



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Grazie al sostegno di:

Fondazione
CARIPLO



Progetto “A.Ge.Vol.A.” Donne assistenti di lingua straniera e anziani in Varese e provincia

Alessandra Vicentini, Kim Grego, Daniel Russo
Moira Luraschi, Giulia Rovelli



INTRODUZIONE

A.Ge.Vol.A. “Assistenza, Gestione, Volontariato, Anziani.
Strumenti multilingui per l’assistenza agli anziani”

“By 2030 Italy will be the fourth oldest country in the world”
(Euromonitor International 2015)



CURA AGLI ANZIANI

2 fenomeni strettamente collegati:

- Invecchiamento della popolazione
- Migrazione internazionale (specialmente femminile)

INDICE DI INVECCHIAMENTO

- Il rapporto percentuale tra la popolazione anziana (over 65) e il resto della popolazione
 - Valori superiori al 35% della popolazione (al 2017)
 - **Raddoppiato negli ultimi 50 anni**
 - Previsioni di crescita significative nei prossimi 50 anni
- 

ASPETTATIVA DI VITA

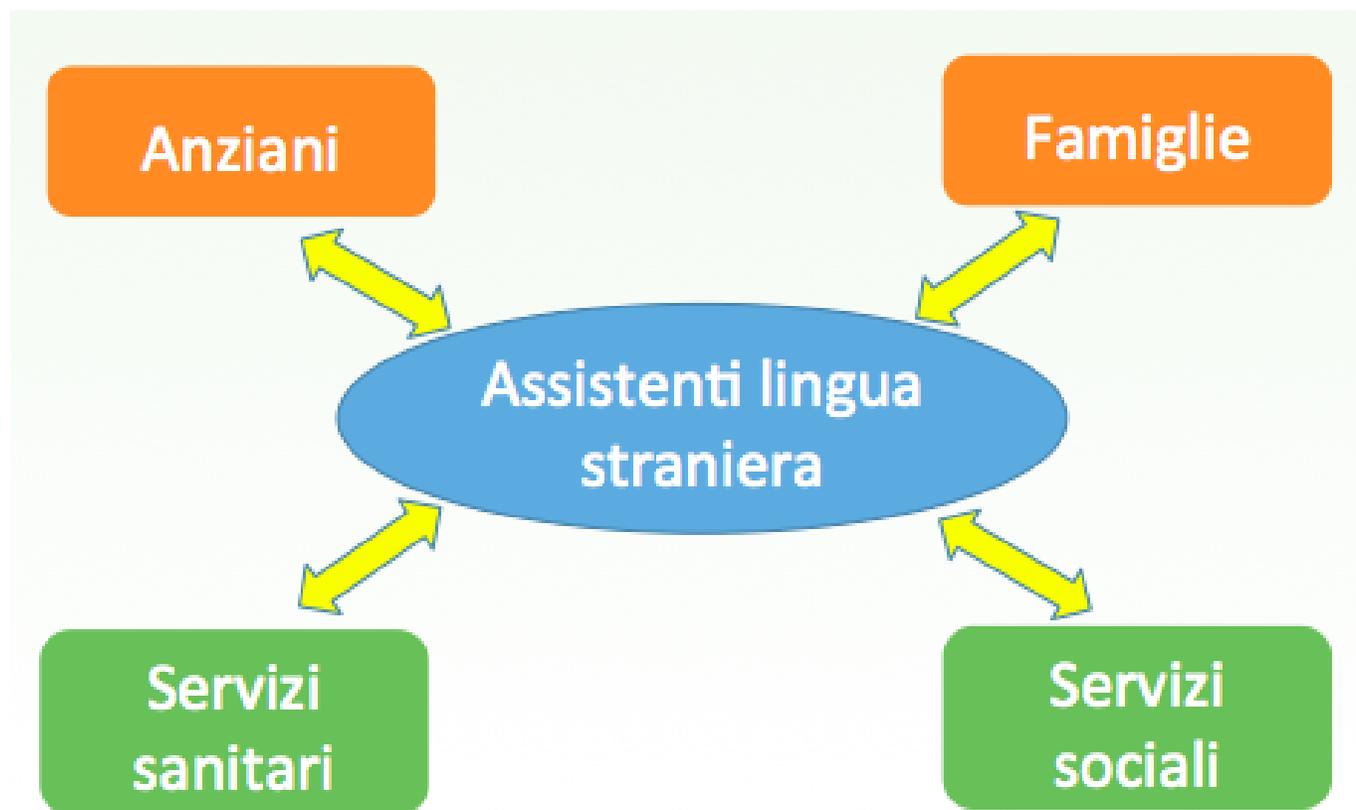
- Il numero medio di anni di vita di un individuo all'interno della popolazione sotto esame
- **Nel mondo:**
 - Media di 71 anni (68 anni e 6 mesi per gli uomini e 73 anni e 6 mesi per le donne)
 - Picchi positivi: Giappone (85 anni per le donne e 82 per gli uomini)
 - Picchi negativi: Afghanistan (53 anni per le donne e 52 per gli uomini)
- **In Europa: differenze di 13 anni tra i diversi paesi**
- **In Italia: differenza di 3 anni tra le regioni del nord e quelle del sud**

