

POLICY  
BRIEF 01

# LE LAVORATRICI E I LAVORATORI DI CURA NELLE RESIDENZE PER LE PERSONE ANZIANE: COSA SAPPIAMO E COSA ABBIAMO BISOGNO DI SAPERE



**QWoRe** Quality of Work in Residential  
long-term care services in Italy:  
determinants and strategies



Università  
Ca' Foscari  
Venezia



UNIVERSITÀ  
POLITECNICA  
DELLE MARCHE



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Ministero  
dell'Università  
e della Ricerca



Italiadomani  
PIANO NAZIONALE  
DI RIPRESA E RESILIENZA

## **Autori**

Arlotti Marco, Bernardi Luigi, Ciommi Mariateresa,  
Sarti Simone, Da Roit Barbara, Gilardi Silvia,  
Golfetto Giorgia, Iannuzzi Francesco Eugenio,  
Neri Stefano, Rossotti Ludovica, Spina Elena

QWoRe è finanziato dall'Unione Europea - Next-GenerationEU - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Missione 4 Componente 2, Investimento 1.1 Fondo per il Programma Nazionale di Ricerca e Progetti di Rilevante Interesse Nazionale (PRIN). Codice Unico di Progetto (CUP): H53D23009710001. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia solo quelli degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o della Commissione europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.

## **Contatti**

qwore@unive.it  
Università Ca' Foscari Venezia  
Dipartimento di Filosofia e Beni Culturali (DFBC)  
Malcanton Marcorà, Dorsoduro 3484/D, 30123 Venezia

# I Policy brief di QWoRe

Il progetto QWoRe studia la qualità del lavoro nelle residenze per le persone anziane in Italia. Integrando metodi qualitativi e quantitativi, la ricerca identifica come le politiche di cura e la regolazione dell'occupazione, l'organizzazione dei servizi, le caratteristiche peculiari del lavoro di cura e il profilo sociodemografico e occupazionale dei lavoratori danno forma alle condizioni di lavoro, alla qualità percepita, al benessere e alle strategie dei lavoratori di cura. I policy brief di QWoRe, rivolti a decisori, stakeholders ed esperti, sintetizzano i risultati della ricerca e indicano possibili sviluppi di policy. Per informazioni sul progetto e approfondimenti, si rinvia al sito di [QWoRe](#).

## LE LAVORATRICI E I LAVORATORI DI CURA NELLE RESIDENZE PER LE PERSONE ANZIANE: COSA SAPPIAMO E COSA ABBIAMO BISOGNO DI SAPERE

### Lavoratrici e lavoratori cruciali

L'invecchiamento della popolazione rappresenta un fenomeno strutturale nelle società contemporanee. Sebbene si tenda a vivere sempre più a lungo, solo una parte degli anni di vita "guadagnati" si svolge in buona salute e in condizioni di autonomia. In età avanzata, si evidenzia un incremento dei bisogni di cura, connessi alla presenza di (spesso molteplici) patologie croniche e alla difficoltà a svolgere in modo autonomo attività fondamentali della vita quotidiana (dal lavarsi, al vestirsi, al mangiare, ecc.). Non sempre tutto ciò rende possibile la permanenza a casa: il ricorso ai servizi residenziali rappresenta una risposta fondamentale per assicurare la cura e il benessere delle persone anziane e delle loro famiglie.

### Carenza, qualità del lavoro, sostenibilità

Difficoltà di reclutamento, elevato turn-over di lavoratrici e lavoratori, dimissioni volontarie (compresa la "fuga" verso l'ambito sanitario-ospedaliero) e pensionamenti sono problemi prepotentemente emersi con la pandemia Covid-19. Si tratta, tuttavia, di fenomeni in essere da anni e che, senza opportuni interventi, continueranno a produrre effetti in futuro, riducendo la capacità di risposta a bisogni di cura e rischiando di compromettere la sostenibilità del sistema dei servizi. La carenza di personale nei servizi residenziali è, al contempo, sintomo di problemi più ampi di riconoscimento sociale del lavoro e causa di profondo disagio, sia per chi riceve cura, sia per le lavoratrici e i lavoratori stessi, che si trovano ad operare in condizioni sempre più difficili. Da un lato, infatti, i bisogni di cura delle persone anziane che vivono nelle residenze diventano sempre più complessi, richiedendo peraltro nuovi contenuti di formazione; dall'altro, la pressione su un numero limitato di lavoratori aumenta.

