



Progetto VARESE IN RETE PER LE PARI OPPORTUNITÀ

**Analisi di alcune “buone pratiche”
a favore della conciliazione
dei tempi delle donne che lavorano**

aprile 2003



La presenza delle donne nel mercato del lavoro non può oggi prescindere dalla creazione di sistemi e strumenti in grado di conciliare vita lavorativa e familiare.

In questi ultimi anni in Italia sono stati sviluppati numerosi progetti, azioni, sperimentazioni, nati da accordi con le parti sociali che hanno provato a dare una risposta concreta al complesso problema dell'armonizzazione dei tempi di vita e di lavoro.

L'esperienza maturata ha dimostrato che la conciliazione dei tempi richiede una maggiore presenza di servizi, siano essi gestiti dal settore pubblico o dai privati.

Nell'ambito del progetto "Varese in rete per le pari opportunità" abbiamo quindi voluto indagare alcune esperienze di servizi in grado di proporsi come veri e propri "mediatori" in grado di leggere i bisogni espressi dalle donne e indicare tra le opportunità presenti sul territorio le soluzioni più efficaci.

Esiste infatti una domanda di servizi alla persona che non si rivolge ai servizi "istituzionali", ma che contemporaneamente non trova nei canali privati una risposta adeguata, che fatica ad individuare tra le diverse alternative la soluzione in grado di offrire un soddisfacente grado di qualità e sicurezza.

Dall'analisi di queste esperienze, illustrate in alcune schede di sintesi, sono state individuate alcune "buone prassi" utili per strutturare un'azione di raccordo tra domanda e offerta di servizi nel campo delle pari opportunità.

Compito delle istituzioni in questo caso è infatti quello di progettare politiche in grado di rispondere ad una società che sta cambiando e vede la componente femminile sempre più impegnata in campo professionale.

*L'Assessore al Lavoro e Formazione Professionale
della Provincia di Varese
Andrea Pellicini*

Varese, aprile 2003

L'indagine di seguito presentata è stata realizzata da Sergio Pasquinelli

La stesura definitiva delle schede descrittive non è stata sottoposta ai servizi interessati.

Premessa

Le attività di mediazione, volte a favorire l'incontro tra domanda e offerta di servizi alla persona, sono sicuramente in crescita oggi nel nostro paese. Le schede qui presentate, che sintetizzano esperienze articolate ed in crescita, sono solo alcune esemplificazioni che certo non esauriscono totalmente la varietà esistente ma ne colgono diversi aspetti importanti, emergenti.

Si tratta di esperienze diverse per obiettivi, assetto giuridico, formula organizzativa, ambito di interesse e di azione, risorse impiegate.

Ma tutte registrano qualcosa di importante: la crescita di una domanda di aiuto "dal basso" che fa fatica a trovare canali adeguati nelle risorse già esistenti, nei canali istituzionali. Si tratta di una domanda che non si rivolge ad esempio ai servizi sociali di base comunali, perché non si riconosce come "bisogno sociale", e al tempo stesso che non trova, o non si fida, di canali più privati, come l'annuncio sulla stampa, il passaparola con l'amico o il vicino di casa. E' una domanda che cerca una risposta pertinente e qualificata, qualcuno capace di ascoltarla, di precisarla, di dare risposte adeguate.

Questo tipo di domanda si va facendo oggi sempre più diffusa: una domanda sempre più consapevole delle alternative possibili, dei possibili tranelli presenti sul mercato.

E' a fronte di questo tipo di domande che iniziative come queste si mobilitano, si organizzano, cercano soluzioni coerenti. Facendo i conti con esigenze pressanti, a volte impellenti, con un bisogno che è lì e non può aspettare: quello di chi chiede aiuto (la madre con il bambino piccolo, la persona con il parente anziano o disabile da accudire, e così via), ma anche (v. caso 6) il bisogno di chi cerca lavoro (in questo caso la badante straniera).

Quest'ultima riflessione ci porta ad un'altra considerazione, e cioè che in molti casi questa attività di mediazione tra domanda e offerta di servizi si intreccia con dinamiche legate al mercato del lavoro, e in modo particolare al lavoro sociale, di *care*, di aiuto alla persona. Nei casi 4 e 6 ciò è risultato evidente, nella misura in cui il bisogno a cui si intende rispondere non è solo far toccare due punti che non si conoscono, quanto mettere in relazione due sistemi: quello della domanda di servizi e quello dell'offerta di cure e di assistenza, con obiettivi di qualità e di sicurezza per gli uni e per gli altri. Maggiore è lo sforzo di intervenire a livello di "sistema", maggiore è naturalmente la complessità istituzionale e organizzativa cui bisogna far fronte.

Le opzioni possibili

In ordine allo sviluppo di un progetto di mediazione domanda/offerta di servizi alla famiglia è possibile qui evidenziare alcune possibili alternative cui si dovrebbe rispondere al fine di impostare coerentemente un'iniziativa di tal genere. In altre parole, è opportuno orientare scelte in merito a tali alternative *prima* di precisare operativamente un'organizzazione che altrimenti rischia di risultare incoerente con le aspettative, gli interessi, le risorse esistenti.

1. La prima scelta riguarda l'ambito di azione, o meglio il *raggio* d'azione: abbiamo visto esperienze circoscritte su specifici bisogni (il baby-sitteraggio per esempio) ed altre aperte a bisogni sociali più differenziati. Tra la prima e la seconda impostazione cambiano molte cose. In particolare diverse sono le strategie per farsi conoscere - che per una attività di mediazione è cosa fondamentale e vitale. Nel caso di un bisogno circoscritto gli sforzi possono essere esercitati all'interno di circuiti meglio identificabili, mentre l'intervento più allargato necessita di maggiori ramificazioni e base associativa. Anche l'intervento a favore delle madri lavoratrici può avere una gradazione variabile di specificità, che dovrà essere decisa il più possibile all'avvio del progetto, pena l'arrivo di una quota di domande "spurie", cioè non in linea con la *mission* che il progetto intende darsi.

La definizione del raggio d'azione riguarda poi non solo il lato della domanda ma anche quello dell'offerta di aiuto e assistenza: essa si compone essenzialmente dal mercato "a pagamento" e da quello realizzato a titolo gratuito (associazioni di volontariato).

2. Una seconda scelta riguarda il grado di "ascolto" e di intensità consulenziale che si vuole dare al progetto. Le domande espresse infatti vanno da una semplice richiesta di informazioni alla necessità di essere orientati, guidati in un percorso di ricerca delle soluzioni possibili ai propri problemi. Le esperienze riportate si collocano da questo punto di vista lungo un *continuum* che va dalla pura e semplice azione di sportello (magari solo telefonico, dove la distanza tra le persone rimane grande) fino al centro di ascolto e orientamento, che può al limite sfociare in una risposta data *attraverso risorse proprie* (nel caso di organizzazioni più ampie). In altre parole: quanto "filtro" si vuole dare all'incontro tra domanda e offerta, quanta garanzia di coerenza e qualità, quanto *accompagnamento* e sostegno della domanda piuttosto che semplice *collocamento*, quindi risposta immediata al bisogno?

Si tratta di ponderare i pro e i contro: il semplice collocamento è meno dispendioso ma anche, a fronte di una domanda fragile, più limitato e insoddisfacente. Spesso chi ha bisogno di *care* ha anche bisogno di ascolto, di precisare le proprie richieste, di sapere meglio quali alternative esistono e così via. Si tratta di una funzione di accompagnamento che riduce - a parità di risorse - i casi che si possono seguire, ma che sicuramente può portare ad esiti più efficaci.

3. Una terza scelta da compiere riguarda la possibilità di legare il progetto ad uno o più organismi già esistenti, a funzioni già presenti sul territorio. Alcune delle iniziative analizzate si fondano su una base sociale ampia, fatta di associazioni, istituzioni pubbliche, soggetti del territorio che possono avere nel progetto una duplice funzione: quella di legittimare e creare consenso sociale attorno all'iniziativa (nel caso per esempio siano presenti più soggetti nell'organo di governo); quella di agevolarne l'operatività, sia sotto il profilo informativo che sotto quello delle risorse cui fare affidamento.