A VARESE

- **81.000 abitanti → ca. 33.000 anziani (41% della popolazione)**
 - 16.600 over 60
 - 12.000 over 75
 - 3.800 over 85
 - 320 over 95
 - 2 donne ultracentenarie
- **10.415 stranieri (13% della popolazione)**
 - 1.669 comunitari
 - 8.746 extracomunitari (11% della popolazione)

ASSISTENZA AGLI ANZIANI

- Italia = paese a welfare «familista»: l'assistenza si concentra sul nucleo familiare forte, in particolare sulle donne che si fanno portatrici di un welfare «invisibile» che sostituisce e va a colmare le carenze del welfare statale
- 2008 = crisi economica e cambiamenti sociali:
 - diversificazione delle famiglie
 - aumento della partecipazione delle donne al mercato del lavoro
 - invecchiamento della popolazione
- Le donne (inizialmente italiane) cominciano a proporsi come assistenti retribuite
- Assistenza agli anziani diventa lavoro di nicchia (e principale canale di inserimento) per gli immigrati (specialmente le donne)
- Lavoratori del settore domestico e di cura:
 - 270.000 nel 2001
 - ca. 1.000.000 nel 2017



DIMENSIONI SOCIOLOGICHE



OBIETTIVI E FASI PROGETTO

Studio popolazione di anziani e assistenti di lingua straniera a Varese

Modelli teorici di comunicazione

Progettazione applicazioni e strumenti multilingui

CONTENUTI STRUMENTI TECNOLOGICI

Glossari multilingui	Informazioni sanitarie	Contatti con medici
Promemoria medici	Informazioni istituzionali	Procedure amministrative
Procedure di emergenza	Contatti con famiglia	Servizi sociali

LA MIGRAZIONE INTERNAZIONALE

ANNI SETTANTA

- Primi flussi migratori, per lo più femminili, da Sudamerica, Filippine e Eritrea
- Le donne emigrano sole
- Lavorano in abitazioni private come **colf**
- Spesso la **chiesa cattolica** è mediatrice del processo migratorio di queste donne migranti (cattoliche)
- **Imparano la lingua per lo più in parrocchia**, dove passano il proprio tempo libero
- Sono **donne invisibili**, che passano la maggior parte del proprio tempo tra le mura domestiche altrui (segregazione occupazionale)
- Nel giro di qualche anno cominciano i **ricongiungimenti con marito e figli *left behind***

ANNI OTTANTA

- I flussi migratori sono principalmente **maschili** dal Nord Africa
- I flussi migratori femminili sono principalmente costituiti da donne con un forte desiderio di **emancipazione** → cercano lavori meno «inglobanti» e che lascino spazio alla vita privata: agenzie di pulizia, lavoro a ore, commercio etnico
- La lingua è appresa tramite iniziative di volontari (attraverso veri e propri **percorsi di intercultura**)

ANNI NOVANTA

- Sono gli anni della **«tratta delle donne»**: *sex workers* consapevoli e inconsapevoli dall'Est Europa e dalla Nigeria
- Altre donne migranti arrivano grazie ai ricongiungimenti familiari: vivono all'interno delle proprie abitazioni, non lavorano, hanno **grande difficoltà con la lingua** e in questo sono aiutate dai figli, i cosiddetti «figli della transizione», che conoscono la lingua molto meglio delle proprie madri grazie alla scolarizzazione obbligatoria
- L'**italiano** è insegnato grazie a progetti pilota come la «scuola delle mamme»

OGGI

- **Donne rifugiate** da paesi in guerra
- Donne dell'**Est Europa** che diventano **badanti** o si dedicano a altri lavori di cura e di servizio alla persona (accettano la segregazione occupazionale per poter sostenere le famiglie e i figli negli studi)
- L'insegnamento dell'italiano per le badanti, che hanno pochissimo tempo libero, richiede nuove modalità logistiche di insegnamento (scuola per adulti con tempistiche adatte alle lavoratrici)

