

# La professione di Assistente Sociale nelle Marche



## Rapporto 2019



## LA PROFESSIONE DI ASSISTENTE SOCIALE NELLE MARCHE

PRESENTAZIONE DEL RAPPORTO 2019

mercoledì 15 maggio 2019 ore 9 - 14  
Palazzo **Li Madou** Regione Marche Ancona

Intervengono

**Federico Talè** Consigliere Regionale Marche  
**Rodolfo Pasquini** Direttore Agenzia Regionale Sanitaria Marche  
**Giovanni Santarelli** Dirigente Servizio Politiche Sociali e Sport  
**Marzia Lorenzetti** Presidente Consiglio Regionale Ordine Assistenti Sociali

Presentazione del Rapporto di ricerca

**Claudio Bocchini** ARS Marche  
**Maria Elena Tartari** Servizio Politiche Sociali e Sport  
**Giacomo Furlani** CROAS Marche

Prime riflessioni sul Rapporto di ricerca

**Gianmario Gazzi** Presidente Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali

**Dibattito**

Conclusioni

**Lucia Di Furia** Dirigente Servizio Sanità

Coordina **Stefano Ricci** Dirigente P.F. Integrazione Sociosanitaria ARS Marche

## Il Progetto di ricerca

---

# La professione di Assistente Sociale nella Regione Marche - anno 2018

Il tema del lavoro sociale e sociosanitario è centrale per la conoscenza dell'organizzazione dei servizi e degli interventi territoriali e la figura professionale dell'Assistente Sociale riveste un ruolo fondamentale sia nell'ambito del comparto sociale che in quello sanitario.

Il progetto di ricerca sulla professione di Assistente Sociale nella Regione Marche promosso dall'Osservatorio Regionali Politiche Sociali dell'ARS Marche, in collaborazione con il Servizio Politiche Sociali e il CROAS Marche tende ad esplorare il vissuto professionale di questa figura.

## Le domande da cui siamo partiti sono:

---

- ▶ Chi è e dove opera l'assistente sociale?
- ▶ Che cosa succede agli assistenti sociali oggi?
- ▶ Quali vissuti prevalgono?
- ▶ Quali sono le sfide possibili per ricostruire il ruolo professionale?
- ▶ Quali strategie attivabili per affrontare queste sfide?

## Il gruppo di lavoro:

- ▶ Claudio Bocchini - responsabile ORPS - coordinatore gruppo lavoro
- ▶ Patrizia Giulietti - ORPS
- ▶ Maria Elena Tartari - Servizio Politiche Sociali
- ▶ Giacomo Furlani - ORDIAS
- ▶ Marina Barbetti - ORDIAS
- ▶ Raffaella Fusaro - ORDIAS

## Gli strumenti adottati dal Progetto di Ricerca

---

Abbiamo predisposto un questionario online somministrato a tutte/i le/gli Assistenti Sociali marchigiani attraverso il sistema online Limesurvey, e organizzato alcuni focus group di approfondimento.

Il questionario era orientato ad approfondire le seguenti questioni inerenti la figura dell'Assistente Sociale:

- ▶ Dati anagrafici e professionali.
- ▶ Ambiti di lavoro e soddisfazione
- ▶ Distribuzione tempo-lavoro
- ▶ Formazione e supervisione
- ▶ Principali contributi che l'assistente sociale riconosce di potere/dovere mettere in campo
- ▶ Prospettive future della professione
- ▶ Ruoli della politica
- ▶ Ruoli dell'Ordine
- ▶ Prospettive di sviluppo del sistema di interventi sociale e sociosanitario

Il Progetto di ricerca intende dare continuità al lavoro dell'ORPS che ha recentemente presentato il Rapporto di ricerca su Distretti Sanitari e Ambiti Territoriali Sociali, preceduto dal Rapporto sulle Organizzazioni di volontariato nelle Marche.

# I numeri dell'indagine

Al Registro dell'Ordine risultavano iscritti alla data di avvio dell'indagine (maggio 2018), 1196 Assistenti Sociali

Il questionario è stato inviato per email a tutti gli iscritti: 679 iscritti hanno risposto al questionario, 38 dei quali in maniera incompleta e non utile per l'elaborazione dei dati.

Il TASSO DI RISPOSTA è stato del 53,6%.

	n.	%
Universo	1196	100,00
<b>Completati</b>	<b>641</b>	<b>53,60</b>
Non completati	38	3,18
Totale	679	56,77

«Una professione alle corde?» è la Ricerca effettuata nel 2013 in Lombardia, dall'IRS - Istituto per la Ricerca Sociale in collaborazione con l'Ordine Assistenti Sociali Lombardo.

All'indagine ha partecipato il **43,4%** degli iscritti all'Ordine.

Genere	num
<b>F</b>	<b>1142</b>
M	54
<b>Totale</b>	<b>1196</b>
Data Nascita	
1940	8
1950	128
1960	166
<b>1970</b>	<b>332</b>
<b>1980</b>	<b>464</b>
1990	98
<b>Totale</b>	<b>1196</b>
Provincia Residenza	
<b>AN</b>	<b>458</b>
MC	265
PU	231
AP	105
FM	126
BO	3
EE	2
BR	1
PO	1
RM	1
RN	1
TV	1
TE	1
<b>Totale</b>	<b>1196</b>

► Il 95,5% di Assistenti Sociali sono di genere femminile.

► La maggior parte di Assistenti Sociali è compresa nella fascia d'età tra i 30 e i 50 anni, il 66,5%.

► Il 38,3% degli Assistenti Sociali risiedono in provincia di Ancona, il 22,2% nel maceratese, il 19,3% in provincia di Pesaro e Urbino, il 10,5% in quella di Fermo e l'8,8% nel territorio provinciale di Ascoli Piceno. Il restante 0,9% ha residenza fuori Regione.