Questo legame può essere addirittura molto forte nel caso di un'attività di mediazione che è parte di un servizio o progetto più ampio (un servizio di accoglienza residenziale come nel caso 3, un consultorio come nel caso 1, e così via). In questo caso l'attività di mediazione assume un'identità fortemente connessa al servizio di cui fa parte, con relativi pregi e difetti. In ogni caso, il collegamento con un'iniziativa più ampia evita i costi di uno *start-up* avulso da un contesto dove sono presenti risorse di aiuto significative.

Si tratta insomma di decidere quanto e come legare il progetto a quanto già esiste, alle esperienze singole e di rete che il territorio già esprime, e quanto viceversa proporsi originariamente come iniziativa nuova e innovativa, di tipo indipendente.

4. Un'ulteriore aspetto che va chiarito preliminarmente riguarda l'assetto istituzionale che il progetto può assumere: qui le scelte sono tra una gestione diretta da parte della Provincia, o dell'ente pubblico che comunque intendere dare avvio al progetto; una esternalizzazione che prende la forma di una gestione tramite convenzione, e tramite eventuali risorse aggiuntive da ricercare (interessante da questo punto di vista è l'esperienza n. 2, che attinge risorse da una Cassa di Risparmio locale); oppure ancora il sostegno (totale o parziale) ad una iniziativa che appartiene ad un ente del privato sociale. In sintesi si pone l'alternativa tra quanto gestire direttamente e quanto esternalizzare, con i noti elementi di forza e di

debolezza che queste diverse alternative portano con sé, e che il dibattito sui servizi sociali ha evidenziato in questi anni.

Ipotesi di organizzazione e attività

L'ipotesi concreta di "Sportello di Intermediazione" tra domanda e offerta di *care* alla persona dovrà successivamente costruirsi sulla base di un progetto di fattibilità che sciolga i seguenti nodi:

- a. Identificazione dell'organo che presiede al progetto, e dunque dei meccanismi decisionali che ne governino il funzionamento e le attività.
- b. Identificazione del "core business" del progetto, ossia:
 - raggio d'azione
 - bacino di domanda potenziale (anche legato al mercato del lavoro locale)
 - altri soggetti operanti nel settore
 - possibili partner progettuali

All'interno del bacino potenziale andranno specificate le possibili tipologie di utenza del servizio di sportello: madri sole con figli; *caregiver* di anziani o disabili; famiglie in difficoltà economica e così via.

- c. Definizione di una struttura organizzativa adeguata: risorse umane (con relativi ruoli professionali e decisionali), logistiche, di sede, pertinenti rispetto all'attività prevista per il primo anno.

In particolare, risulta importante prevedere la presenza di una funzione di coordinamento, che può essere utilmente ricoperta da un assistente sociale coordinatore, con cui collaborano uno o più operatori, tra cui uno con competenze informatiche specifiche; è inoltre utile prevedere una figura responsabile della consulenza orientativa di base (della gestione dei colloqui, se questi sono previsti) e una figura responsabile del raccordo con enti e soggetti che collaborano o sono partner veri e propri del progetto.

- d. Definizione di un piano di lavoro per il primo anno del progetto, con dettaglio delle attività e relativa tempistica (cronogramma) e comprendente un preventivo di spesa per le operazioni necessarie all'avvio dell'attività, all'insediamento del progetto e alle prime azioni di gestione operativa.

E' qui che si gioca il tipo di impronta che si intende a dare al progetto: semplice sportello informativo o anche accompagnamento e consulenza rispetto ai singoli casi familiari. Questa seconda scelta potrebbe portare anche ad una funzione di vero e proprio *counselling* sociale, benché occorra comunque distinguere le diverse logiche: la consulenza orientativa di base si differenzia infatti dal *counselling* orientativo in quanto quest'ultimo presuppone una funzione di indagine psicologica che, in quanto tale, necessita dell'utilizzo di figure professionali come quella dello psicologo, il quale individua e lavora sugli aspetti deboli della personalità, che impediscono il formarsi di risposte autonome ai propri bisogni¹.

- e. Infine, il progetto potrà utilmente dotarsi fin dall'inizio di strumenti di monitoraggio e di valutazione dell'attività, legati a mezzi informatici che ne consentano l'adozione in modo semplice ed eventualmente fruibile direttamente dal pubblico. D'altra parte, lo strumento informatico sarà in ogni caso un elemento portante del progetto, sia per una sua presentazione su Internet, sia per l'utilizzo di banche dati in grado di agevolare con facilità il reperimento di informazioni in tempi rapidi.

Sulla base di questi elementi potrà attivarsi un'azione di intermediazione e di raccordo tra domanda e offerta di servizi nel campo delle pari opportunità, con un'attenzione alle specificità sociali e del mercato del lavoro che il territorio esprime.

¹ Cfr. A. Giallombardo, *L'assistente sociale e i centri per l'impiego*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 15/16, 2000.

1. Consultorio CIF – Centro Italiano Femminile

Via Passolanciano 50 – Pescara

Tel. 085.388111

Orario apertura: lunedì-venerdì ore 16-19, più il giovedì mattina

Storia del progetto

Il Consultorio del Cif di Pescara nasce all'inizio degli anni ottanta. Ha una lunga storia e consolidata presenza, che gli ha permesso di radicarsi sul territorio e diventare una presenza riconosciuta. Il Centro, a livello di organi decisionali, fa riferimento all'Associazione Cif provinciale e al suo presidente. Struttura, il Cif, che opera a livello nazionale con ampi radicamenti locali.

La sua struttura operativa (v. dopo) ha tuttavia subito un *turn-over* consistente negli ultimi tempi.

Caratteristiche salienti dell'attuale attività

Al di là delle attività consultoriali tipiche, il Centro svolge un'attività di filtro che è di vera e propria intermediazione tra domanda e offerta di supporti e sostegni alla persona e alla famiglia. Attività che viene gestita da una assistente sociale.

Tale attività di filtro viene di fatto attivata in modo relativamente strutturato (con sistemi informativi e banche dati), sulla base di conoscenze dirette della stessa assistente sociale, che opera part-time anche presso la provincia di Pescara.

Il tipo di bisogni cui ci si rivolge sono dunque quelli tipici di un consultorio (maternità/paternità, genitorialità, gravidanze, visite e controlli, consulenze psicologiche e così via). L'azione di sportello del consultorio intercetta anche una quota di domanda di aiuti e supporti alla famiglia (alle madri nella fattispecie) che vengono di volta in volta reindirizzati ai servizi sociali di base del Comune, piuttosto che a servizi pubblici o privati diretti.

Sia con il Comune che con la Provincia si hanno intensi rapporti, sulla base di progetti specifici (per es. partner entrambi di un progetto Equal). Si intrattengono inoltre numerosi rapporti con le scuole per attività di formazione con studenti.

Organizzazione interna

Operano per l'attività di sportello 2 psicologi, 1 sessuologa, 2 ginecologi, 1 esperto legale, 2 consulenti familiari e 1 assistente sociale. Tutti nella forma part-time del libero professionismo.

Non ci sono volontari.

I costi, prevalentemente dovuti alle spese per il personale, sono in gran parte provenienti da una convenzione con la Regione Abruzzo, oltre che da specifici progetti come l'Equal già citato.

Il Centro non svolge di per sé attività di formazione del proprio personale, che segue attività di aggiornamento

Con le associazioni di terzo settore i rapporti sembrano più centrati sulle attività consultoriali classiche che sull'attività di sportello e di filtro nei confronti delle domande di sostegno alla famiglia.

Modalità di controllo della qualità, eventuali strumenti di accreditamento utilizzati

Il Cif provinciale e regionale si sta attualmente muovendo ai fini di definire una griglia per l'accREDITamento delle proprie strutture consultoriali, compresa l'azione di sportello. Anche sulla qualità il rinvio è alle attività intraprese dal Cif come associazione nazionale.

