REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Agenzia regionale del lavoro
e della formazione professionale

I RISULTATI DEL PROGETTO OCCUPAZIONE E SERVIZI ALLA PERSONA

MAGGIO 2007

La ricerca è stata curata da **Nadia Venerus**, esperto dell'Agenzia regionale del lavoro e della formazione professionale della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

INDICE

1. Introduzione **2**

2. Quadro normativo di riferimento in Friuli Venezia Giulia **2**

3. Azioni progettuali **3**

3.1 AZIONE 1 – Lavoro di rete e sviluppo di partenariati attivi 3

3.2 AZIONE 2 – Interventi di animazione tematica territoriale 3

3.3 AZIONE 3 – Attività di assistenza tecnica finalizzate all'implementazione del nuovo modello di welfare 4

3.4 AZIONE 4 – Implementazione operativa del sistema 5

4. Rimodulazione progettuale **8**

5. I soggetti coinvolti **9**

5.1 Partner di Progetto 9

5.2 I Destinatari 11

6. Analisi dei dati sull'attività in Friuli Venezia Giulia **12**

7. Conclusioni e prospettive future **21**

8. La presa in carico del Servizio **22**

1. Introduzione

Gli sportelli "Assistenti familiari" nascono nel territorio regionale in seguito alla sottoscrizione del Protocollo d'intesa per la realizzazione del Progetto **"Occupazione e servizi alla persona"** , avvenuta il 1°Marzo 2005, tra la Regione Friuli Venezia Giulia – Assessorato Regionale al Lavoro e Formazione –Italia Lavoro spa, Agenzia Tecnica del Ministero del Lavoro – il Patriarcato di Venezia e le quattro Caritas provinciali, espressione delle rispettive Diocesi (Diocesi Concordia Pordenone – Arcidiocesi di Gorzia – Arcidiocesi di Udine – Diocesi di Trieste).

Il Progetto "*Occupazione e Servizi alla Persona*" nasceva dall'esigenza di attivare percorsi sperimentali di inclusione sociale ed occupazionale per lavoratori svantaggiati, quali ad esempio le lavoratrici *donne extracomunitarie,* che per una grande maggioranza costituiscono l'universo delle "assistenti familiari", più comunemente definite con il termine "Badanti".

In questo ambito, particolare interesse è stato rivolto alla definizione di metodologie innovative che consentano di accrescere l'occupazione e l'occupabilità di questa ampia fascia di destinatari, attraverso l'elaborazione di sistemi integrati di welfare, in grado di coniugare la domanda privata di servizi di cura con una offerta di prestazioni qualificata ed organizzata.

Nel presentare i risultati raggiunti al 31 Marzo 2007 e le attività svolte dal Progetto "*Occupazione e Servizi alla Persona*", con un occhio di riguardo a quanto realizzato nella Regione Friuli Venezia Giulia, si prenderanno in esame le azioni implementate al fine di raggiungere tutti gli obiettivi previsti dal disegno progettuale iniziale e dalla sua successiva rimodulazione, per giungere alla decisione assunta dalla Giunta Regionale in data 23 febbraio 2007 che, con Delibera n. 347, attraverso un apposito finanziamento con risorse del Programma Operativo dell'Obiettivo 3 – F.S.E. 2000/2006, asse A, misura A1; ha deciso di avvalersi, per la prosecuzione delle attività degli sportelli "Assistenti familiari" già attivati nel territorio, dell'apporto delle Amministrazioni Provinciali alle quali ha demandato sia l'azione di selezione del personale da adibire al funzionamento di detti Sportelli sia il conseguente funzionamento degli Sportelli medesimi nel periodo 1 aprile 2007 – 31 dicembre 2007.

2. Quadro legislativo di riferimento in Friuli Venezia Giulia

Piuttosto che parlare di vincoli legali o normativi, riteniamo che l'ambito di sperimentazione del progetto abbia offerto interessanti opportunità di sviluppo, rappresentate dall'elaborazione sedimentale di un quadro legislativo che riconosce, agevola e promuove la realizzazione delle attività.

Nello specifico e per quel che attiene la Regione Friuli, si fa riferimento a:

- LR del 25/10/2004 n. 24 della Regione Friuli Venezia Giulia, "Interventi per la qualificazione e il sostegno dell'attività di assistenza familiare"
- DGR del 14 Maggio 2004 n. 1232 della Regione Friuli Venezia Giulia, "Percorso formativo per il conseguimento di competenze minime nei processi di assistenza alla persona", che approva l'ordinamento didattico e disciplina l'attuazione del suddetto percorso.
- LR del 31.03.2006 n.6 della Regione Friuli Venezia Giulia ""Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" che istituisce il "Fondo regionale per l'autonomia possibile" che incentiva e favorisce la permanenza a domicilio e nel proprio ambiente dell'anziano e del disabile non autosufficiente, salvaguardando le famiglie che li assistono .

Un'ulteriore occasione è sicuramente rappresentata dall'avvio della riforma sul mercato del lavoro e dai nuovi decreti delegati che, oltre a prevedere interventi specifici per i lavoratori svantaggiati, mette a disposizione strumenti innovativi e regolamenta l'attività di intermediazione di manodopera.

In particolare, la LR del 09.08.2005 n. 18 della Regione Friuli Venezia Giulia "Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro", definisce il nuovo Programma triennale regionale di politica del lavoro, assegna alle Amministrazioni Provinciali i compiti in materia di politica attiva del lavoro e istituisce l'Agenzia Regionale del Lavoro e della formazione professionale a cui assegna tra gli altri anche i compiti di assistenza tecnica alle Provincie.

Nell'esecuzione delle attività progettuali, alcuni vincoli operativi sono tuttavia emersi in seguito a:

- la complessità degli interlocutori istituzionali cui la normativa attribuisce competenze nel settore e dalla spesso non univoca individuazione di ruoli, responsabilità e competenze;
- l'eterogeneità ed autoreferenzialità dei diversi strumenti e dei dispositivi oggi normati;
- l'esigenza di integrare settori giuridicamente distinti anche se operativamente sinergici e complementari quali: sanità, sociale e lavoro.

3. Azioni progettuali

AZIONE 1 – Lavoro di rete e sviluppo di partenariati attivi

Nell'ambito del lavoro di rete, particolarmente significativo è stato il rapporto di partnership con i diversi attori territoriali direttamente coinvolti nella realizzazione dell'intervento, con i quali sono state stipulate apposite convenzioni utili ad esplicitare ruoli e responsabilità specifiche di ognuno.

I principali atti formalizzati hanno coinvolto:

A livello regionale

- Regione Friuli Venezia Giulia, Diocesi di Trieste, Arcidiocesi di Gorizia, Arcidiocesi di Udine, Diocesi di Concordia-Pordenone, Ente Diocesi Patriarcato di Venezia e Italia Lavoro SpA tramite la sottoscrizione del Protocollo d'intesa del 01.03.2005;

A livello provinciale

- Provincia di Udine e Arcidiocesi di Udine, tramite la sottoscrizione della Convenzione del 11.05.2005;
- Provincia di Gorizia e Arcidiocesi di Gorizia, tramite la sottoscrizione della Convenzione del 27.06.2005;
- Provincia di Trieste e Diocesi di Trieste, tramite la sottoscrizione della Convenzione del 03.04.2006;
- Provincia di Pordenone e Diocesi di Concordia-Pordenone, tramite la sottoscrizione della Convenzione del 27.04.2006;
- Comune di San Vito al Tagliamento (PN) e Diocesi Concordia -Pordenone, tramite la sottoscrizione della Convenzione del 10.11.2006.

AZIONE 2 - Interventi di animazione tematica territoriale e di comunicazione

Le attività che sono state condotte in questo ambito sono:

- l'utilizzo degli ampi e consolidati network di cui ogni partner dispone sia a livello nazionale, che territoriale, attraverso il coinvolgimento delle singole organizzazioni, degli uffici e dei desktop aderenti ai partner, la messa a disposizione di tutti gli ordinari strumenti di comunicazione: riviste periodiche, news letters elettroniche, siti internet;

- incontri duali con singole organizzazioni del territorio (Pubbliche amministrazioni, Terzo Settore - Caritas diocesane in particolare -, Parti Sociali, etc);

- diffusione di materiale cartaceo (brochures, manifesti e volantini);

- conferenze stampa in occasione delle stottoscrizioni dei Protocolli d'Intesa con le Amministrazioni Provinciali;

- conferenza stampa di presentazione dei risultati ottenuti durante la prima fase sperimentale, tenutasi a Venezia il 20.01.2006, alla quale hanno presenziato i vari responsabili dei partner progettuali. In questa occasione si è potuto inoltre presentare la relazione tecnica sugli aspetti socio-politici del progetto "Occupazione e Servizi alla Persona" e della qualità del servizio offerta attraverso un'analisi accurata dei dati. Nella stessa sede si è proceduto inoltre a presentare il documentario "Suona la Balalaika", patrocinato da Caritas Veneziana in collaborazione con Italia Lavoro SpA, un'efficace strumento-video realizzato per descrivere il fenomeno delle Assistenti Familiari e la sua ricaduta nelle Regioni in cui insiste il Progetto;

- partecipazioni a Seminari e/o Convegni organizzati nel territorio:

> *Convegno Udine 6.02.2006* organizzato in collaborazione con la Provincia di Udine per fare il resoconto del primo anno di attività del progetto

> *Convegno Grado 23.02.06* organizzato dal servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Basso Isontino per la presentazione dei dati di attività dello sportello di Gorizia (verrà successivamente aperto anche lo sportello a Monfalcone)

> *Convegno Sacile (PN) 20.06.06* organizzato dai Comuni dell'Ambito Socio Assist.Ovest 6.1. per la presentazione dei dati di attività dello sportello di Pordenone

> *Workshop Torreano di Martignacco (UD) 13.11.2006* organizzato dalla Provincia di Udine e Fondazione Zancan per la presentazione dell'attività degli sportelli di Udine - Latisana – Tolmezzo

- implementazione del sito internet.