Situazione e condizione lavorativa

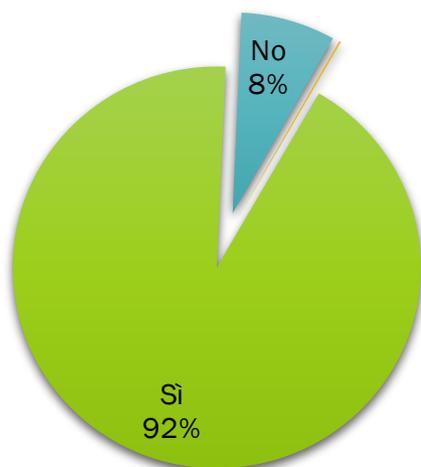


# Lo stato occupazionale

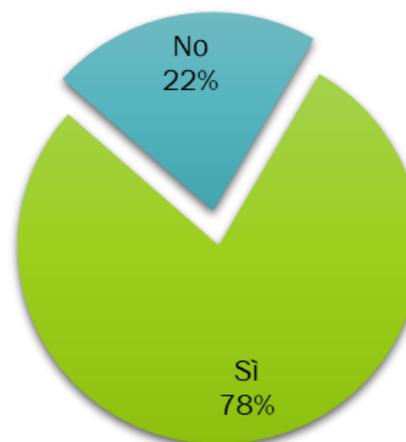
---

Dei 641 A.S. rispondenti ne sono risultati **occupati 592** (il 92%) dei quali **463** svolgono la **professione di Assistente Sociale** (il 78% degli occupati).

In questo periodo è occupato/a?



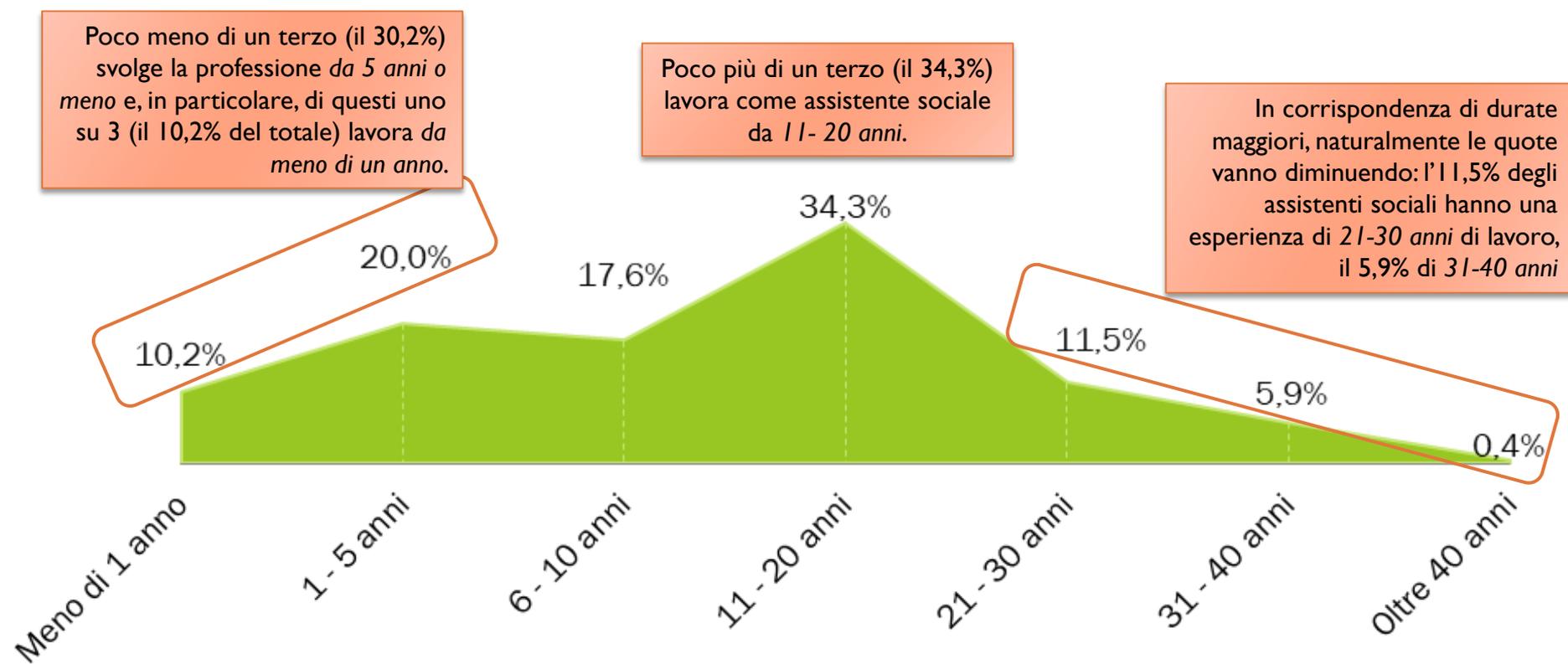
Svolge la professione di assistente sociale?