Indicazioni per una eventuale replicabilità del progetto in altri contesti

L'esperienza risulta legata ad una attività di servizio più complessiva (il Consultorio appunto) e trae da questa attività le risorse e quella quota di domanda che il servizio – cioè il consultorio – non sono in grado di esaudire. Questo è probabilmente il punto di forza maggiore di questo tipo di iniziativa. Il riconoscimento di una domanda spuria, cioè non direttamente pertinente con l'attività consultoriale, non viene rigettata ma viene accolta e ascoltata (per esempio l'assistenza ad una madre sola con figli) e viene accompagnata verso tipologie di risposta e di sostegni adeguate.

2. Progetto Vo.Ga. (volontariato Gardolo²)

Via IV Novembre, 4 – Trento

Tel. 0461.961949

Orario apertura: sabato mattina ore 10-12; telefonicamente lo sportello è attivo dal lunedì al venerdì in orari di ufficio.

Storia del progetto

Il progetto "Sportello Volontariato" nasce nel settembre 2001 come esito di un percorso da tempo intrapreso all'interno di un tavolo di lavoro sui minori, attivo nella circoscrizione da anni, e comprendente soggetti sia del Comune che del privato sociale. Il progetto più ampiamente si occupa di promozione del volontariato presente sul territorio, con attività di animazione, formazione, promozione culturale.

All'interno di questo progetto nasce lo sportello, nel marzo 2002.

Lo sportello ha la finalità di favorire l'incontro tra domanda di supporti e sostegni da parte di persone e famiglie bisognose, e offerta di disponibilità, resa sia da singoli volontari che da organizzazioni.

Il progetto è stato affidato dal Comune di Trento alla cooperativa sociale "Progetto 92", che mette a disposizione il personale operante.

Caratteristiche salienti dell'attuale attività

Il progetto VoGa organizza incontri, pubblici e con specifici soggetti, per far conoscere lo Sportello Volontariato, e permettere così a tutte le persone, famiglie ed organizzazioni di Gardolo interessate, di comunicare i loro bisogni e/o le loro disponibilità.

Lo Sportello Volontariato raccoglie continuamente, attraverso una scheda disponibile presso lo sportello ed in alcuni altri punti, le informazioni su "domanda" ed "offerta" di volontariato espresse da singole persone, famiglie o organizzazioni

Lo Sportello Volontariato inserisce le informazioni raccolte in un apposito Database e ricerca costantemente in esso la presenza di "disponibilità" che possono rispondere alle "richieste".

Lo Sportello Volontariato comunica a chi ha richiesto un aiuto l'eventuale disponibilità di persone o altri soggetti potenzialmente disponibili ad aiutarlo, fornendone i riferimenti.

La domanda di volontariato

La "domanda di volontariato" è costituita da:

- le "richieste di aiuto" espresse da persone e famiglie per far fronte a loro specifici bisogni che non richiedono risposte di tipo professionale (in particolare bisogni ed esigenze relative a bambini, ragazzi e giovani); ne giungono circa 12-15 al mese;
- le richieste di collaborazione volontaria espresse dalle associazioni e da individui. Essa dovrà essere espressa specificando l'attività richiesta, i tempi ed il periodo in cui dovrà essere svolta.

L'offerta di volontariato

L'"offerta di volontariato" è costituita dalle disponibilità, da parte di persone e famiglie, a mettere a disposizione di altri una parte del proprio tempo e delle proprie competenze. A volte tale disponibilità si esprime attraverso attività che già si stanno facendo, ad esempio, se un genitore accompagna il proprio figlio ad un'attività sportiva organizzata, potrebbe offrirsi per accompagnare anche altri bambini.

² Gardolo è un centro alla periferia di Trento, e corrisponde ad una delle circoscrizioni del capoluogo trentino.

Essa è espressa specificando la disponibilità di tempo (giornate, orari, periodo) ed il tipo di attività che si è disponibili ad offrire.

L'area di intervento riguarda sia interventi nei confronti di famiglie con minori, sia interventi a favore di anziani non autosufficienti.

Organizzazione interna

La struttura operativa è molto snella, comprendendo una assistente sociale coordinatrice, operativa a metà tempo, una educatrice anch'essa a metà tempo; è inoltre coinvolto un esperto di sviluppo di comunità appartenente alla cooperativa sociale Progetto 92.

Alla struttura snella corrisponde anche una limitata disponibilità in termini di *sportello vis a vis*. Si ha intenzione di ampliare questa funzione in futuro.

Principali voci di entrata e di spesa

Il progetto è stato reso possibile grazie ad un finanziamento della Cassa di Risparmio di Trento e Rovereto, attraverso la Fondazione Trentina per il Volontariato. Per il primo anno il budget di spesa è previsto in circa 120 milioni di vecchie lire.

Assetto organizzativo

L'organo direttivo dello sportello è dato dal cosiddetto Gruppo operativo, che è formato dalla coordinatrice (assistente sociale), dall'esperto di sviluppo di comunità della Coop. Progetto 92, da un membro della circoscrizione (ufficio servizi sociali) e da un membro della Comunità di Gardolo.

Si hanno stretti contatti con la Circoscrizione, con le scuole, le parrocchie, i principali organismi di volontariato e del terzo settore, tutti luoghi in cui sono allestite le locandine per la distribuzione delle schede di segnalazione di domande e offerte di interventi (v. più sopra).

Modalità di controllo della qualità, eventuali strumenti di accreditamento utilizzati

I passaggi fondamentali che il progetto intende seguire riguardano la formalizzazione della propria organizzazione, che significa darsi una forma giuridica e uno statuto, nonché stabilire dei protocolli di intesa per il passaggio di informazioni soprattutto con i servizi sociali del Comune (con cui lo sportello deve avere uno scambio informativo biunivoco).

Indicazioni per una eventuale replicabilità del progetto in altri contesti

Nonostante la giovane età dell'iniziativa, l'esperienza fin qui maturata sembra promettente. Essa convoglia risorse ed energie per quel tipo di interventi (è stato citato per esempio il caso della mamma che chiede supporti per dare da mangiare una volta alla settimana al proprio figlio, la richiesta di aiuto a svolgere i compiti per scolari stranieri, la richiesta di attività di animazione per un'associazione di extracomunitari ecc.) che non richiedono competenze specifiche "pesanti" ma che al tempo stesso possono essere altamente riconosciute e valorizzate.

3. N.a.t.u.r.a. &

Via Cacciatori delle Alpi, 3 – 20030 Seveso (MI)

Tel. 0362/507944

Storia del progetto

L'Associazione nasce nel 1995 sulla base di una precedente attività di cittadinanza attiva svolta all'interno del territorio di Seveso, con particolare riferimento alle politiche dell'ambiente (con Legambiente) e delle politiche per le donne.

Attualmente l'associazione, una Onlus, gestisce una serie piuttosto diversificata di attività, che vanno da un centro di accoglienza di tipo residenziale (denominato "Casa Aperta") ad una attività di accoglienza diurna.

La tipologia di bisogno prevalente è la famiglia e le donne in difficoltà, con disagi psicologici e psichiatrici, o comunque in situazione di problematicità tali da richiedere sostegni adeguati da parte dei servizi alla persona.

L'attività di sportello per l'intermediazione domanda/offerta di servizi viene svolta in accompagnamento a questi servizi erogati direttamente.

Caratteristiche salienti dell'attuale attività

L'attività di sportello si fonda sul radicamento che l'esperienza ha maturato in questi sette anni di attività.

Si tratta di una attività di sportello informativo che realizza anche un intervento di primo filtro, di ascolto del bisogno e di risposta, che può essere sviluppata attraverso servizi propri o indirizzata a risorse del territorio (Comune, Asl, terzo settore e così via).

Si trattano dai cinque agli otto casi settimanalmente.

L'azione di sportello si realizza quindi in concomitanza con l'attività di Casa Aperta, dove sono attualmente ospiti 3 ragazze in regime residenziale e 10 a livello di sola ospitalità diurna.

Tale azione di sportello si basa su una rete di legami, di "triangolazioni" tra persona in difficoltà, associazione e risorse del territorio: servizi sociali di base di Comuni, strutture dell'Asl, altre associazioni, cooperative sociali, gruppi di volontariato.

