



## AMBITO TERRITORIALE DISTRETTO 5

Comuni di Cassano d'Adda, Inzago, Liscate, Melzo,  
Pozzuolo Martesana, Settala, Truccazzano, Vignate



Provincia  
di Milano



Centro  
Studi  
ALSPES



# Servizio Badanti

## Un modello di monitoraggio e di valutazione

LUGLIO 2010

a cura del  
Centro Studi ALSPES



Progetto Assistenti Domiciliari Straniere  
Promosso dal Piano di Zona  
Ambito Territoriale Distretto 5

in partenariato con la Provincia di Milano

Il rapporto è stato curato dal gruppo di ricerca del Centro Studi ALSPES:

Domenico Dosa  
Roberta Bosisio  
Giuseppe Colotta

Si ringraziano:

per l'Ufficio di Piano del Distretto 5 Daniela Braga e Erica Corbetta; per l'Agenzia AFOL Est Milano Giusy Stella, Barbara Gaspardo e Raffaella Brambilla; per il CAF – Acli Carlo Gerli; per il CAF – Cgil Luigi Bertoli e Davide Ferrario; per il CAF – Cisl Daniela Tresoldi; per l'ENAIIP di Melzo Ernesto Sbolli; per la Caritas di Melzo Rosanna Galli; per la cooperativa Ajka Dava Djoka e Guergana Krasteva; per il Comune di Cassano D'Adda Marinella Castellazzi; per il Comune di Inzago Stefania Minerva; per il Comune di Liscate Sonia Cabibbo e Roberta Perego; per il Comune di Melzo Vera Fornaci; per il Comune di Pozzuolo Martesana Filomena di Lecce; per il Comune di Settala Denise Manfrinato; per il Comune di Truccazzano Valeria Mauri; per il Comune di Vignate Alessandra Moretti; per la Cgil – Spi Alfredo Costa; per la Cisl – Fnp Rosella Fumagalli; per l'Acli di Cassano d'Adda Marina Coppo; per l'associazione Colori del Mondo di Inzago Ana Bel Mayo; per gli Sportelli stranieri di Cassano d'Adda e Vignate Almira Myzyri, Cristina Quartararo, Maria Offenhenden; per la San Vincenzo di Inzago Annamaria Ciavirella; per la Camera del lavoro di Gorgonzola Annalia Farina; per la Caritas di Liscate Tarcisio Bertolli.

## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
<b>2. LA COSTRUZIONE DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO .....</b>	<b>7</b>
<b>3. GLI INTERVENTI EFFETTUATI SULLE ASSISTENTI FAMILIARI.....</b>	<b>9</b>
3.1 ORIENTAMENTO .....	9
3.2 FORMAZIONE .....	13
3.2.1 <i>Contenuti e finalità del corso di formazione.....</i>	<i>13</i>
3.2.2 <i>Chi si iscrive?.....</i>	<i>15</i>
3.2.3 <i>La valutazione degli iscritti al percorso di formazione .....</i>	<i>19</i>
3.3 ANALISI E VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE .....	20
3.4 ISCRIZIONE AL REGISTRO .....	24
3.4.1 <i>Chi sono le badanti iscritte al Registro? .....</i>	<i>26</i>
3.4.2 <i>Valutazione dell'utilità di essere iscritte al Registro distrettuale delle badanti .....</i>	<i>27</i>
3.5 MATCHING E AVVIAMENTO AL LAVORO .....	29
3.6 INDICATORI DI EFFICIENZA, EFFICACIA E DI IMPATTO DEGLI INTERVENTI SULLE ASSISTENTI FAMILIARI .....	30
<b>4. GLI INTERVENTI EFFETTUATI SULLE FAMIGLIE.....</b>	<b>35</b>
4.1 ORIENTAMENTO .....	35
4.2 RICORSO AL REGISTRO DISTRETTUALE E MATCHING CON LE BADANTI.....	36
4.2.1 <i>La valutazione delle famiglie dell'utilità del Registro distrettuale delle badanti.....</i>	<i>38</i>
4.3 ACCOMPAGNAMENTO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO DELLE ASSISTENTI FAMILIARI .....	43
4.4 INDICATORI DI EFFICIENZA, EFFICACIA E PERFORMANCE DEGLI INTERVENTI SULLE FAMIGLIE ..	44
<b>5. LE ATTIVITÀ SVOLTE DAI PARTNER .....</b>	<b>48</b>
5.1 CABINA DI REGIA .....	48
5.1.1 <i>Indicatori.....</i>	<i>49</i>
5.2 COMUNI .....	50
5.2.1 <i>Impegni assunti .....</i>	<i>50</i>
5.2.2 <i>Azioni svolte .....</i>	<i>50</i>
5.2.3 <i>Indicatori.....</i>	<i>53</i>
5.3 AFOL EST MILANO .....	54
5.3.1 <i>Impegni assunti .....</i>	<i>54</i>
5.3.2 <i>Azioni svolte.....</i>	<i>55</i>
5.3.3 <i>Indicatori.....</i>	<i>57</i>
5.4 ENAIP DI MELZO .....	59
5.4.1 <i>Impegni assunti .....</i>	<i>59</i>
5.4.2 <i>Azioni svolte .....</i>	<i>60</i>
5.4.3 <i>Indicatori.....</i>	<i>61</i>
5.5 AJKA .....	62
5.5.1 <i>Impegni assunti .....</i>	<i>62</i>
5.5.2 <i>Azioni svolte.....</i>	<i>62</i>

5.5.3 Indicatori.....	64
5.6 CARITAS.....	65
5.6.1 Impegni assunti .....	65
5.6.2 Azioni svolte.....	66
5.6.3 Indicatori.....	66
5.7 CAF.....	67
5.7.1 Impegni assunti .....	67
5.7.2 Azioni svolte.....	68
5.7.3 Indicatori.....	69
5.8 ALTRI NODI INFORMATIVI .....	69
<b>6. LA COMUNICAZIONE SOCIALE .....</b>	<b>72</b>
6.1 L'IMPORTANZA DI AGIRE SULLA COMUNICAZIONE SOCIALE.....	72
6.2 COLLOQUI CON LE ASSISTENTI SOCIALI E CON I NODI INFORMATIVI .....	73
6.3 ARTICOLO PUBBLICATO SUI NOTIZIARI COMUNALI E SUI SITI DEI COMUNI .....	74
6.4 LETTERA ALLE FAMIGLIE DESTINATARIE DEI BUONI SOCIALI .....	75
6.5 MANIFESTO.....	75
6.6 VADEMECUM PER LE FAMIGLIE .....	75
<b>NOTA METODOLOGICA.....</b>	<b>76</b>

## 1. Premessa

Il progetto, promosso dall'Ambito territoriale Distretto 5 e dagli otto Comuni che lo compongono, Cassano d'Adda, Inzago, Liscate, Melzo, Pozzuolo Martesana, Settala, Truccazzano e Vignate, è volto alla qualificazione del lavoro di cura e all'inserimento sociale delle donne immigrate impiegate in questo settore del mercato del lavoro.

La sfida che il progetto pone è quella di agire attivamente in un ambito in cui occorre coniugare l'esigenza di prendersi cura di un disagio grave, che porta con sé sofferenza e gravi difficoltà, con l'offerta di competenze qualificate ed adeguate al bisogno. Non si può considerare, infatti, l'attività dell'assistente familiare una professionalità naturale, una somma di prestazioni che si sviluppano spontaneamente senza la necessità di interventi formativi.

- Il progetto è iniziato circa due anni fa e ha visto la realizzazione dei seguenti interventi:
- un'indagine locale sulle condizioni lavorative delle badanti straniere che operano nei Comuni della Martesana, realizzata tra febbraio e marzo 2008.
- L'avvio di tre corsi di formazione presso l'ENAIIP di Melzo per la qualificazione del lavoro di cura.
- L'istituzione, nel mese di ottobre 2008, del Registro distrettuale delle badanti con l'intento di dare garanzie alle famiglie e di certificare le competenze delle assistenti familiari.
- Un servizio specifico per il mercato del lavoro di cura al fine di facilitare l'incontro tra domanda delle famiglie e offerta di lavoro da parte delle assistenti familiari, avviato nel mese di ottobre 2008 e svolto dall'Agenzia Formazione Orientamento e Lavoro Est Milano.
- Tre campagne di comunicazione sul territorio – rispettivamente nell'aprile 2008, nel dicembre 2008 e nel marzo 2010 – per sensibilizzare la popolazione sul problema del lavoro nero delle badanti allo scopo di favorire l'emersione e la regolarizzazione dei contratti attraverso l'affissione di manifesti e la distribuzione di volantini in tutti gli otto Comuni del Distretto.
- Una convenzione con i CAF (Acli – Cgil – Cisl) per l'erogazione di due distinti pacchetti di servizi rivolti alle famiglie che ricorrono alle assistenti familiari, per supportarle nei complessi adempimenti contrattualistici, fiscali e contributivi connessi all'assunzione della badante.
- Due indagini rispettivamente con le badanti iscritte al Registro distrettuale – una parte delle quali ha frequentato il corso di formazione distrettuale organizzato dall'ENAIIP/Distretto 5 – e con le famiglie che si sono rivolte all'AFOL Est Milano per la ricerca di una badante, il cui obiettivo era quello di conoscere la loro opinione e il grado di soddisfazione in merito ai servizi attivati nel Distretto nell'ambito del mercato del lavoro di cura per poterne misurare l'impatto.

Al fine di definire gli obiettivi e la metodologia della ricerca, così come di coordinare e monitorare le azioni previste dal progetto, è stata istituita una Cabina di Regia che vede riuniti i soggetti promotori e partecipanti: l'Ufficio di Piano, gli otto Comuni del Distretto 5, l'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo, l'ENAIIP di Melzo, la Cooperativa AJKA, lo sportello Caritas di Melzo, le organizzazioni sindacali e i CAF Cgil, Cisl e Acli, e infine il Centro Studi ALSPEs nel ruolo di direttore scientifico.

A distanza di circa due anni dall'inizio del progetto, che ha visto la predisposizione e via via la messa a punto degli interventi, l'attenzione è focalizzata ora sulla valutazione delle diverse azioni. Si è ritenuto infatti indispensabile predisporre un sistema di monitoraggio che consenta di valutare l'adeguatezza e l'utilità degli interventi costruiti per raggiungere gli obiettivi di fondo del progetto.

Nella costruzione del sistema di monitoraggio l'obiettivo principale è stato quello di ricostruire la catena di senso che lega la definizione degli impegni previsti nel progetto con le azioni realizzate e i risultati prodotti. Per ricostruire tale catena di senso siamo partiti dalla costruzione del sistema di rilevazione. Essa infatti rappresenta il cuore dell'intero processo, perché è la fase in cui l'idea di sistema di monitoraggio si traduce in un insieme di informazioni strutturate che danno evidenza all'oggetto e ai contenuti della rendicontazione.

Questa fase si articola a sua volta in quattro momenti distinti e sequenziali:

1. L'ESPLICITAZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI ATTRAVERSO IL PROGETTO

La fase di esplicitazione degli impegni è finalizzata a rendere chiara l'assunzione di responsabilità dei diversi attori coinvolti nel progetto. Si è trattato di recuperare e dare evidenza a tutti gli impegni/obiettivi assunti, che rappresentano il punto di partenza del sistema di rendicontazione.

2. LA DEFINIZIONE DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE

La costruzione della struttura di rilevazione è il momento in cui si scelgono i parametri di misurazione e di controllo da associare allo specifico oggetto di rendicontazione. In questa fase bisogna decidere quali informazioni utilizzare per il sistema di monitoraggio e che tipologia di indicatori quantitativi e qualitativi impiegare.

Le azioni da misurare devono essere collegate con gli obiettivi e gli impegni previsti nel progetto poiché questo è il modo migliore per rendere conto degli effetti prodotti dalle decisioni prese.

3. LA FORMULAZIONE DEGLI INDICATORI DA RILEVARE

In questa fase sono stati individuati in modo analitico e dettagliato gli indicatori (di input, di efficacia interna ed esterna, di efficienza, ecc.) che abbiamo evidenziato in tavole sintetiche. Non si è trattato di fornire un lungo elenco di indicatori con una valenza essenzialmente conoscitiva, ma di orientare le informazioni ottenute alle esigenze gestionali ed organizzative del progetto.

4. LA DEFINIZIONE DELLE FONTI E DELLE MODALITÀ DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Si sono definite, per ciascun indicatore, le fonti interne ed esterne, le procedure di calcolo, i referenti interni per la raccolta dei dati, i tempi di raccolta e i collegamenti tra i sistemi di rilevazioni adottati.

Per quanto riguarda il sistema di rilevazione si è voluto garantire che gli indicatori individuati avessero alcuni requisiti di fondo:

- adeguatezza
- attendibilità
- controllabilità

Con riferimento all'adeguatezza, l'indicatore può dirsi adeguato quando consente ai destinatari dell'informazione di formarsi abbastanza agevolmente, senza eccessivi sforzi di raccolta e di interpretazione, un giudizio complessivo sul servizio o sull'intervento effettuato.

L'attendibilità e la controllabilità sono requisiti strettamente correlati. Un'informazione è attendibile quando è controllabile. Gli indicatori quindi devono privilegiare quelle informazioni che presentano tali caratteristiche, evitando invece quelle che hanno un elevato grado di soggettività e che non possono essere oggetto di verifica.

In assenza di questi requisiti c'è il rischio che il sistema di monitoraggio che si è costruito perda legittimità e validità come strumento di valutazione.

## 2. La costruzione del sistema di monitoraggio

Per un progetto complesso come questo, che coinvolge numerosi attori, è stata assolutamente fondamentale la collaborazione attiva tra i partner, con cui sono stati individuati e discussi gli indicatori più idonei per il monitoraggio delle azioni.

Mediante la ricognizione puntuale delle azioni effettuate si è cercato di tradurre tali azioni in flussi informativi condivisi allo scopo di consentire non solo una rendicontazione rispondente alle esigenze valutative, ma anche un sistema informativo utile a tutti i partner del progetto.

La costruzione del sistema di monitoraggio ha visto susseguirsi le seguenti fasi:

### A. IDEAZIONE/PROGETTAZIONE DEL MODELLO DI RILEVAZIONE

A partire dal documento progettuale, che definiva gli obiettivi, gli strumenti e i tempi di realizzazione degli interventi, sono stati individuati ed esplicitati insieme agli operatori gli obiettivi e gli impegni di ciascun partner al fine di evidenziarne le responsabilità operative. Successivamente sono state selezionate le informazioni rilevanti relative agli interventi effettuati da ciascun soggetto e per ciascuna si è messa a punto la modalità di registrazione, in una logica di rendicontazione e di monitoraggio continuo dei dati. Per ogni soggetto sono quindi stati definiti, proposti e condivisi gli indicatori più idonei a misurare l'efficienza, l'efficacia e la performance degli interventi attuati.

A tale scopo, per ciascun soggetto coinvolto, sono stati incontrati separatamente gli operatori a cui è stato presentato un documento di sintesi nel quale si descriveva il modello di rilevazione: le fonti utilizzate, le modalità di raccolta e di comunicazione delle informazioni, la definizione delle procedure per la trasmissione dei dati, gli indicatori.

### B. RACCOLTA DATI E INFORMAZIONI

A partire dal modello di rilevazione costruito negli incontri della Cabina di Regia sono state costruite delle schede di rilevazione in formato elettronico, mediante le quali raccogliere i dati e le informazioni relative alle azioni degli operatori. A seconda dei soggetti e dell'ambito di intervento (orientamento, formazione, iscrizione al Registro, mediazione culturale, matching, avviamento al lavoro, ecc.) è stata definita la periodicità dell'invio delle schede. Le informazioni e i dati raccolti sono stati utilizzati in primo luogo per il monitoraggio e la valutazione degli interventi, ma erano anche finalizzati alla condivisione e messa in rete dei flussi informativi in modo da garantire un'effettiva integrazione tra le diverse azioni previste nel progetto e realizzate dai partner.

Per una valutazione di performance degli interventi realizzati si è proceduto ad un rilevazione sugli utenti, cioè le assistenti familiari e le famiglie. Si intendeva:

- acquisire informazioni sul posizionamento lavorativo e sugli esiti dei percorsi formativi delle assistenti familiari promossi attraverso il progetto;
- rilevare la percezione da parte delle assistenti familiari e delle famiglie dell'utilità delle azioni promosse dal Servizio Badanti.

A tal fine sono state realizzate 37 interviste alle assistenti familiari iscritte al Registro distrettuale delle badanti, delle quali 17 hanno frequentato una delle prime due edizioni del Corso di formazione dell'ENAIIP, e 17 interviste alle famiglie che hanno fatto richiesta di lavoro di cura ad AFOL.

L'analisi dei dati raccolti mediante le interviste ha consentito anche di mettere in evidenza alcune delle caratteristiche che il lavoro di cura possiede. Anche se il numero contenuto di interviste non ci permette di trarre conclusioni di carattere generale, questi risultati sono però sicuramente indicativi delle peculiarità del lavoro di cura nell'ambito distrettuale analizzato e sono di

fondamentale importanza per evidenziare traguardi e lacune del Progetto e, dunque, indispensabili per individuare strumenti di intervento e miglioramento qualora fosse necessario.

#### C. ELABORAZIONE ED ANALISI DEI DATI

Le informazioni e i dati raccolti sono stati elaborati ed analizzati al fine di ottenere elementi di valutazione per ogni specifica area di intervento. Gli indicatori individuati hanno consentito una valutazione più dettagliata su tre livelli:

- il livello di efficienza
- il livello di efficacia
- il livello di performance

Per la valutazione di impatto ci si è avvalsi delle interviste ai destinatari degli interventi, di cui si è detto poco sopra.

#### D. PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

Nel Rapporto vengono illustrati gli obiettivi del progetto, i soggetti coinvolti, gli impegni e le azioni previste per ciascuno, il sistema di monitoraggio e, infine i dati raccolti in merito agli interventi realizzati. Essi sono organizzati per area di intervento (orientamento, formazione, valutazione delle competenze, iscrizione al Registro...) e per soggetto, ed elaborati e organizzati in tabelle di rendicontazione accompagnate da una breve analisi. Sono inoltre illustrati gli indicatori predisposti per ciascuna area di intervento e soggetto.

Il rapporto si conclude con una breve nota metodologica che illustra il modello di rilevazione per il monitoraggio, le fonti e le modalità di raccolta dei dati.

Il presente documento, oltre a dar conto sinteticamente degli interventi messi in atto dall'avvio del progetto e del monitoraggio, quantifica gli interventi attuati a partire dalla metà di ottobre 2009 per arrivare alla prima metà di luglio 2010.

### 3. Gli interventi effettuati sulle Assistenti familiari

Sul versante delle assistenti familiari gli interventi sono stati sviluppati nei seguenti ambiti:

- orientamento,
- formazione,
- analisi e valutazione delle competenze,
- iscrizione al Registro distrettuale,
- matching e avviamento al lavoro.

Come già anticipato, per valutare l'efficacia e l'impatto di tali interventi si è operato su più fronti, monitorando i soggetti coinvolti negli interventi specifici, da un lato, e i destinatari degli interventi medesimi, dall'altro lato.

Per quanto riguarda i soggetti responsabili degli interventi si è provveduto a costruire un sistema di rilevazione idoneo per la costruzione degli indicatori. Per quanto riguarda invece i destinatari degli interventi, cioè le assistenti familiari, sono state intervistate 37 badanti iscritte al Registro distrettuale, delle quali 17 avevano anche frequentato il Corso di formazione distrettuale organizzato dall'ENAIP.

#### 3.1 Orientamento

L'azione di orientamento è rivolta sia alle famiglie bisognose di lavoro di cura sia a coloro che cercano lavoro in tale ambito. Le famiglie che devono far fronte ai bisogni di assistenza di un familiare anziano che – spesso improvvisamente – cessa di essere completamente autosufficiente, in molti casi non sanno a chi rivolgersi per ricevere adeguate informazioni e un supporto competente per gestire la situazione e finiscono spesso per affidarsi a canali informali che non forniscono alcuna garanzia. Allo stesso tempo, le persone che sono disponibili a svolgere il lavoro di badante rimettono alla propria rete di conoscenze la ricerca di un lavoro, anche in questo caso senza usufruire di alcun aiuto competente.

L'obiettivo dell'orientamento è proprio quello di sollevare sia le famiglie sia le assistenti familiari dai rischi insiti nella gestione improvvisata e spontaneistica del mercato del lavoro di cura. Si intendeva fornire ad entrambi i soggetti dei punti di riferimento certi, dove trovare persone competenti a rispondere ai propri bisogni e ricevere informazioni sui servizi attivati sul territorio del Distretto 5 nell'ambito del lavoro di cura.

Al tale scopo nel progetto, sul versante dell'orientamento, diversi partner sono stati coinvolti con differenti funzioni che analizziamo nel dettaglio.

*Sportello Caritas di Melzo.* È noto come la Caritas rappresenti un solido punto di riferimento a cui si rivolgono famiglie e singole persone per trovare aiuto nei più diversi ambiti.

In merito al lavoro di cura, la Caritas è un riferimento sia per le persone alla ricerca di lavoro come badante, per lo più donne straniere, sia per le famiglie che improvvisamente devono far fronte a bisogni di cura e assistenza ad anziani o malati. Per tale ragione la Caritas è un fondamentale nodo informativo che può svolgere un ruolo rilevante nell'orientare sia le assistenti familiari sia le famiglie.

Proprio per questo è stato previsto che, quando allo sportello Caritas si presenta una persona alla ricerca di lavoro come badante e in regola, se straniera, con il permesso di soggiorno, l'operatore la indirizzi all'Agenzia AFOL Est Milano per poter essere inserita nel percorso di verifica dei requisiti o valutazione delle competenze per essere iscritta al Registro distrettuale delle badanti, usufruendo così dei servizi di assistenza e accompagnamento al lavoro erogati dall'AFOL.

L'operatore della Caritas, inoltre, informa anche della possibilità di iscriversi ai Corsi di formazione per badanti periodicamente organizzati presso l'ENAI di Melzo al fine di acquisire maggiori competenze nell'ambito della cura e dell'assistenza domiciliare. Nel corso del colloquio l'operatore Caritas suggerisce all'aspirante assistente familiare il percorso da intraprendere per essere inserita nel Registro distrettuale delle badanti e spiega quali sono i vantaggi e le garanzie derivanti dall'iscrizione al Registro e dall'ottenimento di un lavoro con regolare contratto. Invita quindi l'aspirante badante a recarsi presso l'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo per ricevere dettagliate informazioni sul percorso previsto per iscriversi al Registro distrettuale. Infine, dopo aver raccolto alcune informazioni di carattere socio-anagrafico attraverso l'apposita scheda predisposta dal Centro studi Alspes, consegna all'aspirante assistente familiare la lettera di accompagnamento da presentare all'Agenzia AFOL Est Milano. Nella lettera, appositamente predisposta, si comunica che la persona in questione si è presentata alla Caritas dicendosi interessata a lavorare come assistente familiare e che per tale ragione è stata indirizzata ad AFOL.

*I Servizi sociali degli otto Comuni.* Nell'azione di orientamento alle aspiranti assistenti familiari sono coinvolti anche i Servizi sociali dei Comuni del Distretto 5. Anch'essi infatti rappresentano un punto di riferimento per i cittadini, italiani e stranieri, alla ricerca di utili informazioni e di supporto per affrontare problemi di carattere economico e lavorativo. Un'azione simile a quella svolta da Caritas è quindi anche prevista per i Servizi sociali comunali. Le assistenti sociali sono chiamate ad orientare ad AFOL le persone che esprimono la loro disponibilità a svolgere il lavoro di badante perché intraprendano il percorso previsto dal progetto. L'assistente sociale dopo aver illustrato alla persona interessata le risorse presenti sul territorio di cui si è detto (Registro distrettuale delle badanti, assistenza e accompagnamento al lavoro, possibilità di frequentare il corso di formazione per badanti) raccoglie alcune informazioni socio-anagrafiche attraverso l'apposita scheda e consegna alla persona la lettera di accompagnamento predisposta con la quale recarsi ad uno degli sportelli territoriali facenti capo all'Agenzia AFOL Est Milano.

*I nodi informativi.* Punti cruciali di riferimento per gli stranieri residenti sul territorio sono quelli che abbiamo chiamato nodi informativi, intendendo le associazioni e organizzazioni del privato sociale che si rivolgono alle persone italiane e straniere in difficoltà.