# Lo stato occupazionale

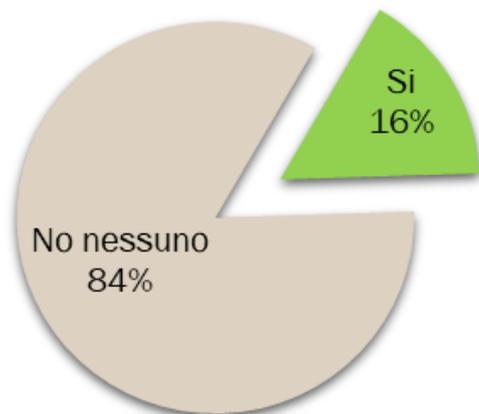
Il primo aspetto indagato ha riguardato  
**la durata dell'impegno nella professione**

**Da quanti anni esercita la professione di assistente sociale?**

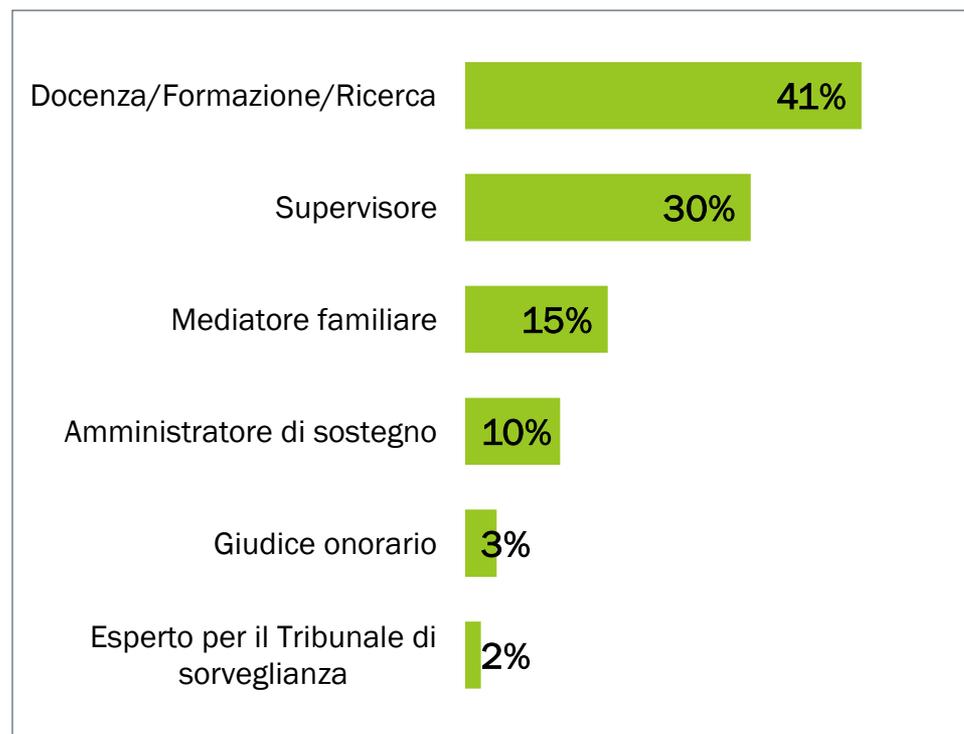


# Altri incarichi

## Ricopre altri incarichi specialistici?



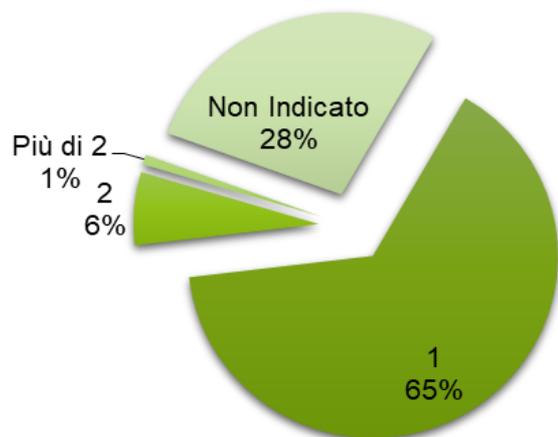
Il 16% oltre al lavoro principale ricopre ulteriori incarichi specialistici, ossia, in ordine di frequenza, incarichi di:



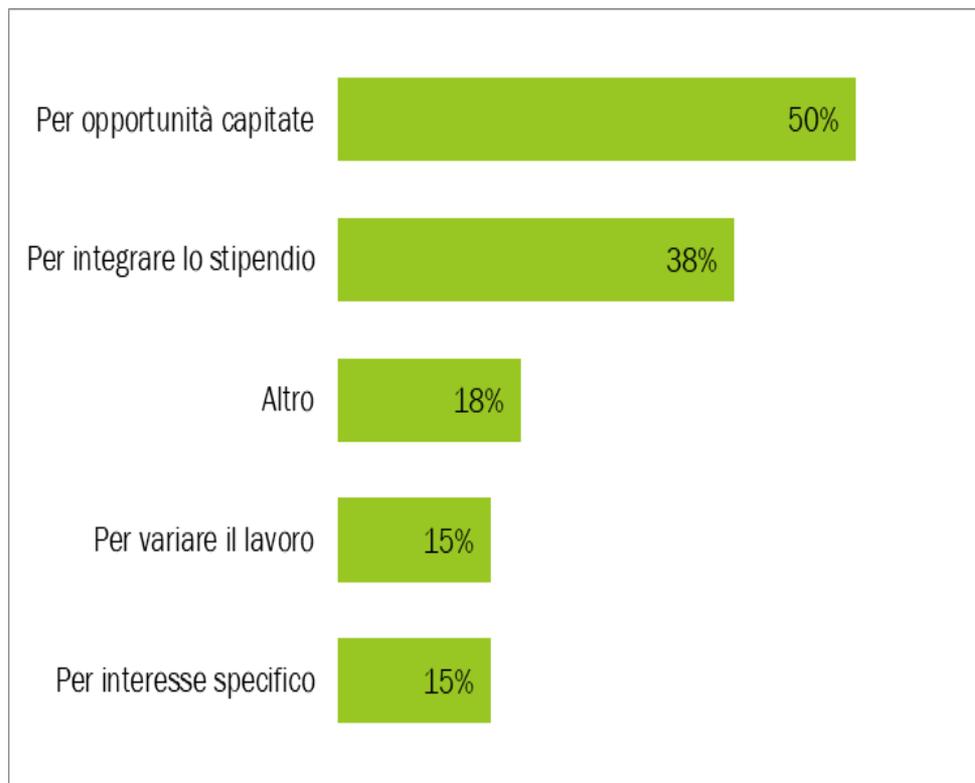
*non sono stati raccolti elementi per valutare se la quota bassa derivi dalla limitatezza delle opportunità offerte dal sistema regionale o dalla volontà/ interesse dei professionisti di cogliere o meno le opportunità stesse*