Organizzazione interna

Operano per tutti i servizi gestiti dall'associazione 8 soci a tempo pieno e una trentina di collaboratori.

L'azione di sportello viene coordinata dal direttore sociale dell'associazione, con l'ausilio di una educatrice professionale e alcuni volontari.

Tale funzione di sportello e di ascolto di bisogni legati alla donna con problemi di disagio ha indotto ad aprire anche una attività a pagamento, relativa ad un progetto cosiddetto di *case-management*, particolarmente rivolto a famiglie con un malato psichico al proprio interno. Il *case manager* (un'educatrice professionale) entra in rapporto con la famiglia e i suoi componenti secondo modalità e percorsi che si definiscono di volta in volta.

Principali voci di entrata e di spesa

L'attività di sportello è stata avviata grazie ad un finanziamento iniziale della Regione Lombardia, in qualità di progetto sperimentale, unitamente all'Asl Milano 3. La struttura attualmente occupa una villa ristrutturata data in comodato dal Comune di Seveso.

Oggi la struttura si sostiene principalmente sulla base di rette e convenzioni individuali, oltre al pagamento diretto di cui al progetto di case-management di cui si è detto.

Il servizio di sportello è gratuito.

Tra i contatti avviati uno importante è con l'associazione Aba di Milano, per casi di anoressia e bulimia.

Modalità di controllo della qualità, eventuali strumenti di accreditamento utilizzati

La qualità viene controllata, si dice, continuamente da parte dei clienti-utenti: "è il continuo rapporto con essi che aiuta a migliorare la tipologia di intereventi".

Indicazioni per una eventuale replicabilità del progetto in altri contesti

L'azione di sportello di questa struttura si connota come una azione di tipo "pesante": non si tratta di semplice erogazione di informazioni, di *match* tra ciò che viene chiesto da un lato e ciò che esiste ed è disponibile dall'altro, ma si sviluppa un'azione di primo ascolto e di filtro, particolarmente importante nei casi di cui tratta l'organizzazione (disagio psicologico e psichiatrico ecc.). Da questo punto di vista questa esperienza fa emergere quanto sia importante, per tutta una serie di bisogni con componenti di disagio anche forte, prevedere un'azione che non può ridursi alla semplice informazione, ma che preveda i primi passi verso un accompagnamento alle risposte più adeguate.

4. SERDOM – Comune di Modena

Via Scudari 30 – 41100 Modena

Telefono 800 567772 (numero verde)

Storia del progetto

Il progetto Serdom vede il Comune di Modena a fianco di partner europei come il Comune di Barcellona e quello francese di Nantes, con l'intenzione da un lato di incentivare l'occupazione nel settore dei servizi alla persona, dall'altro di ampliare l'offerta e la domanda di assistenza domiciliare, al di là della classica utenza di indigenti e di non autosufficienti.

L'obiettivo è pertanto quello di coprire, tramite un'offerta più cospicua e più flessibile, anche fasce di popolazione meno bisognosa, che fino ad oggi ricorreva al mercato irregolare.

E' convinzione del Comune che un'azione di stimolo in tale senso può derivare da un'attività di tipo informativo. Il Comune di Nantes ha già istituito da tempo uno sportello per l'incontro domanda-offertra, che fornisce agli anziani informazioni sui soggetti fornitori di assistenza domiciliare (singoli e imprese) e sul tipo di servizio erogato.

In parallelo è stato istituito un sistema di *voucher*, dato al cittadino-utente per l'acquisto di servizi presso fornitori accreditati.

Caratteristiche salienti dell'attuale attività

La facilitazione dell'incontro tra la domanda di assistenza delle famiglie e l'offerta di servizi domiciliari di operatori accreditati, fa parte degli obiettivi, fissati dal Progetto europeo Serdom, di sviluppo occupazionale, di emersione e regolarizzazione del lavoro sommerso. Questa attività è resa possibile da una convenzione tra Provincia di Modena e Comune di Modena in materia di politiche del lavoro.

Le principali novità scaturite dal Progetto Serdom sono:

- La creazione di nuove modalità di formazione attraverso l'attuazione di appositi corsi di formazione ed attività obbligatorie per favorire la crescita professionale degli operatori e attività di riconoscimento (D.M. 31/05/01) di qualifiche specifiche da parte del Centro per l'Impiego
- L'istituzione di uno sportello informativo e di orientamento
- La stesura di un catalogo dei prodotti cioè di un elenco delle attività Socio-Assistenziali che possono essere prestate a domicilio
- L'attivazione di concrete misure di sostegno economico a favore delle famiglie (voucher)
- La definizione di precise modalità per l'accreditamento dei vari soggetti fornitori di servizi.

Lo sportello InformAnziani, attivo tramite un numero verde (v. sopra), realizza l'incontro tra domande di assistenza a domicilio e operatrici accreditate; riguarda ogni mese alcune decine di casi.

Organizzazione interna

Le persone anziane o le famiglie che necessitano di un servizio di assistenza domiciliare possono recarsi allo Sportello InformAnziani per specificare le caratteristiche della prestazione richiesta: attività, frequenza, numero di ore, ecc...

Qui ricevono indicazioni (nominativi, indirizzi, numeri telefonici, tariffe, disponibilità oraria) per mettersi in contatto con gli operatori singoli³ o con le organizzazioni accreditate⁴ che più soddisfano le esigenze espresse.

Beneficiano del servizio anche le Organizzazioni e, soprattutto, i lavoratori singoli impiegati nelle attività domiciliari e di cura alla persona poiché l'adesione al progetto ne favorisce la crescita professionale, il riconoscimento sociale, la tutela normativa e contrattuale.

Non è richiesto nessun contributo economico al cittadino o al fornitore (salvo i costi che dovranno sostenere le imprese per sottoporsi al processo di Accreditamento).

Il servizio di sportello impiega dai due ai tre operatori l'anno, in relazione ai periodi di maggiore o minore impegno. L'intero progetto nel 2000 impiegava circa 1,5 miliardi di vecchie lire, tra cui vi sono i costi di sportello, non evidenziabili separatamente.

Modalità di controllo della qualità, eventuali strumenti di accreditamento utilizzati

³ Il Comune di Modena, le Organizzazioni Sindacali Confederali dei pensionati e di categoria, la Lega Provinciale delle Cooperative e Confcooperative-Unione di Modena hanno sottoscritto un "Patto Modenese" per l'assistenza domiciliare agli anziani". È stato così messo a punto un sistema di qualità in relazione al quale i singoli operatori interessati ad operare nella città di Modena nell'assistenza domiciliare alle persone anziane possono richiedere di essere accreditati dal Comune di Modena. I soggetti accreditati entrano a far parte di un Elenco fornitori a disposizione dello Sportello InformAnziani per le famiglie che lo richiedono.

Criteri minimi di ammissione:

- Possesso di uno tra i seguenti documenti che attestano il profilo professionale di appartenenza: Attestato di Qualifica Professionale (A.d.B., O.S.S., O.T.A.) rilasciato da un Ente Pubblico, oppure Certificato di iscrizione per la qualifica di "Operatore Sociale per Assistenza (di vario genere) a Domicilio" rilasciato dal Centro per l'Impiego di Modena.
- Assenza di condanne penali e di procedimenti penali in corso di qualsiasi tipo (ai sensi e per gli effetti della legge n. 15/68)
- Per i cittadini stranieri: possesso del regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro ed una conoscenza della lingua italiana adeguata all'espletamento delle responsabilità assegnate.

Modalità di erogazione:

Gli operatori singoli richiedenti e in possesso dei requisiti necessari, sono accreditati dal Comune e debbono documentare le competenze professionali possedute attraverso attestati di qualifica professionale oppure specifico certificato di iscrizione rilasciato dal Centro per l'Impiego di Modena. Gli operatori debbono inoltre dichiarare i prezzi che propongono ai cittadini anziani e alle loro famiglie.