Dopo una ricognizione delle organizzazioni di questo tipo presenti sul territorio e dopo averle contattate al fine di ricevere informazioni sulla loro utenza e sulle loro attività, abbiamo chiesto a quelle che ci sembrava potessero fornire un utile contributo al buon funzionamento del progetto la disponibilità a partecipare all'azione di orientamento ai servizi attivati dal Servizio Badanti, fornendo le necessarie informazioni alle aspiranti assistenti familiari, da un lato, e alle famiglie alla ricerca di lavoro di cura, dall'altro. Al momento i nodi informativi coinvolti sono:

- lo Sportello stranieri con sede a Vignate;
- lo Sportello stranieri con sede a Cassano d'Adda;
- l'Acli di Cassano d'Adda
- l'associazione *I Colori del Mondo* di Inzago.
- lo sportello Caritas di Liscate;
- lo sportello della *San Vincenzo* di Inzago;
- la Camera del lavoro di Gorgonzola.

Per quanto riguarda l'orientamento delle assistenti familiari, sono state intercettate a partire dal mese di ottobre dai partner del progetto – Caritas e Servizi sociali dei Comuni – e dai nodi informativi complessivamente 57 aspiranti badanti che sono state indirizzate ad AFOL:

- 34 dallo sportello Caritas di Melzo;

- 5 dai Servizi sociali dei Comuni, di cui 4 dai Servizi sociali di Settala e una dai Servizi sociali di Pozzuolo;
- 5 dallo Sportello stranieri di Vignate
- 11 dallo Sportello stranieri di Cassano d'Adda.
- 2 dall'Acli di Cassano d'Adda.

Solo 10 assistenti familiari inviate da Caritas si sono successivamente presentate agli sportelli di AFOL, mentre nessuna delle 5 indirizzate dai Servizi sociali dei Comuni.

Per quanto riguarda le 39 assistenti familiari inviate ad AFOL dai partner del progetto (Caritas e Servizi sociali), disponiamo dei dati socio-anagrafici. Sono tutte donne, prevalentemente tra i 30 e i 50 anni. Significativa è però anche la presenza di giovani, tra 20 e 30 anni e di donne con più di 50 anni. L'età media è di 41,5 anni (tab.1).

**tab. 1 - Età delle assistenti familiari inviate ad AFOL**

	v.a	%	% cumulata
20-30 anni	7	17,9	17,9
31-40 anni	10	25,6	43,6
41-50 anni	15	38,5	82,1
51 anni o più	7	17,9	100,0
<b>Totale</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Provengono prevalentemente dai paesi dell'Europa orientale – in particolare dalla Romania e dall'Ucraina – e in numero minore dall'America Latina. Le africane sono solo 4, mentre le italiane sono 5 (tab. 2).

**tab. 2 - Nazionalità delle assistenti familiari inviate ad AFOL**

	v.a.	%
Rumena	9	23,1
Ucraina	7	17,9
Italiana	5	12,8
Ecuadoriana	4	10,3
Marocchina	2	5,1
Albanese	1	2,6
Boliviana	1	2,6
Bulgara	1	2,6
Burkina Faso	1	2,6
Camerunense	1	2,6
Indonesiana	1	2,6
Moldava	1	2,6
Peruviana	1	2,6
Polacca	1	2,6
Russa	1	2,6
Senegalese	1	2,6
Togolana	1	2,6
<b>Totale</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Oltre il 60% risiede o è domiciliata a Melzo. Per quanto riguarda il livello d'istruzione, quasi il 40% ha la licenza media, mentre la metà ha il diploma di scuola superiore o una qualifica

professionale. Due non hanno alcun titolo o sono in possesso della sola licenza elementare, e altrettante sono laureate (tabb. 3 e 4).

**tab. 3 - Residenza/domicilio delle assistenti familiari inviate ad AFOL**

	v.a.	%
Cassano	1	2,6
Liscate	1	2,6
Melzo	26	66,7
Pozzuolo	4	10,3
Segrate	1	2,6
Settala	4	10,3
Truccazzano	1	2,6
Vignate	1	2,6
<i>Totale</i>	<i>39</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

**tab. 4 - Titolo di studio delle assistenti familiari inviate ad AFOL**

	v.a.	%	% cumulata
Nessun titolo/licenza elementare	2	5,6	5,6
Licenza media	14	38,9	44,5
Qualifica professionale	9	25,0	69,5
Diploma	9	25,0	94,5
Laurea	2	5,6	100,0
Non risponde	3	100,0	
<i>Totale</i>	<i>39</i>		

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Il 60% circa delle aspiranti badanti è sposata, un quinto è nubile, le restanti sono vedove o separate/divorziate. Più dell'80% è disoccupato. Delle 6 occupate, 5 sono impegnate nel lavoro di cura (tabb. 5 e 6).

**tab. 5 - Stato civile delle assistenti familiari inviate ad AFOL**

	v.a.	%
Coniugata	20	60,6
Nubile	8	24,2
Separata	2	6,1
Vedova	3	9,1
Non risponde	6	100,0
<i>Totale</i>	<i>39</i>	

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

**tab. 6 - Situazione occupazionale delle assistenti familiari inviate ad AFOL**

	v.a.	% valida
Disoccupata	30	83,3
Occupata	1	2,8
Occupata nel lavoro di cura	5	13,9
Non risponde	3	100,0
<i>Totale</i>	<i>39</i>	

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Le assistenti familiari che tra ottobre 2009 e luglio 2010 si sono rivolte ai Servizi sociali piuttosto che allo sportello della Caritas di Melzo sono quindi, in linea con i dati nazionali sulle

badanti, donne intorno ai 40 anni, con un titolo di studio medio-alto, provenienti per lo più dai paesi dell'Europa orientale e che spesso hanno già lavorato nell'ambito della cura e dell'assistenza.

Si sono rivolte alla Caritas o ai Servizi sociali prevalentemente su suggerimento dei familiari (16 casi) o di loro iniziativa (15). In due casi su indicazione della parrocchia, mentre una aspirante assistente familiare è stata consigliata di rivolgersi alla Caritas durante la frequenza di un corso di lingua italiana.

Solo 10 sono però arrivate agli sportelli dell'AFOL, tutte inviate da Caritas.

### **3.2 Formazione**

La formazione delle badanti, finalizzata a qualificare il lavoro di assistente familiare, è un elemento da cui non si può prescindere se si vuole agire per creare un mercato del lavoro di cura regolare in grado di ridurre e infine eliminare l'attuale situazione di non trasparenza, irregolarità e scarsa professionalità che caratterizza questo settore del mercato del lavoro. La qualifica delle badanti è inoltre uno strumento importante per agevolare l'integrazione degli stranieri, in particolare delle donne immigrate.

Per tale ragione rientra tra le azioni previste nel Servizio Badanti la periodica attivazione di corsi di formazione per assistenti familiari o aspiranti tali.

#### *3.2.1 Contenuti e finalità del corso di formazione*

I corsi, organizzati presso l'ENAI Lombardia di Melzo, sono stati fino ad oggi tre. Vi hanno partecipato, complessivamente nelle tre edizioni, 47 persone, 15 nelle prime due edizioni svoltesi nel 2008, e 17 nella terza, che si è svolta a cavallo del 2009 e del 2010. I partecipanti sono stati 41 donne straniere, 5 donne italiane e un uomo straniero. La terza edizione del corso, iniziato il 17 ottobre prevedeva 56 ore di lezione, 12 in più rispetto alle edizioni precedenti, che si tenevano il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

I corsi si rivolgono a cittadini e cittadine italiani e stranieri regolari, maggiorenni e che abbiano una buona comprensione della lingua italiana. L'ammissione al corso è preceduta da un test scritto orientativo e attitudinale e, una volta superato il test si è ammessi in ordine di data di presentazione della domanda di pre-iscrizione, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Va ricordato che hanno diritto ad essere iscritti per primi coloro che avevano già presentato domanda nelle edizioni precedenti, che erano risultati idonei, ma che non avevano potuto frequentare il corso per mancanza di posti disponibili.

Il corso intende fornire le seguenti competenze, abilità e conoscenze:

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<b>Posizionarsi nel contesto organizzativo, sociale ed istituzionale di riferimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relazionarsi con i servizi sul territorio (medico di base, ...)</li> <li>- Effettuare acquisti e curare il disbrigo di pratiche e commissioni</li> <li>- Esercitare i propri diritti e doveri in ambito lavorativo</li> <li>- Organizzare il proprio lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principali servizi sociali e sanitari presenti sul territorio e relative modalità di accesso</li> <li>- Principali procedure burocratiche, sociali e sanitarie</li> <li>- Diritti e doveri dei lavoratori</li> <li>- Responsabilità connesse al lavoro di assistenza</li> </ul>
<b>Collaborare nella gestione dei pasti e nella gestione della casa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare tecniche di pulizia degli ambienti</li> <li>- Applicare tecniche per l'igienizzazione della biancheria della persona</li> <li>- Provvedere alla cura e al riordino del guardaroba</li> <li>- Rendere gli spazi funzionali nel rispetto della persona</li> <li>- Applicare procedure di sicurezza in ambienti domestici</li> <li>- Applicare tecniche di preparazione e conservazione dei cibi, nel rispetto delle abitudini alimentari della persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di base di igiene alimentare</li> <li>- Prodotti, strumenti e tecniche per la pulizia e l'igiene degli ambienti</li> <li>- Sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici</li> <li>- Elementi di base di cucina e dietetica</li> <li>- Preparazione dei cibi e dei menù principali della cucina italiana</li> <li>- Tecniche di preparazione dei cibi</li> </ul>
<b>Fornire cura ed assistenza alla persona non autosufficiente riconoscendone i bisogni e le condizioni psicofisiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare tecniche di supporto alla vestizione e cura nell'abbigliamento</li> <li>- Applicare tecniche di supporto nell'assunzione dei pasti</li> <li>- Applicare tecniche di supporto all'igiene personale</li> <li>- Applicare tecniche di supporto al movimento</li> <li>- Applicare tecniche di supporto all'espletamento delle funzioni fisiologiche</li> <li>- Applicare procedure per il supporto alla corretta assunzione dei farmaci prescritti</li> <li>- Applicare tecniche di primo soccorso in attesa di interventi professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igiene personale</li> <li>- Caratteristiche psicofisiche di persone con diversi livelli di autosufficienza</li> <li>- Dietologia e dietoterapia</li> <li>- Gestione e stimolazione delle capacità residue</li> <li>- Strumenti e tecniche per l'alzata e il trasferimento su carrozzelle e rischi connessi all'uso non corretto di tali tecniche</li> <li>- Tecniche per l'esecuzione di passaggi posturali corretti</li> <li>- Principali servizi culturali e ricreativi presenti sul territorio e relative modalità di accesso</li> </ul>
<b>Comunicare/relazionarsi con la persona, il suo contesto familiare e con l'équipe di cura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendere le richieste delle persone e dei familiari</li> <li>- Utilizzare modalità comunicative differenziate</li> <li>- Gestire la propria attività con riservatezza, nel rispetto dei diritti e dei bisogni delle persone in situazione di fragilità</li> <li>- Gestire le proprie emozioni</li> <li>- Applicare tecniche di sostegno all'integrazione sociale</li> <li>- Gestire lo stress</li> <li>- Operare la corretta segnalazione agli operatori sanitari in caso di emergenza</li> <li>- Gestire il rapporto con i familiari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategie della relazione di aiuto</li> <li>- Aspetti etici connessi all'attività di assistenza</li> <li>- Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione</li> <li>- Tecniche comunicative specifiche per la persona affetta da SLA</li> <li>- Elementi di psicologia</li> <li>- Elementi di organizzazione sanitaria</li> </ul>

Fonte: Dati ENAIP

La struttura del corso è la seguente:

<b>PROGRAMMA DEL CORSO</b>	
<b>Modulo 1 – ASPETTI SANITARI DELLA CURA E MEDICINA DI BASE</b>	
- numero di ore	8
- qualifica del docente	medico
- materiale didattico fornito (video, dispensa, libro...)	dispensa
<b>Modulo 2 - IGIENE PERSONALE E MOVIMENTAZIONE DELL'ANZIANO</b>	
- numero di ore	12
- qualifica del docente	infermiere
- materiale didattico fornito (video, dispensa, libro...)	dispensa
<b>Modulo 3 - ALIMENTAZIONE</b>	
- numero di ore	8
- qualifica del docente	dietista
- materiale didattico fornito (video, dispensa, libro...)	dispense
<b>Modulo 4 - IGIENE DEGLI AMBIENTI, SICUREZZA E ANTINFORTUNISTICA</b>	
- numero di ore	8
- qualifica del docente	consulente aziendale
- materiale didattico fornito (video, dispensa, libro...)	dispense
<b>Modulo 5 - RELAZIONI INTERPERSONALI</b>	
- numero di ore	8
- qualifica del docente	animatrice e formatrice
- materiale didattico fornito (video, dispensa, libro...)	
<b>Modulo 6 - TUTELA DEI DIRITTI DELLA LAVORATRICE</b>	
- numero di ore	8
- qualifica del docente	Formatrice
- materiale didattico fornito (video, dispensa, libro...)	dispensa
<b>Modulo 7 - SERVIZI SOCIO-SANITARI</b>	
- numero di ore	4
- qualifica del docente	assistente sociale
- materiale didattico fornito (video, dispensa, libro...)	dispensa
<b>Numero di ore dedicate al tutoraggio</b>	<b>56</b>

Fonte: Dati ENAIP

### 3.2.2 Chi si iscrive?

Per quanto concerne l'ultima edizione, sono pervenute 29 domande e sono state ammesse 17 persone, di cui 11 donne straniere, 5 donne italiane e un uomo straniero.

Ricordiamo che, nelle passate edizioni le iscritte sono state solo donne straniere, 15 per ciascuna edizione. A differenza delle precedenti edizioni numerose sono coloro che provengono dall'Africa, mentre solo una è originaria da un paese dell'Europa orientale. Poiché le badanti che hanno frequentato il corso sono pressoché tutte donne, declineremo la nostra analisi al femminile (tab. 7).

**tab. 7 - Area geografica di provenienza delle iscritte al corso di formazione**

	v.a.	%
Italia	5	29
America latina	3	18
Africa	7	41
Est Europa	1	6
Non rilevato	1	6
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

La loro età media è 40 anni e la maggior parte ha un'età compresa tra i 31 e i 50 anni. Solo 3 hanno meno di 30 anni e una sola è over 60. Più della metà è in possesso almeno di un titolo di

studio superiore o di una qualifica professionale. Due hanno addirittura conseguito la laurea specialistica. Solo una donna non ha alcun titolo (tabb. 8 e 9).

**tab. 8 - Et  delle iscritte al corso di formazione**

	v.a.	%
20-30 anni	3	18
31-40 anni	6	35
41-50 anni	4	24
51-60 anni	3	18
61 anni e pi�	1	6
<i>Totale</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

**tab. 9 - Titolo di studio delle iscritte al corso di formazione**

	v.a.	%
Nessun titolo o licenza elementare	1	6
Licenza media	7	41
Corso di formazione professionale	1	6
Diploma di maturit�	5	29
Laurea di secondo livello	2	12
Non rilevato	1	6
<i>Totale</i>	<i>17</i>	<i>100</i>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Delle 17 iscritte al corso 14 risiedono o sono domiciliate in uno dei Comuni del Distretto, di cui l'unico a non essere rappresentato   Liscate, mentre ben 7 provengono da Cassano D'Adda (tab. 10).

**tab. 10 - Residenza o domicilio delle iscritte al corso di formazione**

	v.a.	%
Cassano d'Adda	7	41
Pozzuolo	2	12
Casirate	2	12
Melzo	2	12
Trezzo	1	6
Vignate	1	6
Truccazzano	1	6
Settala	1	6
<i>Totale</i>	<i>17</i>	<i>100</i>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Passando alla situazione professionale, al momento dell'intervista solo 3 badanti erano occupate nel settore; di queste 2 con contratto mentre la terza non risponde alla domanda. Circa met  era disoccupata, mentre 4 erano occupate in settori diversi da quello della cura. Infine una delle italiane   pensionata (tab. 11).

**tab. 11 - Situazione lavorativa delle iscritte al corso di formazione**

	v.a.	%
Disoccupata	8	47
Occupata in altri settori	4	24
Occupata nel lavoro di cura	3	18
Pensionata	1	6
Non rilevato	1	6
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Tra le disoccupate e le occupate in altri settori, 12 su 17 hanno già avuto esperienza di cura e 6 hanno già seguito un corso di formazione in passato. Solo in un caso però è stato specificato che si trattava di un corso attinente alla cura. Delle 17 iscritte, ben 13 sarebbero disposte a partecipare ad un corso di formazione per Assistente socio-assistenziale o per Operatore socio-sanitario.

Per quanto riguarda le categorie di utenti con cui sono disposte a lavorare, tutte le badanti dichiarano che lavorerebbero con persone anziane; ma 8 sarebbero disponibili anche a lavorare con bambini e 2 con disabili adulti. Sono 6 invece coloro che lavorerebbero indifferentemente con tutte e tre le categorie. Abbiamo azzardato, pur nella consapevolezza della ridotta numerosità del campione, una correlazione di quest'ultimo dato con quello della provenienza per area geografica. Le iscritte al corso di origine africana sembrerebbero essere meno selettive; si dichiarano infatti disponibili a lavorare indifferentemente con bambini, anziani e disabili. Viceversa, le italiane e le sudamericane preferirebbero lavorare con gli anziani e con i bambini (tabb. 12 e 13).

**tab. 12 - -Disponibilità delle iscritte al corso a lavorare con...**

	v.a.	%
Anziani e bambini	8	50
Anziani, disabili e bambini	6	38
Anziani e disabili	2	13
Non rilevato	1	100
<b>Totale</b>	<b>17</b>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

**tab. 13 - Disponibilità delle iscritte al corso a lavorare con una particolare utenza per area geografica di provenienza della badante**

	Anziani e bambini	Anziani e disabili	Anziani, disabili e bambini	Totale
Africa	1	-	5	6
Est Europa	-	1	-	1
Italia	4	-	1	5
Sud America	3	1	-	4
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

A prescindere dalle caratteristiche del destinatario del lavoro di cura, la maggior parte delle frequentanti il corso non si reputa in grado o non si cimenterebbe con una persona totalmente non autonoma. Solo 3 di loro sarebbero infatti disponibili a prendersi cura di una persona per nulla autonoma fisicamente e solo 4 di una non autonoma psichicamente. Infine, 3 badanti si dichiarano addirittura disponibili a lavorare solo con un persone senza problemi di autonomia sia fisica sia psichica (tabb. 14 e 15).

**tab. 14 - Disponibilità delle iscritte al corso a lavorare con persone con autonomia fisica...**

	v.a.	%
Totale	3	19
Totale e parziale	8	50
Totale, parziale e nulla	5	31
Non risponde	1	100
<i>Totale</i>	<i>17</i>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

**tab. 15 - Disponibilità delle iscritte al corso a lavorare con persone con autonomia psichica...**

	v.a.	%
Totale	3	19
Totale e parziale	9	56
Totale, parziale e nulla	4	25
Non risponde	1	100
<i>Totale</i>	<i>17</i>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Per quanto concerne la disponibilità in termini di orario di lavoro, si rileva come la maggior parte delle iscritte al corso, per la precisione 10 su 17, cerchino un lavoro part-time. Solo due intervistate, provenienti dall'Africa e dall'Est Europa, si dicono disposte a lavorare a tempo pieno e a vivere presso l'assistito; altrettante lavorerebbero a tempo pieno, ma senza convivenza e altrettante sono disponibili indifferentemente per un impegno part-time o a tempo pieno, ma quest'ultimo senza convivenza (tab. 16).

Questo dato si discosta dalla domanda delle famiglie che sono per lo più alla ricerca di una badante a tempo pieno e possibilmente disposta a vivere presso l'assistito.

**tab. 16 - Disponibilità delle iscritte al corso in termini di orario di lavoro**

	v.a.	%
Part-time	10	63
Part-time e tempo pieno senza convivenza	2	13
Tempo pieno senza convivenza	2	13
Tempo pieno con convivenza	1	6
Tempo pieno con o senza convivenza e part-time	1	6
Non risponde	1	100
<i>Totale</i>	<i>17</i>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

In sintesi, le partecipanti all'ultimo corso di formazione sono donne intono ai 40 anni. Rilevante è il numero delle italiane: 5 su 17 – circa il 30% – per lo più disoccupate, con un livello d'istruzione medio-alto. Sembra quindi essere in corso un cambiamento nel mercato del lavoro di cura che fino ad oggi, almeno nel Nord Italia, era dominato dalle straniere, forse in conseguenza della crisi economica che ha messo in difficoltà molte famiglie. La distribuzione per area geografica di provenienza delle frequentanti il corso non rispecchia quella delle badanti presenti sul territorio nazionale, dove più della metà delle assistenti familiari (57%) proviene dall'Est Europa (Caritas-Migrantes 2007). Solo una aspirante badante è infatti proveniente dall'Europa orientale, mentre quasi la metà proviene dall'Africa. Questi dati si discostano anche da quelli rilevati dal Centro Studi ALSPES nell'Indagine sulle badanti nei Comuni della Martesana (2009). In tale indagine si evidenziava come più della metà (53%) delle badanti presenti sul territorio del Distretto provenisse dall'Europa orientale, mentre meno di 2 badanti su 10 (18%) fossero africane. Va precisato che tale indagine si rivolgeva alle sole straniere, ma la presenza delle italiane è comunque minoritaria.

### 3.2.3 La valutazione degli iscritti al percorso di formazione

Al fine di valutare la soddisfazione della assistenti familiari che hanno frequentato le precedenti edizioni del corso e di ricevere da loro informazioni utili per eventuali aggiustamenti da apportare alla struttura e all'organizzazione delle future edizioni, nel questionario rivolto alle assistenti familiari che hanno frequentato le prime due edizioni del corso sono state previste alcune domande di valutazione.

Sul totale dei 29 contatti forniti dall'ENAIIP, sono state realizzate 17 interviste alle assistenti familiari straniere che hanno frequentato il corso distrettuale. Di queste, 8 *face to face* presso la sede dell'ENAIIP a Melzo e le rimanenti 9 telefoniche.

Delle 17 badanti intervistate, 7 hanno frequentato la prima edizione del corso e 10 la seconda. Al momento dell'intervista (dicembre 2009) 9 erano occupate nel lavoro di cura; 4 lavoravano in altri settori e 4 erano disoccupate.

Le 9 intervistate occupate nel lavoro di cura hanno trovato l'attuale impiego attraverso diversi canali: 6 grazie ad amici, parenti o conoscenti; 2 mediante agenzie per il lavoro e infine una grazie alla Caritas. Sono 8 ad avere un regolare contratto per le ore effettive di lavoro, mentre una lavora in nero.

Entrando nel merito della valutazione del corso di formazione, il questionario prevedeva le seguenti domande:

- *Frequentando il corso cosa ha imparato che prima non sapeva?*
- *Dopo il corso, quanto sono cambiate le sue conoscenze sui seguenti aspetti?*
- *Complessivamente, secondo lei, quanto è stato utile frequentare il corso? E perché?*

Per quanto riguarda le competenze acquisite grazie alla frequenza del corso le intervistate menzionano per lo più gli aspetti legati all'alimentazione adatta alle persone anziane, alla movimentazione degli anziani o dei malati, all'assistenza in generale e alla gestione della malattia. Seguono poi le nozioni relative alla gestione delle faccende domestiche e ai diritti dei lavoratori (tab. 17).

**tab. 17 - Competenze acquisite grazie alla frequenza del corso di formazione**

	Numero di risposte
Alimentazione dell'anziano	7
Movimentazione dell'anziano/malato	5
Assistenza dell'anziano	5
Gestione della malattia	4
Gestione della casa (igiene, pulizia, sicurezza)	3
Diritti dei lavoratori	3
Aspetti psicologici	2
Usi e abitudini italiane	1
<b>Totale</b>	<b>30</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Rispetto all'utilità dei diversi moduli formativi proposti è stato chiesto se, nella loro percezione, la frequenza del corso avesse migliorato le loro conoscenze nelle diverse materie trattate. Dai dati contenuti nella tabella sottostante emerge come per la maggior parte delle assistenti familiari intervistate la frequenza del corso abbia contribuito a migliorare le conoscenze in quasi tutti gli ambiti. Solo rispetto alle questioni legate agli aspetti relazionali e all'alimentazione la percezione di miglioramento è espressa da circa la metà delle intervistate. Nel complesso il corso è ritenuta utile da tutte le intervistate, in particolare, ben 13 lo valutano "molto utile" (tabb. 18 e 19).