### Cosa non sappiamo e perché è un problema

Per affrontare il problema della qualità del lavoro di cura e della sua sostenibilità è molto importante riuscire a descrivere e comprendere questo fenomeno ancora poco esplorato. Tuttavia, le informazioni disponibili sono molto limitate e frammentate, anche a causa della elevata differenziazione dei sistemi sociosanitari a livello regionale e la ridotta disponibilità di dati istituzionali. Non esiste, in Italia, una definizione condivisa del profilo professionale, delle competenze e dei compiti di chi assiste le persone anziane non autosufficienti nelle residenze. Non ci sono sistemi di rilevazione istituzionale che ci consentano di avere un quadro preciso del numero delle operatrici e degli operatori, delle posizioni vacanti, della disponibilità di persone formate, delle dimissioni volontarie, né, tantomeno, delle condizioni di lavoro, del benessere e della soddisfazione delle lavoratrici e dei lavoratori.

### I dati della Rilevazione sulla Forze di Lavoro Istat

Una delle pochissime fonti di informazioni sul lavoro di cura nelle residenze è la Rilevazione sulle Forze di Lavoro Istat. È proprio a partire da questi dati che nel presente policy brief offriamo un primo quadro e descriviamo alcuni tratti fondamentali del lavoro di cura nelle residenze per anziani nel nostro paese. Il rapporto di ricerca completo prodotto nell'ambito del progetto QWoRe può essere consultato a questo [link](#).

Ci soffermiamo sulle lavoratrici e i lavoratori che prestano cura personale nelle residenze, mettendoli a confronto, da un lato, con lo stesso profilo professionale in ambito ospedaliero e, dall'altro, con il lavoro operaio nei servizi di welfare e nel mercato del lavoro generale. Di seguito, quando non diversamente specificato, i dati fanno riferimento all'anno 2022.

## “Assistenti alla cura”

Innanzitutto, è opportuno chiarire cosa intendiamo quando parliamo di “Assistenti alla cura” nell’ambito della Rilevazione sulle Forze di Lavoro. A partire dalla classificazione Istat delle professioni, facciamo riferimento principalmente a due profili professionali: gli OSS (Operatori Socio Sanitari) e gli “Addetti all’assistenza personale”. Gli OSS costituiscono una professione qualificata nell’ambito dei servizi sanitari e sociali: *supportano il personale sanitario nella somministrazione di terapie, nella sorveglianza e nella tutela dell’igiene e della sicurezza sanitaria; effettuano assistenza fisico manuale svolgendo, nell’ambito delle proprie competenze, la prevenzione, la cura, la riabilitazione e il recupero funzionale; svolgono interventi di assistenza finalizzati a soddisfare i bisogni primari dei pazienti.*

*Gli Addetti all’assistenza personale, invece, assistono le persone anziane in convalescenza, disabili, in condizione transitoria o permanente di non autosufficienza o con problemi affettivi, le aiutano a svolgere le normali attività quotidiane, a curarsi e a mantenere livelli accettabili di qualità della vita.*

Questi profili si trovano in ambito sanitario e in ambito sociosanitario e sociale, sia domiciliare-territoriale che residenziale.

## I numeri

Nel 2022, gli “Assistenti alla cura” nei servizi residenziali per persone anziane e disabili sono stimabili in circa 144 mila lavoratrici e lavoratori: il 57% sul totale degli occupati nelle residenze.

Tale dato trova conferma anche **nell’Indagine Istat sui Presidi Residenziali**, che raccoglie alcune informazioni sulle strutture e sui lavoratori che vi operano: considerando complessivamente il settore delle residenze (non solo quelle per persone anziane), i dati relativi al 2021 indicano oltre 156 mila lavoratori occupati come “assistenti sanitari” (ovvero gli operatori socio-sanitari, OSS) e altri addetti assistenza alla persona (come gli operatori socio-assistenziali), con un’incidenza pari al 45% di questi profili sul totale del personale retribuito.