⁴ Le organizzazioni che possono accedere all'Accreditamento devono rientrare in una delle seguenti categorie:

- Imprese fornitrici di servizi domiciliari
- Imprese autorizzate dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale all'attività di mediazione tra domanda e offerta di lavoro
- Imprese di fornitura di lavoro temporaneo iscritte all'Elenco istituito presso il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
- Istituti di Patronato autorizzati dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale all'avviamento al lavoro di personale addetto a servizi domestici.

Criteri minimi di ammissione

Possono presentare la domanda per accedere al processo di Accreditamento tutti i soggetti organizzati interessati, purché non si trovino in nessuna delle condizioni di esclusione previste dall'art. 12 del D. Lgs 157/95 e successive modifiche, nonché dalla L. 68/99.

Modalità di erogazione

Le organizzazioni sono accreditate dal Comune sulla base di una valutazione tecnico professionale predisposta da una società di certificazione a cui dovranno documentare le proprie caratteristiche, i propri requisiti organizzativi e dichiarare i prezzi che proporranno ai cittadini.

Aspetto economico

L'attività di valutazione è a titolo oneroso, a carico dell'organizzazione richiedente l'Accreditamento.

Gli aspetti attinenti la valutazione della qualità sono demandati ad apposito comitato di valutazione composti da dirigenti comunali e sindacalisti.

Per il futuro si sta discutendo della possibilità di introdurre dei comitati paritetici per la valutazione degli strumenti e del loro impatto, così da far partecipare direttamente l'utenza alla crescita del servizio.

Indicazioni per una eventuale replicabilità del progetto in altri contesti

Il Serdom è molto vicino al meccanismo di integrazione tra stimoli della domanda (con i voucher) e quelli dell'offerta (accreditamento delle imprese) che sembra alla base delle recenti riforme, e che si lega all'istituzione di un *albo dei fornitori individuali*.

In questo contesto, un contesto cioè di forte strutturazione organica degli interventi sulla domiciliarità, si pone la funzione di sportello di intermediazione tra domanda e offerta di assistenza, che gioca dunque un ruolo ad alta integrazione con le altre parti di cui si compone il progetto.

5. Tate & Nanny

Via Melchiorre Gioia, 75 - 20124 Milano

Tel. 02-66.98.4030

Storia del progetto

L'agenzia Tate & Nanny dal 1995 vanta un'esperienza specifica nel reclutamento, nella ricerca e nella selezione di personale domestico italiano e straniero sul territorio nazionale e internazionale.

Tate & Nanny offre le seguenti figure professionali: baby-Sitters, puericultrici, madre lingua, studenti universitari per l'assistenza dei bambini in età scolare, assistenza bambini con handicap, assistenza domiciliare alle neo mamme, domestiche/ci, coppie di domestici, camerieri/e, guardarobiere, cuoche e autisti.

Il personale proposto possiede una preparazione e una cultura professionale documentabile attraverso le diverse esperienze lavorative.

La disponibilità oraria del personale segue le esigenze del cliente, ad ore, part-time, full-time, fisso con vitto e alloggio, alla pari, solo di sera, di notte, week-end, a settimana, a mese, in vacanza estiva ed invernale, sostituzioni per maternità o per malattia del personale già in servizio.

Il criterio di selezione del personale è - si dice - in linea con le esigenze della clientela, con la situazione del mercato del lavoro e del contesto sociale e territoriale in cui il settore di ricerca, risorse umane, è inserito.

Caratteristiche salienti dell'attuale attività

L'esperienza si fonda su un'attività di centralino (attivo tutti i giorni di pomeriggio), che basa la sua attività sulla pubblicità su quotidiani locali (nella sezione delle attività domestiche) e sul passaparola. Da un lato il centralino raccoglie curricula e disponibilità di personale, dall'altro offre i seguenti tipi di prestazioni:

- baby sitters part/full time, anche per la sera e i week-end anche in zona Versilia
- trasferimenti invernali ed estivi
- assistenza a bambini portatori di handicap
- assistenza domiciliare per anziani
- ricerca e selezione del personale impiegatizio
- animazione per le vostre feste di compleanno
- personale domestico, guardarobiere, colf, autisti, giardinieri.

Il problema maggiore è ritenuto essere trovare personale davvero qualificato. In questo senso è maggiore la domanda di servizi (che si colloca su una fascia medio-alta di esigenze, ed anche di fascia sociale) rispetto ad una offerta davvero congruente con le aspettative.

Le dimensioni dell'iniziativa consentono di entrare in contatto con una cinquantina di richieste di interventi al mese, di cui però solo 15 vengono effettivamente soddisfatte. L'80% delle richieste riguardano baby-sitteraggi e assistenza alla prima e seconda infanzia.

Organizzazione interna

Le risorse interne consistono nella titolare, che opera a tempo pieno, oltre a due operatrici, una full e una part-time. Sono attive tre linee telefoniche.

Modalità di rapporto con altri soggetti

Sono relativamente ridotti i rapporti con gli enti pubblici per la gestione della propria attività.

Si sono rivolti a Tate & Nanny per trovare operatrici adeguate alle proprie attività: il Comune di Milano per la realizzazione di vacanze e soggiorni estivi per ragazzi; il Ministero del Welfare per attività di animazione socio-educativa all'interno di proprie iniziative ed altri ancora. Si rivolgono a Tate & Nanni anche società private, come lo *show room* di Mila Schon per attività di animazione.

Modalità di controllo della qualità, eventuali strumenti di accreditamento utilizzati

Non vengono utilizzati strumenti specifici di verifica della qualità del servizio. L'iniziativa si limita a mettere in contatto domanda e offerta di lavoro, ma non garantisce sulla qualità della seconda. Il feed-back sulla qualità comunque arriva, in relazione ad eventuali segnalazioni, lamentele, apprezzamenti che i clienti di volta in volta esprimono.

Indicazioni per una eventuale replicabilità del progetto in altri contesti

L'esperienza indica le potenzialità di lavoro di un centralino telefonico, la cui attività è peraltro in continua espansione. A differenza di altre iniziative concorrenti, che si sono estese sul mercato sulla base di una rete di franchising (come "pronto-baby"), questa esperienza mantiene i limiti di una attività relativamente circoscritta ad un target di mercato di fascia medio-alta. Per raggiungere tale fascia occorre un consistente lavoro iniziale di legittimazione e conoscenza nel mercato, puntando su una clientela selezionata e qualificata, sul lato della domanda così come su quello dell'offerta.

6. ACLI Ufficio assistenza Colf

Via Canonico Lugaresi 202, 47023 Cesena
Tel. 0547.335200

Storia del progetto

Il servizio è attivo dal 1997 e funziona da tramite tra l'offerta di badanti e la richiesta di aiuto domestico.

Il servizio è stato fin dall'inizio molto attivo nell'aiutare le persone a regolarizzarsi, proponendo anche ricorso contro eventuali decreti di espulsione.

Il servizio in questi cinque anni di attività si è affermato molto come centro capace di fare incontrare domanda e offerta di lavoro, soprattutto sul versante delle badanti straniere.

Attualmente il servizio è fortemente coinvolto dalla sanatoria per le colf, le badanti, in termini di erogazione di informazioni, orientamento, consulenza; con essa è assai consistente il numero di casi che verranno regolarizzati.

Caratteristiche salienti dell'attuale attività

Dal punto di vista dell'offerta di lavoro vengono seguiti alcuni passaggi fondamentali per chi arriva al servizio:

- ci si presenta, si fa un colloquio che serve anche per "selezionare" e collocare le persone presso le famiglie o le aziende
- il lavoratore dichiara che tipo di lavoro vorrebbe fare (ad esempio le pulizie o l'assistenza da anziani; ad ore o 24/24h)
- si cerca di ricostruire il passato lavorativo, di acquisire referenze
- viene compilata una scheda personale (è in corso l'informatizzazione delle schede)

Il servizio non dà garanzie alle famiglie: "cerchiamo di capire se una persona è adatta per un certo tipo di lavoro o di situazione, ma non garantiamo nulla".

Alcuni telefonano anche dall'estero, ma è difficile collocarle perché bisogna prima incontrarle; per telefono non si può fare.