PROFILO DELL'ASSISTENTE

- **Donna**
 - Di **lingua straniera** (il 75% dei rapporti di lavoro domestico regolarmente registrati è svolto da stranieri, i cui paesi d'origine sono Romania, Ucraina, Filippine, Sri Lanka, Ecuador e Perù)
 - In regime di co-abitazione (vitto e domicilio)
 - Con scarsa tutela contrattuale (stipendi bassi per avere il domicilio)
 - Per famiglie di diversa estrazione sociale (un'assistente regolarizzata a 54 ore settimanali costa intorno ai 1.700/1.800 € al mese)
 - Con mansioni di cura e accompagnamento di anziani non autosufficienti (farmaci, lavarsi, spostamenti, operazioni più complesse, supervisione e compagnia)
- 

WELFARE «INVISIBILE»

Vantaggi:

- Flessibilità
- Cura
- Coinvolgimento emotivo (dei datori di lavoro e delle lavoratrici)

Difficoltà:

- Alti livelli di informalità
- Bisogni sempre maggiori
- Problemi di comunicazione interculturale (anche per chi fa da mediatore tra anziani e assistenti)
- Contratti incomprensibili per entrambe le parti

LE COLLABORATRICI DOMICILIARI

ESIGENZE DELLE COLLABORATRICI DOMESTICHE

Riconoscimento legale

- Lotta al lavoro nero
- Diminuzione della precarietà
- Impatto psicologico: evitare sfruttamento
- Assistenza in materia fiscale
- Ricongiungimento familiare

ESIGENZE DELLE COLLABORATRICI DOMESTICHE

Formazione

- Professionale → maggiori opportunità lavorative → qualità lavorativa → guadagno
 - **Linguistica**: corsi ad hoc negli orari di disponibilità
 - Culturale: differenze nel quotidiano (cucina, sanità, istituzioni, burocrazia) → integrazione
- 

ESIGENZE DELLE COLLABORATRICI DOMESTICHE

Sociale

- Spazi di condivisione: uscire dall'isolamento legato alla professione
 - Uso dello *smartphone*
 - Creare un network di conoscenze per informazioni e opportunità lavorative
 - Problema dell'affidabilità delle fonti
 - Comunicazione con i datori di lavoro
- 

ASPETTI PREVIDENZIALI DEL LAVORO DOMESTICO E SERVIZI DELL'INPS AI PENSIONATI

(Alfredo Cucaro Santissimo, Direttore provinciale INPS Varese 2018)



LAVORATORI DOMESTICI ANNO 2017

- Varese: 10.768 lavoratori domestici
- Lombardia: 156.092

Di cui stranieri

- Varese: 8.132
- Lombardia: 129.159

che **rappresentano il 75-80% della forza lavoro in ambito domestico**

- **Solo rapporti di lavoro denunciati all'INPS** dal datore di lavoro, che versa i relativi contributi

LAVORATORI DOMESTICI ANNO 2017

- È un tipo di lavoro su base e con retribuzione **oraria**
- La denuncia va fatta **dal datore di lavoro**
- Il datore di lavoro versa trimestralmente i contributi all'Istituto

LAVORATORI DOMESTICI ANNO 2017

La tutela previdenziale prevede:

- Invalidità
- Vecchiaia
- Superstiti
- Assegni al nucleo familiare
- Maternità
- NASPI (disoccupazione)
- Infortuni
- (No malattia) - facoltativa
- (No congedo parentale) - facoltativa

LAVORATORI DOMESTICI ANNO 2017

Costo dei contributi per la tutela previdenziale:

- Rapporto superiore a 24 ore settimanali: € 1,02/ora
- Rapporto inferiore a 24 ore settimanali: variabile in base a diverse fasce di retribuzione, da € 1,41 a € 1,94/ora
- La logica è che il contributo è minore all'aumentare del contributo di lavoro, per diminuirne il costo; viceversa, aumenta se questo diminuisce.
- Il legislatore vuole così favorire proprio rapporti di lavoro, come quelli dei **badanti**, che spesso ricevono anche vitto e alloggio come parte del rapporto.

LAVORATORI DOMESTICI ANNO 2017

Conviene mettere in regola

- Deducibilità fiscale massimo € 1.549,37/anno
- Detrazione del 19% per assistenza persone non autosufficienti massimo € 2.100, cumulabile con deduzione. Non spetta se reddito supera €40.000.