# Enti per cui lavora

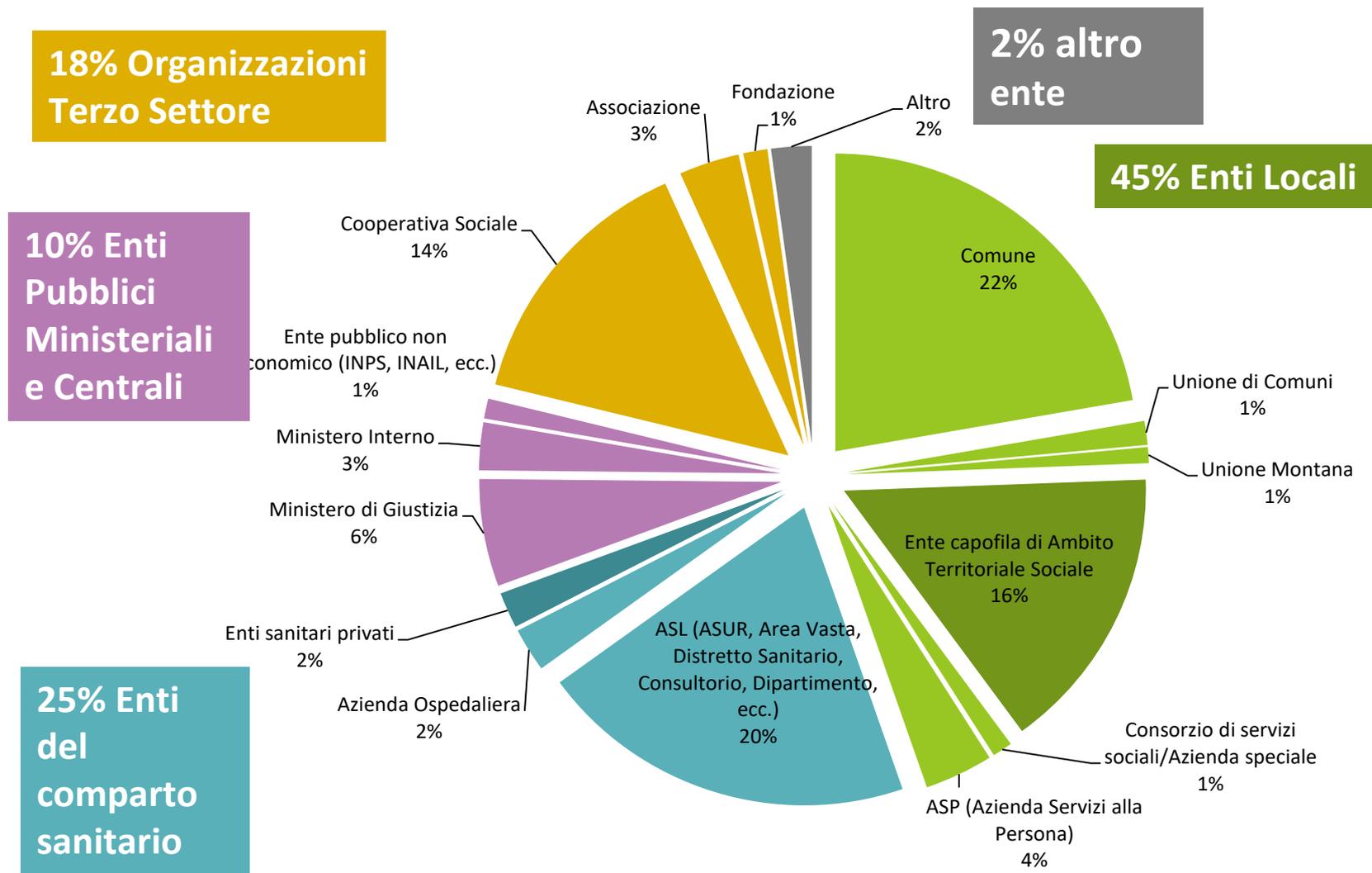
## Per quanti enti lavora?



Quasi un terzo non ha risposto; al netto di questi, risulta che **l'assistente sociale su 10 dichiara di lavorare per più di un Ente** e le motivazioni si distribuiscono come segue:



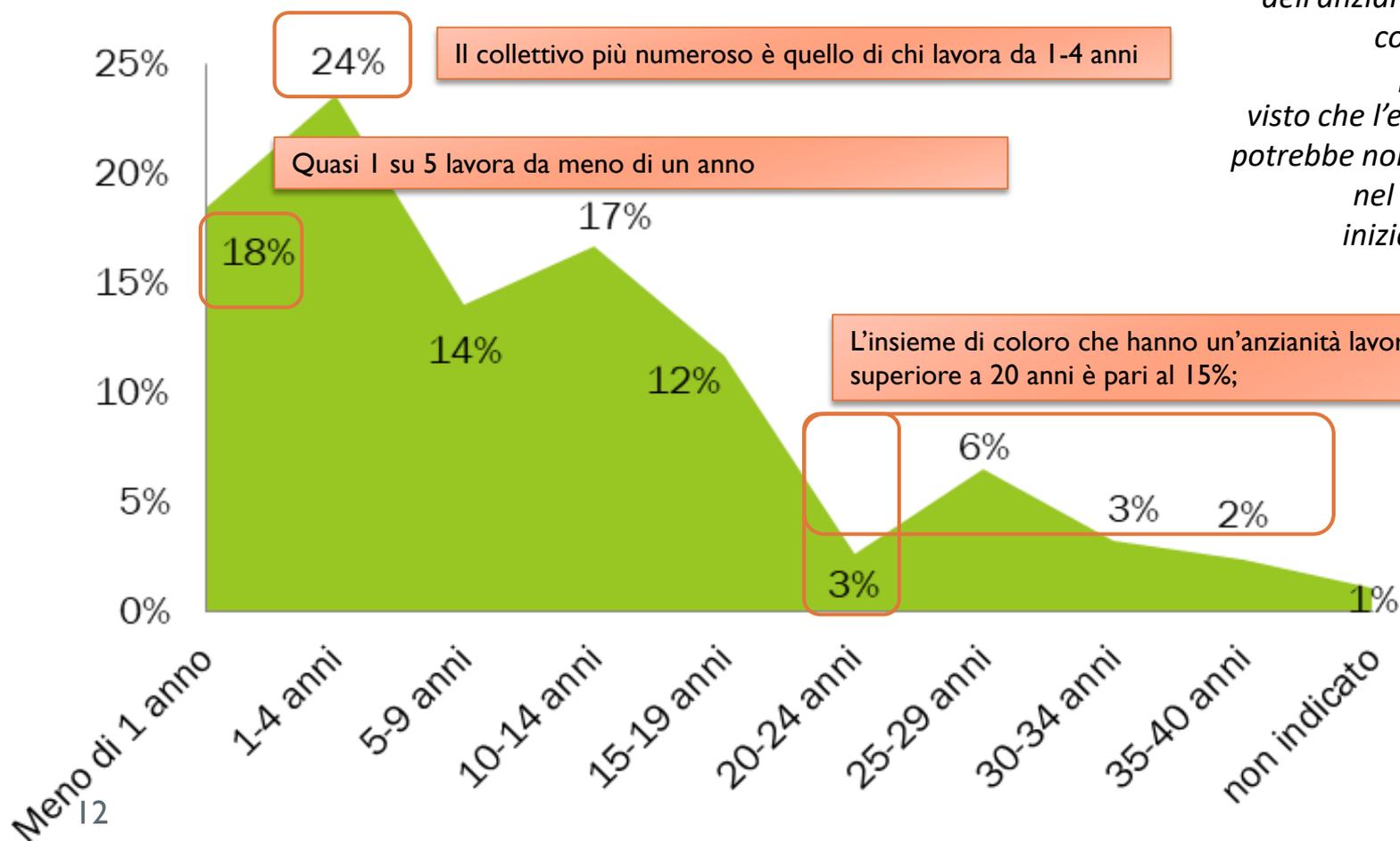
# Ente principale per cui lavora



# Anni di lavoro presso l'Ente principale

## Da quanti anni lavora per l'ente principale?

*questi dati non sono esattamente rappresentativi dell'anzianità lavorativa complessiva dei professionisti, visto che l'ente principale potrebbe non essere l'ente nel quale l'a.s. ha iniziato a lavorare*

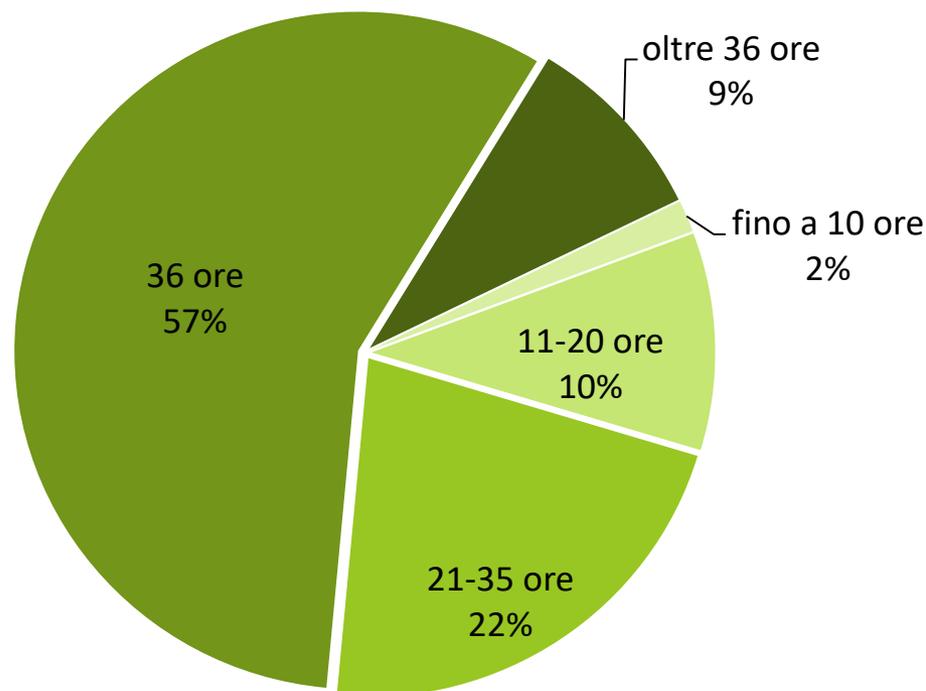


# Ore lavorative settimanali

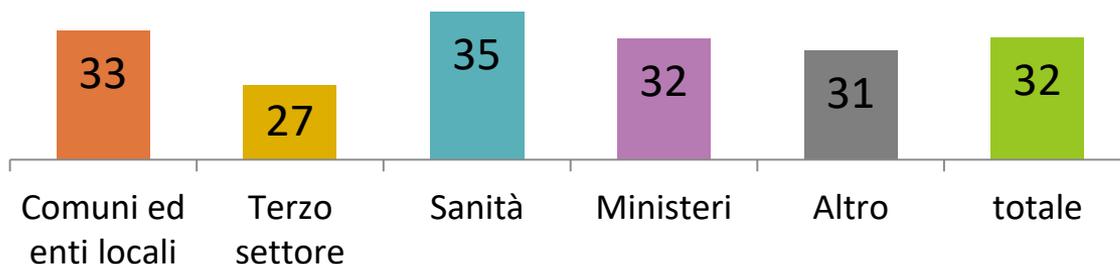
E' stato misurato l'impegno lavorativo in termini di ore di lavoro a settimana

Quasi il **60% delle AS lavora 36 ore settimanali**; una su 3 (34%) meno di 36 e il 9% oltre 36.