AZIONE 3 - Attività di assistenza tecnica finalizzate all'implementazione del nuovo modello di welfare

In questa fase dell'intervento progettuale sono state sviluppate le seguenti attività:

- è stata attivata un'équipe multidisciplinare task focused, cui affidare la gestione operativa delle diverse attività progettuali. Nello specifico, sono stati selezionati *Operatori di Sportello* in grado di esprimere non solo competenze ed abilità, ma anche una specifica sensibilità rispetto alle tematiche proposte dal progetto, unitamente ad attitudini relazioni indispensabili per la gestione del front office. Dopo la fase selettiva i soggetti prescelti sono stati avviati alla fase formativa, che prevedeva una breve presentazione dell'iniziativa e, successivamente, vari incontri su temi relativi all'espansione del fenomeno delle aiutanti familiari, alla multiculturalità, all'integrazione, alle regole per l'ingresso ed il soggiorno degli stranieri in Italia, alla disciplina del lavoro domestico, alle provvidenze economiche previste a sostegno dei bisogni delle famiglie, alle tecniche di colloquio con famiglie e lavoratrici, alle modalità di uso degli strumenti predisposti ad hoc e alle tecniche relative all'incrocio domanda ed offerta. Prima dell'apertura degli sportelli è stata svolta una sezione di richiamo; considerato il carattere particolarmente innovativo del progetto, gli interventi formativi sono stati organizzati utilizzando settings dinamici, interattivi, di tipo laboratoriale, utile a condividere esperienze e creare apprendimenti comuni.

Come si può dedurre l'investimento formativo è stato notevole e le materie e gli argomenti trattati infatti sono soggetti a costante aggiornamento; per questo motivo i docenti invitati sono stati individuati tra gli attuali esperti, sia per quanto riguarda gli aspetti teorici che per gli aspetti tecnico-pratici, delle materie sovracitate.

Tali attività formative hanno rappresentato inoltre un'occasione utile di condivisione degli obiettivi e della vision del progetto, utile a creare sintonie di azione e di approcci;

- ha avuto inizio a Pordenone nella prima settimana di ottobre il corso "Competenze minime nei processi di assistenza alle persone", organizzato dall'Opera Sacra Famiglia – Centro Formazione Pordenone, con il contributo dell'Azienda Socio-Sanitaria 6 di Pordenone e del Servizio Politiche Sociali del Comune di Pordenone, e con il sostegno attivo dell'Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Pordenone, della Provincia di Pordenone, di Italia Lavoro SpA - Progetto "Occupazione e Servizi alla Persona" - e della Caritas diocesana. Il corso si articola in 232 ore di lezione (esami inclusi) al termine delle quali le allieve avranno acquisito le competenze minime nei processi di assistenza alla persona previste dalla D.G.R. 1232 del 14 maggio 2004;
- è stata avviata in collaborazione con la Caritas Diocesana di Venezia una sperimentazione pilota di formazione all'estero ed inserimento lavorativo in Italia, attraverso l'art. 23 (Titoli di prelazione) del T.U. della legge sull'Immigrazione;
- è stato predisposto, con il contributo della Regione Veneto ma con attuazione pratica anche nella Regione Friuli Venezia Giulia un progetto denominato "Contact Call Center InfoBADANTI", avente l'obiettivo di accompagnare il Progetto "Occupazione e Servizi alla Persona" attraverso la costruzione di uno "sportello virtuale" per dare risposte, tramite un'apposita sezione in internet e telefonicamente tramite il Numero Unico **199.155.199** nell'arco di 8 ore giornaliere, alle domande diversificate da parte di famiglie e Assistenti Familiari.

AZIONE 4 – Implementazione operativa del sistema: azioni rivolte alla domanda di servizi di cura e all'offerta (incrocio domanda-offerta)

L'intercettazione del bacino d'utenza rappresentato dalle famiglie con membri non autosufficienti è stata effettuata utilizzando in via prioritaria i canali delle Caritas diocesane già operanti attraverso il volontariato, senza escludere segnalazioni provenienti da altre fonti e, in particolare, le attività assistenziali messe in atto dai Comuni e dalle ASL.

L' apertura degli Sportelli "Assistenti familiari"

Gli sportelli sono stati attivati in seguito alla sottoscrizione delle Convenzioni con le Amministrazioni Provinciali; inoltre, proprio per favorire il collegamento con le attività di incrocio domanda/offerta dei Centri per l'impiego, gli sportelli sono stati inseriti all'interno degli stessi laddove le condizioni logistiche e strumentali lo hanno permesso.

Negli altri casi sono state adottate soluzioni alternative grazie ai supporti forniti dalle Caritas e dalle Amministrazioni comunali. Gli sportelli attivati sono stati così collocati :

- **Provincia di Udine**

  presso il CPI di Udine, il CPI di Tolmezzo e il CPI di Latisana

- **Provincia di Gorizia**

  presso il CPI di Monfalcone e presso il Patronato Acli di Gorizia

- **Provincia di Pordenone**

  presso la "Casa della Madonna Pellegrina", presso il CPI di Maniago, presso il Comune di San Vito al Tagliamento

- **Provincia di Trieste**

  presso lo Sportello del Lavoro

La proficua sinergia creatasi nei singoli territori ha permesso l'apertura di **9** sportelli, rispetto ai **3** originariamente previsti, con un significativo valore aggiunto in termini di capillarità ed impatto dei servizi offerti.

Tale risultato è stato possibile grazie ad un utilizzo efficace delle risorse (utilizzo gratuito dei locali e delle strumentazioni informatiche molte volte messe a disposizione direttamente dai Centri per l'Impiego), sia anche in seguito ad una organizzazione del personale flessibile.

Infatti, alcuni sportelli sono stati organizzati anche su base itinerante - cioè aperti in giorni differenti - e sono gestiti da personale professionalmente qualificato capace di effettuare una valutazione e una tipizzazione dei fabbisogni espressi dalle famiglie che richiedono questo servizio.

Generalmente ogni sportello può contare su due operatori. Gli sportelli con una utenza più ridotta si avvalgono di un solo operatore.

Gli sportelli sono gestiti utilizzando strumenti, procedure e sistemi informativi omogenei, al fine di assicurare:

- l'omogeneità dell'intervento nei diversi territori della sperimentazione;

- lo scambio sistematico di dati;

- la possibilità di prevedere l'interoperabilità sulla base di definite piattaforme tecnologiche.

Gli strumenti operativi

La predisposizione di metodologie e strumenti operativi per la gestione dell'intervento ha visto, in particolare, la costruzione dei seguenti dispositivi:

- uno strumento informatico per gestire l'incrocio domanda e offerta. E' stato completato un sofisticato strumento informatico che prevede la compilazione di schede riguardanti la lavoratrice, la famiglia/anziano e che consente la realizzazione delle migliori condizioni di incrocio domanda-offerta. Questa piattaforma tecnologica è stata concepita in una sua prima versione nel 2005, così come inizialmente previsto, ma solo nell'anno in corso e sulla base dell'osservazione del suo utilizzo da parte degli operatori ha potuto essere realizzata in una forma realmente efficace e funzionale all'intervento degli operatori. Si è quindi iniziata l'attività, tuttora in corso ma non ultimata, di recupero dell'enorme patrimonio di dati ed informazioni, sia sul fronte dell'offerta che della domanda, gestiti dagli sportelli fin dall'inizio del progetto. Tali informazioni potranno permettere ulteriori analisi e riflessioni sulle specificità del settore e guidare una nuova ed ancora più efficace attività di rielaborazione delle metodologie utilizzate dagli operatori nell'ambito del loro intervento;

- il Manuale dell'Operatore di Sportello, sintetico vademecum dell'operatore che raccoglie tutti gli strumenti tecnici e ne descrive il loro utilizzo;

- un programma finalizzato alla rapida creazione di un prospetto economico, in termini di paga orari, contributi etc., da presentare alla famiglia e al lavoratore per facilitare la comprensione di alcuni aspetti economico-fiscali;
- un programma di rilevamento dati relativi all'utenza che permette la raccolta simultanea e rapida di una serie di informazioni utili sia all'analisi del funzionameno del singolo front office che, in una prospettiva unitaria, dati utili allo studio dell'andamento globale del progetto e dei suoi risultati in termini quantitativi;
- un programma di rilevamento dati relativi all'utenza in termini di qualità del servizio offerto e in termini di qualità di incroci effettuati, inserito all'interno di uno studio longitudinale finalizzato a valutare l'andamento di alcuni indici considerati validi per valutare la qualità del servizio di cura e il benessere del care giver e dell'assistito;
- una Ricerca Sperimentale sulla qualità degli incroci effettuati: uno studio longitudinale innovativo. Lo studio longitudinale sugli esiti degli abbinamenti tra famiglie e assistenti familiari è un aspetto fondamentale del progetto "Occupazione e Servizi alla Persona", creato da un'equipe di sociologi e psicologi, e rappresenta un ulteriore elemento innovativo e qualificante del progetto. Questo, in quanto progetto sperimentale, ha infatti bisogno di verificare con accuratezza i risultati delle azioni e dei servizi predisposti al suo interno.

  Lo studio si propone tre scopi fondamentali:

  ➢ raccogliere informazioni sistematiche su quanto avviene dopo che la mediazione tra famiglia e AF è avvenuta e le parti hanno raggiunto l'accordo: "il rapporto continua?" "se non continua per quali ragioni è stato interrotto?" "in che termini si è sviluppato il rapporto?";

  ➢ seguire per un certo intervallo di tempo cosa avviene della famiglia e della AF in questione anche nel caso il rapporto si interrompa;

  ➢ nei casi in cui il rapporto è stabilizzato, misurare la percezione di qualità/soddisfazione espressa dai tre soggetti coinvolti: dei loro rapporti, del servizio che la AF produce, della situazione in cui tutti vengono a trovarsi.