LAVORATORI DOMESTICI OCCASIONALI

- Ultima riforma 2017
- **Devono essere davvero occasionali, non superiori a un'ora (no badanti)**
- Limiti economici per prestatore, utilizzatore e per prestatore verso lo stesso utilizzatore di € 5.000
- Maggior tutela al lavoratore
- Solo assicurazione IVS (invalidità e superstiti) e infortuni
- Libretto con titoli di pagamento dal valore nominale di € 10
- Compenso di € 8,65 a favore prestatore opera
- Minor tutela perché la logica è che questo lavoro è occasionale

DATI SUI PENSIONATI

- Pensioni previdenziali: 276.696, prov. VA, 2017
- Pensioni assistenziali: 39.270, prov. VA, 2017

Di cui

- 5.884 pensioni / assegni sociali, prov. VA, 2017
- 33.386 invalidi civili, prov. VA, 2017 – **oltre il 90% sono assegni di accompagnamento, indipendenti dal reddito, erogate a +65enni non autosufficienti** → denotano una popolazione che invecchia e non riesce più a compiere gli atti della vita quotidiana

INPS E MULTICANALITÀ DI ACCESSO

Ente molto complesso

Utenza varia:

- **Tradizionalmente**, pensionati e invalidi
- **dal 2008**, utenza assistenziale, e.g. reddito di inclusione

INPS E MULTICANALITÀ DI ACCESSO

Multicanalità di accesso all'INSP

- Contact center (**multilingue**)
- Sportello fisico (Varese, Busto A., Luino, Tradate e Gallarate)
- Sportello telematico Inps risponde (richieste generali senza PIN o specifiche con PIN)
- **App Inps mobile** (richieste generali senza PIN o specifiche con PIN)
- Agenda appuntamenti (tramite contact center)
- **Punti cliente** (novità introdotta in prov. VA per erogare servizi in tempo reale per pensionati)

SERVIZI PIÙ RICHIESTI ALL'INPS

Difficile da individuare bene per via dell'utenza molto segmentata

Pensionati, 30% chiedono:

- Cedolino pensioni e servizi collegati
- Assistenza fiscale (730-4)

INPS sta cercando di evolversi con servizi telematici ma anche **cercando di mantenere un approccio personale**, e.g. ai **+75enni** e invalidi civili è inviata lettera con codice per ottenere servizi semplici per telefono

SERVIZI PIÙ RICHIESTI ALL'INPS

Indagine su cosa chiedono i pensionati all'INPS:

- Importo mensile
- Tassazione (congiunta, conguagli)
- Indebiti
- Attribuzione e integrazioni pensione
- Sono tutti dati che una volta INPS inviava a casa, poi razionalizzati, consultabili su sito e app

ALCUNI DATI DI SERVIZIO PROV. VA

Quesiti Inps risponde:

- 10.340 al 30.06.2018 (40-45% da parte dei pensionati)
- Nel 2017 14.000
- 5688 richieste di appuntamento pervenute e definite
- Flusso medio utenza agli sportelli: 665 al giorno per l'intera area provinciale

BIBLIOGRAFIA

- Bhatia, H. (1983), *Ageing and Society: A Sociological study of retired Public Servants*. Udaipur, India: Arya Book Centre.
- Coupland, N. (2004), "Age in Social and Sociolinguistic Theory". In Nussbaum J.F., Coupland J. (eds.) *Handbook of Communication and Aging Research*. Mahwah, NJ: Erlbaum, 69-90.
- Euromonitor International (2015), *Italy in 2030: The future demographic*, <http://www.euromonitor.com/italy-in-2030-the-future-demographic/report>.
- European Commission (2016), *Elderly*, http://ec.europa.eu/health/population_groups/elderly_en.
- European Commission (2016), *Consumer vulnerability across key markets in the European Union. Final report*, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/docs/vulnerable_consumers_approved_27_01_2016_en.pdf.
- Fairclough N. (2003), *Analysing Discourse: Textual analysis for social research*. London, New York: Routledge.
- Flowerdew, J., Richardson, J. E. (2018), *The Routledge handbook of critical discourse studies*. Milton Park, Abingdon, Oxon: Routledge.
- Grego K., Vicentini A. (2015), "English and Multilingual Communication in Lombardy's Public Healthcare Websites". In Gotti M., Maci S.M., Sala M. (eds) *The Language of Medicine: Science, Practice and Academia*. Bergamo: CELSB, 255-275.
- Ho S. *et al.* (2009), "Impact of Caregiving on Health and Quality of Life: A Comparative Population-Based Study of Caregivers for Elderly Persons and Noncaregivers", *The Journals of Gerontology: Series A*, Volume 64A, Issue 8, 1 August 2009, 873–879.
- Nussbaum J.F., Coupland J. (eds) (2004), *Handbook of Communication and Aging Research*. Mahwah, NJ: Erlbaum.