dello sportello si ritiene potrà con il nuovo anno riequilibrare il flusso allo sportello, anche in considerazione delle novità relative agli incentivi per le famiglie virtuose previsti per il 2010.

Si rileva in ogni caso un buon andamento dello Sportello, che nell'arco dell'anno ha consentito di erogare un totale di 3.673 servizi e di creare 361 nuovi posti di lavoro nella Provincia di Trieste (Tab. 10).

Grafico 5 - Andamento delle contrattualizzazioni Provincia di Trieste gennaio - dicembre 2009 (valori assoluti)



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

⁶ Alberta Agnelli, Veronica Pinatti, Arianna Sbuclz

5.4 La provincia di Gorizia

Le attività degli sportelli di Gorizia e Monfalcone, riprese a partire dal mese di marzo, hanno consentito comunque di erogare un totale di 2.390 servizi, a cui sommare le nuove attività di sostituzione ed iscrizione al Servizio Infopoint, descritte separatamente nel paragrafo 4.2 in quanto avviate nella seconda parte dell'anno.

Nel dettaglio il numero totale di **richieste di informazioni proveniente dall'offerta** (assistenti familiari) nel 2009 è stata di 724 in valore assoluto, mentre le nuove **schede di candidatura** inserite sono state 352 totali. Osservando la **domanda** di assistenza, si sono rivolte agli sportelli per chiedere **informazioni** un totale di 881 persone mentre sono state compilate in tutto 227 nuove **schede famiglia**. In tutto il 2009 è stato inoltre possibile contrattualizzare 206 nuove assistenti familiari.

In particolare i **servizi erogati** nel quarto trimestre (Tab. 11) sono pari a 745, 116 in meno rispetto al trimestre precedente, con una variazione in lieve calo del 13,5%, 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 325 in valore assoluto, 81 in più (pari al 33,2%) rispetto ai mesi di luglio-settembre che ne registravano 244 totali, dall'altro si registra un lieve calo di **schede di candidatura** che sono state compilate, per un totale di 82 unità, 19 in meno (-18,8%) rispetto alle 101 in valore assoluto del trimestre precedente.

Considerando il **lato della domanda** di assistenza, le **informazioni** erogate alle famiglie sono state 215 in totale, 143 in meno (-39,9%) di quelle gestite nel trimestre precedente che risultavano 358 in valore assoluto, sono state invece inserite nella banca dati relativa alla domanda di assistenza (**scheda famiglia**) 68 nuove iscrizioni con un variazione di 19 unità in meno (21,8%) rispetto al trimestre precedente che ne registrava 87 in valore assoluto.

L'attività di matching tra domanda e offerta ha portato a un numero di **contrattualizzazioni** pari a 55 unità che, confrontate con il trimestre precedente, dove si registravano 71 nuovi contratti, rappresenta una diminuzione di 16 unità pari al 22,5% in valore percentuale.

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.

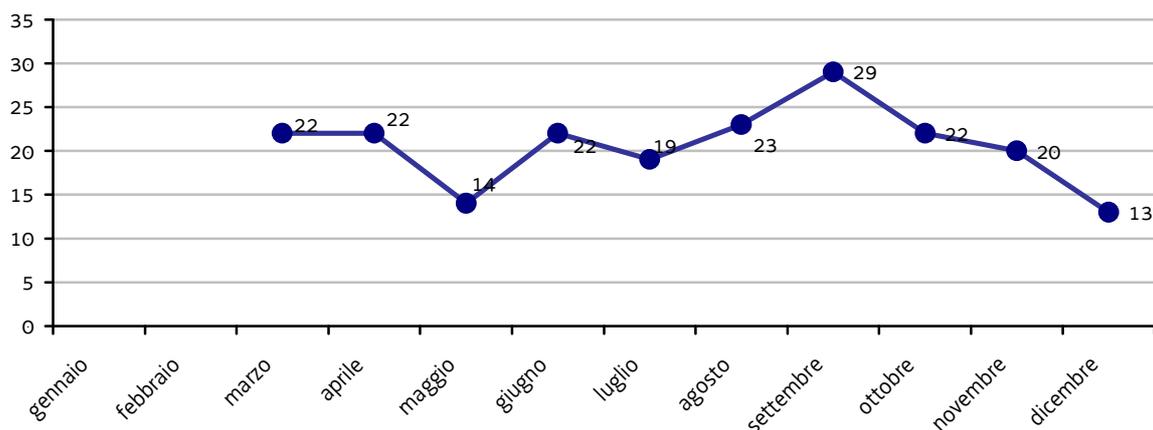
Tabella 11 - Quadro d'insieme dei servizi erogati dallo sportello di Gorizia (valori espressi in migliaia di unità, variazioni assolute e percentuali)