Mediamente le **ore lavorate settimanalmente sono 32**, ma tale valore medio varia in funzione del comparto dell'Ente di impiego: con un minimo di 27 nel terzo settore e un massimo di 35 nel comparto sanitario



Numero medio di ore di lavoro settimanali



# Ore lavorative settimanali

La lettura più dettagliata per datore di lavoro evidenzia che:

l'orario **"tipico" di 36 ore settimanali**:

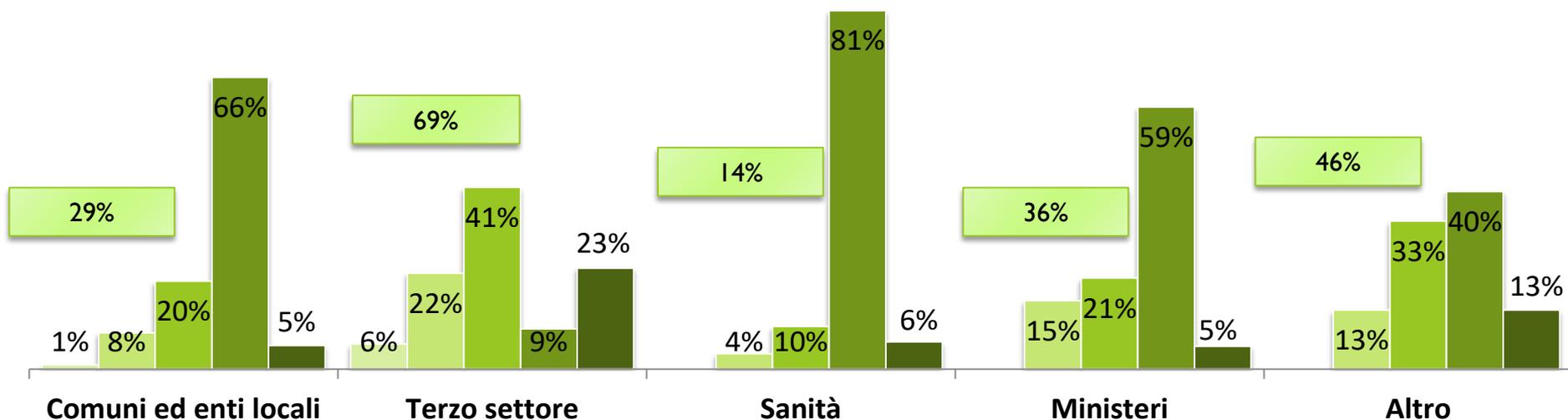
ha la diffusione maggiore nel comparto sanità, dove riguarda l'81% degli a.s. che vi lavorano e quella minima nel terzo settore (riguarda il 9%); negli enti locali 36 ore sono svolte da due terzi degli assistenti sociali impiegati (66%), nei Ministeri ed enti centrali dal 59%.

l'orario **"ridotto" (meno di 36 ore)**:

ha la diffusione maggiore nel terzo settore (69% degli impegnati); è più diffuso negli Enti locali (29%) che nel comparto sanitario (14%); nel comparto ministeriale riguarda il 36% degli assunti.

## Ore di lavoro settimanali

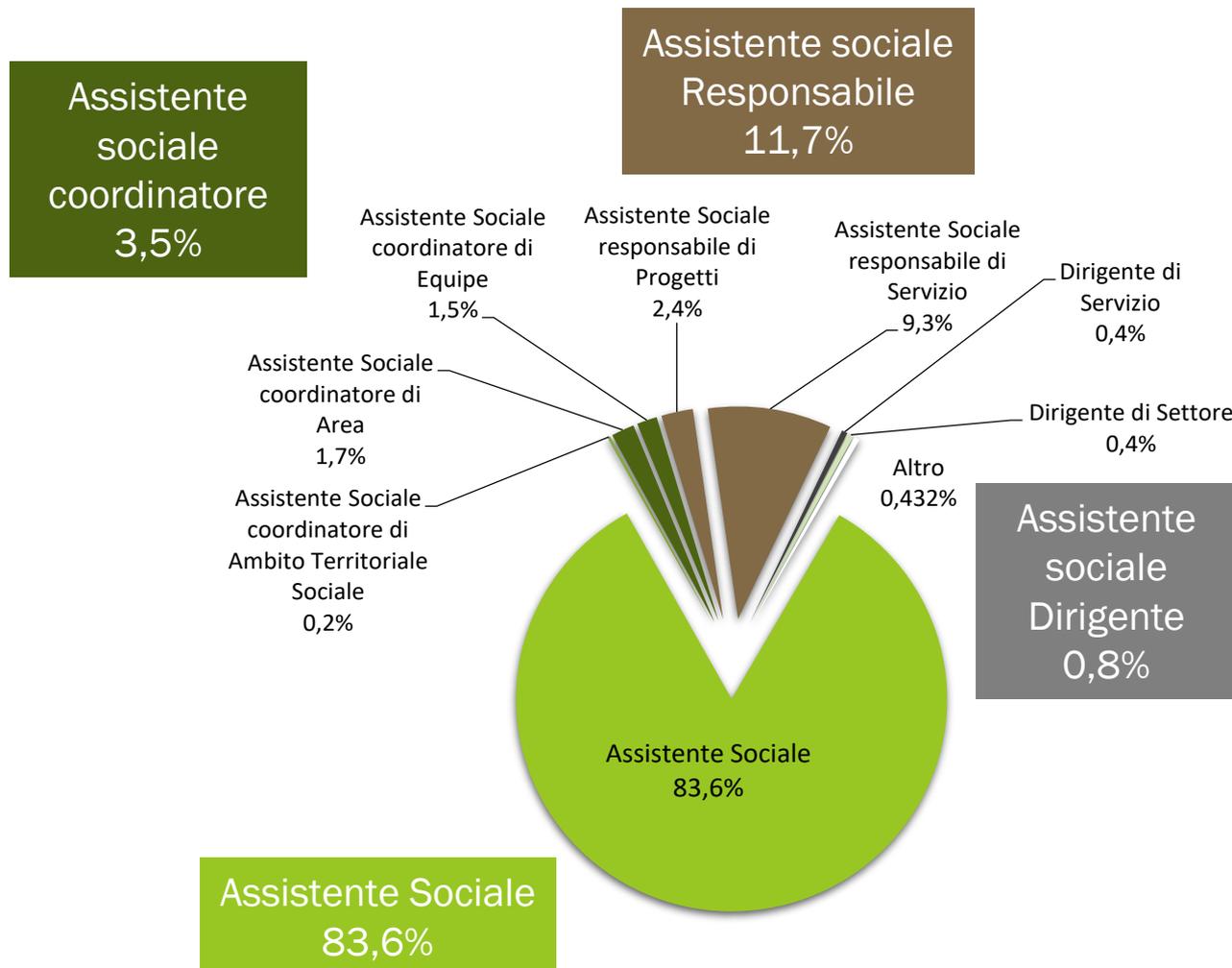
■ fino a 10 ore   ■ 11-20 ore   ■ 21-35 ore   ■ 36 ore   ■ oltre 36 ore