  La metodologia utilizzata e tutt'ora in attività è quella delle interviste telefoniche con digitazione immediata dei dati mediante specifico programma informatico. I soggetti dello studio sono fondamentalmente raggruppabili in tre categorie: Assistente Familiare, Anziano, Familiare. Ad ogni soggetto corrispondono specifici questionari informatizzati.

  La somministrazione è prevista in tutti i casi in cui c'è stata una pratica di mediazione tra famiglia e AF che ha portato all'apertura di una relazione di lavoro. Sono esclusi i casi in cui l'abbinamento non ha prodotto un rapporto di lavoro (per questi ultimi si procede infatti con un sistema di verifica delle ragioni del mancato successo degli abbinamenti, creato appositamente all'interno dello stesso studio) .

  Lo studio non consiste in una indagine "una tantum". Si tratta infatti di un sistema di analisi longitudinale che accompagna l'attività corrente svolta dai servizi di sportello.

  Si prevedono tre somministrazioni, nell'ordine seguente:

  1. dopo circa 30 giorni dalla mediazione (dall'inizio del lavoro della AF presso la famiglia abbinata)
  2. dopo mesi 2,5 dalla prima somministrazione (+3 mesi e mezzo dalla mediazione)
  3. dopo mesi 3,5 dalla seconda somministrazione (+ 7 mesi dalla mediazione)

  L'analisi dei dati raccolti permetterà di raggiungere microbiettivi quali la ricostruzione, per la famiglia, dei percorsi assistenziali utilizzati nello spazio temporale intercorrente tra la prima e l'ultima rilevazione e per l'Assistente Familiare i percorsi professionali.

Il raggiungimento secondario di macrobiettivi quali la valutazione globale della qualità degli incroci effettuati e, più in generale, del Servizio Offerto all'utenza, rappresenta una possibilità concreta e obiettiva che lo studio

longitudinale potrà offrire al progetto al fine di fornire ulteriori dati quantitativi su aspetti qualitativi del suo operato.

L'importante lavoro di costruzione di reti e contatti all'interno dei vari Servizi Sociali, di cui si è accennato all'inizio di questa sezione, ha rappresentato sin dall'inizio della Sperimentazione una delle attività preminenti degli Operatori.

Il loro impegno su questo versante ha fatto si che il Progetto si sia integrato all'interno delle varie attività di segretariato sociale nelle diverse Regioni in modo da rappresentare un punto di riferimento concreto per famiglie e Assistenti Familiari, non solamente nell'ottica della funzione di intermediazione di manodopera, ma anche come fonte di informazione esaustiva su leggi e contratti, orientamento e counseling etc.

4. Rimodulazione progettuale

L'azione sperimentale (ancora in corso nella Regione Veneto) merita una descrizione e un approfondimento specifici che consentano di comprenderne pienamente non solo lo svolgimento presente, ma anche le motivazioni originarie che hanno portato il progetto alla richiesta e alla relativa concessione di proroghe temporali necessarie alla sua implementazione.

Dopo l'avvio delle attività progettuali, alcuni dei rischi e delle opportunità che erano stati originariamente stimati nel *Project Management Plan*, si sono effettivamente manifestati. Nello specifico, pur mantenendo tutti gli obiettivi previsti, si è proceduto in corso d'opera ad apportare alcune modifiche ritenute necessarie per poter procedere alla sperimentazione progettuale.

In particolare la non univocità del processo di individuazione del soggetto cui affidare la gestione e la continuità delle attività al termine della sperimentazione ha rappresentato un elemento di criticità importante per il progetto.

In sede progettuale, infatti, era stata prevista la costituzione di una Fondazione cui affidare la gestione del progetto con l'assistenza di Italia Lavoro SpA. Successivamente sono state esaminate altre possibilità ed in particolare quella di costituire un Consorzio. Tuttavia l'assenza a livello locale di una legge che disciplini l'accreditamento e la difficoltà a rispondere a tutti i requisiti di legge per poter avere l'autorizzazione dal Ministero del Lavoro, hanno indotto Italia Lavoro SpA, in accordo con le Caritas e le Regioni interessate, ad assumerne la gestione diretta e continuativa del Progetto. Per ultimo, ma non meno importante, l'emergere di perplessità sulla sostenibilità economica dell'iniziativa al termine del finanziamento da parte del Ministero.

Accanto agli aspetti di criticità e opportunità sopra descritti, vi è inoltre la presenza di importanti fattori di sostenibilità e trasferibilità del progetto che hanno fortemente contribuito a far prendere in considerazione al Ministero del Lavoro la concessione di ben due proroghe progettuali (la scadenza naturale del progetto era il 31.12.2005).

In maniera tangibile, infatti, fin dai primi mesi di sperimentazione si è potuto evidenziare come "Occupazione e Servizi alla Persona" abbia permesso:

- di intercettare lavoratori svantaggiati potenzialmente inseribili nel mercato privato dei servizi alla persona, attraverso l'offerta di servizi e dispositivi di orientamento, bilancio di competenze, formazione e inserimento;
- di individuare famiglie che possono trovare risposta ai propri bisogni di cura dei componenti non autosufficienti, rimuovendo così indirettamente i rischi di espulsione dal mercato del lavoro dei familiari caregiver e di accrescere le opportunità di inserimento lavorativo degli stessi.

Per i motivi sopra citati la sostenibilità dell'intervento appare in questa logica prioritariamente riconducibile a tre elementi di primaria importanza:

1) l'attivazione di un mercato regolare e qualificato nell'ambito dei servizi di cura alla persona;

2) l'individuazione di risorse ed opportunità disponibili a livello europeo, nazionale, regionale e locale;

3) l'adozione di un modello organizzativo di service che, attraverso l'offerta di prestazioni amministrative e di gestione di pratiche burocratiche per conto delle famiglie e delle badanti, consenta di reperire risorse congrue alla prosecuzione del servizio.

L'analisi dell'impostazione del progetto, dunque, costruito quale sperimentazione validante di approcci innovativi, consente pienamente il suo trasferimento in contesti eterogenei, come prassi innovativa per lo sviluppo occupazionale di soggetti svantaggiati nell'ambito del mercato privato dei servizi di care.

In conclusione, alla luce delle contingenze riscontrate in sede di attuazione progettuale e delle istanze di trasferibilità e sostenibilità dell'intervento riportate nella rimodulazione progettuale del 14 dicembre 2005, il Ministero del Lavoro ha consentito una proroga dell'intervento al 31 dicembre 2006, e poi fino al 31 marzo 2007, in forza delle seguenti motivazioni:

- colmare i ritardi riscontrati in fase di avvio dei front office garantendo quindi un orizzonte temporale di sperimentazione in grado di assicurare una reale validazione del modello;
- assicurare il radicamento territoriale dell'iniziativa, attraverso il consolidamento definitivo della partnership e l'empowerment dei diversi attori territoriali coinvolti;
- integrare in maniera stabile la sperimentazione condotta nell'ambito degli specifici sistemi di welfare regionale, per assicurare la sostenibilità dell'intervento al termine del finanziamento ministeriale;
- accompagnare definitivamente gli operatori e gli sportelli territoriali verso la piena autonomia funzionale ed operativa.

5. I soggetti coinvolti

I Partner progettuali e reti di collaborazione

La realizzazione degli obiettivi progettuali è stata possibile grazie alla stretta collaborazione di diversi partner progettuali:

- Ministero del Lavoro
- Italia Lavoro
- Regione Veneto e Regione Friuli Venezia Giulia
- Patriarcato di Venezia

Le collaborazioni si sono poi estese a:

- Province di Udine, Trieste, Gorizia e Pordenone e Comune di San Vito al Tagliamento (PN);
- tutte le Diocesi del Friuli Venezia Giulia e rispettive Caritas diocesane;
- tutte le Caritas del Veneto.

Per quanto riguarda il Friuli Venezia Giulia, le attività progettuali sono state comprese nei servizi previsti in alcuni piani di zona, così come disposto dalla Legge 328/2000 in materia di politica sociale.

Sono stati infatti sottoscritti i seguenti atti:

- Accordo di Programma del 23.03.2006 con l'Ambito n. 2.1 Alto Isontino per l'attuazione del piano di zona 2006-2008 gestito dal Comune di Gorizia

- Protocollo d'intesa del 05.04.2006 con l'Ambito territoriale 2.2 Basso Isontino per l'attuazione del piano di zona 2006 – 2008 gestito dal Comune di Monfalcone
- Patto di adesione del gennaio 2006 per l'attuazione del piano di zona 2006-2008 con l'Ambito Urbano 6.5 gestito dal Comune di Pordenone
- Protocollo d'intesa 28.04.2006 con l'ambito socio assistenziale n. 4.5 gestito dal Comune di Udine per l'attuazione del piano di zona 2006-2008.

Particolarmente significative solo le collaborazioni attivate con le Aziende Sanitarie n. 6 del Pordenonese, n. 4 Medio Friuli e n. 3 Alto Friuli.

Nello specifico, con l'Azienda Sanitaria n. 6 del Pordenonese è stato realizzato il manuale multilingue "Capire e capirsi" pensato come utile strumento per aiutare le assistenti familiari a "districarsi" nella rete dei servizi territoriali, fornendo anche indicazioni su come impostare il rapporto con l'assistito, la sua famiglia e la comunità.

Le Aziende Sanitarie n. 4 Medio Friuli e n. 3 Alto Friuli hanno dato ampio sostegno alle attività degli sportelli attivati a Udine, Latisana e Tolmezzo, attraverso periodiche pubblicazioni nella rivista bimestrale dedicata agli anziani diffusa capillarmente su tutto il territorio della provincia di Udine e in particolare nei comuni dell'Alto Friuli , sia nell'apposito sito internet, dedicato ai servizi per gli anziani, all'indirizzo www.infoanziani.it.

Numerose sono anche le collaborazioni attivate con le organizzazioni del volontariato e del terzo settore. Particolare attenzione è stata rivolta al Patronato Acli già impegnato da anni con la struttura delle "Acli Colf" con le quali sono state sottoscritte le Convenzioni per la condivisione degli obiettivi progettuali nei territori di Udine e di Trieste.