Attività complessive sportelli	I Trim	II	III Trim	IV Trim.	Var.III Trim. 09/		Totali
	(marzo	Trim	2009	2009	IV Trim.09	%	
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.		v.a.
Richieste di informazioni – Assistenti Familiari	7	148	244	325	81	33,2	724
Schede Assistenti familiari	73	96	101	82	19	-18,8	352
Richieste di informazioni - Famiglie	72	236	358	215	143	-39,9	881
Schede Famiglia	8	64	87	68	19	-21,8	227
Contratti stipulati	22	58	71	55	16	-22,5	206
Totale servizi erogati dagli Sportelli	182	602	861	745	116	-13,5	2.390

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

L'andamento mensile delle contrattualizzazioni (Grafico 6), nel quarto trimestre evidenzia un passaggio dai 22 contratti in ottobre, ai 20 in novembre fino a raggiungere quota 13 in valore assoluto a dicembre, mese legato alle festività natalizie ed al rientro nel proprio paese d'origine di molte assistenti familiari.

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



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

L'andamento pressoché stabile dello Sportello nell'arco dell'anno ha consentito di erogare un totale di 2.390 servizi e di creare 206 nuovi posti di lavoro nella Provincia di Gorizia. (Tab. 10).

Il Servizio, pur ri-avviato dal mese di marzo, ha dimostrato come, anche in poco tempo, si è potuto mettere a regime le attività e registrare – anche secondo le indicazioni fornite dalle operatrici⁷ - un flusso di utenza che ha riconfermato e rinnovato la fiducia nelle attività svolte per rispondere in maniera puntuale alle esigenze di famiglie ed assistenti familiari.

6 CONCLUSIONI

Il 2009 si è concluso garantendo la stabilizzazione delle attività registrate nel corso dell'anno, confermando così l'impatto positivo della presenza sul territorio dei diversi sportelli Assistenti familiari rispetto al fenomeno di emersione del lavoro di assistenza: si registra infatti un totale di 30.439 servizi all'utenza erogati in dodici mesi e la creazione di 2.096 nuovi posti di lavoro. Pare inoltre interessante registrare un interesse crescente al nuovo servizio Infopoint che, attivato solo nell'ultima parte dell'anno, porta da un alto le assistenti familiari a fornire intanto la disponibilità all'iscrizione e dall'altro le famiglie a chiedere indicazioni operative sull'utilizzo della modalità: questo consente poi di avere, in caso di necessità od urgenza, gli strumenti utili ad attivare questa formula di assistenza in maniera immediata.

Per quanto riguarda l'ultimo trimestre del 2009, risulta caratterizzato da una lieve flessione dei dati, in particolar modo per il mese di dicembre. Un trend che è tuttavia in linea con le aspettative poiché correlato sia alle festività natalizie sia a una riorganizzazione del Servizio su alcuni sportelli. Significative risultano tutte le attività rivolte in particolare a quattro principali aree di intervento: sostenere ed alimentare la rete di attori che interagiscono con il Progetto, continuare le attività di aggiornamento rivolte alle operatrici di sportello, migliorare ancora la qualità di erogazione del Servizio ed incrementare la divulgazione ed informazione sul funzionamento degli Sportelli.

Il primo trimestre del 2010 sarà orientato in particolar modo all'attivazione ed erogazione degli incentivi (finanziati dal Ministero delle Pari Opportunità) destinati alle famiglie che decidono di contrattualizzate in modo regolare la propria assistente familiare e di mandarla in formazione, alla redazione e condivisione delle Linee guida etiche con le Famiglie/Assistenti Familiari ed al lavoro di rafforzamento della rete di soggetti invitati a portare un contributo allo sviluppo degli Sportelli ed alla divulgazione delle buone pratiche del Progetto. La logica sottesa è quella dello scambio di conoscenze e dello sviluppo di un sapere teso a sostenere la domanda e l'offerta di assistenza contribuendo sia a rendere ottimale l'incontro tra le famiglie e chi offre assistenza, nonché a rendere la gestione della relazione di cura, così instaurata, adeguata al bisogno e facilitata da un supporto continuativo nel tempo ed a 360 gradi.

⁷ Stefania Atti, Raffaella Brumat