Gli stranieri che si presentano sono generalmente donne; ma ci sono anche uomini. Le donne vengono collocate per lavori nella casa, assistenza anziani, *baby sitter*. Si tratta in genere di persone qualificate (es. infermieri, medici)

Le lavoratrici italiane che si rivolgono allo sportello sono la minoranza: il 2%. Alcuni lavori non li vogliono fare, vogliono lavorare solo in certi orari; non vogliono fare il servizio 24 ore su 24.

Da ottobre 2001 a giugno 2002 si sono rivolte allo sportello 730 persone: 2-3 al giorno, provenienti prevalentemente dall'Europa dell'Est: Polonia, Moldavia, Russia, Bulgaria

Dal punto di vista della domanda di lavoro allo sportello si rivolge in media 1 famiglia al giorno (4-5 nel periodo estivo). Preferiscono persone non giovani: 40-50 anni, possibilmente con esperienza. Indicano spesso un profilo in negativo (es. "non voglio che sia polacca" piuttosto che "musulmana").

Chiamano anche da fuori Cesena e da fuori regione per cercare assistenti a domicilio.

Ci sono inoltre aziende della costa che richiedono personale stagionale (cameriere di sala, cameriere da camera; aziende agricole, piccole industrie che cercano operai). Il personale deve avere il permesso di soggiorno.

Il lavoratore selezionato per una certa famiglia e la famiglia vengono fatti incontrare presso la sede.

Il servizio fa assistenza alla regolarizzazione del contratto di lavoro e della permanenza in Italia, secondo le procedure dell'attuale sanatoria.

Circa la metà dei lavoratori ha trovato collocamento attraverso il servizio. Sono 20-30 persone collocate al mese. Le famiglie che si presentano trovano infatti quasi sempre il collaboratore che cercano.

Lo sportello sta realizzando un sistema informatico per gestire le schede dei lavoratori e delle famiglie. Sta ordinando inoltre il materiale normativo sulla regolarizzazione e sulle regole del rapporto di lavoro in modo da consegnare alle persone che arrivano degli opuscoli con le informazioni base.

Allo sportello i lavoratori arrivano tipicamente per passaparola (anche transfrontaliero); le famiglie, oltre al passaparola, grazie alle indicazioni della Caritas, delle assistenti sociali del Comune e dei medici di base.

Organizzazione interna

Fino allo scorso anno il servizio (che è attivo da 5 anni) era gestito da volontari per 3 giorni alla settimana. Attualmente vi operano almeno sei persone (sempre volontari) e un'operatrice part-time.

E' aperto al pubblico tutte le mattine (escluso il martedì). Due mattine la settimana sono dedicate alle famiglie ed alle imprese che ricercano lavoratori.

Gli altri giorni si ricevono i lavoratori.

Modalità di rapporto con l'ente locale

L'iniziativa intrattiene rapporti ritenuti positivi con l'ente locale, in particolare il Comune di Cesena, nel cui Piano di Zona dei servizi sociali (ex l. 328/00) l'iniziativa è presente ed è stata valorizzata.

Si hanno rapporti con la Caritas ed altri sindacati principalmente per motivi legati alla gestione operativa del servizio.

Indicazioni per una eventuale replicabilità del progetto in altri contesti

L'iniziativa si è affermata grazie ad un riconoscimento del suo ruolo all'interno delle varie provenienze delle badanti. Esso non si limita ad una funzione di centralino, ma seleziona e valuta le competenze individuali. La crescita di attività e di dimensioni avvenuta in questi anni testimonia il ruolo rilevantisimo che può avere una esperienza simile in qualsiasi contesto del nostro paese, quantomeno nel centro-nord, agevolando soprattutto quei casi di bisogno particolarmente fragili (famiglie con anziani a carico per esempio) esposti a fenomeni di sfruttamento o opportunismo.

7. CUP 2000 - Volontariato

Centro unificato di prenotazione dei servizi sociosanitari - Bologna

Tel. 051.4208411

Storia del progetto

Il progetto "Cup Volontariato" fa parte del più ampio progetto di Centro unificato di prenotazione dei servizi sociosanitari di Bologna.

Il centro è nato nel 1998 come incontro tra domanda di assistenza e offerta di lavoro volontario.

Vi aderiscono oltre quaranta associazioni di volontariato del territorio bolognese, operanti in campi diversi di intervento, con una particolare concentrazione nell'ambito socio-assistenziale e sanitario.

Caratteristiche salienti dell'attuale attività

L'esperienza si fonda su un'attività di incontro tra domanda e offerta di lavoro volontario che si realizza sia tramite centralino, sia tramite Internet.

Le segnalazioni riguardano richieste di interventi che generalmente riguardano azioni che singoli gruppi o associazioni richiedono ma che non sono di diretta competenza propria, o comunque a cui non si è in grado di dare risposta.

Confluiscono dunque richieste le più varie, con una consistente quota di richieste di assistenza a domicilio, a favore di donne lavoratrici (baby-sitteraggi, aiuti domestici ecc.).

La risposta generalmente consiste nell'indirizzare la richiesta all'organizzazione di volontariato maggiormente congruente. Talvolta le richieste vengono indirizzate ai servizi sociali di base delle circoscrizioni bolognesi.

Il Cup può fare affidamento ad un data-base di organizzazioni di volontariato che comprende quelle iscritte all'Albo regionale e un insieme di gruppi non iscritti.

Organizzazione interna

Le risorse interne consistono in due operatrici part-time che operano al centralino e alla rete di volontariato dell'associazionismo bolognese.

Modalità di controllo della qualità, eventuali strumenti di accreditamento utilizzati

Non vengono utilizzati strumenti specifici di verifica della qualità del servizio. L'iniziativa si limita a mettere in contatto domanda e offerta di interventi (circa una decina di interventi alla settimana). Il *feed-back* sulla qualità comunque arriva, in relazione ad eventuali segnalazioni, lamentele, apprezzamenti che gli utenti di volta in volta esprimono.

Indicazioni per una eventuale replicabilità del progetto in altri contesti

L'esperienza indica le potenzialità di lavoro di un centralino telefonico che opera nell'area del volontariato. Il tentativo - poi rientrato per non avere centrato l'obiettivo - di sviluppare una simile attività anche online indica la difficoltà ancora esistente di mediare questo tipo di richieste attraverso lo strumento elettronico e tutta l'importanza che ancora assume il rapporto quantomeno di viva voce, se non proprio diretto faccia a faccia, per capire, ascoltare e interpretare meglio i bisogni della persona.

8. Progetto NIDI IN CASA - Comune di San Donato Milanese

Via Cesare Battisti 2
Comune di San Donato Milanese
20097 San Donato Milanese

Storia del progetto

Il progetto comincia ad essere elaborato dall'Amministrazione comunale (Assessorato ai Servizi Sociali) nel 1998, a fronte di un duplice obiettivo da raggiungere:

1. ridurre la lista d'attesa delle famiglie per l'inserimento dei propri bambini all'Asilo Nido;
2. creare un servizio di cura flessibile nell'organizzazione e nella gestione: flessibilità d'orario per andare incontro alle reali esigenze delle famiglie; gestione flessibile del servizio che valorizzi tutti i contributi e le risorse esterne alla pubblica amministrazione, come ad esempio quelle delle famiglie, delle Associazioni e del Terzo Settore.

I primi contatti di orientamento, tramite la Provincia di Milano, sono stati presi con i Comuni della Provincia che avessero già avviato servizi analoghi di cura per la prima infanzia.

Man mano che prendevano forma i contorni del progetto, emergeva la necessità di stabilire i requisiti necessari per l'individuazione del personale educativo idoneo a svolgere questo tipo di lavoro. Tale professionalità risulta essere nuova in Italia: l'unico esempio più attinente è quello delle baby-sitters, quasi sempre pagate in nero e spesso senza idonea formazione. Si è allora ritenuto opportuno pubblicare un bando di formazione di 100 ore finalizzato al rilascio, previa selezione iniziale e finale, di un attestato di qualificazione idoneo allo svolgimento del lavoro di operatrice d'infanzia dei Nidi in Casa.