Anche le Organizzazioni Sindacali hanno dato un supporto fondamentale allo sviluppo del Progetto "Occupazione e servizi alla persona". Infatti, tramite i servizi di consulenza realizzati dai rispettivi Caaf, le OO.SS. forniscono alle famiglie che diventano i "datori di lavoro" adeguati supporti tramite il servizio di elaborazione delle buste paga e gli adempimenti connessi, permettendo così un'efficace applicazione dei contratti di lavoro .

Sono state sottoscritte a tal riguardo le seguenti Convenzioni:

- in data 7.2.2005 con la Cisl di Pordenone e il Caaf Sistema Servizi srl;
- in data 30.06.2005 con la Cisl di Udine e il Caaf Union Teleo srl;
- in data Aprile 2006 con la Cisl Alto Friuli e il Caaf La Mont srl;
- in data 31.10.2006 con la Uil di Pordenone e il Caaf Servizi ai Cittadini srl;
- nel mese di Ottobre 2006 con la Cgil e la Sal srl, convenzionata con il Caaf Cgil Nordest.

Inoltre, per quanto riguarda la Provincia di Pordenone in data 05.07.2006 anche la maggiore associazione di rappresentanza del comparto artigiano, la Confartigianato ha voluto sottoscrivere un Protocollo d'intesa condividendo gli obiettivi progettuali e offrendo la collaborazione anche della sua struttura particolarmente diffusa in modo capillare sul territorio, per l'affermazione della cultura della legalità nel settore dell'assistenza familiare.

I destinatari

I DESTINATARI DIRETTI	
Sistema dell'Offerta	Lavoratori svantaggiati potenzialmente inseribili nel mercato privato dei servizi alla persona, attraverso l'offerta di servizi e dispositivi di orientamento, bilancio di competenze, formazione e inserimento.
Sistema della Domanda	Famiglie che potranno trovare risposta ai propri bisogni di cura dei componenti non autosufficienti. Il progetto consentirà inoltre di rimuovere i rischi di espulsione dal mercato del lavoro dei familiari *caregivers* e di accrescere le opportunità di inserimento lavorativo degli stessi
Sistema di Governo Domanda e Offerta	Operatori degli sportelli attivati nell'ambito del progetto e l'insieme degli attori con i quali ci si relaziona per la gestione delle attività di incrocio
I DESTINATARI INDIRETTI	
Sistema dell'Offerta	Lavoratori che evidenziano specifiche condizioni di vulnerabilità che rischiano di comprometterne i processi di inserimento lavorativo. Questi potranno infatti beneficiare di nuove modalità, approcci e dispositivi a sostegno della flessibilizzazione e personalizzazione dei percorsi di inserimento lavorativo individualizzati.
Sistema della Domanda	Comunità territoriale, che potrà beneficiare di un sistema di welfare locale maggiormente orientato alle specifiche esigenze dei cittadini ed in grado di generare significativi impatti occupazionali
Sistema di Governo Domanda e Offerta	Servizi per l'impiego, soggetti autorizzati e agenzie di intermediazione, che potranno fruire di metodologie e dispositivi per l'incrocio D/O centrati su efficienza, trasparenza, garanzia di qualità ed attenzione al customer need.

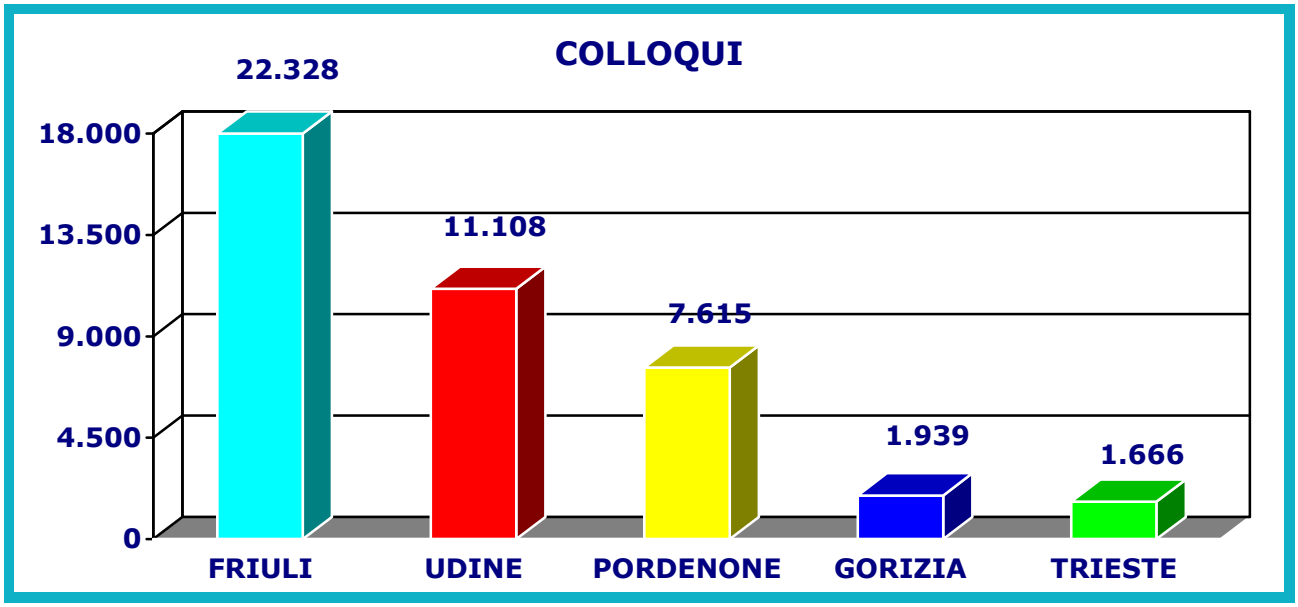
6. Analisi dei dati sull'attività in Friuli Venezia Giulia

Nel settore dell'assistenza familiare "dare i numeri" assume spesso una connotazione negativa indice di un comportamento, quello informale di mediatori spesso informali o comunque con la volontà di speculare sul bisogno di molte famiglie di trovare un aiuto e di molte Assistenti Familiari di trovare un lavoro a qualsiasi condizione.

Nel caso di Occupazione e Servizi alla Persona "dare i numeri" significa dimostrare, con i dati emersi da due anni di esperienza sul campo, che un abbinamento tra una famiglia e un'Assistente Familiare non avviene in forma casuale, ma è il risultato di una valutazione professionale.

Innanzitutto va indicato il fatto che il servizio erogato dai front office è un servizio "che richiede tempo": sono infatti mediamente 2,85 i colloqui effettuati in Friuli Venezia Giulia dagli operatori per ciascun utente contattato per un totale di ben **22.328** colloqui realizzati al 31 Marzo 2007.

Grafico n.1 – I contatti con l'utenza



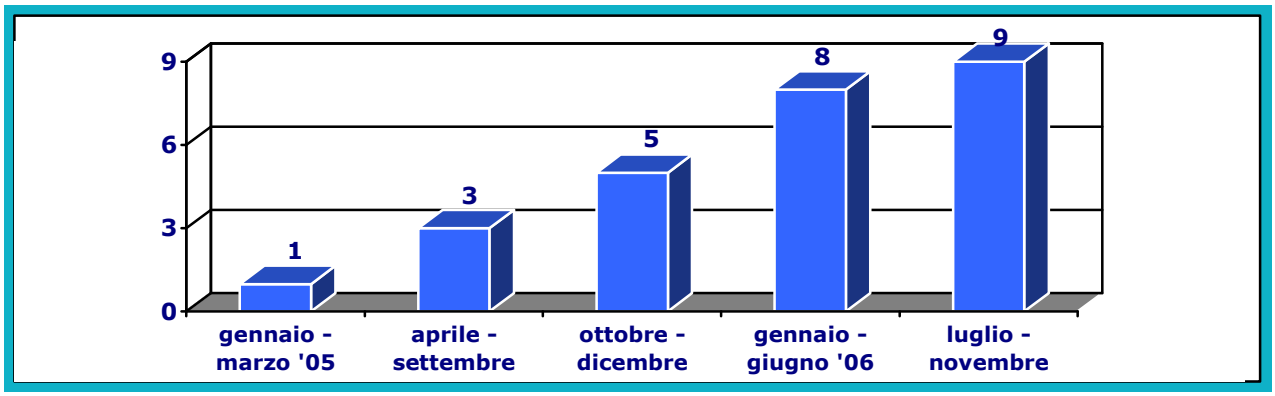
Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Ciò permette peraltro di accumulare informazioni e conoscenze sulle lavoratrici e sulle famiglie che nel tempo permettono di effettuare incroci più appropriati.

È come detto un servizio che richiede tempo ma che "non perde tempo". È infatti in grado di dare alle famiglie risposte in tempi rapidi al punto che un incrocio positivo avviene di norma nell'arco di 2 - 3 giorni.