**tab. 18 - Dopo il corso, quanto sono cambiate le sue conoscenze sui seguenti aspetti?**

	Non sono cambiate		Sono migliorate		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Gestione e organizzazione della casa	3	13	14	18	17	100
Aspetti relazionali	10	42	7	9	17	100
Aspetti legati alla malattia	1	4	16	21	17	100
Cura della persona anziana	2	8	15	19	17	100
Alimentazione	7	29	10	13	17	100
Diritti dei lavoratori	1	4	16	21	17	100

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

**tab. 19 - Valutazione del corso nel suo complesso**

	v.a.	%
Molto utile	13	76
Abbastanza utile	4	24
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

### 3.3 Analisi e valutazione delle competenze

Al fine di qualificare il lavoro di cura il Servizio Badanti ha previsto, come già accennato, la predisposizione di un Registro distrettuale, depositato presso l'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo, contenente i nominativi delle assistenti familiari in possesso di precisi requisiti e competenze. Allo scopo di stabilire il livello di competenza delle assistenti familiari che si presentano all'Agenzia AFOL per chiedere di essere iscritte al Registro distrettuale, le badanti partecipano a più colloqui per decidere se sono in possesso delle caratteristiche necessarie per entrare a farne parte. Durante questi colloqui l'operatrice raccoglie – mediante la *Scheda badante* predisposta dall'AFOL – gli elementi necessari per procedere all'analisi delle competenze. Nella scheda, oltre ai dati anagrafici, vanno inserite le seguenti informazioni:

- attuale situazione occupazionale;
- curriculum scolastico e ulteriore formazione;
- ulteriori conoscenze;
- precedenti esperienze lavorative;
- disponibilità orarie;
- disponibilità a spostarsi;
- competenze e propensioni;
- interesse a frequentare corsi di formazione
- referenze certificabili ed eventuale iscrizione ad albo professionali.

Per l'analisi e la valutazione delle competenze, svolta dall'Agenzia AFOL di Melzo, è stato quindi predisposto un apposito sistema, che prevede:

- l'accertamento dei requisiti di base al punto A del Regolamento: a) possesso di un regolare permesso di soggiorno per i cittadini stranieri non comunitari; b) sufficiente conoscenza della lingua italiana per gli stranieri; c) l'assenza di condanne penali passate in giudicato o di carichi penali pendenti;

- la verifica degli elementi indicati al punto B del Regolamento, utili a definire il profilo e le competenze professionali di: a) coloro che hanno partecipato al corso; b) coloro che sono in possesso di una qualifica professionale ASA/OSS o equipollente riconosciuta dalla Regione; c) coloro che sono in possesso dell'attestato di frequenza di un corso di formazione attivato da altri enti locali, ritenuto adeguato per durata e contenuti; d) coloro che hanno maturato un'esperienza lavorativa di almeno 18 mesi con regolare assunzione documentata;
- l'analisi e la valutazione delle esperienze e delle competenze maturate nell'ambito del lavoro di cura e la definizione del profilo professionale;
- la predisposizione di una prova/esame finalizzata a certificare le competenze possedute per svolgere la mansione di assistente familiare per coloro che non sono in possesso dei requisiti al punto B del Regolamento.

È inoltre previsto che AFOL si avvalga del supporto di una mediatrice culturale della Cooperativa Ajka al fine di agevolare il percorso di analisi delle competenze delle badanti straniere.

Le assistenti familiari che si sono rivolte all'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo per essere inserite nel Registro distrettuale delle badanti sono state 95. Le richieste sono giunte a 5 sportelli AFOL Est Milano degli otto Comuni del Distretto 5. Più specificamente: 40 da Cassano d'Adda, 28 da Melzo, 22 da Vignate, 4 da Pozzuolo e una da Truccazzano (tab. 20).

**tab. 20 - Sportello AFOL Est Milano a cui si è rivolta l'assistente familiare**

	v.a.	%
Cassano d'Adda	40	42,1
Melzo	28	29,5
Vignate	22	23,2
Pozzuolo	4	4,2
Truccazzano	1	1,1
<b>Totale</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Di queste 95 assistenti familiari, il 50% circa risiede o è domiciliato nei Comuni di Melzo, Pioltello, Cassano e Gorgonzola (tab. 21).

**tab. 21 - Residenza o domicilio**

	v.a.	%
Melzo	17	17,9
Pioltello	13	13,7
Cassano d'Adda	10	10,5
Gorgonzola	9	9,5
Cassina de Pecchi	6	6,3
Vaprio d'Adda	5	5,3
Vignate	5	5,3
Pozzo d'Adda	4	4,2
Pozzuolo	4	4,2
Trezzano Rosa	4	4,2
Vimodrone	4	4,2
Trezzo sull'Adda	3	3,2
Pessano con Bornago	2	2,1
Truccazzano	2	2,1
Bussero	1	1,1
Carugate	1	1,1
Casirate d'Adda	1	1,1
Crema	1	1,1
Gessate	1	1,1
Inzago	1	1,1
Roncello	1	1,1
<b>Totale</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Sono giunte allo sportello dell'AFOL prevalentemente grazie al passaparola o indirizzate dai Servizi sociali e dalla Caritas, ma anche dall'ENAIP (tab. 22).

**tab. 22 - Fonte del contatto**

	Frequenza	Percentuale
Passaparola	17	17,9
Servizi sociali	17	17,9
Caritas	12	12,6
ENAIP	9	9,5
Comune	3	3,2
Cpi	2	2,1
Internet	1	1,1
Altro	34	35,8
<b>Totale</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Per quanto riguarda le caratteristiche anagrafiche, 90 sono donne. Più della metà ha tra 31 e 40 anni, mentre l'età media è 42 anni e mezzo (tab. 23).

**tab. 23 - Età**

	v.a.	%	% cumulata
20-30 anni	15	16,0	16,0
31-40 anni	26	27,7	43,6
41-50 anni	26	27,7	71,3
51 anni o più	27	28,7	100,0
Non risponde	1	100,0	
<b>Totale</b>	<b>95</b>		

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2010

Quasi il 40% proviene dall'Europa orientale, soprattutto dalla Romania e dall'Ucraina, e più di un terzo dal centro-sud America, in particolare dal Perù e dall'Ecuador. Il 12,8% (pari a 12 assistenti familiari) ha la nazionalità italiana e il restante 11,7% proviene dal continente africano. Dei 5 uomini, 2 sono cittadini ucraini, mentre i restanti 3 sono un boliviano, un italiano e un egiziano (tabb. 24 e 25).

**A tab. 24 - Area geografica di provenienza**

	v.a.	%
Europa orientale	37	39,4
Centro-sud America	34	36,2
Italia	12	12,8
Africa	11	11,7
Non risponde	1	100,0
<b>Totale</b>	<b>95</b>	

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2010

**tab. 25 - Paese di provenienza**

	v.a.	%
Romania	21	22,3
Perù	16	17,0
Ucraina	14	14,9
Italia	12	12,8
Ecuador	11	11,7
Bolivia	3	3,2
Congo	2	2,1
Marocco	2	2,1
Nigeria	2	2,1
Albania	1	1,1
Argentina	1	1,1
Burkina Faso	1	1,1
Cuba	1	1,1
Egitto	1	1,1
El Salvador	1	1,1
Kenia	1	1,1
Moldavia	1	1,1
Polonia	1	1,1
Salvador	1	1,1
Senegal	1	1,1
Non risponde	1	100,0
<b>Totale</b>	<b>95</b>	

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2010

Delle 90 assistenti familiari di cui si dispone dell'informazione, 16 hanno seguito un corso per badante (10 delle quali hanno frequentato il corso per badanti organizzato dal Distretto 5), mentre 11 hanno un titolo/attestato afferente all'area socio-sanitaria (ASA, OSS o infermiera). Solo 35 (più di un terzo) sono occupate. Delle 25 occupate di cui disponiamo dell'informazione, 18 sono impiegate nel lavoro di cura. La quasi totalità (88) ha già esperienza nel lavoro di cura. In particolare, 37, pari al 40%, hanno un'esperienza superiore o pari a 18 mesi (tab. 26).

**tab. 26 - Esperienza nel lavoro di cura**

	v.a.	%
Pari o superiore a 18 mesi	37	40,2
Inferiore a 18 mesi	51	55,4
Nessuna esperienza	4	4,3
Non risponde	3	100,0
<i>Totale</i>	<i>95</i>	

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Le assistenti familiari che sono state iscritte nel Registro distrettuale delle badanti – o sono in attesa di esserlo – sono quindi quasi tutte donne, prevalentemente di età compresa tra i 30 e i 50 anni e quasi tutte straniere. Hanno quasi tutte già svolto il lavoro di cura, anche se per breve tempo, ma solo una minoranza ha un attestato di frequenza a corsi relativi all'ambito in cui cerca lavoro.

Il lavoro della badante sembra quindi cercato quasi esclusivamente da donne straniere non più giovanissime, che ritengono non occorrono competenze specifiche, ma solo alcune nozioni basilari apprese nelle brevi esperienze di lavoro già avute oppure in ambito familiare.

Relativamente al percorso necessario per essere iscritte al Registro distrettuale delle badanti, 81 l'hanno concluso, per 4 la procedura di analisi e certificazione delle competenze è in corso, mentre 10 hanno interrotto l'iter (tab. 27).

**tab. 27 - Percorso per l'iscrizione al Registro distrettuale delle badanti**

	v.a.	%
Concluso	81	85,3
In corso	4	4,2
Interrotto	10	10,5
<i>Totale</i>	<i>95</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

### 3.4 Iscrizione al Registro

Il percorso per l'iscrizione al Registro inizia con l'analisi e valutazione delle competenze, e più precisamente con il momento dell'accoglienza, quando cioè l'aspirante assistente familiare si reca da AFOL per chiedere di essere inserita nel Registro. In quella fase vengono raccolte le prime informazioni. In alcuni casi già durante questo primo momento è possibile rilevare i dati necessari e quindi si procede durante quello stesso incontro all'analisi delle competenze. Tale circostanza si è verificata per 10 delle 81 assistenti familiari, che corrispondono al 12,3%. Per la quasi totalità delle aspiranti assistenti familiari la conclusione del percorso di analisi e valutazione delle competenze si conclude nell'incontro successivo al momento dell'accoglienza. Solo per 7, infatti, è stato necessaria una ulteriore convocazione.

Per quasi il 70% delle 71 assistenti familiari che hanno avuto bisogno di almeno una seconda convocazione, questa ha avuto luogo entro 14 giorni (tab. 28).

**tab. 28 - Giorni intercorsi tra l'accoglienza e la successiva convocazione**

	v.a.	%	% cumulata
Entro 7 giorni	23	32,4	32,4
8-14 giorni	25	35,2	67,6
15-21 giorni	11	15,5	83,1
22-28 giorni	4	5,6	88,7
Più di 28 giorni	8	11,3	100,0
<b>Totale</b>	<b>71</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Abbiamo anche calcolato il tempo intercorso dal primo incontro alla certificazione. Purtroppo disponiamo di questo secondo dato solo per 26 assistenti familiari, cioè quelle che hanno dovuto sostenere l'esame. Sulla base di questi dati tre quarti circa delle assistenti familiari ottengono la certificazione delle competenze entro 3 mesi (tab. 29). Non disponiamo invece della data di iscrizione al Registro.

**tab. 29 - Tempo intercorso tra il primo incontro e la certificazione**

	v.a.	%	% cumulata
Fino a 30 giorni	1	3,8	3,8
1-2 mesi	9	34,6	38,5
2-3 mesi	9	34,6	73,1
3-4 mesi	3	11,5	84,6
4-5 mesi	3	11,5	96,2
Più di 5 mesi	1	3,8	100,0
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Il percorso di analisi e valutazione delle competenze, qualora abbia avuto esito positivo, comporta l'iscrizione al Registro distrettuale.

Delle 81 aspiranti assistenti familiari che sono giunte al termine del percorso, 65 hanno ottenuto la certificazione delle loro competenze e sono state iscritte al Registro. Di queste, 48 sono state iscritte al Registro perché in possesso di uno dei requisiti previsti al punto B del Regolamento distrettuale. Più precisamente, un terzo circa delle badanti è stata inserita nel Registro perché in possesso di un'esperienza nel lavoro di cura di almeno 18 mesi; un quarto perché ha superato l'esame di certificazione delle competenze; il 15% circa perché ha frequentato il corso per badanti del Distretto 5 e altrettante perché in possesso di una qualifica ASA/OSS; infine 6 perché hanno frequentato un corso per badanti organizzato da altri Comuni (2 di queste avevano anche un'esperienza di almeno 18 mesi) (tab. 30).

**tab. 30 - Motivo della certificazione**

	v.a.	%
Esperienza di almeno 18 mesi nel lavoro di cura	22	33,8
Esame per la certificazione delle competenze	17	26,2
Partecipazione al corso per badanti del Distretto 5	10	15,4
Qualifica ASA/OSS	10	15,4
Corso per badanti di altri Comuni	4	6,2
Corso altri Comuni ed esperienza di almeno 18 mesi	2	3,1
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

### 3.4.1 Chi sono le badanti iscritte al Registro?

Delineiamo ora le caratteristiche delle badanti inserite nel Registro distrettuale a metà luglio 2010, a quasi un anno dall'inizio dell'azione di monitoraggio

Come abbiamo visto, delle 95 badanti inserite nel database dell'AFOL nel periodo considerato, 81 hanno concluso il percorso di analisi e certificazione delle competenze e 65 di queste sono state iscritte al Registro. Delle restanti 14, 10 hanno interrotto il percorso di analisi e certificazione delle competenze, mentre per 4 tale procedimento è in corso.

Solo due iscritti al Registro sono uomini. Nella maggior parte dei casi (72,3%) si tratta di donne provenienti dai paesi est europei e dal centro-sud America. Rilevante è anche la quota delle italiane, che ammonta al 15,4%, pari a 10 badanti, tra cui un uomo (tabb. 31 e 32).

**tab. 31 - Stadio del percorso**

	v.a.	%
Concluso	81	85,3
In corso	4	4,2
Interrotto	10	10,5
<i>Totale</i>	<i>95</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

**tab. 32 - Area geografica di provenienza delle badanti iscritte al Registro**

	v.a.	%
Africa	8	12,3
Cen tro-sud America	21	32,3
Europa orientale	26	40,0
Italia	10	15,4
<i>Totale</i>	<i>65</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Nessuna badante ha meno di 20 anni; poche sono le giovani, con un'età tra i 20-30 anni. Si distribuiscono invece equamente nelle altre fasce di età (tab. 33). Il 40% circa ha un titolo di studio inerente all'area socio-sanitaria (infermiera, ASA, OSS, badante) (tabb. 33 e34).

**tab. 33 - Età delle badanti iscritte al Registro**

	v.a.	%	% cumulata
20-30 anni	6	9,2	9,2
31-40 anni	19	29,2	38,5
41-50 anni	20	30,8	69,2
51 anni o più	20	30,8	100,0
<i>Totale</i>	<i>65</i>	<i>100,0</i>	

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

**tab. 34 - Titolo di studio nell'area socio-sanitaria**

	v.a.	%
Sì	27	41,5
No	35	53,8
Non indicato	3	4,6
<i>Totale</i>	<i>65</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Sono solo 27 le badanti residenti o domiciliate in uno dei Comuni del Distretto, soprattutto a Melzo, le altre provengono da Comuni limitrofi. In 10 hanno frequentato il corso distrettuale per badanti, e quasi tutte hanno esperienza nel lavoro di cura.

### 3.4.2 Valutazione dell'utilità di essere iscritte al Registro distrettuale delle badanti

Anche per quanto concerne l'iscrizione al Registro si è proceduto a rilevare la percezione da parte delle iscritte/i della sua utilità. L'indagine è stata condotta nella prima fase del monitoraggio, a partire dai nominativi contenuti nel database di AFOL al 12 dicembre 2009. Si è cercato di mettersi in contatto con le badanti fino a quel momento inserite nel Registro e si è chiesta loro la disponibilità ad essere intervistate.

Complessivamente hanno accettato 37 assistenti familiari iscritte. La maggior parte delle intervistate ha più di 36 anni, con un consistente numero di over 45. Solo 8 hanno meno di 36 anni (tab. 35).

**tab. 35 – Età delle badanti intervistate**

	v.a.	%
26-35	8	22
36-45	14	38
46 e più	15	41
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Come si noterà tra le persone che abbiamo intervistato sono decisamente sovra-rappresentate le italiane. Ipotizziamo che ciò sia dovuto al fatto che sono più facilmente reperibili, in quanto meno mobili sul territorio e con percorsi meno tortuosi. Al contrario i cittadini stranieri cambiano spesso residenza per cui è facile perderne le tracce.

Le badanti straniere intervistate provengono prevalentemente dall'Europa orientale. Complessivamente, le nazioni più rappresentate sono quella rumena e quella italiana (tabb. 36 e 37).

**tab. 36 - Area geografica di provenienza delle badanti intervistate**

	v.a.	%
Est Europa	15	41
America Latina	6	16
Africa	4	11
Asia	4	11
Italia	8	22
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

**tab. 37 - Cittadinanza delle badanti intervistate**

	v.a.	%
Italiana	8	22
Rumena	8	22
Peruviana	4	11
Marocchina	3	8
Ucraina	3	8
Filippina	2	5
Boliviana	1	3
Bulgara	1	3
Cingalese	1	3
Moldava	1	3
Polacca	1	3
Russa	1	3
Salvadoregna	1	3
Senegalese	1	3
Siriana	1	3
<i>Totale</i>	<i>37</i>	<i>100</i>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Più di tre quarti delle intervistate ha almeno un titolo di studio di scuola superiore o professionale, 8 hanno la licenza media e 5 hanno la laurea. Circa la metà è disoccupata, mentre 14 sono impegnate nel lavoro di cura. Di queste, 6 hanno trovato l'attuale lavoro tramite passaparola, mentre 4 mediante agenzie di lavoro, la Caritas e la parrocchia (tabb. 38, 39 e 40). Solo due assistenti familiari vivono con la persona che assistono.

**tab. 38 - Titolo di studio delle badanti intervistate**

	v.a.	%
Diploma di scuola superiore	24	65
Licenza media	8	22
Laurea	5	14
<i>Totale</i>	<i>37</i>	<i>100</i>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

**tab. 39 - Situazione occupazionale delle badanti intervistate**

	v.a.	%
Disoccupata	18	49
Occupata nel lavoro di cura	14	38
Occupata in altro settore	5	14
<i>Totale</i>	<i>37</i>	<i>100</i>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

**tab. 40 – Canale attraverso il quale le badanti intervistate hanno trovato l'attuale occupazione nel lavoro di cura**

	v.a.	%
Parenti/amici/conoscenti	6	43
Agenzie per il lavoro	2	14
Caritas/parrocchia	2	14
Altro	4	29
<i>Totale</i>	<i>14</i>	<i>100</i>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

La maggior parte delle badanti ha trovato utile l'iscrizione al Registro, in particolare 15 lo hanno trovato molto utile. Ma rilevante, e da non sottovalutare, è anche il numero di coloro che hanno dichiarato di non aver tratto alcun beneficio da tale iscrizione e che quindi ritengono il Registro poco o per niente utile. Va anche evidenziato come 5 intervistate non abbiano risposto (tab. 41). In merito a quest'ultimo dato, occorre sottolineare che 3 assistenti familiari che risultano iscritte al Registro distrettuale e che hanno frequentato il corso hanno dichiarato di non essersi iscritte al Registro e si sono quindi stupite di risultare nel relativo elenco. Una ha asserito di non essersi iscritta in quanto già in possesso di un lavoro e quindi non lo riteneva utile; la seconda di non sapere bene di cosa si trattasse; infine, la terza che si aspettava di essere convocata dall'Agenzia AFOL per l'iscrizione. In realtà queste persone sono state automaticamente iscritte al Registro poiché hanno frequentato il corso distrettuale, ma le loro risposte rivelano qualche lacuna a livello di comunicazione.

**tab. 41 – Utilità dell'iscrizione al Registro distrettuale delle badanti**

	v.a.	%
Molto utile	15	41
Abbastanza utile	6	16
Poco utile	6	16
Per niente utile	5	14
Non sa	5	14
<i>Totale</i>	<i>37</i>	<i>100</i>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

### 3.5 Matching e avviamento al lavoro

Passiamo alla fase che riguarda la selezione delle badanti in base ai bisogni delle famiglie. AFOL ha cercato di mettersi in contatto telefonicamente con 38 delle 65 badanti iscritte al Registro distrettuale per segnalare loro opportunità di lavoro, mentre 27 non sono mai state chiamate. Non siamo a conoscenza delle ragioni, ma possiamo supporre che si tratti di casi in cui i requisiti delle badanti non incontravano i bisogni espressi dalle famiglie.

Poiché 12 delle badanti contattate non erano reperibili, complessivamente AFOL ha segnalato almeno una famiglia interessata a 26 badanti iscritte al Registro. Per lo più ciascuna di queste badanti ha ricevuto la segnalazione di una o due famiglie (tab. 42, p. 28).

**tab. 42 - Badanti che hanno ricevuto segnalazioni per numero di segnalazioni**

	v.a.	%	% cumulata
1 segnalazione	16	61,5	61,5
2 segnalazioni	4	15,4	76,9
3-8 segnalazioni	6	23,1	100,0
<i>Totale</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Complessivamente AFOL ha effettuato 59 segnalazioni. Solo per 13 badanti alla segnalazione è seguito l'incontro con la famiglia. Più precisamente, 6 badanti sono state convocate una volta, 5 due volte e 2 hanno incontrato tre famiglie (tab. 43).

**tab. 43 - Badanti convocate per matching per numero di incontri**

	v.a.	%
1 incontro	6	46,2
2 incontri	5	38,5
3 incontri	2	15,4
<i>Totale</i>	<i>13</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Vediamo ora quale è stato l'esito dei matching. In 7 casi il matching è andato a buon fine, aprendo la strada per l'assunzione. Negli altri casi le ragioni del mancato accordo sono state le seguenti: 9 badanti sono risultate idonee, ma non si è arrivati all'assunzione perché la badante non ha accettato (6 casi) e perché la famiglia non ha proceduto nell'iter per l'assunzione (3 casi). Negli altri 4 casi la badante non è risultata rispondere alle esigenze delle famiglia (tab. 44).

**tab. 44 – Esito del matching**

	v.a.	%
Badante idonea, ma non accetta	6	46,2
Badante idonea, ma famiglia non procede	3	23,1
Badante non idonea per la famiglia	4	30,8
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

### 3.6 Indicatori di efficienza, efficacia e di impatto degli interventi sulle assistenti familiari

Scopo di un sistema di monitoraggio e di valutazione non è quello di attribuire pagelle agli attori del sistema; un processo di rendicontazione progettuale ha come obiettivo principale quello di osservare e leggere ciò che si fa per apprezzare meglio il significato e il valore delle azioni attivate.

Un sistema di monitoraggio e di valutazione ben strutturato oltre ad evidenziare le responsabilità progettuali degli attori coinvolti consente di dar conto degli impegni previsti nel progetto e dei risultati e degli effetti prodotti dagli interventi realizzati.

Se analizziamo il processo produttivo del nostro progetto, possiamo distinguere, sulla base di criteri comunemente condivisi, almeno tre fasi:

- acquisizione/introduzione nel processo produttivo degli *input*, vale a dire delle risorse di cui il progetto dispone per raggiungere gli obiettivi in termini di produzione di servizi e di soddisfazione di bisogni delle assistenti domiciliari e delle famiglie;
- produzione di *output*, vale a dire delle prestazioni e dei servizi che il progetto fornisce alle assistenti domiciliari e alle famiglie;
- produzione di *outcome*, vale a dire di impatto e di effetti sul soddisfacimento dei bisogni derivanti dalla produzione degli output.

Con riferimento ai criteri di misurazione delle performance, da questa suddivisione deriva la distinzione di tre livelli di valutazione:

- livello di efficienza, dato dal rapporto tra le risorse impiegate e i risultati prodotti (input/output);
- livello di efficacia, dato dal rapporto tra gli obiettivi attesi e i risultati conseguiti in termini di produzione di prestazioni e servizi (obiettivi/output);
- livello di impatto sul soddisfacimento dei bisogni, dato dal rapporto tra obiettivi attesi e risultati (outcome).

Il sistema di monitoraggio e di valutazione che abbiamo predisposto pone particolare attenzione proprio alla rilevazione dei livelli di impatto e di efficacia delle azioni realizzate nel progetto.

Un indicatore è una misura sintetica, in genere quantitativa, che riassume la *performance* a cui è riferito. Può presentarsi come valore assoluto o come rapporto tra grandezze.

Noi abbiamo scelto di distinguere gli indicatori di *performance* tra:

- indicatori di sistema che evidenziano i dati relativi alle prestazioni e ai soggetti interessati così come sono stati registrati dal sistema di rilevazione predisposto;

- indicatori di efficienza che danno la misura di quante risorse sono state impiegate (input) per produrre una prestazione o un servizio (output);
- indicatori di efficacia che danno la misura del raggiungimento degli obiettivi attesi in termini di prestazioni prodotte (output);
- indicatori di impatto che danno la misura di quanto i risultati ottenuti in termini di soddisfacimento del bisogno (outcome) siano in linea con gli obiettivi attesi.

Gli indicatori così ripartiti sono analizzati per soggetto destinatario del servizio e per area di intervento.