Il bando di formazione era rivolto a tutte le donne inoccupate, di età compresa tra i 25 e i 50 anni, con un titolo di studio minimo di terza media. Era considerato requisito preferenziale la residenza nel Comune di San Donato, in considerazione della territorialità del servizio.

Il corso di formazione, condotto da personale specializzato, è stato suddiviso in due moduli.

Il primo modulo, 50 ore di teoria, prevede lezioni interattive sugli aspetti di crescita del bambino fino ai 3 anni, sulle competenze pedagogiche indispensabili ad assecondare uno sviluppo armonico della personalità del bambino, sulle modalità di cura a carattere urgente e di prevenzione degli incidenti domestici, sulle competenze individuali e di gruppo per svolgere un proficuo lavoro di equipe.

Il secondo modulo, 50 ore di tirocinio, prevede invece l'inserimento delle corsiste nei servizi territoriali 0-3 anni, per un periodo didattico di osservazione e di messa in gioco delle proprie competenze.

Momento di svolta decisiva, nella concretizzazione del progetto, è stato quello seguente alla pubblicazione della legge regionale n° 23 del 6 dicembre 1999, *Politiche regionali per la famiglia*.

La legge regionale, infatti, "promuove e sostiene l'adozione, preferibilmente con l'intervento dei Comuni, di iniziative innovative da parte di associazioni e di organizzazioni di privato sociale, finalizzate a realizzare forme di auto-organizzazione e mutualità familiari, quali i *nidi famiglia*. Per nido famiglia s'intende l'attività di cura di bambini da 0 a 3 anni, svolta senza fini di lucro, promossa e autogestita da famiglie utenti" (art. 4, comma 2.a).

Tra i vari contatti presi dal Comune con associazioni e organizzazioni del privato sociale, si è concretizzata la realizzazione di un progetto comune, alla luce di quanto previsto dalla legge regionale, attraverso l'accordo di convenzione stipulato tra il Comune di San Donato e la cooperativa sociale *Solidarietà è Progresso*, con sede operativa a San Donato Milanese, e firmato il 2 Ottobre 2000.

La cooperativa sociale *Solidarietà è Progresso*, in data 7 luglio 2000, ha presentato domanda di contributo, ai sensi della legge regionale n° 23 del 6 dicembre 1999, per il finanziamento di un progetto di sostegno alle famiglie con bambini piccoli, denominato *Nidi in Casa*.

Caratteristiche salienti dell'attuale attività

Il servizio è operativo da settembre 2000.

I Nidi in Casa sono un servizio di supporto alla famiglia per la cura di bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 3 anni, ad integrazione dei servizi per la prima infanzia già esistenti sul territorio comunale, come gli Asili Nido e i Tempi per le Famiglie.

I Nidi in Casa si costituiscono sul territorio di San Donato attraverso l'affidamento di 2, massimo 3 bambini, alle cure di un'operatrice d'infanzia abilitata.

La sede di ogni Nido in Casa può essere la casa dell'operatrice o l'abitazione di uno dei bambini. La scelta dell'abitazione come sede del Nido in Casa viene concordata in base alle richieste della famiglia, che può essere orientata all'una piuttosto che all'altra soluzione, e in funzione della rispondenza della casa designata ai requisiti necessari a garantire la sicurezza delle persone: il rispetto delle norme di legge relative all'impianto elettrico, all'impianto a gas e il rispetto delle norme igieniche e di buona sicurezza, come la pulizia dei locali, l'eliminazione degli spigoli, l'inaccessibilità degli oggetti pericolosi, la schermatura delle prese di corrente.

Il periodo di durata diurna del servizio viene indicato dalla famiglia e può variare fino ad un massimo di 10 ore al giorno. Non esistono vincoli precostituiti sulla frequenza del servizio (giornaliero, bisettimanale, mensile, ogni tot giorni,...): dipende dalle esigenze della famiglia e dalla disponibilità delle operatrici.

La decisione di fissare un tempo limite di 10 ore al giorno è giustificata dalla considerazione che per il bambino, oltre tale soglia, aumenta il rischio di sofferenza dovuta ad una mancanza prolungata dei genitori.

L'abbinamento tra le famiglie e l'operatrice, per la costituzione del Nido in Casa, viene proposto prioritariamente dalla famiglia che si iscrive al servizio, qualora essa volesse segnalare altre famiglie con cui essere abbinata o qualora volesse esprimere una preferenza in ordine alla scelta dell'operatrice d'infanzia.

In caso contrario, cioè in mancanza di specifiche segnalazioni, l'abbinamento viene proposto dai responsabili del servizio in funzione delle seguenti priorità:

1. compatibilità d'orario tra la richiesta della famiglia e la disponibilità di tempo a lavorare che hanno dato le operatrici;
2. vicinanza tra l'abitazione delle famiglie e quella dell'operatrice;
3. età dei bambini. In realtà non si cerca tanto di abbinare bambini della stessa età, quanto piuttosto di valutare, caso per caso, l'opportunità di abbinamento migliore, sia dal punto di vista dello sviluppo dei bambini, sia per quanto riguarda le potenzialità dell'operatrice, sia tenendo conto delle caratteristiche strutturali e funzionali della casa.

Alla fine del 2001 i Nidi in Casa erano 15 per un totale di 15 operatrici d'infanzia e di 32 bambini di età tra i 6 mesi e i 3 anni.

Organizzazione interna

I Nidi in Casa sono gestiti in forma mista tramite una convenzione che il Comune ha stipulato con una cooperativa sociale del territorio (*Solidarietà è Progresso*, con sede operativa a San Donato Milanese).

La coordinatrice comunale, una volta formalizzata la domanda d'iscrizione ai Nidi in Casa da parte della famiglia, la trasmette alla cooperativa sociale, la quale provvede a ricontattare la famiglia proponendole l'operatrice che più si addice alle sue esigenze.

Viene fissato il primo incontro di conoscenza tra la famiglia e l'operatrice nell'abitazione che diventerà la sede del Nido in Casa, al quale sono presenti anche la responsabile della cooperativa e la coordinatrice comunale.

Per consentire una personalizzazione del servizio, vengono spiegati gli aspetti generali dell'organizzazione e valutate tutte le possibilità di adattamento di quest'ultimi alle esigenze di *quella* famiglia e alle disponibilità di *quella* operatrice.

L'organizzazione prevede:

1. un periodo di inserimento graduale del bambino nel Nido in Casa, accompagnato dalla mamma o da un altro familiare, della durata variabile di 5 - 10 giorni, con orario ridotto e distribuito variamente nell'arco dell'orario giornaliero definitivo;
2. la firma del contratto d'incarico tra la famiglia, l'operatrice e la cooperativa che preveda la durata complessiva del contratto, l'orario di cura giornaliero del bambino, la sede del Nido in Casa, oltre ad altri aspetti di supporto organizzativo (i recapiti telefonici dei familiari del bambino, gli accordi per il pranzo, per le attrezzature, l'eventuale delega per il trasporto in automobile da parte dell'operatrice, ecc.);
3. la conduzione, da parte delle operatrici d'infanzia, di un programma di attività educative, concordate in collaborazione con la coordinatrice comunale, da svolgersi sia in casa sia fuori casa, attraverso la frequenza dei servizi territoriali per la prima infanzia (Tempo per le Famiglie, Ludoteca, Asili Nido, Biblioteca sezione bambini, parchi-gioco).

Le uscite delle operatrici e dei bambini, per raggiungere i servizi esterni, hanno lo scopo di stimolare i normali processi di socializzazione del bambino all'interno di una comunità allargata e hanno la finalità di promuovere una rete di solidarietà tra gli adulti che, a vario titolo, operano e lavorano a servizio dell'infanzia.

Tutti i Nidi in Casa vengono organizzati sul territorio di San Donato.

Il servizio Nido in Casa è coperto da assicurazione contro gli infortuni.

Le operatrici d'infanzia hanno un regolare rapporto di lavoro con la cooperativa sociale convenzionata, secondo quanto stabilito dalle leggi vigenti in materia.

I **costi di gestione del servizio** sono ripartiti tra la famiglia del bambino e il Comune, secondo alcuni parametri fissi ed altri variabili.