# Posizione contrattuale

Quanto alla posizione contrattuale occupata la maggioranza delle a.s. l'84% svolge la "semplice" funzione di Assistente Sociale e solo il restante 16% assume funzioni di responsabilità e di coordinamento, e tra questi solo una piccolissima parte dei professionisti è Dirigente di Servizio (0,4%) o Dirigente di Settore (0,4%).



# Alcune considerazioni

---

I dati confermano che:

- ✓ nel sistema regionale **il servizio sociale professionale ha carattere prettamente pubblico ed universalistico**, con alcuni spazi aperti per la **libera professione che comunque resta residuale**.
- ✓ è evidente uno **spazio nel sistema di welfare occupato dal terzo settore, anche per quel che riguarda il servizio sociale professionale** ma non ci sono, in questa ricerca, gli elementi per verificare quanto la funzione svolta sia «vicariante» delle attività del settore pubblico.
- ✓ negli Enti Locali si riscontra la maggior percentuale di precarietà rispetto agli altri settori in cui è impiegata l'assistente sociale. Il **tema della stabilità lavorativa** è più volte richiamato nelle risposte alle domande aperte previste nel questionario...
  - ...dall'auspicio a una maggiore sicurezza contrattuale e stabilizzazione ...*“la stabilizzazione del personale, per evitare il continuo turnover di operatori nei servizi, che si ripercuote negativamente sull'utenza”*
  - ...fino alla richiesta di *“uniformare la tipologia contrattuale”* per superare anche le disparità di trattamento e rafforzare il ruolo e la figura dell'assistente sociale nei diversi comparti di impiego.
- ✓ la figura dell'a.s. è complessa, ma ha un **ruolo ancora debole** *“ a cui invece andrebbe attribuito un riconoscimento e un accesso al ruolo di dirigenza”* e *“la possibilità di progressione di carriera “*