Gli indicatori relativi alle prestazioni rivolte alle Assistenti Familiari (A.F.), che descriveremo in questo capitolo, sono suddivisi nelle seguenti aree di intervento:

- area orientamento
- area formazione
- area analisi delle competenze
- area iscrizione al Registro
- area inserimento lavorativo

Gli indicatori relativi alle prestazioni rivolte alle famiglie, che descriveremo nel prossimo capitolo, sono suddivisi nelle seguenti aree di intervento:

- area orientamento
- area accesso al Registro
- area matching
- area inserimento lavorativo.

#### Area Orientamento

Nel periodo considerato sono state inviate all'AFOL dalla rete dei nodi informativi 57 A.F., una media di 6,3 A.F. al mese, ancora al di sotto degli obiettivi fissati che sono di 15 A.F. al mese. Le A.F. che invece si sono rivolte effettivamente all'AFOL nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010 sono 10, tutte partite dal Centro Caritas di Melzo.

L'obiettivo di inviare almeno 15 A.F. al mese all'AFOL è stato raggiunto per il 42%, mentre la percentuale di A.F. arrivate a destinazione rispetto a quelle inviate è pari al 26%, una percentuale che ha un ampio margine di miglioramento.

Occorre aumentare l'efficacia dell'azione comunicativa svolta dai nodi informativi della rete.

#### Area Formazione

L'ultima edizione del corso di formazione ha visto incrementare il numero di ore di lezione da 44 a 56 (+12 ore). L'obiettivo di riempire una classe di 15 partecipanti è stato raggiunto facilmente poiché le domande di partecipazione al corso sono state superiori (29). Per accontentare il maggior numero di richieste il numero effettivo di partecipanti è stato di 17 unità e non si è verificato alcun ritiro, contro un obiettivo che ammetteva al massimo un ritiro durante il corso di formazione.

Il corso è percepito come molto soddisfacente da parte delle partecipanti. Se consideriamo il campione di intervistate a dicembre 2009, registriamo livelli di percezione dell'utilità del corso molto elevati: il 100% delle intervistate dichiara molto o abbastanza utile il corso frequentato.

Più dell'80% ritiene di aver migliorate le conoscenze nella gestione e nell'organizzazione della casa e nella cura dell'anziano; per più del 90% della A.F. intervistate sono migliorate le conoscenze sugli aspetti legati alla malattia e sui diritti dei lavoratori. Percentuali inferiori si registrano per gli aspetti relazionali (41%) e per le conoscenze legate all'alimentazione (59%).

Rispetto all'impatto del corso di formazione sui percorsi di inserimento lavorativo registriamo i valori di 3 indicatori. La percentuale di A.F. che hanno partecipato ai corsi dell'ENAIIP e che al momento dell'intervista lavoravano come assistenti domiciliari è pari al 53%. Se escludiamo la

quota di coloro che già lavoravano al momento del corso, la percentuale di coloro che ha invece trovato lavoro dopo il corso di formazione scende al 35%.

Infine rileviamo che la percentuale di A.F. lavoratrici con un regolare contratto di lavoro è molto alto (89%).

#### Area Analisi delle competenze

Nella fase dell'analisi delle competenze lungo il percorso che porta l'A.F. all'iscrizione al Registro distrettuale delle badanti, rileviamo, a fronte di 95 domande di iscrizione al Registro presentate nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010, un numero medio di analisi concluse al mese pari a 9, mentre 26 sono le candidate complessivamente esaminate per la certificazione. Dieci sono invece le aspiranti A.F. che hanno interrotto il percorso.

#### Area Iscrizione al Registro

Il numero medio di domande pervenute all'AFOL in un mese è 10,6 a fronte di un obiettivo di 10. L'obiettivo è stato quindi raggiunto e superato (106%).

Il numero medio di iscritte al Registro al mese è pari a 7,2, contro un obiettivo di 8. L'obiettivo è perciò stato raggiunto al 90%.

#### Area Inserimento lavorativo

Per verificare l'impatto dell'iscrizione al Registro sulla possibilità di una collocazione nel mercato del lavoro di cura siamo ricorsi ad una rilevazione campionaria. Su 37 iscritte al Registro distrettuale il 38% risultava impiegato nel lavoro di cura.

Un dato ancora insoddisfacente se consideriamo che l'iscrizione al Registro dovrebbe rappresentare, oltre che un requisito di garanzia di qualificazione professionale per la famiglia, anche un canale privilegiato per la ricerca del lavoro da parte dell'A.F.

Anche la percezione sull'utilità dell'iscrizione non è ancora su livelli pienamente soddisfacenti, se si pensa che la percentuale di intervistate che ritengono sia utile l'iscrizione al Registro ai fini della ricerca del lavoro è pari al 57%, poco al di sopra della metà. Coloro che ritengono poco o per nulla utile l'iscrizione sono il 30%.

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA ORIENTAMENTO</b>				
<b>Assistenti familiari indirizzate dai nodi informativi all'AFOL Est Milano nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010)</b>				
Numero di A.F. inviate ad AFOL	57			
Numero di A.F. che si sono presentate a AFOL	10			
Numero medio di A.F. inviate ad AFOL al mese	6,3			
Obiettivo numero di A.F. inviate ad AFOL	15			
Rapporto % tra A.F. presentatesi ad AFOL e A.F. inviate <sup>1</sup>			26%	
Raggiungimento obiettivo A.F. inviate ad AFOL				42%

<sup>1</sup> Nell'indicatore si fa riferimento al numero di A.F. segnalate dai partner del progetto (39), poiché per le A.F. segnalate dagli altri nodi informativi non disponiamo dei dati identificativi che ci permettono di sapere se sono giunte all'AFOL.

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA FORMAZIONE</b>				
<b>Corso di Formazione III edizione</b>				
Numero di domande presentate per il corso	29			
Obiettivo numero iscritti	15			
Numero di frequentanti	17			
Obiettivo numero massimo di ritiri	1			
Numero di ritiri registrati				-
Numero di ore di formazione	56			
<b>Percezione dell'utilità di chi ha frequentato i corsi</b>				
Numero di partecipanti ai corsi intervistati (dic. 2009)	17			
N. partecipanti che ritengono molto o abbastanza utile il corso	17			100%
<b>Inserimento lavorativo di chi ha frequentato i corsi<sup>2</sup></b>				
Numero occupate	13			
Numero occupate nel lavoro di cura	9			
Numero di occupate nel lavoro di cura prima del corso	3			
Numero di nuovi inserimenti nel lavoro di cura	6			
Numero di occupate con regolare contratto	8			
N. di A.F. impiegate nel lavoro di cura dopo il corso				53%
Livello nuovi inserimenti nel lavoro di cura per chi ha frequentato i corsi				35%
Livello di regolarizzazione contrattuale di chi ha frequentato i corsi				89%
<b>Livello di miglioramento delle conoscenze attinenti il lavoro di cura<sup>2</sup></b>				
Quota di frequentanti il corso che hanno migliorato le conoscenze in:				
Gestione e organizzazione della casa	14			82%
Aspetti relazionali	7			41%
Aspetti legati alla malattia	16			94%
Cura della persona anziana	15			88%
Alimentazione	10			59%
Diritti dei lavoratori	16			94%

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA ANALISI DELLE COMPETENZE</b>				
N. domande iscrizione al Registro pervenute ad AFOL (ottobre 2009-luglio 2010)	95			
Numero di analisi di competenze concluse	81			
Numero medio di analisi di competenze concluse al mese	9			
Numero di analisi di competenze in corso	4			
Numero di analisi di competenze interrotte	10			
Numero candidate esaminate per certificazione competenze	26			

<sup>2</sup> Il numero è da rapportare al numero di A.F. che hanno frequentato le prime due edizioni del corso di formazione e che sono state intervistate nel dicembre 2009, cioè 17.

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA ISCRIZIONE AL REGISTRO DISTRETTUALE DELLE BADANTI</b>				
Iscritti al Registro al 12 novembre 2009	65			
Numero di domande pervenute ad AFOL (ottobre 2009-luglio 2010)	95			
Numero medio di domande pervenute al mese	10,6			
Numero iscritte al Registro (ottobre 2009-luglio 2010)	65			
Numero medio di iscritte al Registro al mese	7,2			
Obiettivo numero di domande pervenute ad AFOL al mese	10			
Obiettivo numero di iscritte al Registro al mese	8			
Raggiungimento obiettivo domande di iscrizione al mese				106%
Raggiungimento obiettivo A.F. iscritte al Registro al mese				90%

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA INSERIMENTO NEL MERCATO DEL LAVORO DI CURA</b>				
Numero di iscritte al Registro intervistate a dic. 2009	37			
Numero di iscritte occupata nel lavoro di cura	14			
Numero di iscritte occupate in altro settore	5			
Numero di iscritte disoccupate	18			
Tasso di impiegate nel lavoro di cura				38%
<b>Utilità del Registro percepita dalle Assistenti Familiari</b>				
Numero A.F. iscritte al Registro intervistate dic. 2009	37			
Numero A.F. iscritte al Registro che ritengono utile l'iscrizione	21			
N. A.F. iscritte al Registro che ritengono poco o per nulla utile l'iscrizione	11			
Numero A.F. iscritte che non rispondono	5			
Percezione dell'utilità del Registro				57%

## 4. Gli interventi effettuati sulle famiglie

Sul versante delle famiglie sono stati programmati interventi nell'ambito dell'orientamento, dell'incontro domanda e offerta di lavoro di cura e di avviamento e accompagnamento nel percorso di assunzione o regolarizzazione dell'assistente familiare.

Anche nel caso delle famiglie si è proceduto a valutare l'efficacia e l'impatto degli interventi approntando un sistema di monitoraggio sui soggetti coinvolti negli interventi specifici e sui destinatari dei medesimi, in questo caso le famiglie.

Si è quindi proceduto, come è stato fatto per le azioni nei confronti delle assistenti familiari, a costruire opportuni indicatori di efficienza, efficacia e performance.

Anche nel caso delle famiglie sono state realizzate delle interviste per rilevare la loro percezione dell'utilità e dei servizi disponibili sul territorio del Distretto per agevolare la ricerca di assistenti familiari. Sono state infatti intervistate le famiglie che, all'inizio di ottobre 2009, erano inserite nell'elenco dell'Agenzia AFOL Est Milano perché avevano fatto richiesta di attingere al Registro distrettuale delle badanti. A partire dall'elenco delle famiglie fornito da AFOL, che conteneva 31 nominativi, sono state realizzate 17 interviste telefoniche.

### 4.1 Orientamento

Come già è stato sottolineato, l'azione di orientamento è esercitata anche nei confronti delle famiglie. Come sul versante delle assistenti familiari, sono impegnati in tal senso Caritas, i Servizi sociali degli otto Comuni e i nodi informativi.

Quando una famiglia si presenta allo sportello della Caritas di Melzo o agli sportelli dei Servizi sociali manifestando di essere alla ricerca di una badante, l'operatore spiega che presso l'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo è depositato il Registro distrettuale delle badanti. Spiega inoltre che, per accedere ai nominativi del Registro, le persone interessate devono rivolgersi all'AFOL Est Milano di Melzo, i cui operatori le accompagneranno e assisteranno nella ricerca di una assistente familiare che risponda ai loro bisogni. Come per le assistenti familiari, l'operatore, dopo aver raccolto alcuni dati socio-anagrafici in un'apposita scheda, consegna alla persona che intende recarsi all'AFOL di Melzo una lettera di accompagnamento opportunamente predisposta, nella quale si dice che la persona in questione si è presentata alla Caritas o ai Servizi sociali perché alla ricerca di una badante e che per tale ragione è stata indirizzata ad AFOL.

Nel periodo compreso tra ottobre 2009 e luglio 2010 sono state inviate all'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo 21 famiglie, di cui 14 da parte della Caritas, 6 dai Servizi sociali di Pozzuolo e una dall'Acli di Cassano d'Adda. Relativamente alle famiglie inviate dai partner del progetto, si tratta prevalentemente di donne anziane, residenti a Melzo e a Pozzuolo (tabb. 45-47).

**tab. 45 - Sesso del destinatario del lavoro di cura**

	v.a.	%
Donna	16	80,0
Uomo	4	20,0
<i>Totale</i>	<i>20</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2010

**tab. 46 - Età del destinatario lavoro di cura**

	v.a.	%
Fino a 60 anni	2	10,0
61-79 anni	4	20,0
80 anni e più	14	70,0
<i>Totale</i>	<i>20</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2010

**tab. 47 - Residenza del destinatario del lavoro di cura**

	v.a.	%
Melzo	8	40,0
Pozzuolo	6	30,0
Pozzuolo Martesana	2	10,0
Liscate	1	5,0
Trecella	1	5,0
Truccazzano	1	5,0
Vignate	1	5,0
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Si sono rivolti ai Servizi sociali o alla Caritas per lo più su suggerimento dei familiari o di loro iniziativa (tab. 48).

**tab. 48 – Soggetto che ha inviato alla Caritas o ai Servizi sociali**

	v.a.	%
Di loro iniziativa	8	40,0
Familiari	7	35,0
Manifesti	1	5,0
Non indicato	4	20,0
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Solo 7 di queste famiglie intercettate dalla Caritas e dai Servizi sociali di Pozzuolo si sono recate all'AFOL: 2 inviate da Pozzuolo e 5 dalla Caritas.

L'azione di orientamento delle famiglie si attua anche verso i CAF, qualora una famiglia che già è impegnata con una badante chieda informazioni o aiuto per l'assunzione o regolarizzazione. Nel periodo considerato solo due famiglie sono state inviate dai ai CAF dai nodi informativi, ma nessuna è arrivata ai loro sportelli.

#### 4.2 Ricorso al Registro distrettuale e Matching con le badanti

Sul versante delle famiglie l'Agenzia AFOL Est Milano ha il compito di accogliere la loro domanda di lavoro di cura e di inserirle in un percorso che inizia con un colloquio finalizzato a rilevare le caratteristiche del destinatario del lavoro di cura e i suoi bisogni, passa attraverso la fase di matching tra domanda e offerta di lavoro di cura e si conclude con la scelta dell'assistente familiare idonea a svolgere al meglio le mansioni richieste.

Già nel corso del primo contatto l'operatore fornisce le prime informazioni sul funzionamento del servizio e raccoglie alcuni dati relativi sia al caregiver sia al destinatario del lavoro di cura. Successivamente il caregiver sarà convocato per un colloquio e per formalizzare la propria richiesta di consultazione del Registro distrettuale delle badanti. Nel corso di tale colloquio il caregiver dovrà compilare la Scheda di rilevazione delle esigenze di personale per l'assistenza a domicilio, la cui restituzione firmata all'operatore rappresenta la richiesta formalizzata per accedere al Registro distrettuale delle badanti<sup>3</sup>. Nella scheda il caregiver esplicita numerosi aspetti necessari agli operatori dell'Agenzia AFOL per individuare, tra i nominativi contenuti nel Registro, quello della badante che meglio risponde ai bisogni espressi. Le informazioni da inserire riguardano:

- alcune caratteristiche della persona da assistere (età, sesso, grado di autonomia fisica e psichica, patologie);

<sup>3</sup> Il colloquio, in caso il caregiver sia impossibilitato a recarsi di persona all'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo, può anche essere condotto telefonicamente. La scheda va comunque compilata e firmata e può essere inviata via fax/e-mail.

- bisogni relativi agli ambiti dell'igiene quotidiana e dell'assistenza alla persona (movimentazione, compagnia, sorveglianza...);
- prestazioni igienico-sanitarie (somministrazione di farmaci, piccoli interventi di medicazione, utilizzo di apparecchi per misurare la pressione arteriosa o il livello di glicemia...);
- aiuto domestico (igiene della casa, preparazione e somministrazione dei pasti...);
- alcuni aspetti logistici (collegamento dell'abitazione con i mezzi pubblici, spazi a disposizione dell'assistente familiare);
- mansioni da espletare fuori casa (disbrigo incombenze quotidiane, accompagnamento dal medico...);
- le persone con cui la badante dovrà relazionarsi;
- necessità in termini di orario (tempo pieno, part-time, pernottamento...);
- requisiti dell'assistente familiare (esperienze lavorative, sesso, patente, titolo di studio...);
- elementi economici e contrattuali (rapporto di lavoro dipendente a tempo indeterminato, importo mensile...).

Tra ottobre 2009 e luglio 2010, le famiglie che si sono rivolte ad AFOL chiedendo di poter attingere al Registro distrettuale delle badanti e che quindi sono inserite nei loro elenchi sono 26. Destinatario del lavoro di cura sono in 21 casi donne, di cui 20 ultra 79enni. Vivono da soli in 14, 7 con il coniuge e 5 con altri familiari. Più della metà risiede a Melzo e a Pozzuolo (tabb. 49 e 50).

**tab. 49 – Modalità di convivenza del destinatario del lavoro di cura**

	v.a.	%
Con altri familiari	5	19,2
Con coniuge	7	26,9
Da solo	14	53,8
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

**tab. 50 - Residenza/domicilio del destinatario del lavoro di cura**

	v.a.	%
Melzo	9	34,6
Pozzuolo Martesana	6	23,1
Inzago	2	7,7
Liscate	2	7,7
Settala	2	7,7
Truccazzano	2	7,7
Vignate	2	7,7
Vignate/Settala	1	3,8
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

I caregiver sono stati informati dei servizi forniti da AFOL in 12 casi dalla Caritas, in 2 casi dai CAF e in altri 2 casi dai Servizi sociali (tab. 51).

**tab. 51 – Soggetto che ha indirizzato a Caritas/Servizi sociali**

	v.a.	%
Caritas	12	46,2
Servizi sociali	10	38,5
CAF	2	7,7

Passaparola	2	7,7
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Sono 22 le famiglie alla ricerca di una badante a tempo pieno e disposta a trasferirsi a vivere con l'assistito. Delle 26 famiglie inserite, solo una non ha ancora consultato il Registro.

Fatta eccezione per due, a tutte le famiglie sono state segnalate badanti con i requisiti richiesti. Mediamente ogni famiglia ha ricevuto 2-3 segnalazioni. Sono state convocate per il matching 14 famiglie. Più specificamente, 6 famiglie sono state convocate una volta, altre 6 due volte e infine 2 ben quattro volte, per un totale di 26 matching. In 4 incontri di matching era presente la mediatrice culturale.

**tab. 52 - Numero di matching per famiglia**

	v.a.	%
Una convocazione	6	42,9
Due convocazioni	6	42,9
Quattro convocazioni	2	14,3
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

In 7 casi la badante è risultata idonea per l'assunzione e l'iter è proseguito con l'inserimento; in 10 non era idonea, in 11 era idonea, ma la famiglia non ha proceduto all'assunzione; in 6 casi la badante non ha accettato la proposta.

Il monitoraggio successivo sulle 7 badanti idonee per l'assunzione è stato fatto da AFOL solo su 4. Di queste in due casi la famiglia ha dichiarato che la badante non ha superato il periodo di prova e in un caso che non è risultata idonea. Nel restante caso la famiglia si è dichiarata abbastanza soddisfatta.

#### 4.2.1 La valutazione delle famiglie dell'utilità del Registro distrettuale delle badanti

Come è stato fatto sul versante delle assistenti familiari, anche per le famiglie è stata prevista una valutazione dei servizi a loro disposizione per facilitare la ricerca di una badante. A tal fine, sulla base dell'elenco fornito dall'Agenzia AFOL Est Milano, abbiamo contattato 17 famiglie con necessità di assistenza familiare. La persona di riferimento, il cosiddetto caregiver, è quasi sempre un parente, per lo più un figlio. Le persone da assistere sono prevalentemente donne anziane (11 contro 5 uomini e una coppia) che vivono sole e con più o meno gravi problemi di autonomia fisica o psichica. L'età media è 85 anni, ma 9 sono più anziani. In 12 casi la richiesta di lavoro di cura prevede un impegno a tempo pieno, che comprende in dieci casi la convivenza.

Passando alla valutazione dei servizi forniti dall'AFOL alle famiglie va rilevato che 7 intervistati su 16 non hanno idea di cosa sia il Registro Distrettuale delle badanti. Di coloro che hanno dichiarato di saperlo, solo 4 lo hanno descritto come un elenco di badanti che hanno seguito un percorso formativo o che posseggono delle competenze certificate e i requisiti professionali minimi, mentre negli altri casi viene descritto come un semplice elenco di persone disposte a svolgere lavoro di cura (tab. 53).

**tab. 53 - Cos'è il Registro Distrettuale delle badanti**

	v.a.	%
Elenco badanti con competenze/che hanno seguito corso formativo/con requisiti	4	44
Elenco badanti in possesso del permesso di soggiorno	2	22
Elenco di nominativi di persone che cercano lavoro come badante	2	22
Elenco delle badanti di Melzo	1	11
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Dei 9 che sanno cosa è il Registro Badanti, 4 hanno avuto informazioni in merito tramite i Servizi sociali; le altre fonti di informazione sono state i manifesti pubblicitari affissi nei Comuni, internet e il passaparola.

Anche al riguardo dei servizi prestati da AFOL il principale canale d'informazione sono stati i Servizi sociali e, in qualche caso, la pubblicità o internet (tab. 54).

**tab. 54 - Canale attraverso il quale le famiglie sono venute a conoscenza dell'Agenzia AFOL Sud Est Milano**

	v.a.	%
Assistente sociale/Servizi sociali/Comune	8	53
Pubblicità	2	13
Amici	2	13
Acli	1	7
Internet	1	7
Ricerca personale	1	7
Non risponde	2	100
<b>Totale</b>	<b>17</b>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

#### *L'accesso al servizio*

Vediamo ora di analizzare come si è svolto l'accesso ai servizi di AFOL. Il primo contatto è per lo più avvenuto telefonicamente (in 9 casi su 16). Cinque intervistati hanno anche chiesto l'invio a casa della domanda da compilare per accedere al Registro. Complessivamente anche la riconsegna della domanda compilata è avvenuta nella metà dei casi circa mediante invio. Ricordiamo che per tutti coloro che si rivolgono ad AFOL alla ricerca di una badante è previsto un colloquio. Nei casi in cui le persone si presentano allo sportello il colloquio ha luogo contestualmente a questo incontro. Coloro che si dicono impossibilitati a presentarsi di persona e chiedono di riconsegnare la domanda per posta, e-mail o fax vengono successivamente contattati dall'operatore per un colloquio telefonico nel quale chiarire e arricchire le informazioni fornite attraverso la scheda. Purtroppo solo 2 dei 7 intervistati che hanno riconsegnato la domanda spedendola si ricordavano quanti giorni erano passati dalla spedizione al contatto telefonico per il colloquio: rispettivamente 3 e 15 giorni.

Tra le informazioni che l'operatore fornisce durante il colloquio-intervista vi sono alcuni aspetti relativi al funzionamento del Registro così come ad alcune informazioni di base circa le modalità di assunzione di una badante, gli adempimenti contributivi e i rischi connessi all'inosservanza di tali regole. Per quanto concerne le informazioni circa il funzionamento del Registro si rileva un elevato grado di soddisfazione. Tutti giudicano infatti buone o molto buone tali informazioni (tab. 55).

**tab. 55 - Valutazione delle informazioni ricevute sul funzionamento del Servizio legato al Registro distrettuale delle badanti**

	v.a.	%
Molto buone	6	40
Buone	8	53
Sufficienti	0	0
Insufficienti	0	0
Molto insufficienti	0	0
Non sa/non risponde	1	7
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Meno soddisfacenti, anche se nessuno esprime un giudizio di insufficienza, sono invece repute le informazioni sulla modalità di assunzione di una badante. Nessuno dà un giudizio "molto buono",

5 le giudicano “buone” e 3 “sufficienti”. Più della metà del campione non risponde a questa domanda, probabilmente perché non ricorda di avere avuto informazioni in merito (tab. 56).

**tab. 56 - Giudizio in merito alle informazioni ricevute sulle modalità di assunzione della badante**

	v.a.	%
Molto buone	-	-
Buone	5	63
Sufficienti	3	38
Insufficienti	-	-
Molto insufficienti	-	-
Non sa/non risponde	9	100
<i>Totale</i>	<i>17</i>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Ancora meno sono coloro in grado di dare un giudizio sulle informazioni circa gli aspetti contributivi e fiscali. Sono infatti solo 5 intervistati a rispondere, di cui 4 danno un giudizio sufficiente o buono e uno insufficiente (tab. 57). Infine solo un intervistato risponde circa le informazioni ricevute in merito ai rischi in cui incorre sia il datore di lavoro sia la badante in caso di assenza di un regolare contratto di lavoro, valutandole buone.