## Quasi solo donne

Sotto il profilo sociodemografico, come noto, il lavoro di cura nelle residenze è fortemente femminilizzato. Mentre le donne che svolgono lavoro “operaio” sono il 34% nel mercato del lavoro complessivo e il 74% nei servizi di welfare, la percentuale delle lavoratrici raggiunge l’84% tra gli “assistenti alla cura” nelle residenze.

## Un’importante presenza di cittadini stranieri

La presenza di persone con cittadinanza straniera fra gli assistenti alla cura nelle residenze (21%) è sostanzialmente in linea con quella tra i lavoratori con profilo operaio nel mercato del lavoro complessivo. Tuttavia, si tratta di una quota più elevata, sia rispetto a quanto si registra nei servizi di welfare (12%), sia, nello specifico, in ambito ospedaliero, dove gli assistenti alla cura con cittadinanza straniera sono solo poco più dell’8%.

## Una forza lavoro matura

Oltre il 70% degli assistenti alla cura ha più di 40 anni: un dato simile a quanto si registra negli ospedali. Nel mercato del lavoro operaio l’incidenza dei quarantenni ed oltre è più contenuta (63%). Ciò testimonia quanto l’invecchiamento della forza lavoro – un fenomeno piuttosto generalizzato – sia particolarmente significativa nei servizi di cura.

## Qualità del lavoro: caratteristiche dell’impiego

La qualità del lavoro è un concetto multidimensionale e non semplice da misurare (qui è disponibile **il rapporto di ricerca QWoRe dedicato alla concettualizzazione e modalità di analisi della qualità della vita lavorativa**).

Generalmente si distingue tra:

- qualità del lavoro in sé (ad esempio, l’autonomia nel lavoro, il carico di lavoro, i rischi per la salute);
- qualità del rapporto di impiego (ad esempio la retribuzione, l’orario di lavoro, la durata del rapporto di lavoro).

I dati della Rilevazione sulle Forze di lavoro ci permettono di osservare alcune dimensioni, soprattutto relative alla qualità dell’impiego. L’incidenza dei **contratti a tempo determinato** (circa il 20%) non mostra grandi differenze nel confronto con altri settori. Emerge, invece, una diffusione del **lavoro a tempo parziale** nelle residenze (24%) in linea con la sua diffusione nel mercato del lavoro operaio in generale, ma decisamente più elevata rispetto agli ospedali (8%). In particolare, nelle residenze è particolarmente diffuso il **part-time di carattere involontario**, dove tale condizione interessa oltre la metà delle lavoratrici e dei lavoratori a tempo parziale (59%). Si tratta di un’incidenza lievemente più contenuta rispetto al profilo operaio nel mercato del lavoro generale (69%), ma circa tre volte più alta (21%) nel confronto con il settore ospedaliero. Gli assistenti alla cura nelle residenze si caratterizzano, inoltre, per una forte diffusione di **turni di lavoro** in orari notturni e nel fine settimana (circa il 90%), mentre questa condizione interessa poco più della metà dei profili operai del mercato del lavoro complessivo. Tale dato risulta essere anche più alto rispetto a quanto accade, per le stesse figure professionali, in ambito ospedaliero (86%).

## La soddisfazione per il lavoro

Essere soddisfatti del lavoro rappresenta una condizione fondamentale che incide sul benessere della persona e anche sulla propensione a conservare il proprio lavoro e a non ricercare altre opportunità.

La "soddisfazione" incorpora una dimensione soggettiva, fortemente influenzata dal sistema di aspettative, dalle condizioni di vita, esperienze e bisogni della persona e dalle norme sociali: spesso, lavoratori che vivono condizioni di lavoro molto problematiche esprimono soddisfazione elevata, e viceversa. Bisogna, quindi, porre particolare attenzione a non sovrapporre il concetto di soddisfazione con quello di "qualità del lavoro". Ciò detto, la Rilevazione sulle Forze di Lavoro Istat mette a disposizione alcune informazioni utili per indagare la soddisfazione lavorativa.