Un 20% fisso del costo del servizio è a carico della famiglia, un altro 20% fisso è a carico del Comune.

Il restante 60% del costo del servizio viene suddiviso tra la famiglia e il Comune in base al ricometro (modello ISEE) autocertificato e presentato dalla famiglia.

Per esempio, se la famiglia ha un valore ISEE minimo, paga solo il 20% dei costi e il restante 80% viene integrato dal Comune; se invece la famiglia ha un valore ISEE massimo (oppure non presenta alcuna certificazione relativa al ricometro), paga l'80% dei costi e il Comune integra per il restante 20%.

In tutti gli altri casi la famiglia pagherà una cifra intermedia tra il minimo (20%) e il massimo (80%) del costo del servizio.

Ulteriori variabili nella determinazione della retta mensile a carico della famiglia sono il numero di ore di cura giornaliera e il numero di bambini presenti nel Nido in Casa: la

quota di retta mensile è inferiore in caso di gruppi di 3 bambini, rispetto ai gruppi di 2 bambini.

La retta di frequenza mensile non è comprensiva del pasto giornaliero.

Alla fornitura del pasto provvede la famiglia, mentre l'operatrice si limita ad approntare il pranzo nelle ultime sue fasi: riscaldamento del latte, cottura della pastina, ecc.

Le attrezzature necessarie allo svolgimento del servizio (passeggini, seggioloni, lettini) vengono fornite dalla cooperativa sociale, qualora le famiglie non ne dispongano in numero doppio per trasferirli in un'altra abitazione.

Le collaborazioni finanziarie sono state riconosciute, nel 2000, dalla Regione Lombardia sulla base della legge regionale 23/99 "Politiche regionali per la famiglia", e dalla CA.RI.P.LO. sulla base di un proprio fondo messo a disposizione per l'organizzazione di servizi educativi per bambini 0 - 3 anni.

La cooperativa sociale *Solidarietà è Progresso* a r.l. collabora a livello gestionale: assunzione del personale educativo, secondo le norme attualmente in vigore, stesura e supervisione del contratto in firma alla famiglia e all'operatrice, acquisto delle attrezzature necessarie allo svolgimento dei Nidi in Casa e sostituzione del personale educativo, in caso di assenze temporanee.

Il progetto è stato finanziato con fondi

<input type="checkbox"/>	Regionali	36%
<input type="checkbox"/>	Comunali	20%
<input type="checkbox"/>	Privati/Sponsorship	35%
<input type="checkbox"/>	Altro (Rette a carico delle famiglie)	7%

Modalità di controllo della qualità, eventuali strumenti di accreditamento utilizzati

Ogni Nido in Casa è formato da un'operatrice d'infanzia, da 2 o 3 bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 3 anni e da una casa che può essere l'abitazione dell'operatrice o il domicilio di uno dei bambini. Le operatrici d'infanzia fanno parte di un albo comunale di persone qualificate attraverso un corso di formazione specifico e una selezione finale.

Le operatrici d'infanzia sono socie lavoratrici di una cooperativa sociale del territorio.

La cooperativa sociale è iscritta all'albo regionale delle associazioni familiari, e ha in essere una convenzione con il Comune di San Donato Milanese per la gestione dei Nidi in Casa.

La convenzione prevede, a carico della cooperativa sociale, la regolarizzazione del rapporto di lavoro e il coordinamento tecnico delle operatrici d'infanzia e, a carico del Comune, la raccolta delle iscrizioni presentate dalle famiglie residenti nell'ambito comunale, il coordinamento pedagogico del servizio e un contributo economico a favore delle famiglie, proporzionato al valore ISEE familiare.

Il coordinamento pedagogico del servizio, da parte del Comune, prevede che una pedagoga, a tempo pieno, segua il lavoro delle operatrici d'infanzia e fornisca loro un progetto individualizzato, sulla base del gruppo-bambini affidato ad ogni operatrice. Il programma delle attività giornaliere delle operatrici, infine, prevede la frequenza continuativa dei servizi comunali per la prima infanzia: Asili Nido, Tempo per le Famiglie, Ludoteche. In questo modo si intendono promuovere i processi di socializzazione dei bambini in contesti allargati e il lavoro di rete di tutti gli operatori comunali che lavorano per l'infanzia.

Per il controllo della qualità percepita è stata prevista la distribuzione di un questionario ai genitori dei bambini che frequentano i Nidi in Casa, al fine di accertare il livello di gradimento del servizio e raccogliere eventuali proposte.

Pur non avendo proceduto, alla fine dello scorso anno scolastico (2000/2001), ad una indagine per la valutazione dell'impatto del progetto sulle famiglie destinatarie del servizio, è stato registrato un riscontro positivo da parte dei genitori.

Al momento di scegliere se continuare, per il successivo anno scolastico, con il Nido in Casa o inserire il bambino nell'asilo nido comunale, essendo maturata nella graduatoria di accesso la posizione giusta per l'inserimento, 12 famiglie su 14 hanno scelto di proseguire con il servizio Nidi in Casa.

Le 12 famiglie che hanno deciso di proseguire con i Nidi in Casa hanno dichiarato di essere soddisfatte del livello di organizzazione del servizio e del rapporto instauratosi tra l'operatrice e il bambino.

Indicazioni per una eventuale replicabilità del progetto in altri contesti

La richiesta di servizi per l'infanzia, da parte delle famiglie, è in costante crescita. In particolare non bastano i posti di asilo nido e di scuola materna. I "Nidi in casa" rappresentano la risposta alla necessità sia di reindirizzare una domanda eccessiva per le capacità di offerta, sia di occupazione di personale femminile inoccupato o disoccupato, e anche alle esigenze di flessibilità nella fruizione del servizio "nido".

Il progetto di cura domiciliare di bambini in età pre-scolare, inteso come servizio strutturato e regolarmente organizzato, risulta essere innovativo in Italia ma diffondibile. Esistono infatti, da tempo, esperienze analoghe nel nord Europa: un esempio per tutte le *Tages Mutter* (mamme diurne).

Le novità del progetto consistono essenzialmente nel

1. rendere flessibili, negli orari e nella gestione, i tradizionali servizi socio-educativi rivolti alla prima infanzia (in particolare gli asili nido);
2. attuare, da parte dell'Amministrazione comunale, forme integrate con il Terzo Settore per la gestione dei servizi sociali, nello spirito della L. 285/97 "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza", della L. R. 23/99 "Politiche regionali per la famiglia", della L. 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".
3. dare dignità professionale ad un lavoro, quello tradizionale delle baby-sitters, svolto sempre nell'anonimato, nel precariato, spesso senza titolarità adeguata e quasi sempre in mancanza di un regolare contratto di assunzione;
4. stimolare una cultura della solidarietà familiare, in sostituzione, o a integrazione, di quella che nei paesi o nei piccoli quartieri era conosciuta come la solidarietà di buon vicinato;

L'idea "Nidi in Casa" può essere trasferita in tutte le realtà comunali in cui si verifichi la presenza, anche non contestuale, delle seguenti caratteristiche strutturali:

- la disponibilità di posti di asilo nido sia inferiore rispetto alla richiesta delle famiglie e si delinea la necessità di avere un servizio più flessibile rispetto a quello tradizionale;
- la presenza di donne interessate al rientro nel mercato del lavoro;
- il contesto socio-culturale della popolazione offra potenzialità, anche minime, per la promozione di servizi che facciano riferimento a prassi di auto-aiuto e di solidarietà familiare (presenza di associazioni di volontariato, rapporti di buon vicinato in un determinato quartiere, iniziative similari a quella della banca del tempo, ecc.).

Ovviamente gli aspetti organizzativi del servizio Nidi in Casa andrebbero modulati rispetto alla effettiva disponibilità delle risorse locali, in particolare:

- presenza nel territorio di una politica attiva di iniziative e interventi a sostegno della famiglia e della funzione genitoriale;
- servizi educativi per l'infanzia con i quali mettere in rete il lavoro delle operatrici dei Nidi in Casa;
- associazioni e cooperative, eventualmente del territorio, con le quali attivare intese e convenzioni per la gestione del servizio Nidi in Casa.