**tab. 57 - Giudizio in merito alle informazioni ricevute sugli adempimenti contributivi e fiscali**

	v.a.	%
Molto buone	-	-
Buone	3	60
Sufficienti	1	20
Insufficienti	1	20
Molto insufficienti	-	-
Non sa/non risponde	12	100
<i>Totale</i>	<i>17</i>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

È ragionevole pensare che, proprio in ragione di quelle che sono le competenze di AFOL, gli operatori siano più competenti e orientati a concentrarsi su quelli che sono gli aspetti più strettamente inerenti al loro ruolo, che è quello di gestire il Registro delle badanti e di agire sul versante dell'incontro domanda e offerta di lavoro di cura, piuttosto che entrare nel merito delle questioni relative al contratto di lavoro e agli adempimenti contributivi che, come vedremo, sono appannaggio dei CAF. È comunque importante che tutti i soggetti contribuiscono per quanto possibile ad orientare verso l'assunzione regolare delle assistenti familiari.

Infine, nel suo complesso, l'accessibilità del servizio è stata valutata semplice da tutti gli intervistati, di cui 10 la giudica molto semplice.

### *Il matching*

Dopo la parte relativa al Registro delle Badanti e alle modalità di accesso ai servizi dell'AFOL, in un'altra batteria di domande si chiedeva di descrivere e dare una valutazione della fase di incontro domanda e offerta. Va ricordato che fino a settembre 2009, l'incrocio domanda e offerta non consisteva in una vera attività di matching. Non si prevedeva cioè un incontro fisico del caregiver e delle assistenti familiari selezionate presso la sede dell'AFOL per una prima conoscenza e un confronto, ma era limitato all'invio alle famiglie del profilo di una o più badanti selezionate, con le quali poi la famiglia stessa si metteva in contatto telefonicamente. Innanzi tutto è stato chiesto agli intervistati se ricordavano quanto tempo era trascorso tra il colloquio avuto con AFOL e la prima chiamata di AFOL per comunicare i profili di una o più assistenti familiari da contattare. 9 famiglie

su 12 sono state chiamate al massimo dopo sette giorni. Sei di queste addirittura entro tre giorni. Sono solo tre coloro che hanno atteso di più, ma non si è andati oltre i dieci giorni (tab. 58).

**tab. 58 – Intervallo di tempo intercorso dal colloquio con AFOL la comunicazione dei profili di una o più badante**

	v.a.	%
entro 3 gg	6	50
entro una settimana	3	25
oltre una settimana	3	25
Non sa/non risponde	5	100
<i>Totale</i>	<i>17</i>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

**tab. 59 – Valutazione di tale intervallo di tempo**

	v.a.	%
Superiore alle attese	5	36
Adeguate alle attese	7	50
Inferiore alle attese	2	14
Non sa/non risponde	3	100
<i>Totale</i>	<i>17</i>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Sono 9 coloro che si ritengono soddisfatti della tempestività con cui AFOL ha comunicato i nominativi della/delle badanti da contattare. Non è tuttavia da sottovalutare che 5 intervistati ritengono l'intervallo di tempo intercorso tra l'accesso al servizio e l'individuazione dei profili delle badanti troppo ampio (tab. 59).

A tutte le famiglie è stato inviato il profilo completo delle badanti. A 7 famiglie sono state suggerite tra 1 e 3 assistenti familiari; a 3 tra 4 e 6, infine a 5 ne sono state indicate tra 7 e 10 (tab. 60).

**tab. 60 – Numero di nominativi indicati**

	v.a.	%
Da 1 a 3	7	47
Da 4 a 6	3	20
Da 7 a 10	5	33
Non risponde	2	100
<i>Totale</i>	<i>15</i>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Complessivamente, gli intervistati danno un buon giudizio relativamente al lavoro di matching. Anche altri aspetti legati al servizio complessivamente offerto da AFOL ottengono un giudizio positivo. Più specificamente:

- 14 intervistati su 15 che hanno risposto ritengono che le informazioni ricevute sul funzionamento del Servizio siano buone (8) o molto buone (6);
- gli orari di apertura dello sportello sono ritenuti adeguati alle esigenze, quando non superiori, da tutti i 7 gli intervistati che hanno risposto a questa domanda<sup>4</sup>;
- per 12 intervistati la cortesia e la disponibilità degli operatori sono molto buone e 11 sono dello stesso parere per quanto riguarda la competenza professionale. I restanti 3 intervistati giudicano entrambe, cortesia e professionalità, buone (tab. 61).

<sup>4</sup> Ricordiamo che 7 intervistati non si sono recati allo sportello, ma hanno gestito il rapporto con AFOL telefonicamente.

**tab. 61 – Come valuta...**

	la cortesia e la disponibilità degli operatori		la professionalità e la competenza degli operatori	
	v.a.	%	v.a.	%
Molto buona	12	75	11	69
Buona	3	19	3	19
Sufficiente	-	-	-	-
Insufficiente	-	-	-	-
Molto insufficiente	-	-	-	-
Non sa/non risponde	1	6	2	13
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Su 15 famiglie contattate, 14 ritengono che i profili delle badanti segnalate siano adeguati alle esigenze espresse. Di queste 11 hanno contattato le badanti segnalate. Le 4 famiglie che non hanno contattato le badanti, in due casi non l'hanno fatto perché sono peggiorate le condizioni di salute del destinatario del lavoro di cura, che è stato perciò trasferito in casa di cura/riposo, e negli altri due perché la badante non era raggiungibile telefonicamente. Una di queste ha pertanto deciso di rivolgersi ad un'altra associazione, mentre l'altra ha accettato la proposta della vicina di casa che si è offerta come badante. Solo una famiglia ha assunto la badante selezionata da AFOL, poiché possedeva i requisiti necessari ed era disponibile a trasferirsi a convivere con l'assistito. Tale famiglia non si è rivolta ai CAF o ad altri soggetti per gli adempimenti fiscali e contributivi conseguenti l'assunzione poiché se ne è occupata personalmente. Le altre famiglie non hanno assunto la badante contattata per lo più perché l'assistente familiare non ha più dato la disponibilità e in 2 casi perché non aveva le caratteristiche adeguate alle esigenze di cura della persona da assistere. Altre motivazioni sono state il peggioramento delle condizioni del destinatario del lavoro di cura, la scelta di un'altra badante di cui sono venuti a conoscenza per altre vie e, infine, la rinuncia da parte della badante al termine di un mese di prova (tab. 62).

**tab. 62 – Motivo della non assunzione**

	v.a.	%
Le badanti contattate non erano più disponibili	5	50
Non adatte alle esigenze della persona da assistere	2	20
Dopo prova di un mese la badante è andata via	1	10
Peggioramento condizioni persona da assistere	1	10
Trovata altra badante per conoscenza	1	10
Non risponde	7	100
<b>Totale</b>	<b>17</b>	

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2009

Cerchiamo ora di delineare un profilo delle persone che si sono rivolte ad AFOL in cerca di una badante. Sembra trattarsi per lo più di famiglie che devono accudire un anziano generalmente sopra gli 80 anni di età, che vive solo ed è almeno parzialmente invalido. Sono quindi alla ricerca di una persona che se ne prenda cura a tempo pieno e non di rado che conviva con l'anziano.

I Servizi sociali sembrano essere la principale fonte di informazione per le famiglie sulle risorse presenti sul territorio per coloro che hanno bisogno di un'assistente familiare. È da loro infatti che hanno saputo dell'esistenza del Registro distrettuale delle badanti e del ruolo di AFOL nella gestione del Registro; hanno però poco chiaro che cosa sia esattamente il Registro.

La modalità preferita per gestire i rapporti con AFOL è a distanza: tramite telefono, fax e posta elettronica.

Complessivamente l'operato di AFOL è giudicato positivamente. Tutti gli utenti danno una valutazione più che positiva dei diversi aspetti legati ai servizi erogati: accessibilità al servizio, informazioni ricevute (ad eccezione forse delle informazioni sulle modalità di assunzione della

badante, peraltro non compito centrale per AFOL), gli orari di apertura degli sportelli e la professionalità e la cortesia degli operatori.

Qualche insoddisfazione si rileva per quanto concerne l'intervallo di tempo intercorso tra la formalizzazione della domanda di lavoro di cura da parte della famiglia e l'invio da parte di AFOL dei profili delle badanti. Nonostante AFOL abbia quasi sempre risposto con tempi inferiori alla settimana, tale intervallo di tempo è comunque ritenuto eccessivo dalle famiglie. È noto, del resto, che la domanda di lavoro di cura necessita di risposte immediate poiché spesso il bisogno emerge in modo improvviso. D'altro canto, va detto che il lasso di tempo tra il primo contatto tra la famiglia e AFOL e il colloquio/intervista nel quale si definiscono in modo dettagliato i bisogni va ad aggiungersi a quello tra formalizzazione della richiesta e prima proposta di una badante, allungando così i tempi. L'ottimizzazione della tempistica dell'intervento è quindi un fattore cruciale.

Per tale ragione dall'inizio del monitoraggio si è stabilito che non devono trascorrere più di tre giorni tra la data di formalizzazione della domanda da parte della famiglia e il matching. Per quanto concerne il matching, le famiglie ritengono adeguato sia il numero sia il profilo delle badanti selezionate e indicate. Quasi tutte le famiglie valutano positivamente i profili delle badanti inviati, ritenuti adeguati alle esigenze della persona da assistere. Ciononostante solo una famiglia ha assunto una delle badanti indicate da AFOL. Le ragioni addotte non sembrano essere direttamente attribuibili al lavoro di AFOL, se non per quanto riguarda i tempi, come già è stato rilevato. In primo luogo va detto che il mercato del lavoro di cura è molto 'fluidò', sia sul versante delle badanti – che sono molto mobili sul territorio e che quindi, pur se inserite nel Registro distrettuale, non sono più reperibili o disponibili perché lontane – sia sul versante del destinatario del lavoro di cura che, come rilevato, spesso è un anziano le cui condizioni di salute possono improvvisamente cambiare e far decidere alla famiglia per altre soluzioni, quali il ricovero in una struttura. In secondo luogo, la necessità di trovare una soluzione in brevissimo tempo fa sì che le famiglie aprano contemporaneamente più canali per la loro ricerca della badante:

- la via 'istituzionale', che prevede il passaggio da AFOL per attingere al Registro delle badanti e che include alcuni passaggi formali che allungano un poco i tempi, ma che in cambio offre più garanzie,
- e la via informale del passaparola attivata attraverso la propria rete di conoscenze, che attualmente è ancora quella più diffusa in questo settore del mercato del lavoro.

### **4.3 Accompagnamento per l'inserimento lavorativo delle Assistenti Familiari**

Gli interventi che rientrano in quest'area non si rivolgono alle sole famiglie che hanno usufruito dei servizi dell'AFOL, ma a tutte quelle che intendono assumere una badante. Obiettivo delle azioni attivate in quest'area è infatti in primo luogo quello di promuovere l'assunzione in regola della badante indipendentemente dal fatto che sia iscritta al Registro distrettuale. Contemporaneamente però si cerca di indirizzare le famiglie ad attingere al Registro al fine di controllare e regolare il mercato del lavoro di cura sottraendo in tal modo famiglie e badanti al rischio di incorrere in irregolarità e abusi.

Nella consapevolezza della complessità degli adempimenti contrattuali, fiscali e contributivi spettanti alla famiglia quando assume una badante, il Servizio Badanti si è impegnato, come vedremo meglio nella parte dedicata alla comunicazione, a diffondere informazioni in merito alle risorse a disposizione dei cittadini per svolgere le procedure necessarie: definizione e registrazione del contratto di lavoro e calcolo dei contributi periodici da versare.

I soggetti deputati a fornire supporto per la gestione del rapporto di lavoro sono i CAF della Cgil, della Cisl e delle Acli. Nel caso dell'assunzione di una badante iscritta al Registro, gli sportelli di Melzo dei suddetti CAF applicano condizioni economiche vantaggiose per le prestazioni erogate. Sono infatti previste gratuitamente una prima consulenza, la predisposizione del contratto di assunzione e gli adempimenti connessi, a cui si può aggiungere – al costo di € 210 per un anno –

l'assistenza per la predisposizione della busta paga, dei bollettini per il versamento dei contributi trimestrali e del sostitutivo del modello CUD.

Da ottobre 2009 a luglio 2010, solo 4 famiglie si sono rivolte ai CAF per assumere la propria badante. Una famiglia si è rivolta al CAF Acli e le altre 3 al CAF Cisl. In due casi la famiglia si è recata al CAF di sua iniziativa, in un altro grazie alle informazioni lette sui manifesti affissi per la città e nell'ultimo caso su suggerimento dell'AFOL.

Due famiglie hanno assunto una badante iscritta al Registro badanti e hanno chiesto assistenza sia per le pratiche di assunzione (pacchetto base) sia per il calcolo dei contributi per un anno (pacchetto complementare). Queste famiglie hanno quindi potuto usufruire delle tariffe agevolate previste in tale circostanza.

Risulta inoltre che Caritas abbia inviato ai CAF 2 famiglie, ma nessuna è arrivata a uno dei tre CAF partner del progetto.

#### **4.4 Indicatori di efficienza, efficacia e performance degli interventi sulle famiglie**

##### Area Orientamento

Nel periodo considerato sono state inviate all'AFOL dalla rete dei nodi informativi (Comuni, Caritas e altri) 21 famiglie, una media di 2,3 invii al mese. A fronte di un obiettivo di 11 famiglie al mese, quelle effettivamente inviate all'AFOL sono al di sotto delle aspettative (21%). Delle 20 famiglie inviate solo 7 sono giunte all'AFOL (35%).

Soltanto 2 famiglie sono state inviate dai nodi informativi ai CAF, ma nessuna è arrivata a destinazione. L'obiettivo relativamente agli invii è stato raggiunto soltanto per lo 0,2%.

Questi dati denotano un sistema informativo ancora molto debole nella comunicazione e nell'accompagnamento delle famiglie sia nella ricerca di una A.F. iscritta al Registro distrettuale, sia nell'avviamento del percorso di assunzione.

##### Area Accesso al Registro distrettuale delle badanti

Il numero di famiglie che ha chiesto di accedere al Registro distrettuale nel periodo considerato è pari a 26, una media di 2,9 famiglie al mese, a fronte di un obiettivo di almeno 8 al mese. Il raggiungimento dell'obiettivo è pari al 36%, decisamente ancora poco soddisfacente rispetto alle attese.

Per misurare l'efficacia dell'azione comunicativa abbiamo rilevato il grado di conoscenza del Registro distrettuale da parte di coloro che si sono rivolti negli ultimi mesi all'AFOL per accedere al Registro. Su 16 famiglie intervistate il 56% non conosceva il Registro pur essendosi rivolte ad esso almeno una volta, e di queste più della metà dimostrava una conoscenza approssimativa.

##### Area Matching

Il numero di matching effettuati nel periodo in esame è pari a 26 di cui 7 sono andati a buon fine. A fronte di un obiettivo di almeno 4 matching al mese, riscontriamo un valore medio di matching effettuati di 2,9 al mese. L'obiettivo è stato raggiunto per il 72%.

Il numero medio di giorni di attesa tra l'accoglienza della famiglia e la prima segnalazione di una badante è pari a 3,8 giorni, mentre il numero medio di giorni di attesa tra l'accoglienza della famiglia e il primo matching è di 5,3 giorni. Lo scarto tra l'obiettivo dei 3 e il tempo effettivamente intercorso è quindi pari a 2,3 giorni.

Per avere una misura dell'impatto avuto sulle famiglie dell'attività di matching per combinare esigenze di assistenza e profili professionali idonei, abbiamo rilevato la percezione delle famiglie che si sono rivolte negli ultimi mesi all'AFOL per la ricerca di una A.F. iscritta al Registro.

Su 16 famiglie intervistate l'86% si dice soddisfatta dei tempi di attesa relativamente rapidi; l'80% invece si è dichiarato molto soddisfatto della cortesia/disponibilità degli operatori, mentre il 79% si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto della professionalità e della competenza.

Area Richiesta di assunzione

Le famiglie che si sono rivolte ai CAF convenzionati nel periodo ottobre 2009- luglio 2010 sono state 4, in media 0,4 al mese. L'obiettivo fissato in 4 famiglie al mese è stato raggiunto solo per l'11%, un valore decisamente al di sotto delle aspettative, che richiede una comunicazione più efficace da parte della rete dei nodi informativi.

Delle 4 famiglie che si sono rivolte ai CAF 2 hanno richiesto il pacchetto base gratuito e il pacchetto complementare a pagamento.

Il raggiungimento dell'obiettivo di fornire almeno 4 pacchetti gratuiti è stato raggiunto per il 6%, mentre l'obiettivo di fornire almeno 2 pacchetti complementari a pagamento è stato raggiunto per l'11%.

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA ORIENTAMENTO</b>				
<b>Numero di famiglie indirizzate dai nodi informativi all'AFOL Est Milano nel periodo ottobre 2009-luglio 2010</b>				
N. famiglie inviate dai nodi informativi della rete ad AFOL	21			
N. famiglie che sono giunte ad AFOL	7			
Numero medio di famiglie inviate a AFOL al mese	2,3			
Obiettivo numero di famiglie inviate all'AFOL	11			
Rapporto % tra n. famiglie giunte ad AFOL ed inviate dai nodi informativi <sup>5</sup>			35%	
Raggiungimento obiettivo n. famiglie inviate a AFOL				21%
<b>Numero di famiglie indirizzate dai nodi informativi ai CAF nel periodo ottobre 2009-luglio 2010</b>				
N. famiglie inviate dai nodi informativi della rete ai CAF	2			
N. famiglie giunte ai CAF	-			
Numero medio di famiglie inviate ai CAF al mese	0,2			
Obiettivo numero di famiglie inviate ai CAF	8			
Rapporto % tra n. famiglie giunte ai CAF ed inviate dai nodi informativi			-	
Raggiungimento obiettivo n. famiglie inviate ai CAF				3%

<sup>5</sup> Nell'indicatore si fa riferimento solo al numero di famiglie segnalate dai partner del progetto (20) poiché per gli altri nodi informativi non disponiamo delle informazioni che ci permettono di sapere se sono arrivate all'AFOL.

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA ACCESSO AL REGISTRO DISTRETTUALE DELLE BADANTI</b>				
<b>Conoscenza da parte delle famiglie del Registro distrettuale delle badanti</b>				
N. famiglie intervistate (dic. 2009)	16			
N. famiglie che definiscono buone le informazioni ricevute	14			
N. famiglie che conoscono il Registro distrettuale delle badanti <sup>6</sup>	9			
Grado di conoscenza del Registro distrettuale delle badanti			56%	
<b>Famiglie che si rivolgono al Registro distrettuale delle badanti nel periodo ottobre 2009- luglio 2010</b>				
N. famiglie che hanno chiesto di accedere al Registro badanti	26			
N. medio di famiglie che chiedono di accedere al Registro badanti in un mese	2,9			
Obiettivo n. famiglie che richiedono l'accesso al Registro badanti	8			
Raggiungimento obiettivo n. famiglie che richiedono di accedere al Registro badanti				36%

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA MATCHING ASSISTENTI FAMILIARI E FAMIGLIE</b>				
<b>Attività di matching nel periodo ottobre 2009- luglio 2010</b>				
N. famiglie che hanno chiesto di accedere al Registro badanti	26			
Numero matching effettuati	26			
Numero di matching andati a buon fine	7			
Numero di matching non risolti	19			
Numero medio di matching effettuati al mese	2,9			
Obiettivo numero di matchig da effettuare al mese	4			
Raggiungimento obiettivo numero matching al mese				72%
<b>Valutazione delle famiglie sulla qualità degli operatori impiegati nel matching</b>				
Numero di famiglie intervistate (dic 2009)	16			
% famiglie molto soddisfatte della cortesia/disponibilità				80%
% famiglie molto o abbastanza soddisfatte della professionalità/competenza				79%
<b>Tempi di attesa per il matching</b>				
N. medio di giorni di attesa tra il primo contatto della famiglia con AFOL (accoglienza) e la prima segnalazione di una badante		3,8		
Obiettivo numero massimo di giorni tra l'accoglienza e il primo matching		5,3		
Obiettivo numero massimo di giorni tra l'accoglienza e il primo matching	3			
Scarto tra obiettivo previsto e numero di giorni effettivi di attesa tra l'accoglienza e il primo matching	2,3			
Percentuale di famiglie soddisfatte dei tempi di attesa <sup>7</sup>				86%

<sup>6</sup> Delle 9 famiglie intervistate che conoscevano il Registro Distrettuale, 5 avevano un'idea approssimativa.

<sup>7</sup> Il dato si riferisce alle famiglie intervistate.

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA INSERIMENTO LAVORATIVO</b>				
<b>Famiglie che si rivolgono ai CAF nel periodo ottobre 2009- luglio 2010</b>				
N. famiglie che si sono rivolte ai CAF	4			
N. medio famiglie che si sono rivolte ai CAF in un mese	0,4			
Obiettivo n. famiglie che si rivolgono ai CAF in un mese	4			
Raggiungimento obiettivo famiglie che si rivolgono ai CAF in un mese				11%
<b>Famiglie che richiedono servizi dei CAF nel periodo ottobre 2009- luglio 2010</b>				
N. famiglie che hanno richiesto il pacchetto base gratuito	2			
N. famiglie che hanno richiesto il pacchetto complementare	2			
N. medio famiglie che hanno richiesto il pacchetto base in un mese	0,2			
N. medio famiglie che hanno richiesto il pacchetto complementare in un mese	0,2			
Obiettivo n. famiglie che richiedono il pacchetto base in un mese	4			
Obiettivo n. famiglie che richiedono il pacchetto complementare	2			
Raggiungimento obiettivo famiglie che richiedono pacchetto base in un mese				6%
Raggiungimento obiettivo famiglie che richiedono pacchetto complementare				11%

## 5. Le attività svolte dai partner

Dedichiamo questa parte del report alla quantificazione delle azioni svolte dai partner dall'inizio del progetto. Occorre premettere che per quanto riguarda il periodo antecedente ottobre 2009, non era ancora stato predisposto il sistema di monitoraggio attualmente in atto. Pertanto i dati riferiti all'anno 2008 e all'anno 2009, fino a settembre non possono dirsi esaustivi. Non tutti i partner infatti hanno conservato traccia delle azioni effettuate.

### 5.1 Cabina di Regia

Relativamente agli incontri della Cabina di Regia consideriamo solo il periodo successivo all'inizio del monitoraggio. Tra ottobre 2009 e luglio 2010 gli incontri sono stati 6.

**Presenza agli incontri Cabina di Regia**

	06/10/2009	02/12/2009	03/03/2010	14/04/2010	19/05/2010	21/07/2010
AFOL Est Milano Giusy Stella	X	X	X	X	X	X
ENAIP Ernesto Sbolli		X	X	X	X	X
CARITAS Rosanna Galli	X		X	X	X	
COOPERATIVA AJKA Dava Gjoka	X	X	X	X	X	
CAF – Acli Carlo Gerli			X	X	X	X
CAF – CGIL L. Bertoli / Davide Ferrario	X	X	X		X	
CAF – CISL Daniela Tresoldi	X		X	X		
CGIL – SPI Alfredo Costa	X			X	X	X
FNP – CISL Rosella Fumagalli	X	X	X	X	X	
SERVIZI SOCIALI Marinella Castellazzi	X					
SPORTELLLO STRANIERI Almira Myzyri				X		X

Riportiamo di seguito l'ordine del giorno dei sei incontri:

#### Incontro della Cabina di Regia del 6 ottobre 2009

- Il riavvio del Servizio Badanti, secondo le nuove modalità;
- L'analisi delle Schede di monitoraggio predisposte per ciascun partner;
- L'avvio del monitoraggio e, conseguentemente, della fase di rilevazione dei dati;
- La nomina della Cabina di Regia.

#### Incontro della Cabina di Regia del 2 dicembre 2009

- Una prima valutazione sull'andamento del percorso formativo previsto con la III edizione del Corso di Formazione per badanti;
- Criticità e margini di sviluppo del sistema di monitoraggio del Servizio Badanti;
- Azioni di comunicazione sociale del servizio attivate con la DGR VIII/8243.

#### Incontro della Cabina di Regia del 3 marzo 2010

- Conclusione della terza edizione del Corso di formazione per badanti, a cura di ENAIP e Ajka;
- Illustrazione del primo rapporto di monitoraggio/valutazione del Servizio Badanti, a cura del Centro Studi Alspes;
- Osservazioni e indicazioni di miglioramento e di razionalizzazione del Servizio; varie ed eventuali.

#### Incontro della Cabina di Regia del 14 aprile 2010

- Vedi ordine del giorno precedente

#### Incontro della Cabina di Regia del 19 maggio 2010

- Monitoraggio del Servizio Badanti: elementi di criticità e correttivi di miglioramento per le azioni rivolte alle famiglie;
- Presentazione del Vademecum badanti e del poster relativo al Servizio Badanti;
- Varie ed eventuali.

#### Incontro della Cabina di Regia del 21 luglio 2010

- Avvio della quarta edizione del Corso di formazione per badanti;
- Azioni di rafforzamento per lo sviluppo del Servizio Badanti;
- Varie ed eventuali.