Prima di analizzare i dati relativi all'utenza del servizio al 31 Marzo 2007 , sia in termini di famiglie che di Assistenti Familiari, si evidenzia la diversa tempistica con cui è avvenuta l'apertura degli Sportelli in Friuli Venezia Giulia:

Grafico n.2 – L'apertura degli sportelli



Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

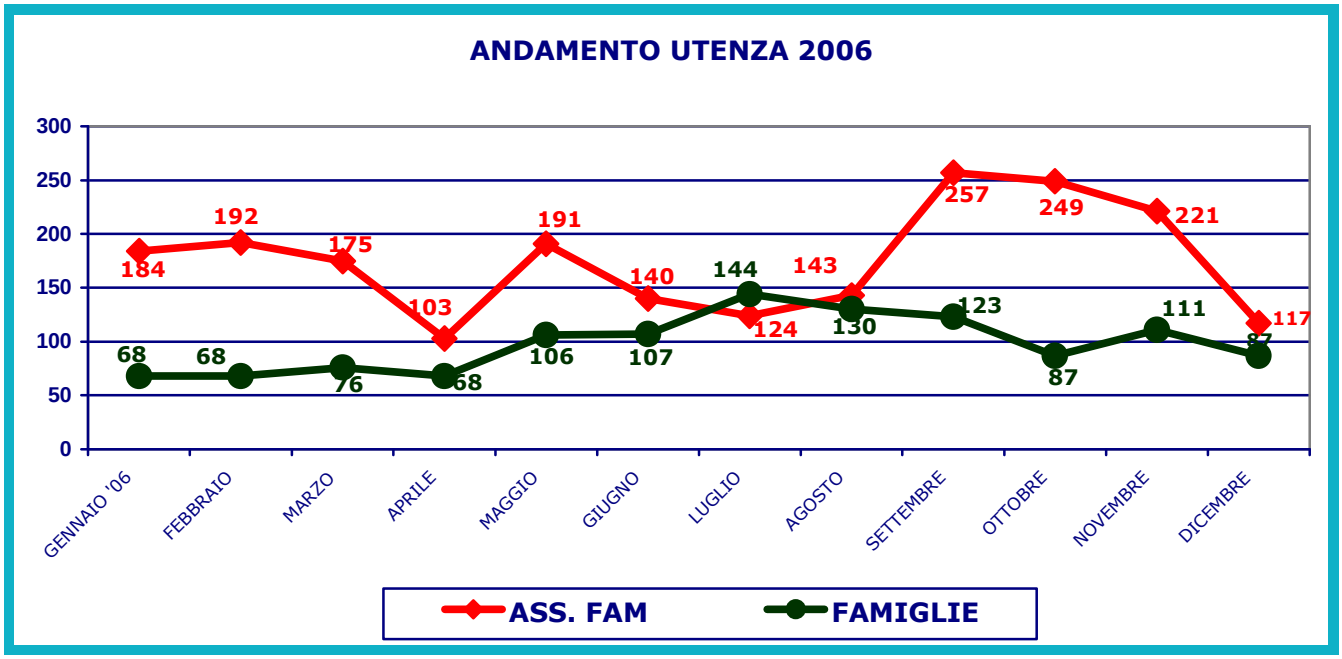
Nel 2005 il primo sportello attivato è stato quello di Pordenone (a gennaio), si sono aggiunti poi quelli di Udine e di Gorizia (tra aprile e settembre) e quelli di Monfalcone e Trieste (tra ottobre e dicembre) Va segnalato che, per motivi di carattere logistico, lo sportello di Trieste ha effettivamente iniziato la sua piena attività da Aprile 2006.

Nel 2006 sono stati attivati anche gli sportelli di Latisana, Tolmezzo e Maniago

(tra gennaio a giugno) ed infine quello di San Vito al Tagliamento (novembre).

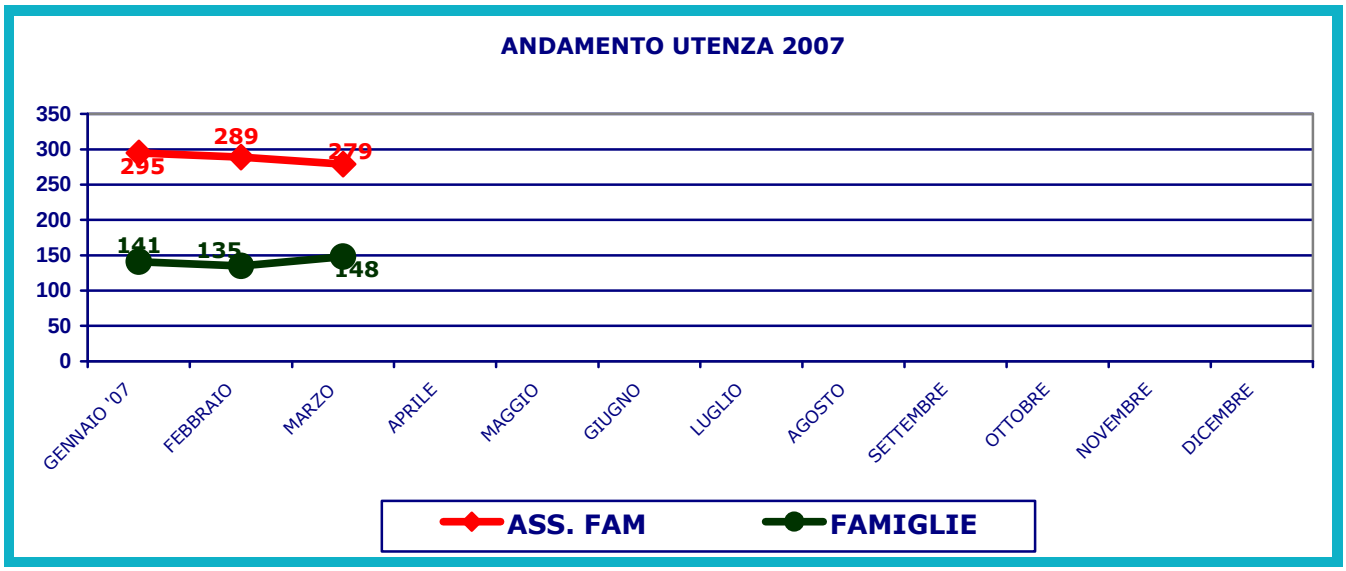
I numeri relativi all'utenza intercettata complessivamente dagli sportelli Assistenti Familiari attivati da "Occupazione e Servizi alla Persona" in Friuli Venezia Giulia sono da considerare di assoluta rilevanza dal momento che mediamente in un mese gli operatori degli sportelli incontrano qualcosa come **280** Assistenti Familiari e **140** famiglie, con una media di ben **75** utenti al giorno, realizzando mediamente **120** contratti di lavoro al mese.

Grafico n. 3 - Andamento dell'utenza 2006:



Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Grafico n. 4 - Andamento dell'utenza nel 2007:



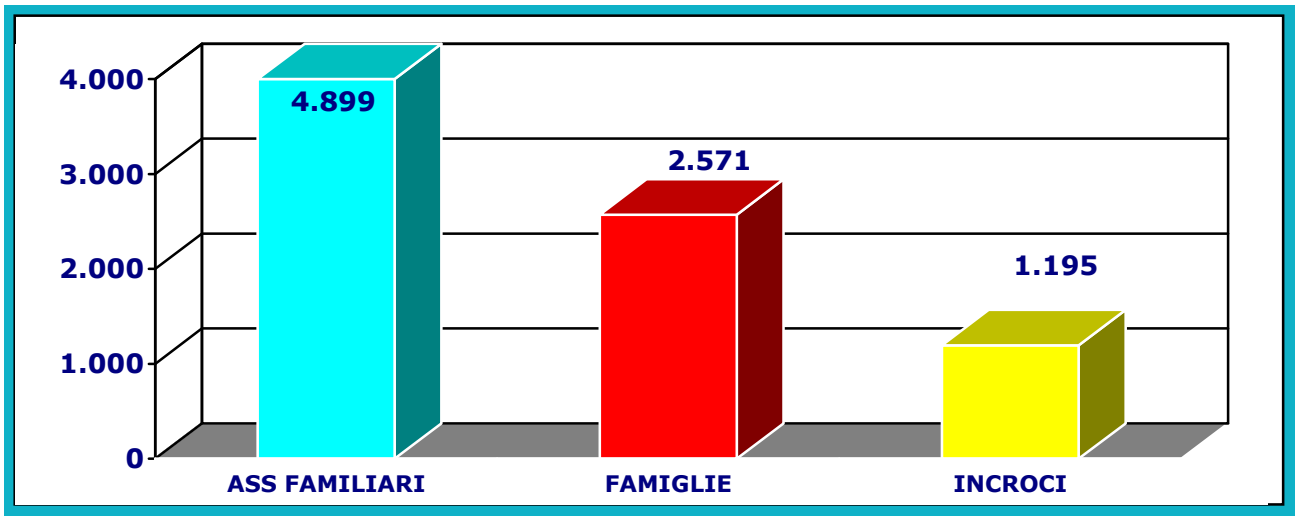
Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Al 31 Marzo 2007 le Assistenti Familiari incontrate complessivamente nel territorio del Friuli Venezia Giulia e "censite" all'interno del database sono state **4.899** mentre la famiglie sono state **2.571**. I contratti di lavoro stipulati sono stati **1.195**

Dati complessivi di attività al 31.03.2007
degli sportelli attivati nel Friuli V.G. (9 Sportelli)

PERIODO	CONTATTI CON L'UTENZA Fam + Badanti	ASSISTENTI FAMILIARI / BADANTI	FAMIGLIE	CONTRATTI DI LAVORO STIPULATI	% Sulle famiglie
ANNO 2005	6.353	1.890	925	219	23,67
ANNO 2006	11.568	2.110	1.186	596	50,25
TOT.2005 + 2006	**17.921**	**4.000**	**2.111**	**815**	**38,60**
I TRIM. 2007	4.407	899	460	380	82,60
TOTALE COMPLESSIVO	**22.328**	**4.899**	**2.571**	**1.195**	**46,47**

Grafico n. 5 – I dati complessivi di attività in Friuli V.G.



Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

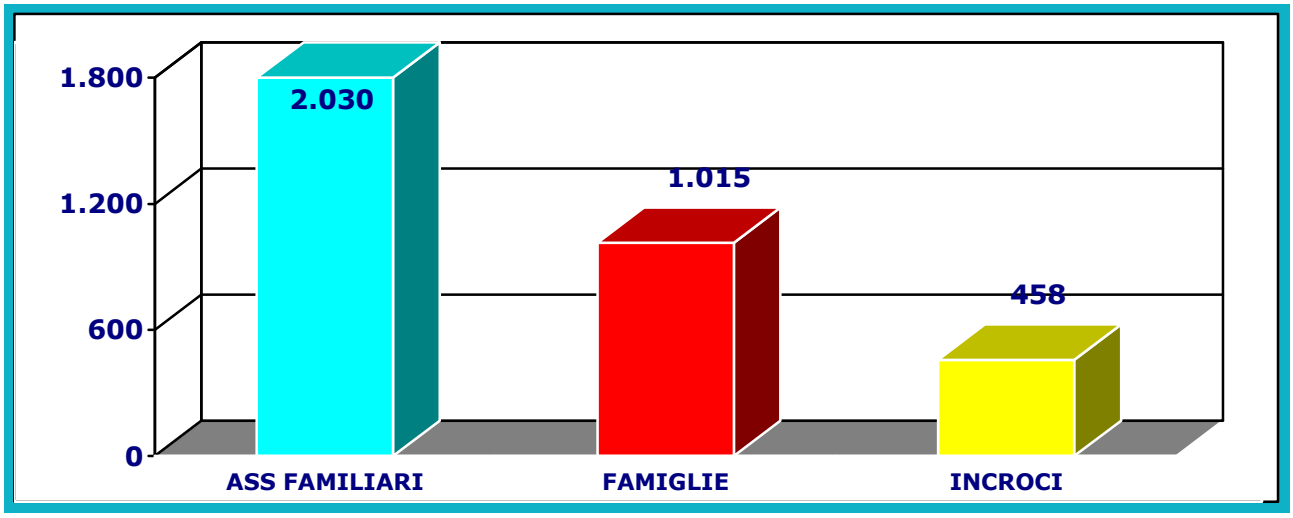
Più nel dettaglio i dati appena citati così si presentano nelle **4 province**:

Dati complessivi di attività al 31.03.2007
sportelli attivati nella Provincia di Udine
Sportelli di Udine, Tolmezzo e Latisana

PERIODO	CONTATTI CON L'UTENZA Fam + Badanti	ASSISTENTI FAMILIARI / BADANTI	FAMIGLIE	CONTRATTI DI LAVORO STIPULATI	% Sulle famiglie
ANNO 2005	3.111	820	280	72	25,71
ANNO 2006	5.911	895	541	257	47,50
TOT.2005 + 2006	**9.022**	**1.715**	**821**	**329**	**40,07**
I TRIM. 2007	2.086	315	194	129	66,50
TOTALE COMPLESSIVO	**11.108**	**2.030**	**1.015**	**458**	**45,12**

Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Grafico n. 5 – I dati complessivi di attività nella Provincia di Udine



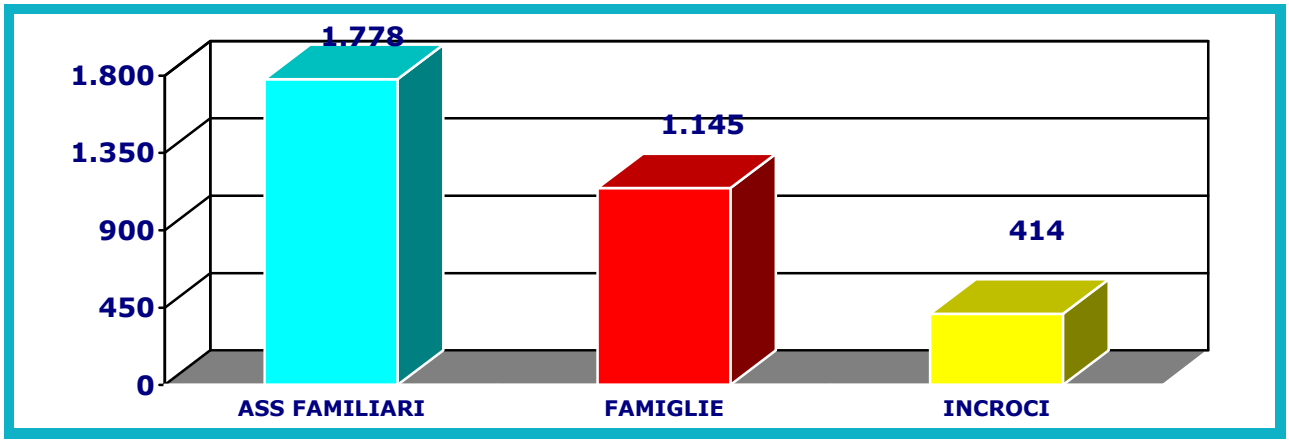
Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Dati complessivi di attività al 31.03.2007
sportelli attivati nella Provincia di Pordenone
Sportelli di Pordenone, Maniago e San Vito al Tagliamento

PERIODO	CONTATTI CON L'UTENZA Fam + Badanti	ASSISTENTI FAMILIARI / BADANTI	FAMIGLIE	CONTRATTI DI LAVORO STIPULATI	% Sulle famiglie
ANNO 2005	2.645	810	570	116	20,35
ANNO 2006	3.572	674	434	191	44,00
TOT.2005 + 2006	**6.217**	**1.484**	**1.004**	**307**	**30,57**
I TRIM. 2007	1.398	294	141	107	75,88
TOTALE COMPLESSIVO	**7.615**	**1.778**	**1.145**	**414**	**36,15**

Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Grafico n. 6 – I dati complessivi di attività nella Provincia di Pordenone



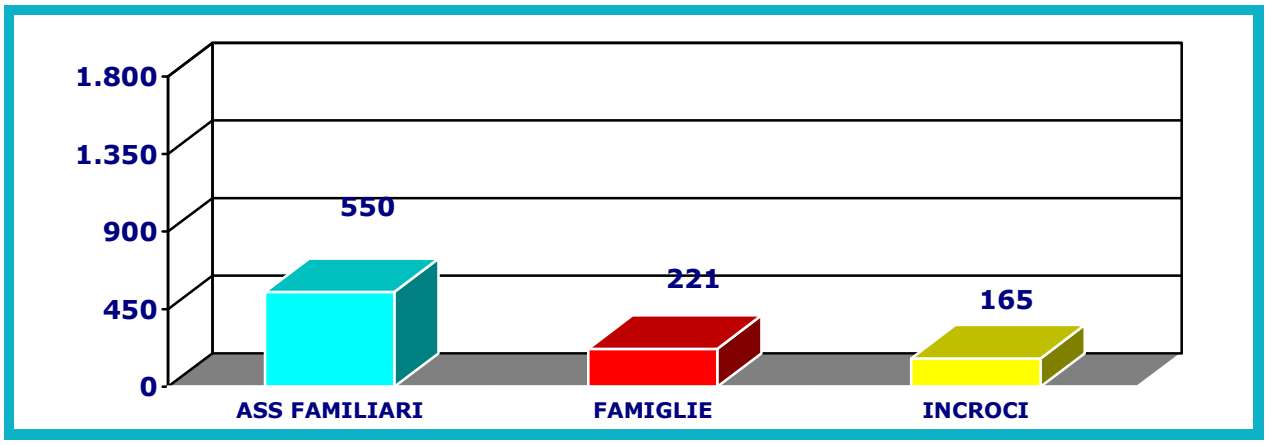
Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Dati complessivi di attività al 31.03.2007
sportelli attivati nella Provincia di Gorizia
Sportelli di Gorizia e Monfalcone

PERIODO	CONTATTI CON L'UTENZA Fam + Badanti	ASSISTENTI FAMILIARI / BADANTI	FAMIGLIE	CONTRATTI DI LAVORO STIPULATI	% Sulle famiglie
ANNO 2005	477	203	67	30	44,77
ANNO 2006	999	245	104	73	70,19
TOT.2005 + 2006	**1.476**	**448**	**171**	**103**	**60,23**
I TRIM. 2007	463	102	50	62	124
TOTALE COMPLESSIVO	**1.939**	**550**	**221**	**165**	**74,66**

Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Grafico n. 7 – I dati complessivi di attività nella Provincia di Gorizia



Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Dati complessivi di attività al 31.03.2007

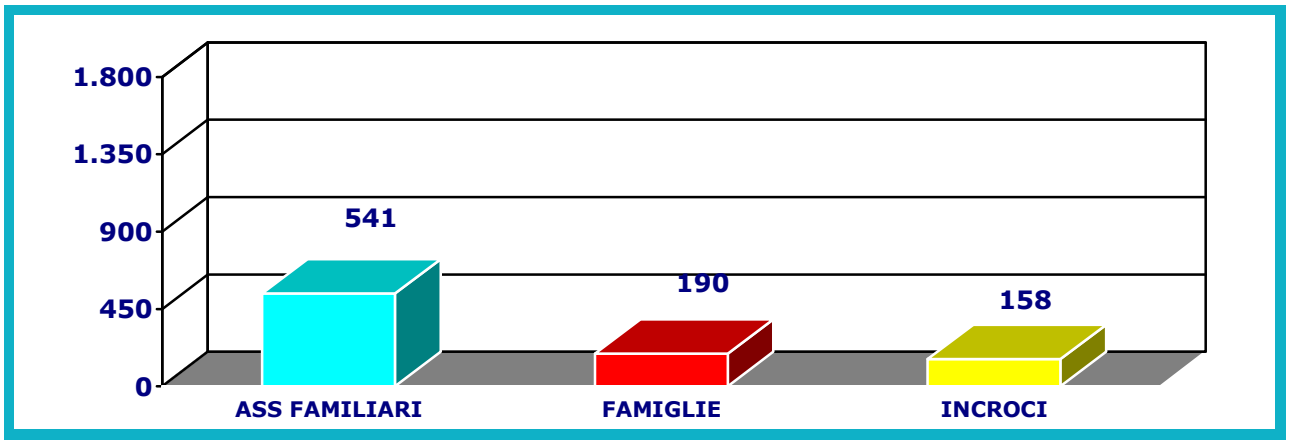
sportelli attivati nella Provincia di Trieste

Sportello di Trieste

PERIODO	CONTATTI CON L'UTENZA Fam + Badanti	ASSISTENTI FAMILIARI / BADANTI	FAMIGLIE	CONTRATTI DI LAVORO STIPULATI	% Sulle famiglie
ANNO 2005	120	57	8	1	12,50
ANNO 2006	1.086	296	107	75	70,09
TOT.2005 + 2006	**1.206**	**353**	**115**	**76**	**66,08**
I TRIM. 2007	460	188	75	82	109,33
TOTALE COMPLESSIVO	**1.666**	**541**	**190**	**158**	**83,15**

Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Grafico n. 8 – I dati complessivi di attività nella Provincia di Trieste

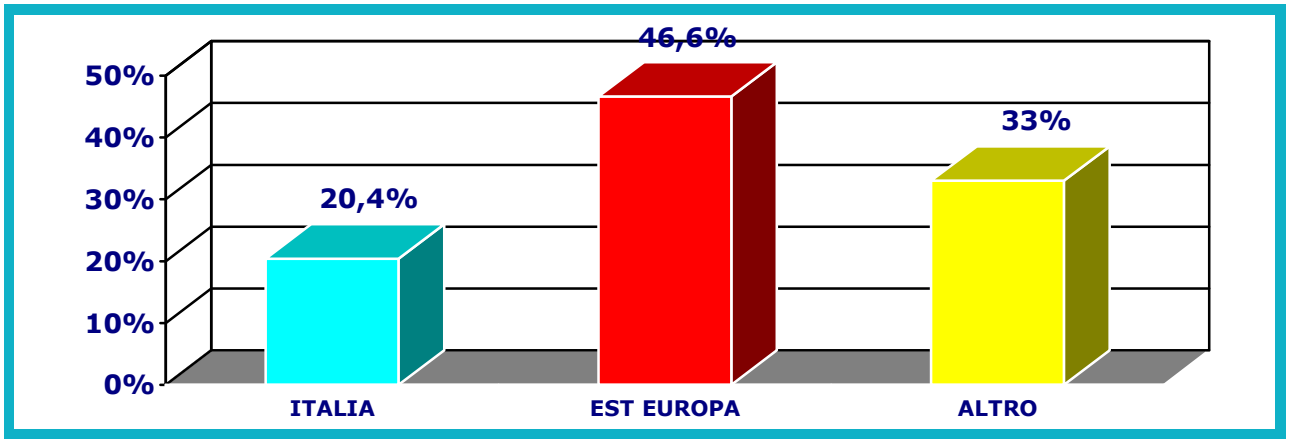


Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

L'alto numero delle Assistenti Familiari che sono entrate in contatto con gli operatori di "Occupazione e Servizi alla Persona" in Friuli Venezia Giulia e le molte informazioni da loro raccolte, ha permesso di tracciarne un profilo abbastanza preciso, almeno per quel che attiene fattori quali la provenienza e le caratteristiche.

Nazionalità delle Assistenti Familiari

Grafico n. 9 – Le nazionalità



Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

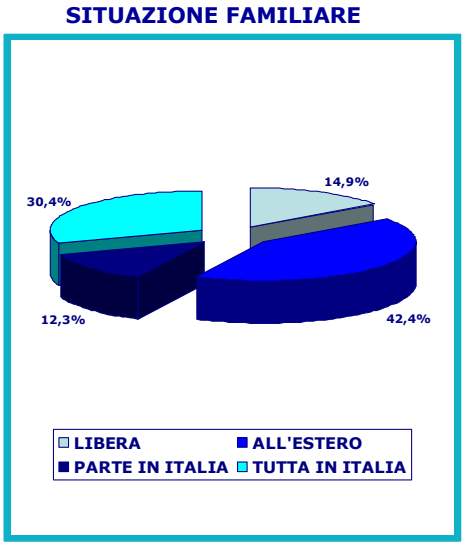
Ucraina, Romania e Moldavia sono, nell'ordine, le nazionalità più presenti nel territorio e che si rivolgono più frequentemente agli sportelli in cerca di lavoro e ciò corrisponde anche alle preferenze delle famiglie, in quanto la cultura dei paesi dell' est ha molte più similitudini con quella italiana.

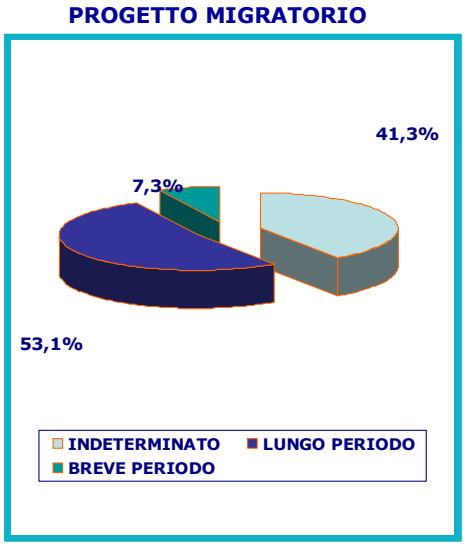
Particolarmente significativo è l'alto numero di donne italiane che si sono presentate agli Sportelli in cerca di lavoro, candidandosi a fare le Assistenti Familiari. Si tratta per lo più di donne pensionate che intendono lavorare fuori regola, donne espulse dai processi produttivi con necessità di completare il percorso contributivo, donne con qualche forma di disagio sociale che non trovano altre occupazioni, donne con figli in nuclei monogenitoriali. Nella quasi totalità dei casi chiedono un lavoro "a ore" (quindi non facile da conciliare con le esigenze delle famiglie) e sono tutte molto "difficili da occupare".

Le Assistenti Familiari straniere hanno invece delle caratteristiche peculiari che le rendono "diverse" dalle figure delle "badanti" cui eravamo abituati fino ad alcuni anni fa e che possiamo così sintetizzare. Si tratta di:

- persone che sono in Italia da alcuni anni
- con esperienza professionale acquisita on job
- che cercano di migliorare la propria condizione attraverso percorsi di regolarità
- che costituiscono una risorsa sufficientemente stabile

Grafici n. 10 e 11 – La situazione familiare e il progetto migratorio delle assistenti familiari





Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Un'alta percentuale di loro, come mostra il primo grafico, ha famiglia in Italia: il **42,7%** delle straniere e di queste il 35,7% viene dall'Est Europeo.

Inoltre, lo mostra il secondo grafico, un'alta quota di queste è qui con progetto migratorio di lungo periodo: questo vale per il **53,1%** delle straniere e di queste il 50,3% viene dall'Est Europeo.

Un'alta quota ha già lavorato come Assistente Familiare: il **76%** delle straniere e l'85% di quelle che provengono dall'Est Europeo; infine sono molte quelle che hanno una scolarità elevata: il **54,6%** delle straniere ha scolarità superiore e il 59,6% di queste vengono dall'Est Europeo.

GLI INCROCI REALIZZATI E I CONTRATTI DI LAVORO STIPULATI

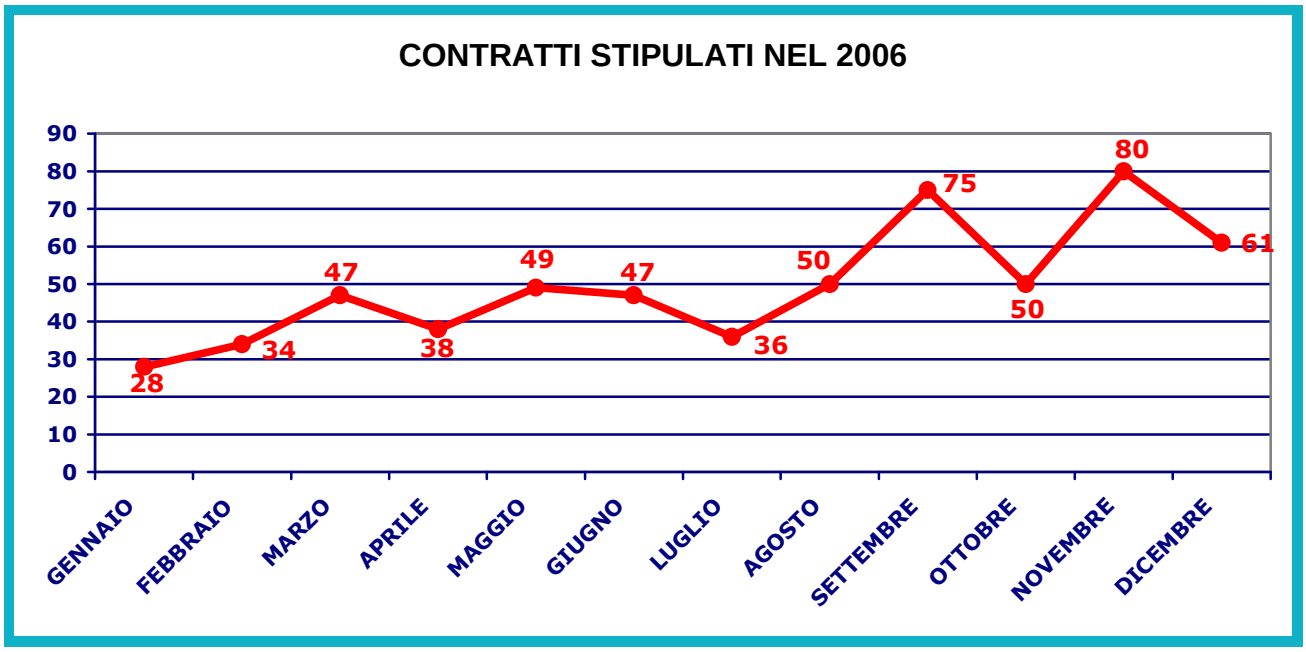
L'incrocio domanda – offerta tra le famiglie e le assistenti familiari si concretizza nella sottoscrizione di un regolare contratto di lavoro.

La persona da assistere (o un suo familiare) diventano "datori di lavoro", assumendo nei confronti della lavoratrice tutti gli obblighi e oneri derivanti dall'osservanza del CCNL del Lavoro Domestico.

Gli incroci realizzati e che al 31 marzo 2007 si sono conclusi presso gli sportelli con la sottoscrizione di un regolare contratto di lavoro sono stati in Friuli Venezia Giulia, come già detto in precedenza, **1.195**.