A questo proposito, considerando una scala di valutazione espressa da 0 a 10 (dove 0 indica "per niente soddisfatto" e 10 "completamente soddisfatto"), gli assistenti alla cura esprimono un certo livello di soddisfazione (punteggio medio pari a 7,66), analogo a quanto si registra tra i profili operai nel mercato del lavoro complessivo (punteggio medio pari a 7,51).

Tuttavia, considerando dimensioni più specifiche, emerge – similmente anche ai settori di confronto - un grado più contenuto di soddisfazione sotto il profilo del guadagno (6,60) e, in particolare, rispetto alle opportunità di carriera offerte dal lavoro (punteggio medio pari a 5,82).

Inoltre, il livello di soddisfazione degli assistenti alla cura nelle residenze (ma anche negli ospedali) fa registrare una diminuzione (dal 7,93 nel 2013 al 7,66 nel 2022), mentre nel mercato del lavoro, fra le categorie operaie, la soddisfazione è lievemente aumentata (passando da 7,16 a 7,51).

## Implicazioni di policy

Sostenere e rafforzare la qualità del lavoro nelle residenze per anziani rappresenta una leva strategica fondamentale per la sostenibilità del settore. Tale fattore, infatti, può incidere in modo cruciale sulla soddisfazione per lavoro e, conseguentemente, sulla capacità delle residenze di trattenere, e anche attrarre, le assistenti alla cura. Lo scenario delineato in questo *policy brief* suggerisce che per individuare ed implementare una strategia che renda il lavoro di cura nelle residenze "sostenibile", occorre:

- ricomporre la frammentazione del mercato del lavoro della cura individuando **definizioni condivise di profili, competenze, compiti**;
- sviluppare una **capacità sistemica di rilevare, monitorare ed interpretare dati qualitativi e quantitativi sul lavoro di cura e sui lavoratori di cura**, al livello nazionale, regionale ed organizzativo;

- promuovere un confronto sulla **strategicità del settore**, sia per il miglioramento e l'adeguamento dei servizi residenziali per le persone anziane non autosufficienti, sia per lo sviluppo di lavoro di qualità in un ambito che assorbe soprattutto manodopera femminile e, in misura, consistente immigrata. A tal riguardo, potrebbe essere cruciale individuare, più di quanto accada ora, **sedi e meccanismi di confronto stabili, istituzionalmente riconosciuti**, a livello nazionale, in cui siano presenti le autorità pubbliche, le parti sociali e i rappresentanti degli anziani e dei familiari, oltre che eventuali altri portatori di interesse;
- promuovere strategie per rendere il settore più attraente verso le **generazioni giovani-adulte**;
- oltre ad un più adeguato **riconoscimento salariale**, individuare modelli organizzativi e regolativi che consentano **maggiori opportunità di carriera** per i profili di lavoro di cura;
- individuare modelli organizzativi per consentire una **scelta rispetto ai tempi di lavoro, in modo da evitare il part-time involontario e migliorare la gestione dei turni in orari disagiati**.

## Per approfondire

Arlotti, M., Bernardi, L., Ciommi, M., Sarti, S., Da Roit, B., Gilardi, S., Golfetto, G., Iannuzzi, F. E., Neri, S., Rossotti, L., Spina, E. (2025). *L'analisi del lavoro di cura nel settore residenziale attraverso la Rilevazione sulle forze di Lavoro*, Report del Progetto QWoRe – Quality of Work in Residential Long-term care services: determinants and strategies. Milestone 2. Gennaio 2025

[https://doi.org/10.71731/DATA\\_UNIVE/2PEVIQ](https://doi.org/10.71731/DATA_UNIVE/2PEVIQ)

Da Roit, B., Gilardi, S., Golfetto, G., Iannuzzi, F. E., Rossotti, L., Sarti, S., Arlotti, M., Ciommi, M., Neri, S., & Spina, E. (2024). *Quality of Working Life in Italian residential long-term care facilities: analytical framework*, Research report of the QWoRe project, Milestone 1. November 2024,

[https://doi.org/10.71731/DATA\\_UNIVE/D7EHM6](https://doi.org/10.71731/DATA_UNIVE/D7EHM6)