#### 5.1.1 Indicatori

Nei sei incontri su un totale di 13 componenti abbiamo registrato una media di 8 presenze per incontro, pari al 62%.

	indicatori di sistema
<b>Presenze in Cabina di Regia nel periodo ottobre 2009- luglio 2010</b>	
Numero componenti	13
Numero di incontri	2
Numero componenti presenti 6 ottobre 2009	10
Numero componenti presenti 2 dicembre 2009	8
Numero componenti presenti 3 marzo 2010	8
Numero componenti presenti 14 aprile 2010	9
Numero componenti presenti 19 maggio 2010	8
Numero componenti presenti 21 luglio 2010	5
Numero medio componenti presenti	8
Tasso medio di frequenza agli incontri	62%

## 5.2 Comuni

### 5.2.1 *Impegni assunti*

I Comuni del Distretto 5 si sono impegnati a:

- partecipare alla Cabina di Regia;
- contribuire a definire il Regolamento Registro Badanti;
- orientare le aspiranti assistenti familiari o chi è in cerca di lavoro di cura verso i servizi attivati dal progetto;
- orientare le famiglie alla ricerca di un'assistente familiare verso i servizi attivati dal progetto.

Gli impegni assunti sono stati tradotti nelle seguenti azioni:

- fornire informazioni a chi si rivolge ai servizi per la ricerca di un lavoro come assistente familiare orientando verso i servizi competenti (AFOL Est Milano, ENAIP di Melzo);
- fornire informazioni alle famiglie sui servizi attivati dal distretto;
- orientare coloro che ricercano un'assistente familiare verso l'Agenzia AFOL Est Milano, e coloro che intendono assumere o regolarizzare una badante ai CAF convenzionati;
- informare chi cerca un'assistente familiare dell'esistenza del Registro distrettuale delle badanti promosso dai Comuni e dal Piano di Zona;
- consegnare all'assistente familiare che intende iscriversi al Registro distrettuale delle badanti una lettera di accompagnamento indirizzata all'Agenzia AFOL Est Milano;
- consegnare alla famiglia che intende rivolgersi al Registro distrettuale delle badanti o che intende regolarizzare la propria badante una lettera di accompagnamento indirizzata all'Agenzia AFOL Est Milano o ai CAF convenzionati.

### 5.2.2 *Azioni svolte*

Nel periodo antecedente l'avvio del monitoraggio, i Servizi sociali dei Comuni del Distretto hanno complessivamente inviato 16 aspiranti assistenti familiari ad AFOL-Est Milano, di cui 8 sono state segnalate da Cassano, 2 da Liscate e 3 da Pozzuolo, per un totale di 10 invii nel 2008 e 6 nel 2009. Le famiglie indirizzate ad AFOL sono invece state 12: 7 da parte dei Servizi sociali di Cassano, 3 da quelli di Pozzuolo e 2 da quelli di Truccazzano, per un totale di 4 invii nel 2008 e 8 invii nel 2009.

Sono invece state inviate ai CAF solo 7 famiglie: 4 da Pozzuolo e 3 da Truccazzano, rispettivamente 4 nel 2008 e 3 nel 2009. Il Comune di Liscate ha inoltre segnalato di aver inviato 4 aspiranti badanti nel 2008 ai corsi di formazione organizzati dall'ENAIP di Melzo.

Solo Settala non indica alcun invio né di famiglie né di assistenti familiari, mentre i Comuni di Vignate, Melzo e Inzago non sono state in grado di quantificare le proprie azioni non avendone tenuto memoria.

**Invii ad AFOL e ai CAF delle assistenti familiari e delle famiglie da parte dei Servizi sociali dei Comuni del Distretto dall'inizio del progetto all'avvio del monitoraggio**

		Assistenti familiari inviate ad AFOL-Est Milano	Famiglie inviate ad AFOL-Est Milano	Famiglie inviate ai CAF
<b>Cassano d'Adda</b>	2008	5	4	-
	01-09/2009	3	3	-
	<i>Totale</i>	8	7	-
<b>Liscate</b>	2008	2	-	-
	01-09/2009	-	-	-
	<i>Totale</i>	2	-	-
<b>Pozzuolo</b>	2008	3	-	2
	01-09/2009	3	3	2
	<i>Totale</i>	6	3	4
<b>Settala</b>	2008	-	-	-
	01-09/2009	-	-	-
	<i>Totale</i>	-	-	-
<b>Truccazzano</b>	2008	-	-	2
	01-09/2009	-	2	1
	<i>Totale</i>	-	2	3
<b>Distretto</b>	2008	10	4	4
	01-09/2009	6	8	3
	<i>Totale</i>	16	12	7

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Premettendo che i dati riferiti a questo periodo possono essere carenti e incompleti, si rileva un forte calo nel numero delle aspiranti badanti inviate dai Comuni ad AFOL nel 2009 rispetto a quelle inviate nel 2008, che si sono quasi dimezzate, mentre viceversa il numero di famiglie è raddoppiato. A far crescere il dato relativo alle famiglie contribuiscono i Servizi sociali di Truccazzano e Pozzuolo Martesana che, mentre nel 2008 non hanno inviato alcuna famiglia, nel 2009 ne hanno indirizzate rispettivamente 3 e 2.

Con riferimento al periodo ottobre 2009 - luglio 2010, solo presso i Servizi sociali di Settala e Pozzuolo si sarebbero presentate 5 aspiranti badanti, per l'esattezza 4 nel primo Comune e una nel secondo, che le assistenti sociali hanno inviato ad AFOL. Sono invece 6 le famiglie in cerca di un'assistente familiare presentatesi agli sportelli dei Servizi sociali dei Comuni del Distretto – più precisamente di Pozzuolo – che, a loro volta, sono state indirizzate ad AFOL. Nessuna famiglia si è invece rivolta ai Servizi sociali per questioni relative all'assunzione o regolarizzazione. Pertanto nessuna famiglia è stata inviata ai CAF.

**Invii ad AFOL e ai CAF delle assistenti familiari e delle famiglie da parte dei Servizi sociali dei Comuni del Distretto nel periodo ottobre 2009 - luglio 2010**

	Assistenti familiari inviate ad AFOL-Est Milano	Famiglie inviate ad AFOL-Est Milano	Famiglie inviate ai CAF
Cassano d'Adda	-	-	-
Inzago	-	-	-
Liscate	-	-	-
Melzo	-	-	-
Pozzuolo Martesana	1	6	-
Truccazzano	-	-	-
Settala	4	-	-
Vignate	-	-	-
<i>Totale</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	-

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2010

5.2.3 Indicatori

Tra ottobre 2009 e luglio 2010 i Comuni, nel loro ruolo di nodi informativi della rete, hanno indirizzato 5 A.F. e 6 famiglie all'AFOL.

L'obiettivo di orientare almeno 10 A.F. al mese all'AFOL è stato raggiunto per il 6%, mentre l'obiettivo di inviare all'AFOL almeno 8 famiglie è stato raggiunto per l'8%.

Ai CAF i Comuni non è stata inviata in questo periodo nessuna famiglia, a fronte di un obiettivo di 5 famiglie al mese.

Ciò conferma una debolezza del sistema informativo che ancora privilegia i canali informali del "passaparola" piuttosto che ricorrere ai canali istituzionali.

	indicatori di sistema								indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto	
<b>AREA ORIENTAMENTO</b>	<b>DISTRETTO</b>	<b>Cassano</b>	<b>Inzago</b>	<b>Liscate</b>	<b>Mezzo</b>	<b>Pozzuolo M.</b>	<b>Truccazzano</b>	<b>Settala</b>	<b>Vignate</b>			
Numero A.F. inviate a AFOL (ottobre 2009 – luglio 2010)	5	-	-	-	-	1	-	4	-			
Numero famiglie inviate a AFOL (ottobre 2009 – luglio 2010)	6	-	-	-	-	6	-	-	-			
Numero famiglie inviate ai CAF (ottobre 2009 – luglio 2010)	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Numero medio di A.F. inviate a AFOL in un mese	0,6	-	-	-	-	0,1	-	0,4	-			
N. medio di famiglie inviate a AFOL in un mese	0,7	-	-	-	-	0,7	-	-	-			
N. medio di famiglie inviate ai CAF in un mese	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Obiettivo A.F. inviate a AFOL	10											
Obiettivo famiglie inviate a AFOL	8											
Obiettivo famiglie inviate ai CAF	5											
Raggiungimento obiettivo A.F. inviate a AFOL												6%
Raggiungimento obiettivo famiglie inviate a AFOL												8%
Raggiungimento obiettivo famiglie inviate ai CAF												-

### **5.3 AFOL Est Milano**

#### *5.3.1 Impegni assunti*

L'Agenzia AFOL Est Milano si è impegnata a:

- contribuire alla definizione del Regolamento del Registro distrettuale delle badanti;
- predisporre un sistema di analisi e certificazione delle competenze delle aspiranti assistenti familiari;
- gestire il Registro distrettuale delle badanti
- svolgere l'attività di matching della domanda e dell'offerta di lavoro di cura.

Gli impegni assunti sono stati tradotti nelle seguenti azioni:

- attivare un sistema di analisi e certificazione delle competenze che prevede:
  - a) l'accertamento dei requisiti di base definiti al punto A del Regolamento, vale a dire l'assenza di condanne penali passate in giudicato e di carichi penali pendenti e, se cittadini stranieri, il possesso del permesso di soggiorno e una sufficiente conoscenza della lingua italiana;
  - b) la verifica degli elementi indicati al punto B del Regolamento, utili a definire il profilo e le competenze professionali di: a) coloro che hanno partecipato al corso; b) coloro che sono in possesso di una qualifica professionale ASA/OSS o equipollente riconosciuta dalla Regione; c) coloro che sono in possesso dell'attestato di frequenza di un corso di formazione attivato da altri enti locali, ritenuto adeguato per durata e contenuti; d) coloro che hanno maturato un'esperienza lavorativa di almeno 18 mesi con regolare assunzione documentata;
  - c) l'analisi e la valutazione delle esperienze e delle competenze maturate nell'ambito del lavoro di cura e la definizione del profilo professionale;
  - d) la predisposizione di una prova/esame finalizzata a certificare le competenze possedute per svolgere la mansione di assistente familiare per coloro che non sono in possesso dei requisiti al punto B del Regolamento.
- Gestire e aggiornare il Registro distrettuale delle badanti attraverso il sistema informatico, vale a dire:
  - e) predisporre l'apposita modulistica per la presentazione della domanda di iscrizione al Registro;
  - f) accogliere le segnalazioni attivate dagli altri servizi della rete;
  - g) effettuare un monitoraggio semestrale finalizzato a verificare, per le assistenti familiari occupate, la continuità del rapporto di lavoro; per le assistenti familiari per cui il matching non è andato a buon fine, la disponibilità a continuare a cercare lavoro nell'ambito della cura;
- svolgere a favore delle assistenti familiari attività di consulenza e di orientamento attraverso l'accoglienza e l'analisi del profilo, l'incrocio domanda e offerta di lavoro di cura e l'aggiornamento periodico della scheda professionale;
- svolgere l'attività di matching tra domanda e offerta, verificando le disponibilità delle assistenti familiari iscritte nel Registro e organizzando gli incontri delle aspiranti badanti con le famiglie.

Le suddette azioni si realizzano in due diverse fasi:

*Prima fase – ‘accoglienza’*

- Sul versante delle famiglie:
  - a) primo contatto telefonico o vis a vis presso l’AFOL dal parte delle famiglie;
  - b) invio o consegna alle famiglie della scheda di rilevazione dei fabbisogni familiari;
  - c) restituzione della scheda compilata e firmata all’AFOL;
  - d) successivo colloquio di approfondimento.
- Sul versante delle assistenti familiari:
  - a) primo contatto telefonico o vis a vis da parte delle assistenti familiari all’AFOL in cui viene compilata una ‘scheda sintetica’/‘scheda accoglienza’ che raccoglie dati anagrafici e occupazionali minimi;
  - b) uno o più incontri successivi per definire il profilo dell’assistente familiare e attuare l’analisi delle competenze.

*Seconda fase – ‘matching’*

- Abbinamento famiglia-assistente familiare sulla base dei fabbisogni espressi dalla famiglia e delle disponibilità e competenze dell’assistente familiare entro 3 giorni dalla presentazione formale della richiesta da parte della famiglia;
- convocazione della famiglia per incontrare in successione le assistenti familiari selezionate poiché ritenute più idonee, in presenza di una mediatrice culturale messa a disposizione dall’associazione Ajka;
- comunicazione entro 15 giorni da parte della famiglia dell’esito del matching per ciascuna assistente familiare incontrata, mediante la compilazione di un’apposita scheda.

*5.3.2 Azioni svolte*

Ad oggi il registro distrettuale delle badanti contiene 181 nominativi, mentre complessivamente sono 61 le famiglie alla ricerca di una assistente familiare che hanno chiesto di consultarlo.

Fino a settembre 2009, cioè prima dell’avvio del monitoraggio, 116 aspiranti assistenti familiari sono state sottoposte all’analisi delle competenze, di cui 66 sono state iscritte al Registro distrettuale delle badanti. Si sottolinea che i dati si riferiscono all’intero periodo 2008-2009, poiché AFOL non è in grado di distinguerli in base all’anno. Relativamente alle sessioni d’esame finalizzate alla certificazione delle competenze il dato rintracciato riguarda solo le due sessioni organizzate nel 2009.

Sul versante delle famiglie, fino a settembre 2009, 29 si sono rivolte ad AFOL in cerca di un’assistente familiare.

A tutte le 29 famiglie AFOL ha proposto almeno una badante. Ricordiamo che nel periodo considerato il matching non prevedeva l’incontro della famiglia con le assistenti familiari presso l’AFOL, ma solo l’invio alle famiglie dei profili delle badanti selezionate da AFOL. I matching andati a buon fine sono stati 7, tutti nel 2009.

**Azioni svolte dall'AFOL Est Milano dall'inizio del progetto all'avvio del monitoraggio**

		2008	01-09/2009	Totale
<b>Assistenti familiari</b>				
Analisi delle competenze	n. di candidate sottoposte all'analisi di competenze	116		116
Valutazione/Esame per accedere al Registro Badanti	n. di sessioni di esame	NR	2	NR
	n. di candidate esaminate	NR	NR	NR
Iscrizione al Registro	n. di badanti iscritte	66		66
<b>Famiglie</b>				
Richiesta di accesso al Registro da parte delle famiglie	n. di famiglie che hanno inoltrato la richiesta	2	27	29
Matching	n. di matching attivati	2	27	29
	n. di matching andati a buon fine	0	7	7
	% matching riusciti/attivati	0	25,9	24,1

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

Tra ottobre 2009 e luglio 2010, sono complessivamente 95 le badanti che si sono presentate ad AFOL per essere iscritte al Registro. Di queste 81 hanno concluso il percorso di analisi delle competenze, per 4 l'analisi è in corso, mentre 10 hanno interrotto l'iter. Le assistenti familiari inserite nel Registro sono state 65, poiché in possesso dei requisiti al punto A e di almeno uno dei requisiti al punto B previsti dal Regolamento del Registro distrettuale delle badanti. Nel periodo considerato si sono tenute 4 sessioni d'esame, tutte nel 2010: il 1° febbraio, il 26 marzo, il 18 maggio e il 15 luglio. In tali sessioni sono state coinvolte 26 aspiranti badanti.

Sul versante delle famiglie sono 26 ad essersi rivolte all'Agenzia AFOL Est Milano per accedere al Registro distrettuale delle badanti. Nei nove mesi considerati sono stati anche organizzati 26 matching, di cui 7 andati a buon fine, nel senso che le assistenti familiari sono state sottoposte a periodo di prova. Solo una risulta essere stata successivamente assunta.

**Azioni svolte dall'AFOL Est Milano nei primi tre mesi di monitoraggio**

<b>Assistenti familiari</b>		
Colloquio di accoglienza	candidate sottoposte al primo colloquio	95
Analisi delle competenze	candidate che hanno concluso il percorso	81
	candidate per cui l'analisi è in corso	4
	candidate che hanno interrotto il percorso	10
Valutazione/Esame per accesso al Registro Badanti	sessioni di esame	4
	candidate esaminate	26
Iscrizione al Registro	badanti iscritte	65
<b>Famiglie</b>		
Richiesta di accesso al Registro da parte delle famiglie	famiglie che hanno inoltrato la richiesta	26
Matching	matching attivati	26
	matching andati a buon fine	7

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

### 5.3.3 Indicatori

#### Area iscrizione al Registro

A fronte di un obiettivo mensile di 10 domande di iscrizione al Registro ne sono arrivate all'AFOL 10,6 al mese, portando l'indicatore a 106%.

Le iscrizioni di A.F. al Registro effettivamente completate raggiungono invece il 90% di quelle attese: 7,2 su un obiettivo di 8 iscrizioni al mese.

In termini di costi distinguiamo tra colloqui di accoglienza, colloqui per l'analisi delle competenze e esami per certificazione delle competenze.

Nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010 i colloqui di accoglienza sono stati 95. Il costo per colloquio è di 30,00 euro per un ammontare complessivo sostenuto nel periodo considerato di 2.850,00 euro.

#### Area analisi delle competenze

Il numero di analisi delle competenze effettuate dall'AFOL ha riguardato 81 candidate. Per ogni A.F. sottoposta all'analisi di competenze si sostiene un costo unitario di 50,00 euro. Complessivamente il costo sostenuto nel periodo indicato è di 4.050,00 euro.

Le candidate sottoposte nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010 all'esame di certificazione (costo unitario: 51,67 euro) sono state 26, per un costo complessivo pari a 1.343,42 euro.

Integralmente il processo di valutazione delle competenze è costato al Servizio 599,27 al mese, che corrispondono a 7.191,23 euro all'anno.

#### Area matching

Il numero di famiglie che si sono rivolte ad AFOL per accedere al Registro sono state 26, in media 2,9 al mese. Rispetto all'obiettivo concordato di 8 famiglie al mese, esso è stato raggiunto per il 36%.

I colloqui di prima accoglienza sono stati anch'essi 26 con un costo unitario di 100,00 euro. Complessivamente nel periodo considerato per i colloqui è stato sostenuto un costo di 2.600,00 euro.

I matching effettuati con le famiglie sono stati 26 per un costo unitario pari a 41,67 euro, pari a un costo complessivo di 1.083,42 euro. Se consideriamo il costo complessivo sostenuto sia per i colloqui che per i matching, nel periodo considerato è stata sostenuta una spesa di 3.683,42 euro, equivalente a 409,27 euro al mese.

Se i parametri si manterranno uniformi nei prossimi mesi, il costo complessivo su base annua ammonterà a 4.911,23 euro.

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA ISCRIZIONE AL REGISTRO</b>				
<b>Iscrizione delle Assistenti Familiari al Registro Distrettuale nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010</b>				
Obiettivo numero di domande pervenute ad AFOL al mese	10			
Numero medio di domande pervenute ad AFOL al mese	10,6			
Obiettivo numero di iscritte al mese	8			
Numero medio di iscritte al mese	7,2			
Raggiungimento obiettivo domande di iscrizione al mese				106%
Raggiungimento obiettivo iscrizioni al Registro al mese				90%
Numero domande di iscrizione al Registro accolte (colloqui)	95			
Costo unitario colloquio di accoglienza	30			
Costo complessivo colloqui di accoglienza	2.850,00			
N. colloqui di accoglienza per 1.000 €		33,3		
	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA ANALISI DELLE COMPETENZE</b>				
Numero Analisi delle competenze concluse (ott 2009-luglio 2010)	81			
Costo unitario percorso analisi delle competenze	50,00			
Costo complessivo analisi delle competenze (ott 2009-luglio 2010)	4.050,00			
N. analisi competenze per 1.000 €		20,0		
Numero candidate esaminate per certificazione competenze	26			
Costo unitario esame per certificazione competenze	51,67			
Costo complessivo esami per certificazione (ott 2009-luglio 2010)	1.343,42			
Costi complessivo analisi delle competenze e certificazione (ott 2009-luglio 2010)	5.393,42			
Costo medio mensile	599,27			
Costo medio annuale	7.191,23			

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA MATCHING</b>				
<b>Famiglie che si rivolgono al Registro distrettuale delle badanti nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010</b>				
Obiettivo n. famiglie che richiedono l'accesso al Registro badanti	8			
N. medio di famiglie che chiedono di accedere al Registro badanti in un mese	2,9			
Raggiungimento obiettivo n. famiglie che richiedono di accedere al Registro badanti				36%
Numero colloqui/contatti con famiglie	26			
Costo unitario colloquio di accoglienza	100			
Costo complessivo colloqui	2.600,00			
N. colloqui con famiglie per 1.000 €		10,0		
Numero matching effettuati	26			
Costo unitario matching	41,67			
Costo complessivo matching	1.083,42			
N. matching per 1.000 €		24,0		
Costo complessivo colloqui e matching	3.683,42			
Costo medio mensile	409,27			
Costo medio annuale	4.911,23			

## 5.4 ENAIP di Melzo

### 5.4.1 Impegni assunti

L'ENAIP di Melzo si è impegnata a:

- partecipare alla Cabina di Regia;
- contribuire alla definizione del Regolamento del Registro distrettuale delle badanti;
- individuare i contenuti della proposta formativa sulla base di una lettura dei fabbisogni formativi emersi dalle interviste e strutturare la medesima;
- aggiornare l'intervento formativo sulla base delle opportunità che si sono aperte con la nuova normativa regionale;
- definire e organizzare il percorso formativo (programma, numero di ore del corso e dei singoli moduli, sede);
- individuare i docenti a cui affidare i differenti moduli formativi previsti.

Gli impegni assunti sono stati tradotti nelle seguenti azioni:

- contributo alla predisposizione degli strumenti di comunicazione della proposta formativa;
- gestione delle procedure per accedere al corso (iscrizione, colloquio preliminare e test di ingresso per accertare la conoscenza della lingua italiana, ecc.);
- individuazione e affidamento dei diversi moduli ai docenti;
- attività di tutoring durante lo svolgimento del corso;

- produzione di materiale didattico;
- predisposizione di sistemi di monitoraggio e di valutazione rispetto all'andamento dei diversi moduli del corso;
- valutazione finale dei frequentanti il corso per ciascun modulo didattico;
- relazione finale sull'andamento del corso da inviare al Centro Studi Alspes, a cura del tutor;
- realizzazione di una customer satisfaction sugli utenti predisposta e realizzata dal Centro Studi Alspes e congiuntamente somministrazione di un questionario di fine corso;
- invio al Centro Studi Alspes dei risultati del questionario di fine corso per l'analisi delle informazioni.

#### 5.4.2 Azioni svolte

Ad oggi l'ENAIP ha organizzato tre corsi di formazione per badanti: due svoltisi nel 2008 e uno nel 2009, tuttora in corso di svolgimento. Nel 2008 i due corsi sono stati effettuati rispettivamente dal 10 maggio al 12 luglio e dal 4 ottobre al 20 dicembre. Per entrambi le partecipanti sono state 15 e le lezioni, di 4 ore ciascuna, sono state 8 nella prima edizione e 11 nella seconda. Durante la prima edizione alle ore curricolari si sono aggiunti 2 giorni di stage da 6 ore ciascuno. I docenti impiegati sono stati rispettivamente 6 e 7.

ENAIP rileva che le domande di partecipazione alla prima edizione sono state un centinaio, ma delle richiedenti solo 40 si sono poi presentate per la selezione. Di queste ne sono state iscritte 15 sulla base della data di presentazione della domanda e che avevano un grado di conoscenza e comprensione sufficiente della lingua italiana. Quelle che non è stato possibile iscrivere alla prima edizione, e che erano ancora interessate, hanno acquisito il diritto di accedere alla seconda edizione. Si è avuto solo un ritiro, da parte di una iscritta alla seconda edizione.

Le selezioni per la III edizione del corso hanno avuto luogo il 17 ottobre 2009 e le lezioni hanno avuto inizio la settimana successiva, sabato 24 ottobre 2009 per concludersi il 13 febbraio 2010; il corso era strutturato in 14 lezioni per un totale di 56 ore e non prevedeva lo stage. Le assistenti familiari che hanno fatto domanda sono state 29, di cui ne sono state iscritte 17. Non vi sono stati ritiri.

#### I Corsi di formazione per badanti presso l'ENAIP

	Periodo	n. domande	n. partecipanti	n. ritiri	n. lezioni	ore di lezione	n. docenti
I Edizione	10/05/2008-12/07/2008	40	15	-	8 + 2 gg. stage	32 e 12 stage	6
II Edizione	4/10/2008-20/12/2008	25*	15	1	11	44	7
III Edizione	24/10/2009-13/02/2010	29	17	-	14	56	8

\*Le iscritte alla seconda edizione sono state selezionate tra i nominativi di coloro che avevano fatto domanda alla prima edizione del corso, ma che eccedevano il numero di posti disponibili.