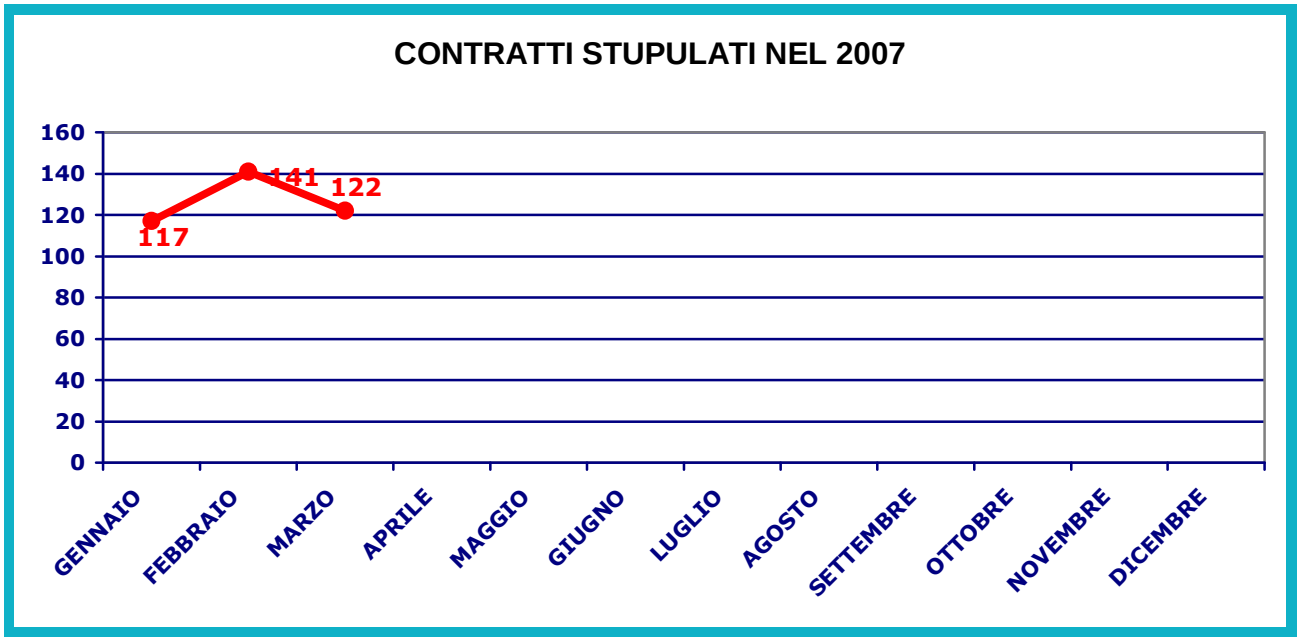
Rappresentiamo il dato dei contratti realizzati nell'anno 2006 e nei primi tre mesi del 2007:

Grafico n.12 – I contratti realizzati nel 2006



Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Grafico n.13 – I contratti realizzati nel 2007



Fonte: Progetto Occupazione e Servizi alla Persona

Vale la pena ricordare che ogni tentativo di incrocio domanda ed offerta richiede normalmente, indipendentemente dal risultato, di un minimo di 2 - 3 incontri presso lo sportello fra famiglia ed assistente familiare.

Le criticità che ricorrono con maggiore frequenza sono le seguenti:

- difficoltà economiche, la carenza del sostegno pubblico, l'esigenza di fare in fretta, il peso delle pratiche burocratiche amministrative, la necessità di "provare" senza formalizzare prima l'inizio del rapporto di lavoro, determinano la diffusa presenza sul territorio di una cultura di "giustificazione-accettazione" di rapporti di lavoro irregolari nell'ambito della assistenza familiare, e forniscono alle famiglie un alibi per percorrere soluzioni non trasparenti;
- diffusa presenza sul territorio di reti di collocamento informali ed irregolari, che possono essere definite "agenzie non autorizzate", le organizzazioni legate all'immigrazione clandestina, le persone assunte a riferimento delle diverse etnie che operano nei punti di ritrovo delle assistenti familiari;
- l'azione di associazioni no-profit che se da un lato certamente sottraggono le persone immigrate allo sfruttamento delle organizzazioni di cui al punto precedente, dall'altro non pongono la necessaria attenzione alla nascita di un rapporto di lavoro regolare.

7. Conclusioni e prospettive future

I risultati realizzati nel periodo di sperimentazione del progetto "Occupazione e Servizi alla Persona", sono stati ampiamente superiori alle previsioni e hanno soddisfatto le aspettative progettuali.

Per tali motivi il Ministero del Lavoro ha allargato l'orizzonte temporale del progetto a tutto il 2006 e successivamente al 31 marzo 2007.

Dunque se il 2005 è stato caratterizzato dall'avvio concreto delle attività su tutto il territorio del Friuli Venezia Giulia e la prima parte del 2006 ha visto il completamento della fase di radicamento delle attività sul territorio,

i primi mesi del 2007 hanno già riscontrato il miglioramento della qualità del servizio sulla scorta delle esperienze fatte e la costruzione delle condizioni di sostenibilità al termine del progetto.

In questa ultima parte della fase progettuale gli obiettivi che si sono voluti raggiungere sono stati:

1) assicurare il definitivo radicamento territoriale dell'iniziativa attraverso una migliore collaborazione con i singoli Comuni e/o con gli Ambiti Socio Assistenziali;
2) completare la definitiva messa a punto dello strumento informatico di gestione dell'attività degli sportelli inserendo i dati sia della domanda che dell'offerta in un database condiviso;
3) affinare la formazione degli gli operatori di sportello già in forza e investire nella formazione di nuovi operatori per implementare l'attività in altri territori;
4) integrare in maniera stabile la sperimentazione condotta nell'ambito degli specifici sistemi di welfare regionale attraverso il completamento dello studio di fattibilità per l'individuazione di un idoneo soggetto giuridico per dare continuità e stabilità all'attività di incrocio domanda e offerta così come individuata, al fine di assicurare la sostenibilità dell'intervento al termine del finanziamento ministeriale.

La replicabilità del Progetto

Per quanto riguarda la replicabilità del progetto va ricordato che, parallelamente a ciò che accadeva in Friuli Venezia Giulia, veniva condotta analoga esperienza nella Regione Veneto e che i reciproci scambi di informazioni ed esperienze hanno permesso al Progetto "Occupazione e servizi alla persona" di ottenere la massima efficienza in entrambi i territori.

A partire dal Gennaio del 2005 e a tutt'oggi, sono stati aperti in Veneto **12** sportelli (contro i **6** previsti in fase di progettazione).

Inoltre da alcuni mesi si sta sviluppando analogo progetto nella Regione Lombardia e l'esperienza di "Occupazione e Servizi alla Persona" sta diventando oggetto di attenzione e di studio da parte di diversi soggetti che a vario titolo sono impegnati nel settore.

Numerose sono inoltre le sollecitazione pervenute a Italia Lavoro al fine di produrre interventi analoghi in altre regioni italiane.

8. La presa in carico del servizio

La positiva esperienza realizzata, che ha permesso di sviluppare sul territorio regionale un servizio apprezzato sia dalle famiglie che dalle lavoratrici, ha indotto la Regione Friuli Venezia Giulia a favorire le soluzioni per una continuità delle attività.

Infatti, dal 1° Aprile 2007 con l'utilizzo di un finanziamento specifico con scadenza 31.12.2007, e con la collaborazione fattiva dell'Agenzia Regionale del Lavoro che provvede a supportare la messa a regime delle attività nell'ambito dei Servizi per l'Impiego, le Amministrazioni Provinciali di Gorizia, Pordenone, Trieste e Udine hanno provveduto :

- alla selezione, mediante appositi bandi di evidenza pubblica, del personale da adibire al funzionamento degli sportelli
- alla presa in carico degli Sportelli "Assistenti familiari" già attivati nei territori, inserendoli ed integrandoli con le attività dei Centri per l'Impiego.

I recapiti degli sportelli "Assistenti familiari":

Udine
Viale Duodo 3 - c/o Centro per l'Impiego
tel. 0432 209575 - 209576
Orario : dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30
il pomeriggio su appuntamento

Tolmezzo
Via Matteotti 19 - c/o il Centro per l'Impiego
Tel. 0433 466128 – 0433 2302
Orario: lunedì dalle 9.30-12.30 e dalle 15.00 alle 16.30
martedì dalle 9.30 – 12.30

Latisana
Via Manzoni 48 - c/o il Centro per l'Impiego
Tel. 334 6649292 - 0431 59545
Orario: lun. e giov.dalle 9.30-12.30 e dalle 15.00-16.30

Gorizia
Via Alfieri 38 – c/o Centro per l'Impiego
tel. 0481 525589 – 340 0923440 Orario: venerdì dalle 9.30 alle 12.30

Monfalcone
Piazzale Salvo d'Acquisto, 3 - c/o Centro per l'Impiego
tel. 0481 414650
Orario : dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30
pomeriggio su appuntamento

Trieste
Scala Cappuccini, 1 - c/o Centro per l'Impiego
tel. 040 369104; 040 368277; 040 369685 (interni 23 e 24)
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30

Centro Commerciale "Le Torri d'Europa"
Tel. 040 362334
Orario: il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14.00 alle 20.00

Pordenone
Via Madonna Pellegrina 11 c/o Casa Madonna Pellegrina
tel. 0434/541902
Orario : dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30
il pomeriggio su appuntamento

Maniago
Via Dante 28 - c/o il Centro per l'Impiego
tel 0427 71577
Orario: lunedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 16.30

San Vito Al Tagliamento
Piazza del Popolo 38
c/o Comune di San Vito al Tagliamento (PN)
tel 0434 842962
Orario : il venerdì dalle 9.30 alle 12.30

I RISULTATI
DEL PROGETTO OCCUPAZIONE
E SERVIZI ALLA PERSONA

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

via San Francesco, 37
34133 - Trieste
Tel. 040 3775227 - Fax 040 3775197