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

È da rilevare come l'organizzazione del corso sia stata progressivamente adeguata alle esigenze delle aspiranti badanti attraverso l'incremento del numero di ore di lezione e del corpo docenti. L'ultimo corso ha ben 12 ore di lezione in più rispetto ai precedenti. Si sono infatti ritenute più utile altre ore di lezione rispetto alle giornate di stage.

### 5.4.3 Indicatori

La terza edizione del corso ENAIP prevedeva 56 ore per un costo complessivo di 6.110,00 euro, di cui 4.920,00 euro attribuibili all'intervento formativo vero e proprio e 1.190,00 euro attribuibili al rimborso spese riconosciuto alle partecipanti.

Se si considera che il numero di partecipanti era pari a 17, il costo medio dell'intervento formativo per utente è pari a 359,41 euro. Il costo di un'ora di formazione per l'intera classe è pari a 109,11 euro, mentre il costo unitario per partecipante e ora di formazione è pari a 6,42 euro.

Riportiamo tra gli indicatori anche la valutazione sul corso da parte delle partecipanti alla prima edizione. Non abbiamo invece i dati relativi alle successive due edizioni in quanto non sono pervenuti.

Per quanto concerne la prima edizione del corso, su una scala da 1 a 5 le partecipanti esprimono una valutazione positiva sulla corrispondenza del corso alle proprie aspettative: il punteggio è pari a 4,4.

Molto positiva la valutazione data alla preparazione del personale docente e alla metodologia di insegnamento (4,9).

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA FORMAZIONE</b>				
Obiettivo numero iscritti al Corso (III edizione)	15			
Numero di frequentanti	17			
Obiettivo numero di ritiri (max)	1			
Numero ritiri registrati	-			
Numero di ore di formazione	56			
Numero di ore frequentate dai partecipanti	952			
Costo per la formazione	4.920,00			
Costo per rimborsi spesa alle partecipanti	1.190,00			
Costo complessivo del corso di formazione	6.110,00			
Costo per utente	359,41			
Costo per ora di formazione	109,11			
Costo pro-capite per ora di formazione	6,42			
N. A.F. formate ogni 1.000 €		2,8		
<b>Livello di soddisfazione delle iscritte alla I edizione del corso di formazione (scala da 1 a 5):</b>				
Il corso è stato corrispondente alle sue aspettative?				4,4
I contenuti del corso sono stati coerenti rispetto agli obiettivi?				4,3
La preparazione del personale docente e la metodologia di insegnamento sono state adeguate?				4,9
Complessivamente l'organizzazione e l'assistenza sono state adeguate?				4,7
I materiali didattici, le infrastrutture e la strumentazione a disposizione sono stati adeguati?				4,5
<i>Punteggio totale</i>				4,6

## 5.5 Ajka

### 5.5.1 Impegni assunti

La cooperativa Ajka si è impegnata a:

- partecipare alla Cabina di Regia;
- contribuire alla definizione del Regolamento del Registro distrettuale delle badanti;
- individuare le forme di promozione e di pubblicizzazione del progetto per portarlo a conoscenza delle famiglie residenti e delle assistenti familiari;
- incoraggiare e agevolare l'accesso delle aspiranti assistenti familiari al percorso formativo;
- favorire la comprensione linguistico-culturale dei contenuti del corso;
- agevolare il processo di analisi e certificazione delle competenze delle assistenti familiari svolto dall'Agenzia AFOL Est Milano;
- attuare interventi di facilitazione linguistico-culturale nella fase di matching e di sostegno dell'assistente familiare e della famiglia nella fase di inserimento lavorativo della prima.

Gli impegni assunti sono stati tradotti nelle seguenti azioni:

- offrire attività di mediazione linguistico-culturale agli enti che promuovono il corso di formazione (Caritas, Servizi sociali ed ENAIP);
- garantire la presenza di una mediatrice culturale durante il corso che svolga funzioni di tutoraggio;
- redigere una relazione al termine del corso, da consegnare al Centro Studi Alspes, nella quale indicare il livello di partecipazione attiva da parte degli studenti; la qualità della relazione tra i partecipanti; le impressioni, i suggerimenti e le indicazioni ricevute dai partecipanti al corso; la valutazione personale dell'operatrice sull'andamento del corso;
- garantire la presenza di una mediatrice culturale nella fase di analisi e certificazione delle competenze svolte dall'Agenzia AFOL Est Milano;
- garantire la presenza di una mediatrice culturale nella fase di matching;
- contattare telefonicamente l'assistente familiare a distanza di due settimane dall'inizio del rapporto di lavoro al fine di accompagnare l'assistente familiare nell'inserimento lavorativo per quanto concerne la relazione con la famiglia.

### 5.5.2 Azioni svolte

Dalla tabella sottostante si rileva che nel 2008 Ajka non è intervenuta in alcuna delle TRE fasi del processo attivato da AFOL che vede coinvolte le assistenti familiari: analisi delle competenze, valutazione o esame per l'iscrizione al Registro distrettuale delle badanti, matching. Per quanto invece riguarda il 2009, fino a settembre, gli interventi di Ajka presso AFOL si riferiscono a 3 presenze nelle sessioni di esame per la valutazione delle competenze, nelle quali sono state esaminate complessivamente 25 candidate. Va precisato che l'intervento della mediatrice culturale nella procedura di analisi delle competenze è stato deciso solo a partire dall'autunno 2009, quando è stato avviato il monitoraggio, mentre il non coinvolgimento nel matching è dovuto al fatto che in realtà, come è stato più volte ricordato, tale attività non prevedeva alcun incontro tra la badante e la famiglia, ma solo l'invio dei profili delle badanti.

Per quanto invece riguarda l'attività di mediazione/tutoraggio da svolgersi nell'ambito del corso di formazione presso l'ENAIp, le mediatrici dell'associazione AJKA hanno presenziato per 70 ore nelle due passate edizioni.

#### Azioni svolte dall'associazione Ajka dall'inizio del progetto all'avvio del monitoraggio

		2008	01-09/2009	Totale
<b>In collaborazione con AFOL</b>				
Analisi delle competenze	n. di colloqui	-	-	-
Valutazione/Esame per accedere al Registro Badanti	n. sessioni di esame	-	3	3
	n. candidate esaminate	-	25 circa	25 circa
Matching tra famiglia e badante	n. di interventi	-	-	-
	n. di famiglie assistite	-	-	-
<b>In collaborazione con ENAIp</b>				
Corso di formazione I e II edizione	n. di ore di tutoraggio al corso	70		70

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2010

Con riferimento al semestre ottobre 2009 – luglio 2010 Ajka ha operato nell'ambito della III edizione del corso di formazione per badanti mettendo a disposizione una mediatrice/tutor per ciascuna delle 14 lezioni previste, per un totale di 56 ore, a cui si aggiungono 4 ore di mediazione durante la selezione delle candidate. Dai dati ricevuti da AFOL, rileviamo inoltre che intervenuta con proprie mediatrici culturali durante il matching con 4 famiglie: il 28 dicembre 2009; il 2 e il 3 febbraio 2010 e, infine il 24 maggio 2010.

#### Azioni svolte dall'associazione Ajka nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010

<b>In collaborazione con AFOL</b>		
Analisi delle competenze	n. di colloqui	-
Valutazione/Esame per accedere al Registro Badanti	n. sessioni di esame	-
	n. candidate esaminate	-
Matching tra famiglia e badante	n. di interventi	4
	n. di famiglie assistite	4
<b>In collaborazione con ENAIp</b>		
Corso di formazione III edizione	n. di ore di mediazione/tutoraggio durante il corso	60*

\* di cui 4 ore di supporto durante la fase di selezione.

Rileviamo che Ajka non ci ha inviato il materiale previsto per monitorare le sue azioni. Più precisamente: la relazione al termine del corso sul livello di partecipazione attiva degli studenti, la qualità della relazione tra i partecipanti, le impressioni, i suggerimenti e le indicazioni ricevute dai partecipanti al corso e la valutazione personale dell'operatrice sull'andamento del corso; gli interventi delle mediatrici culturali nella fase di analisi e certificazione delle competenze presso l'AFOL e nella fase di matching. Non abbiamo inoltre ricevuto l'esito dell'azione di accompagnamento durante l'inserimento lavorativo delle assistenti familiari nella famiglia, da effettuarsi a due settimane dall'inizio del rapporto di lavoro.

### 5.5.3 Indicatori

#### Area formazione

Per la terza edizione del corso di formazione è stata impiegata una mediatrice culturale della cooperativa Ajka per 17 giornate al costo di 175,00 euro a giornata, per un costo complessivo di 2.975,00 euro.

#### Area analisi delle competenze

Nel periodo esaminato la cooperativa Ajka non risulta aver effettuato interventi di mediazione linguistico-culturale durante l'analisi di competenze, né durante gli esami per la certificazione delle competenze stesse. Il costo unitario di un intervento di mediazione culturale durante l'analisi di competenze è pari a 70,00 euro, mentre il costo unitario durante una sessione di esami per la certificazione delle competenze è pari a 92,50 euro. Nel periodo esaminato, quindi, non sono stati sostenuti costi per la mediazione culturale nell'area Analisi delle competenze.

#### Area matching

Nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010 la cooperativa Ajka è intervenuta in 4 occasioni per supportare AFOL nella gestione del matching con altrettante famiglie.

Il costo unitario per un intervento di mediazione culturale durante un'attività di matching è di 175,00 euro. Nel periodo considerato il costo complessivo è quindi di 700,00 euro.

Non sono stati effettuati inserimenti lavorativi quindi non è stato sostenuto alcun costo (costo per inserimento: 105,00 euro).

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA FORMAZIONE</b>				
<b>Tutoring/mediazione durante il corso di formazione</b>				
Numero di giornate di attività di mediazione durante il corso (III edizione)	15			
Costo unitario per giornata	175			
Costo complessivo per tutoring mediazione durante il corso (III edizione)	2.625,00			

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA ANALISI DELLE COMPETENZE</b>				
<b>Tutoring/mediazione durante l'analisi/certificazione delle competenze nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010</b>				
Numero analisi delle competenze (colloqui)	-			
Costo unitario percorso analisi delle competenze	70,00			
Costo complessivo analisi delle competenze	-			
Numero candidate esaminate per certificazione competenze	-			
Costo unitario esame per certificazione competenze	92,50			
Costo complessivo per certificazione delle competenze	-			
Totale costi analisi e certificazione competenze	-			
Costo medio mensile	-			
Costo medio annuale	-			

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA MATCHING</b>				
<b>Attività di mediazione durante il matching nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010</b>				
Numero matching effettuati	4			
Costo unitario matching	175,00			
Costo complessivo matching effettuati	700,00			
Numero inserimenti lavorativi	-			
Costo unitario inserimento lavorativo	105,00			
Costo complessivo inserimenti lavorativi effettuati	-			
Totale costi matching e inserimenti lavorativi	175,00			
Costo medio mensile	77,78			
Costo medio annuale	933,33			
N. di matching per 1.000 €		5,7		

## 5.6 Caritas

### 5.6.1 Impegni assunti

La Caritas si è impegnata a:

- partecipare alla Cabina di Regia;
- contribuire alla definizione del Regolamento del Registro distrettuale delle badanti;
- contribuire all'individuazione dei nodi informativi presenti sul territorio e dei loro referenti fornendo contatti e informazioni già in suo possesso;
- facilitare l'adesione delle badanti alla proposta formativa prevista;
- orientare l'aspirante assistente familiare o chi è in cerca di lavoro di cura verso i servizi attivati sul territorio del Distretto dal Servizio Badanti;
- orientare le famiglie che necessitano di un'assistente familiare verso i servizi attivati dal progetto.

Gli impegni assunti sono stati tradotti nelle seguenti azioni:

- informare le famiglie che cercano un'assistente familiare dell'esistenza del Registro distrettuale delle badanti, promosso dai Comuni del Distretto e dal Piano di Zona e depositato presso l'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo;
- fornire le necessarie informazioni a chi è alla ricerca di un lavoro come assistente familiare, orientandolo verso i servizi competenti (AFOL, ENAIP, CAF);
- fornire le necessarie informazioni alle famiglie sui servizi attivati dal Distretto orientando coloro che necessitano di un'assistente familiare all'agenzia AFOL, e coloro che intendono assumere o regolarizzare una badante ai CAF convenzionati;
- consegnare all'assistente familiare che intende iscriversi al Registro distrettuale delle badanti una lettera di accompagnamento indirizzata all'Agenzia AFOL Est Milano;
- consegnare alla famiglia che intende rivolgersi al Registro distrettuale delle badanti o che intende regolarizzare la propria badante una lettera di accompagnamento indirizzata all'Agenzia AFOL Est Milano o ai CAF convenzionati.

### 5.6.2 Azioni svolte

Caritas, nel periodo antecedente l'inizio del monitoraggio, ha indirizzato ad AFOL-Est Milano ben 37 aspiranti assistenti familiari, di cui 23 nel 2008 e 14 nel 2009, fino a settembre. Le famiglie sono invece 18, di cui 10 nel 2008 e 8 nel 2009. Altrettante sono le famiglie indirizzate ai CAF: 12 nel 2008 e 6 nel 2009.

#### Invii da parte di Caritas all'Agenzia AFOL Est Milano e ai CAF dall'inizio del progetto all'avvio del monitoraggio

	2008	01-09/2009	Totale
Invii assistenti familiari ad AFOL-Est Milano	23	14	37
Invii famiglie ad AFOL-Est Milano	10	8	18
Invii famiglie ai CAF	12	6	18

Fonte: Indagine Centro Studi ALSPES 2010

Come nel caso dei Servizi sociali comunali anche per Caritas il numero delle assistenti familiari inviate cala, seppur lievemente, tra il 2008 e il 2009. E lo stesso vale per il numero di famiglie inviate sia ad AFOL sia ai CAF. Caritas ci tiene però a precisare che i dati inviati non sono esaustivi perché non sempre la documentazione è stata aggiornata dai volontari. Secondo la responsabile dunque potrebbe essere sfuggito qualche invio. Aggiunge anche che nel 2009 sono stati più rigorosi nel mantenere traccia degli invii e che quindi il numero indicato per l'anno a cui ci riferiamo è maggiormente corrispondente alla realtà.

Dall'inizio del monitoraggio Caritas ha inviato ad AFOL 34 aspiranti assistenti familiari e 14 famiglie, mentre 2 famiglie sono state inviate ai CAF.

#### Invii da parte di Caritas all'Agenzia AFOL Est Milano e ai CAF nei primi tre mesi di monitoraggio

	Totale
Invii assistenti familiari ad AFOL-Est Milano	34
Invii famiglie ad AFOL-Est Milano	14
Invii famiglie ai CAF	2

Fonte: Centro Studi ALSPES 2010

### 5.6.3 Indicatori

Il numero medio di A.F. indirizzate all'AFOL è di 3,8 contro un obiettivo di 5. L'obiettivo è stato raggiunto per il 76%.

Il numero medio di famiglie inviate all'AFOL è di 1,6 famiglie contro un obiettivo di 1 famiglia al mese. L'obiettivo è stato raggiunto per il 156%.

Il numero medio di famiglie inviate ai CAF è di 0,2 al mese, contro un obiettivo di almeno 3 famiglie al mese. L'obiettivo è stato raggiunto per il 7%.

Complessivamente sono stati svolti dalla Caritas nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010 50 interventi di orientamento ai partner convenzionati del Servizio.

Il costo medio mensile ammonta a 250,00 euro. Nel caso il numero di interventi si mantenesse uniforme per tutto l'anno, il costo di un intervento per il Servizio Badanti ammonterebbe a 45 euro.

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA ORIENTAMENTO</b>				
Obiettivo A.F. inviate a AFOL al mese	5			
Numero medio di A.F. inviate a AFOL in un mese (ott-dic 2009)	3,8			
Obiettivo Famiglie inviate a AFOL al mese	1			
Numero medio di Famiglie inviate a AFOL in un mese (ott-dic 2009)	1,6			
Obiettivo Famiglie inviate ai CAF al mese	3			
Numero medio di Famiglie inviate ai CAF in un mese (ott-dic 2009)	0,2			
Raggiungimento obiettivo A.F. inviate a AFOL				76%
Raggiungimento obiettivo Famiglie inviate a AFOL				156%
Raggiungimento obiettivo Famiglie inviate ai CAF				7%
Numero A.F. inviate ad AFOL (ott-dic 2009)	34			
Numero famiglie inviate ad AFOL (ott-dic 2009)	14			
Numero famiglie inviate ai CAF (ott-dic 2009)	2			
Costo degli interventi per un anno	3.000,00			
Numero medio di interventi al mese	5,6			
Costo medio degli interventi al mese	250,00			
Costo per intervento	45,00			

## 5.7 CAF

### 5.7.1 Impegni assunti

I CAF si sono impegnati a:

- partecipare alla Cabina di Regia;
- contribuire alla definizione del Regolamento del Registro distrettuale delle badanti;
- informare e orientare nell'ambito della contrattualistica lavorativa le famiglie, con particolare riferimento alla normativa che regola le assunzioni delle collaboratrici familiari e domestiche e la regolarizzazione dei cittadini stranieri;
- assistere e accompagnare le famiglie che intendono assumere o hanno assunto un'assistente familiare negli adempimenti contrattuali, fiscali e contributivi;
- garantire il lavoro di rete con gli sportelli del territorio, in particolare di volontariato, e con il Piano di zona.

Gli impegni assunti sono stati tradotti nelle seguenti azioni:

- informare chi necessita di un'assistente familiare dell'esistenza del Registro distrettuale delle badanti promosso dai Comuni del Distretto e dal Piano di Zona e depositato presso l'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo;
- fornire informazioni alle famiglie sui servizi attivati dal Distretto nell'ambito del lavoro di cura e orientare coloro che ricercano un'assistente familiare verso l'agenzia AFOL;

- consegnare alla famiglia che intende attingere al Registro distrettuale delle badanti una lettera di accompagnamento indirizzata all'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo;
- offrire alle famiglie che intendono assumere un'assistente familiare un pacchetto base gratuito per gli adempimenti relativi all'assunzione (consulenza iniziale, predisposizione del contratto, apertura posizione Inps e Inail) e uno complementare per un anno (predisposizione busta paga, bollettino Inps, modello CUD) ad un costo vantaggioso;
- Scambiare informazioni con gli sportelli del territorio.

### 5.7.2 Azioni svolte

Da una prima osservazione dei dati contenuti nella sottostante tabella si rileva come nessuna famiglia che si è rivolta ai tre CAF partner del progetto prima dell'inizio del monitoraggio abbia usufruito dei loro servizi per regolarizzare una badante iscritta al Registro distrettuale delle badanti, né tanto meno per avvalersi del pacchetto gratuito o del pacchetto a pagamento, accessibili – lo ricordiamo – solo nel caso in cui venga perfezionata l'assunzione di una badante iscritta al Registro. Complessivamente i CAF (Acli, Cgil e Cisl) hanno svolto le pratiche per assumere 124 badanti nel periodo 2008-2009, ma nessuna iscritta al Registro. Tutte le badanti erano infatti state trovate dalle famiglie attraverso canali informali. Ad eccezione di una famiglia che si è rivolta al CAF Cgil, tutte le altre hanno usufruito dei servizi del CAF Acli. La referente del CAF Cisl riferisce che un numero non indifferente di famiglie si è rivolto ai loro sportelli per avere informazioni in merito agli adempimenti inerenti l'assunzione di badanti sia iscritte sia non iscritte al Registro distrettuale, ma nessuna ha proceduto poi all'assunzione. Più precisamente di 30 famiglie che si sono informate sull'assunzione delle badanti, 25 hanno chiesto informazioni anche sul pacchetto gratuito, 20 nel 2008 e 5 nel 2009.

#### Famiglie che si sono rivolte ai CAF (Cisl-Cgil-Acli) dall'inizio del progetto all'avvio del monitoraggio

		Famiglie che si sono rivolte ai CAF per...			
		...assumere un'assistente familiare	...usufruire dei servizi non convenzionati	...usufruire del pacchetto gratuito	...usufruire del pacchetto gratuito e complementare
<b>CISL</b>	2008	-	-	-	-
	01-09/2009	-	-	-	-
	<i>Totale</i>	-	-	-	-
<b>CGIL</b>	2008	Non rilevato	Non rilevato	Non rilevato	Non rilevato
	01-09/2009	1	1	-	-
	<i>Totale</i>	1	1	-	-
<b>ACLI</b>	2008	66	66	-	-
	01-09/2009	57	57	-	-
	<i>Totale</i>	123	123	-	-
<b>TUTTI</b>	2008	66	66	-	-
	01-09/2009	57	57	-	-
	<i>Totale</i>	124	124	-	-

Tra ottobre 2009 e luglio 2010 solo i CAF Acli e Cisl riferiscono di aver proceduto con le pratiche di assunzione di 4 badanti per altrettante famiglie. Più precisamente 3 famiglie si sono rivolte al CAF Cisl e una al CAF Acli. In 2 casi, trattandosi di badanti iscritte al Registro le famiglie hanno chiesto di usufruire del pacchetto base gratuito e del pacchetto complementare.

### 5.7.3 Indicatori

L'obiettivo mensile di offrire ad almeno 4 famiglie il pacchetto base è stato raggiunto per lo 0,2%; altrettanto si può dire per l'obiettivo di offrire un pacchetto complementare a pagamento.

La spesa complessiva per sostenere i CAF in questa azione di supporto alle famiglie è di 2.250,00 euro all'anno. Nel caso il numero di interventi si mantenesse uniforme per tutto l'anno, il costo di un intervento per il Servizio Badanti ammonterebbe a 187,50 euro.

	indicatori di sistema	indicatori di efficienza	indicatori di efficacia	indicatori di impatto
<b>AREA INSERIMENTO LAVORATIVO</b>				
Obiettivo numero famiglie che richiedono il pacchetto base in un mese	4			
Numero medio di famiglie che richiedono il pacchetto base in un mese (ottobre 2009 – luglio 2010)	0,2			
Obiettivo numero famiglie che richiedono il pacchetto complementare	2			
Numero medio di famiglie che richiedono il pacchetto complementare in un mese (ottobre 2009 – luglio 2010)	0,2			
Raggiungimento obiettivo famiglie che richiedono pacchetto base				6%
Raggiungimento obiettivo famiglie che richiedono pacchetto complementare				11%
Numero famiglie che hanno richiesto il pacchetto base (ottobre 2009 – luglio 2010)	2			
Numero famiglie che hanno richiesto il pacchetto complementare (ottobre 2009 – luglio 2010)	2			
Costo degli interventi per un anno	2.250,00			
Numero medio di interventi al mese	0,4			
Costo medio degli interventi al mese	187,50			
Costo per intervento	421,50			

### 5.8 Altri nodi informativi

I nodi informativi che su base volontaria hanno aderito al Servizio Badanti e hanno accettato di attivarsi per contribuire alla sua riuscita sono, come già è stato ricordato, i seguenti:

- le sedi di Cassano d'Adda e di Vignate dello Sportello stranieri;
- l'Acli di Cassano d'Adda;
- l'associazione *I Colori del Mondo* di Inzago.
- lo sportello Caritas di Liscate;
- lo sportello della San Vincenzo di Inzago;
- la Camera del lavoro di Gorgonzola.

A questi soggetti è stato chiesto di diffondere informazioni sugli interventi e sui servizi attivi nell'ambito del lavoro di cura nel territorio del Distretto e di orientare le famiglie e le assistenti familiari all'Agenzia AFOL Est Milano, all'ENAIIP o ai CAF a seconda dei bisogni. L'impegno dei nodi informativi in termini di rendicontazione delle loro azioni è molto più leggero, in quanto si è chiesta la loro disponibilità ad inviare mensilmente una scheda nella quale indicare, sul versante

delle assistenti familiari il numero delle persone inviate all'AFOL e la loro nazionalità, sul versante delle famiglie il numero di quelle indirizzate all'AFOL e di quelle indirizzate ai CAF, specificando il Comune di residenza.

Va detto che non con tutti i nodi informativi la collaborazione è iniziata in concomitanza con l'avvio del monitoraggio. I diversi nodi sono infatti stati individuati lungo il percorso e via via inclusi nel sistema di monitoraggio.

I nodi informativi che ci hanno inviato i dati relativi ad aspiranti assistenti familiari sono gli Sportelli stranieri di Cassano e di Vignate e l'Acli di Cassano, ma per quest'ultimo limitatamente al mese di dicembre 2009. Complessivamente ai due Sportelli stranieri si sono rivolte 14 donne e 2 uomini in cerca di lavoro come badante. Mentre all'Acli di Cassano 2 donne. La provenienza è varia; per lo più Europa orientale e America latina.

**Aspiranti badanti che si sono rivolte ai nodi informativi per Paese di provenienza nel periodo ottobre 2009 – luglio 2010**

<b>Sportello stranieri di Cassano d'Adda</b>	
Albania	2
Nigeria	1
Perù	2
Polonia	2
Romania	2
Sri Lanka	1
Ucraina	1
<b>Sportello stranieri di Vignate</b>	
Ecuador	1
Marocco	2
Perù	1
Ucraina	1
<b>ACLI di Cassano d'Adda</b>	
Marocco	1
Romania	1
<b>Totale</b>	<b>18</b>

Per quanto riguarda le famiglie, l'Acli di Cassano ci ha segnalato di avere inviato ad AFOL una sola famiglia, residente nello stesso Comune, nel mese di dicembre.

La San Vincenzo di Inzago, entrata a far parte – come nodo informativo – del sistema di monitoraggio solo a fine dicembre, ci ha fornito i dati riferiti al 2009 relativi sia alle persone che si sono rivolte a loro per essere aiutate nella ricerca di lavoro come badanti, sia delle famiglie che hanno invece chiesto loro supporto nella ricerca di una badante. Per quanto riguarda le prime, nel 2009 si sono presentate ben 102 aspiranti badanti straniere, per la maggior parte provenienti dall'Est Europa (51%) e in particolare dalla Romania (34% del totale), ma molte anche dall'America Latina (28%) e dall'Africa (19%); queste ultime quasi tutte dal Marocco.

**Aspiranti badanti che si sono rivolte alla San Vincenzo di Inzago nel 2009 per paese di provenienza**

Paese di provenienza	Numero domande
Albania	3
Bolivia	4
Brasile	2
Congo	1
Equador	5
Eritrea	1
India	1
Marocco	13
Mauritius	2
Pakistan	1
Peru'	7
Polonia	2
Romania	35
Salvador	11
Senegal	2
Ucraina	12
<i>Totale</i>	<i>102</i>

Le famiglie che si sono rivolte, sempre nel 2009, allo sportello della San Vincenzo di Inzago alla ricerca di un'assistente familiare sono state 24, delle quali 21 residenti a Inzago e 3 in Comuni limitrofi non facenti parte del Distretto 5.

**Famiglie che si sono rivolte alla San Vincenzo di Inzago in cerca di un'assistente familiare nel 2009**

Comune di residenza	Numero domande
Basiano	1
Grezzago	1
Inzago	21
Trecella	1
<i>Totale</i>	<i>24</i>

## 6. La comunicazione sociale

### 6.1 L'importanza di agire sulla comunicazione sociale

La comunicazione ricopre un ruolo centrale all'interno del sistema di azioni e interventi messo a punto dal Servizio Badanti. Ricordiamo che l'obiettivo di fondo del servizio è, sul versante delle assistenti familiari – prevalentemente donne straniere – favorire la loro integrazione sociale e culturale a partire dal loro inserimento nel mercato del lavoro regolare, sul versante delle famiglie aiutarle a far fronte al bisogno di lavoro di cura e assistenza familiare assumendo in regola lavoratrici affidabili e competenti.

Per fare ciò è in primo luogo necessario far crescere la consapevolezza sia delle aspiranti badanti sia delle famiglie del loro ruolo. In particolare, per quanto riguarda le prime, sul loro ruolo di lavoratrici; per quanto riguarda le seconde sul loro ruolo di datori di lavoro, sulle risorse disponibili per operare in quest'ottica e sulle modalità e i vantaggi derivanti dal loro utilizzo.

Più specificamente, per quanto concerne le famiglie, attraverso l'informazione e la comunicazione si è cercato di:

- persuadere un numero sempre maggiore di famiglie ad assumere regolarmente la badante;
- incoraggiarle ad attingere al Registro distrettuale delle badanti per avvalersi di personale qualificato e affidabile;
- informarle sui servizi predisposti dall'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo per la ricerca e la selezione della badante;
- informarle della presenza di servizi di assistenza e accompagnamento forniti dai CAF nel disbrigo delle pratiche e degli adempimenti contrattuali e fiscali derivanti dall'assunzione di una badante, nonché del costo inferiore dei medesimi servizi se assumono una badante iscritta al Registro distrettuale;
- informarle sui contributi economici messi a disposizione dai Comuni per coprire gli oneri previdenziali e quindi alleggerirle dai costi derivanti dall'assunzione regolare dell'assistente familiare;
- informare dei vantaggi fiscali previsti per chi assume una badante.

Per quanto invece riguarda le assistenti familiari, attraverso l'informazione e la comunicazione ci si è proposti di:

- informarle sulla presenza di un Registro distrettuale delle badanti;
- informarle della possibilità di usufruire di un servizio di valutazione delle proprie competenze nell'ambito del lavoro di cura presso l'Agenzia AFOL Est Milano;
- accrescere la consapevolezza dell'importanza di qualificare il proprio lavoro attraverso un percorso di formazione opportunamente progettato e periodicamente riproposto presso l'ENAIP di Melzo.

Le azioni intraprese sono state cinque:

- si è innanzi tutto provveduto ad incontrare singolarmente gli operatori sociali dei Comuni e delle organizzazioni del territorio, riconosciute come nodi informativi significativi per le assistenti familiari e per le famiglie alla ricerca di una badante, per informarli sui servizi attivi nei Comuni del Distretto nell'ambito del mercato del lavoro di cura e su come e dove indirizzare le famiglie alla ricerca di una assistente familiare o le persone interessate a svolgere il lavoro di cura;

- è stato preparato un articolo da pubblicare sui notiziari comunali, sui siti internet dei Comuni e sul Portale del Distretto 5 nel quale si illustrano i servizi alle famiglie e la possibilità, per coloro che regolarizzano la badante, di usufruire di un sostegno economico;
- è stata predisposta una lettera informativa sui medesimi servizi e opportunità che è stata inviata a tutte le famiglie che fruiscono del buono sociale;
- è stata pianificata una campagna di comunicazione sociale attraverso la stampa e la diffusione presso tutti i Comuni del Distretto di un poster 70x100 cm. a colori dal titolo *Alcuni buoni motivi per regolarizzare la propria badante*. Nella campagna di comunicazione sociale sono stati richiamati il senso etico del lavoro regolare e i vantaggi per il datore di lavoro (tutele che arrivano attraverso INAIL ed Inps, deducibilità dei contributi dalla dichiarazione dei redditi, ecc.) e per il lavoratore (diritti riconosciuti, tutela previdenziale, ecc.);
- è stato infine pubblicato un vademecum per informare le famiglie sulla regolarizzazione del rapporto di lavoro, sull'accesso ai servizi messi a disposizione dal Distretto e ai contributi economici previsti.

## 6.2 Colloqui con le assistenti sociali e con i nodi informativi

Gli incontri con gli operatori del territorio erano finalizzata a sollecitare i nodi della rete sociale, in parte già coinvolti nello sviluppo del progetto *Assistenti Domiciliari Straniere*, ad attivarsi per contribuire al buon esito del Servizio Badanti.

Attraverso gli incontri si è provveduto a:

- informare e aggiornare sullo stato di avanzamento del progetto e sugli sviluppi previsti;
- chiedere di diffondere il materiale informativo prodotto dall'Ambito distrettuale;
- chiedere la collaborazione per veicolare la domanda di lavoro di cura delle famiglie verso l'Agenzia AFOL Est Milano di Melzo;
- chiedere la collaborazione per veicolare la domanda delle aspiranti assistenti familiari verso l'iscrizione al Registro distrettuale delle badanti gestito da AFOL Est Milano ed eventualmente al corso di formazione organizzato dall'ENAIIP.

I nodi informativi attivati sono stati individuati nelle aree di intervento sociale rappresentate dalle aree anziani, immigrazione ed emarginazione e disagio sociale sia nell'ambito istituzionale (i Servizi sociali comunali) sia nell'ambito del privato sociale. I Servizi sociali degli otto Comuni sono partner formali del progetto, come si è già avuto modo di dire; hanno quindi assunto precisi impegni. Gli altri nodi informativi sono stati contattati e, su base volontaria, hanno accettato di contribuire al buon andamento del progetto.

I nodi informativi del privato sociale che hanno aderito sono:

- l'ACLI di Cassano d'Adda;
- gli Sportelli stranieri di Cassano e di Vignate;
- l'associazione Colori del mondo di Inzago;
- l'associazione San Vincenzo di Inzago;
- la Camera del lavoro di Gorgonzola;
- la Caritas di Liscate.

Ai soggetti partner del progetto, in data 14 ottobre sono state inviate le schede di monitoraggio predisposte dal Centro Studi Alspes. Successivamente con ciascun soggetto, Servizi sociali dei

Comuni e organizzazioni del privato sociale, è stato fissato un incontro del/degli operatori con un consulente del Centro Studi Alspes nel quale è stato illustrato il progetto ed è stato spiegato nel dettaglio il sistema di monitoraggio e le modalità di compilazione e invio delle schede pertinenti.

Gli incontri si sono rivelati importanti in primo luogo per fornire agli operatori una visione d'insieme del progetto e delle sue finalità e, in secondo luogo, per far acquisire maggiore consapevolezza e responsabilità a ciascun partner del proprio ruolo. È stato inoltre essenziale visionare il materiale predisposto per il monitoraggio per sciogliere dubbi sulla compilazione delle schede e per chiarire le modalità e i tempi previsti per l'invio.

Qui di seguito riportiamo la tabella degli incontri.

#### Incontri con gli operatori

	Referente monitoraggio	data dell'incontro
<b>Comuni</b>		
Cassano d'Adda	Marinella Castellazzi	04/11/09
Inzago	Stefania Minerva	17/11/09
Liscate	Sonia Cabibbo	18/10/09
Melzo	Vera Fornaci	19/11/09
Pozzuolo Martesana	Filomena Di Lecce	30/10/09
Settala	Denise Manfrinato	21/10/09
Truccazzano	Valeria Mauri	09/11/09
Vignate	Alessandra Moretti	04/11/09
<b>Nodi Informativi</b>		
ACLI Cassano d'Adda	Marina Coppo	04/11/09
SPORTELLI STRANIERI Cassano d'Adda e Vignate	Almira Myzyri	04/11/09
I COLORI DEL MONDO Inzago	Ana Bel Mayo	17/11/09
CARITAS Liscate	Tarcisio Bertolli	19/01/10
SAN VINCENZO Inzago	Annamaria Ciavirella	20/01/10
CAMERA DEL LAVORO Gorgonzola	Annalia Farina	19/01/10

### 6.3 Articolo pubblicato sui notiziari comunali e sui siti dei Comuni

L'articolo era indirizzato sia alle famiglie bisognose di una badante sia alle badanti o aspiranti tali. L'accento era posto sulle difficoltà delle famiglie in primo luogo ad orientarsi in un mercato del lavoro di cura poco o per nulla regolato e nella maggior parte dei casi non qualificato; in secondo luogo ad affrontare le complesse pratiche burocratiche derivanti dall'assunzione di una badante, oltre alle spese che l'assunzione comporta. Si passava quindi ad illustrare le azioni previste dal progetto per andare incontro alle famiglie sotto tutti gli aspetti e contemporaneamente per fornire alle badanti opportunità di qualificarsi professionalmente e trovare un impiego come badante regolarmente assunta.

Una volta pronto l'articolo, il cui contenuto è stato concordato all'interno della Cabina di Regia, si è preso contatto con i referenti alla comunicazione dei Comuni per invitarli a pubblicare l'articolo sul sito del Comune e sul notiziario comunale cartaceo, per i Comuni che ne dispongono.

Come si vede dalla tabella sotto riportata, tutti i Comuni hanno provveduto a pubblicare l'articolo sul sito tra la metà di ottobre e la fine di novembre. Fatta eccezione per il Comune di Melzo che ha pubblicato l'articolo già sul numero di novembre del notiziario comunale, gli altri sei Comuni che dispongono di un notiziario lo hanno pubblicato nel numero di dicembre.

Comune	Referente notiziario	Nome notiziario	data invio mail	Data pubblicazione	Referente sito web	Invio mail	Data pubblicazione
<b>Cassano d'Adda</b>	Marco Galbusera	Notiziario comunale	02/11/09	Entro Natale 2009	Katia Ceriachi		16/10/09
<b>Inzago</b>	Giuliana Pessani	Inzago in comune	19/10/09	Fine 2009	Giuliana Pessani	19/10/09	verificato
<b>Liscate</b>	Giusy Soldati	-	20/10/09	-	Giusy Soldati	20/10/09	26/10/09
<b>Melzo</b>	Simona Compostella	Melzo notizie		Novembre 2009	Simona Compostella	22/10/09	28/11/09
<b>Pozzuolo Martesana</b>	Filomena Di Lecce	Periodico comunale	22/10/09	Dicembre 2009	Filomena Di Lecce	22/10/09	12/11/09
<b>Settala</b>	Denise Manfrinato	Settala informa	22/10/09	Pubblicazione al momento sospesa-	Denise Manfrinato	22/10/09	verificato il 30/11/09
<b>Truccazzano</b>	Viviana Cerea	Truccazzano Notizie	26/10/09	Fine 2009	Viviana Cerea	26/10/09	12/11/09
<b>Vignate</b>	Ivana Filipazzi	Vignate Informazioni	19/10/09	Entro Natale 2009	Ivana Filipazzi	19/10/09	23/10/09

#### 6.4 Lettera alle famiglie destinatarie dei buoni sociali

L'Ufficio di Piano dell'ambito distrettuale 5, nella seconda metà di novembre, ha provveduto ad inviare agli otto Comuni del Distretto una lettera da inviare ai cittadini che usufruiscono del buono sociale. L'obiettivo era quello di informarli dell'apertura di un nuovo bando per l'erogazione di un contributo economico rivolto a coloro che, dopo il 1° gennaio 2009, hanno avviato le pratiche per la regolarizzazione del rapporto di lavoro della propria badante. Nella lettera si esortavano inoltre i cittadini ad assumere con regolare contratto di lavoro la badante e si ricordavano tutti i servizi di supporto alle famiglie presenti sul territorio per aiutarle sia nella ricerca dell'assistente familiare adatta sia nelle pratiche per l'assunzione e l'espletamento degli adempimenti fiscali contributivi.

#### 6.5 Manifesto

Il poster rappresenta lo strumento di comunicazione più diretto. Per la campagna di comunicazione sociale sono stati impostati i contenuti e il layout del poster, stampato in 100 copie e affisso a fine marzo 2010 sul territorio del Distretto 5. Nel poster, attraverso slogan e parole chiave evocative, si evidenziavano i vantaggi derivanti alle famiglie dall'assunzione in regola della badante.

#### 6.6 Vademecum per le famiglie

È stata predisposta una guida chiara ed essenziale per spiegare alle famiglie che intendono avvalersi del lavoro di una badante quali sono gli adempimenti di cui devono farsi carico e a chi rivolgersi per ricevere assistenza. Mille vademecum sono stati distribuiti agli operatori dei partner dei progetti perché li consegnino alle famiglie che si rivolgono a loro alla ricerca di un'assistente familiare.

## Nota metodologica

Il sistema di monitoraggio prevede:

- a) che i partner del progetto comunichino al Centro studi Alspes, periodicamente e con continuità, dettagliate informazioni in merito agli interventi che si sono impegnati a svolgere nell'ambito del Servizio Badanti;
- b) due rilevazioni campionarie sulle assistenti familiari iscritte al Registro distrettuale e sulle famiglie che ad esso si sono rivolte.

### IL SISTEMA DI RILEVAZIONE DEI DATI

Le informazioni richieste, le modalità e la periodicità di trasmissione dei dati necessari al monitoraggio sono specifiche per ciascun soggetto.

#### *Servizi sociali dei Comuni e Caritas*

Per Caritas e per i Servizi sociali dei Comuni sono state predisposte due distinte schede: una da compilare ogni volta che un'aspirante assistente familiare si rivolge ai loro sportelli in cerca di informazioni sul lavoro di cura e l'altra da compilare ogni volta che una famiglia si rivolge a loro perché in cerca di un'assistente familiare o perché intende assumere la propria badante.

Nella scheda per le assistenti familiari si chiede di inserire la data di compilazione della scheda, il nome dell'operatore, il soggetto che ha suggerito di rivolgersi ai Servizi sociali o alla Caritas, e alcune informazioni socio-anagrafiche: nome e cognome, anno di nascita, sesso, nazionalità.

Nella scheda per le famiglie, oltre alla data di compilazione della scheda, al nome dell'operatore e al soggetto che ha suggerito di rivolgersi ai Servizi sociali o alla Caritas, si chiedono alcuni dati sul caregiver e sulla persona destinataria del lavoro di cura.

I dati raccolti in un'apposita scheda excel devono essere inviati al Centro Studi Alspes non appena compilati.

#### *Agenzia AFOL Est Milano*

L'agenzia AFOL Est Milano di Melzo è tenuta ad inviare mensilmente i due database aggiornati, riferiti rispettivamente alle assistenti familiari e alle famiglie, contenenti le informazioni relative al percorso intrapreso dalle une e dalle altre, una volta che si sono rivolte ad AFOL, perché interessate a svolgere il lavoro di cura o perché alla ricerca di una badante.

Il database delle assistenti familiari, oltre a riportare la data dell'inserimento della persona nel database e il nome dell'operatore che effettua l'inserimento e aggiornamento dei dati, contiene una serie di informazioni di tipo socio-anagrafico e relative alle disponibilità in ambito lavorativo (tempi, orari, convivenza...) a cui si aggiungono informazioni relative al percorso intrapreso dall'assistente familiare una volta che si è rivolta ad AFOL per essere inserita nel Registro distrettuale. Per tale ragione, il database è suddiviso in sezioni che si riferiscono alle varie fasi del percorso:

- accoglienza;
- analisi delle competenze (analisi esperienze acquisite, formazione);
- inserimento nel Registro delle badanti (valutazione esperienze acquisite, formazione, esame o certificazione delle competenze, iscrizione al Registro);
- matching (numero di incontri, numero di famiglie incontrate, presenza della mediatrice culturale, esito del matching).

Il database delle famiglie, oltre a contenere anch'esso dati relativi all'operatore che provvede all'inserimento delle informazioni, al caregiver e al destinatario del lavoro di cura, nonché i bisogni

di quest'ultimo, registra i contatti, le segnalazioni, i matching e il loro esito, che l'agenzia AFOL ha organizzato per la famiglia al fine di supportarla nella ricerca dell'assistente familiare.

Entrambi i database sono aggiornati ogni qualvolta una nuova aspirante assistente familiare o una nuova famiglia si presenta ad AFOL e ogniqualvolta AFOL attua un intervento sulle famiglie o le assistenti familiari inserite nei due database. Mensilmente AFOL invia i due database aggiornati al Centro Studi Alspes.

#### *ENAIP*

Per ENAIP sono state predisposte due schede: una relativa agli iscritti al corso (che integra la scheda di iscrizione da loro predisposta con alcuni dati relativi alla situazione occupazionale e alle disponibilità lavorative), l'altra relativa al corso di formazione. In quest'ultima si chiede di indicare informazioni relative alla strutturazione del corso: sede e giorno di svolgimento, numero di ore di lezione, moduli insegnati, qualifica dei docenti, materiale didattico fornito agli studenti, numero di ore dedicate al tutoraggio. Una volta in possesso delle informazioni richieste l'operatore è tenuto ad inviare le schede *excel* compilate al Centro Studi Alspes.

#### *Ajka*

Le schede previste per Ajka sono distinte a seconda dei soggetti presso i quali, nell'ambito del Servizio Badanti, la cooperativa svolge il proprio ruolo di mediazione culturale.

In primo luogo è stata predisposta una Scheda Corso di formazione. Tale scheda è una sorta di **Registro** nel quale la mediatrice culturale presente al corso in quel giorno indica la durata del suo intervento, il modulo formativo impartito durante la sua presenza, le azioni svolte, il numero di ore 'fuori aula' dedicate complessivamente al corso. Tale scheda va inviata al Centro Studi Alspes una volta concluso il corso di formazione.

La altre tre schede sono relative agli interventi in cui è prevista un'azione di mediazione culturale, e precisamente: l'analisi delle competenze e l'esame/certificazione, il matching e il primo periodo lavorativo, durante il quale si chiede alla mediatrice di telefonare in due momenti successivi l'assistente familiare appena assunta, per supportarla nell'inserimento.

Le schede riferite al matching e all'inserimento lavorativo vanno inviate al Centro Studi Alspes ogni qualvolta è stato effettuato l'intervento, mentre la scheda relativa all'analisi delle competenze va inviata mensilmente.

#### *CAF*

Per i CAF sono state previste due distinte schede da compilare quando una famiglia si presenta ai loro sportelli; la prima quando chiede informazioni in merito all'assunzione di una badante, la seconda quando si avvale dei servizi offerti dai CAF per l'espletamento delle procedure di assunzione e degli adempimenti fiscali e contributivi. Nella prima scheda, oltre al motivo per cui la famiglia si è rivolta al CAF, si rilevano, i dati anagrafici del caregiver e del destinatario del lavoro di cura e i bisogni di quest'ultimo in termini di assistenza. Nella seconda scheda si indica il servizio richiesto. L'operatore del CAF è tenuto ad inviare ciascuna scheda dopo la compilazione.

#### *Altri nodi informativi*

Per i nodi informativi che hanno accettato di collaborare al progetto orientando le famiglie e le assistenti familiari verso i servizi previsti dal Servizio Badanti, è stata prevista una scheda sintetica nella quale inserire il numero delle famiglie e delle assistenti familiari che orientano ad AFOL o ai CAF, indicando per le assistenti familiari la nazionalità e per le famiglie il Comune di residenza.

Compito del Centro Studi ALSPES, oltre a quello di contare i soggetti intercettati dai nodi informativi e di quantificare le azioni dei partner che partecipano al Servizio Badanti, è anche quello di tracciare i percorsi delle assistenti familiari e delle famiglie evidenziando le tappe.

## LA RILEVAZIONE CAMPIONARIA SUGLI UTENTI

### *Assistenti familiari*

Per quanto concerne le assistenti familiari sono stati predisposti due questionari semistrutturati – che prevedevano cioè domande chiuse e domande aperte – da sottoporre in interviste *face to face* rispettivamente alle assistenti familiari straniere che hanno frequentato il corso di formazione e alle badanti iscritte al Registro. Quando non è stato possibile fissare un incontro di persona, l'intervista è stata condotta telefonicamente. Il questionario indirizzato alle persone che hanno frequentato il Corso per badanti, oltre ad una serie di domande volte a rilevare alcune variabili di carattere socio-demografico, prevedeva due sezioni, relative:

- alla valutazione del Corso di formazione;
- al funzionamento, all'importanza e all'utilità di essere iscritte al Registro delle badanti (poiché le frequentanti il corso sono state, di diritto, iscritte ad esso una volta concluso);
- alla valutazione delle attività di incontro domanda-offerta di lavoro di cura e accompagnamento al lavoro.

Il questionario rivolto alle badanti iscritte al Registro conteneva invece, oltre alle informazioni relative ai dati anagrafici, solo le domande dedicate al Registro e all'attività di matching domanda-offerta.

Sono state complessivamente intervistate 37 assistenti familiari iscritte al Registro distrettuale delle badanti, delle quali 17 avevano anche frequentato il Corso di formazione per badanti distrettuale organizzato dall'ENAIIP. Dodici interviste sono state realizzate *face to face* e 25 per telefono. L'obiettivo era quello di raccogliere la loro valutazione degli interventi al fine di misurarne l'impatto. I nomi delle assistenti da contattare ci sono stati forniti da AFOL ed ENAIIP. Complessivamente disponevamo di 80 nominativi, dei quali 51 di badanti iscritte al Registro e 29 di badanti che hanno frequentato le prime due edizioni del corso di formazione distrettuale. Molto consistente è stato purtroppo il numero di persone che non siamo riuscite a contattare, prevalentemente perché il numero di telefono risultava inesistente o suonava a vuoto. Solo 3 sono stati i rifiuti espliciti, tutti da parte di assistenti familiari iscritte al Registro che non avevano frequentato il corso distrettuale. Va infine detto che in alcuni casi la conduzione dell'intervista, sia faccia a faccia sia telefonica, è stata molto difficile a causa delle difficoltà di comprensione della lingua italiana da parte di alcune delle intervistate.

### *Famiglie*

Sul versante delle famiglie sono state intervistate telefonicamente 17 famiglie che si sono rivolte all'Agenzia AFOL Est Milano per la ricerca di un'assistente familiare. Nel questionario a loro dedicato, anch'esso semistrutturato, sono state rilevate:

- alcune informazioni socio-anagrafiche del caregiver e del destinatario del lavoro di cura,
- i bisogni in termini di assistenza,
- le valutazioni relative:
  - o al Registro distrettuale delle badanti,
  - o al servizio fornito dall'Agenzia AFOL Est Milano,
  - o agli esiti del percorso di ricerca della badante con l'accompagnamento di AFOL,
  - o ai servizi forniti dai CAF.