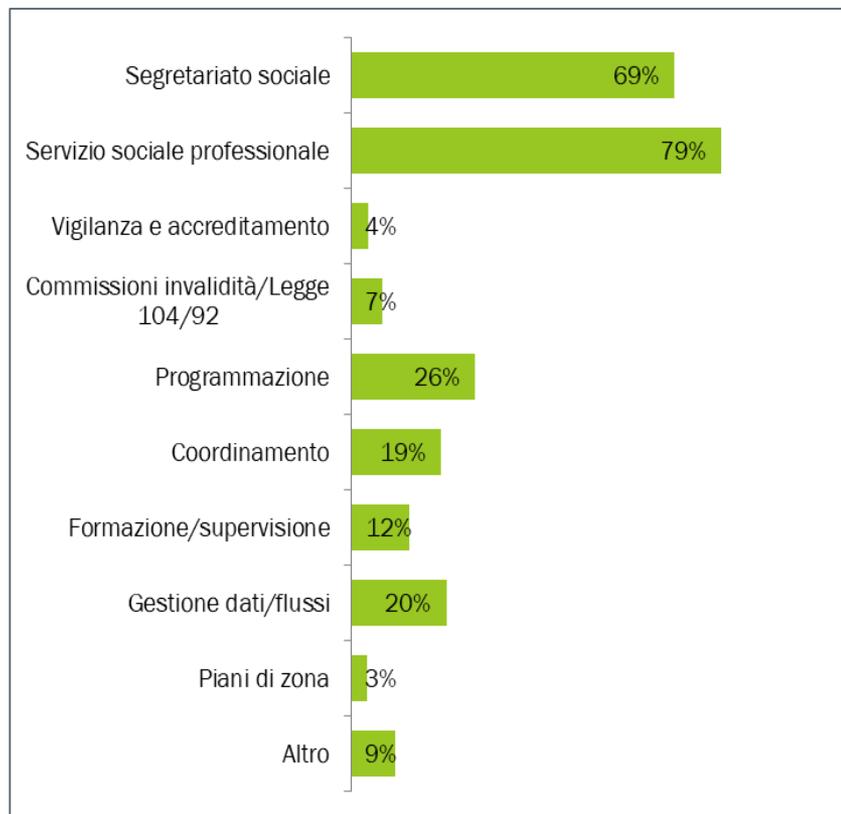


## Funzioni e attività

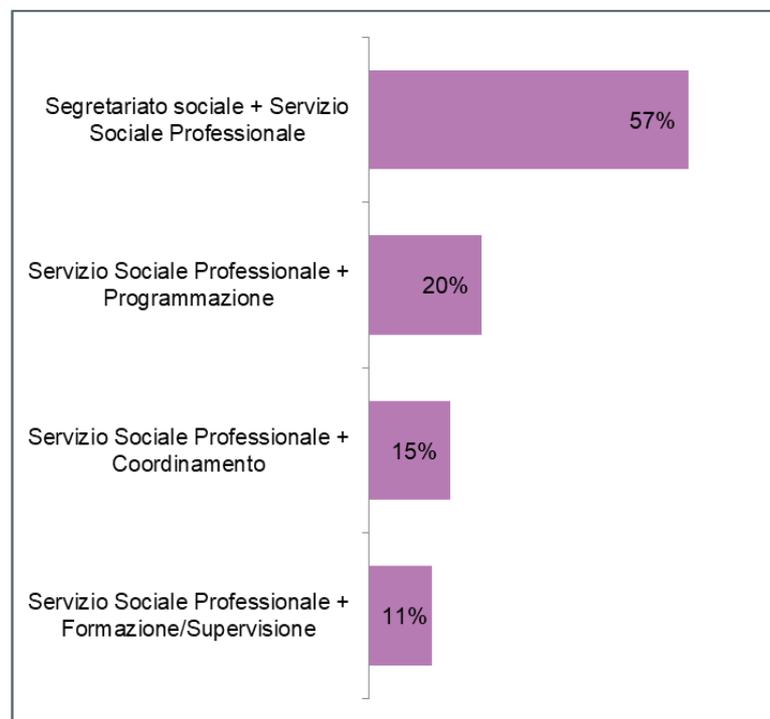


# Funzioni di cui si occupa

Tra le funzioni svolte spiccano: il Segretariato Sociale, svolto da almeno due terzi delle a.s. e il Servizio Sociale Professionale da quasi 8 a.s. su 10



Quasi sempre oltre al Servizio sociale professionale l'a.s. svolge altre funzioni



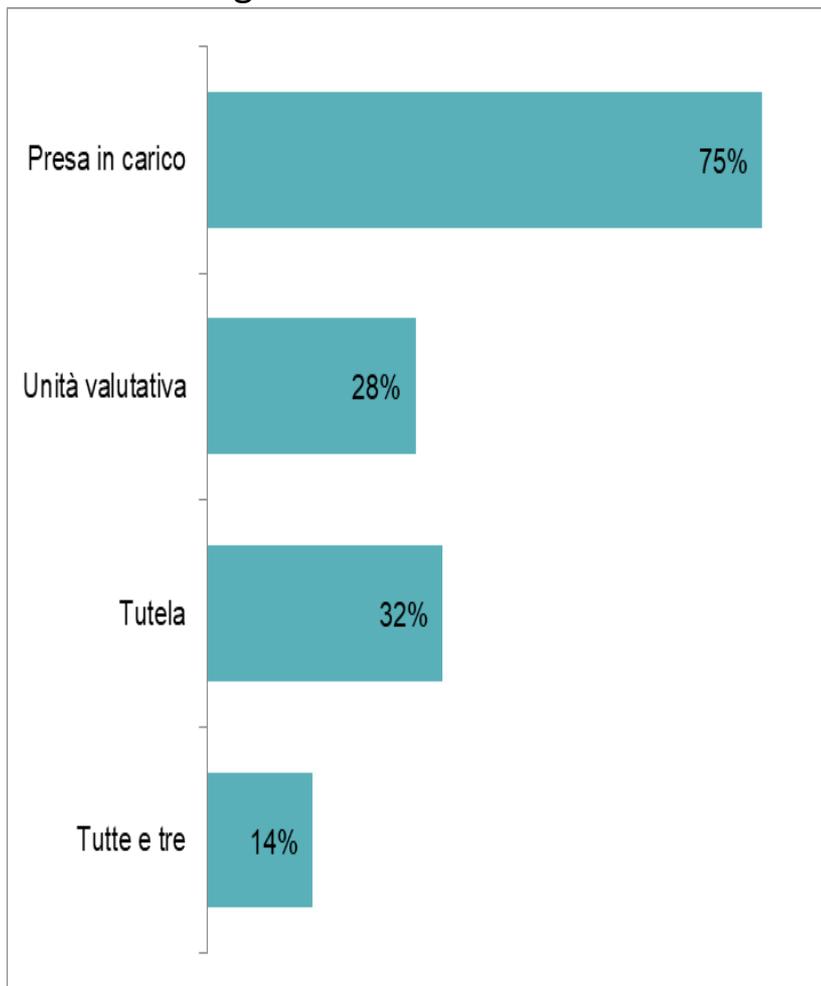
Dalle risposte aperte emerge l'auspicio che "in un prossimo futuro gli aspetti di questo lavoro, quelli socio-assistenziali e quelli amministrativi, possano essere adeguatamente ripartiti e calibrati per non rischiare di rinunciare a parti importanti del lavoro di Assistente Sociale".

# Focus sul Servizio Sociale Professionale

---

L'a.s. che si occupa di Servizio Sociale Professionale può svolgere una, due o tutte e tre le attività di presa in carico, unità valutativa e tutela dell'utenza.

Il 14% le svolge tutte e tre.



**PRESA IN CARICO** comprende l'elaborazione del progetto individualizzato, la valutazione del percorso, le scelte di dimissione e sono a carico di figure professionali istituzionali che hanno la responsabilità sia della qualità del processo sia della sostenibilità dei costi.

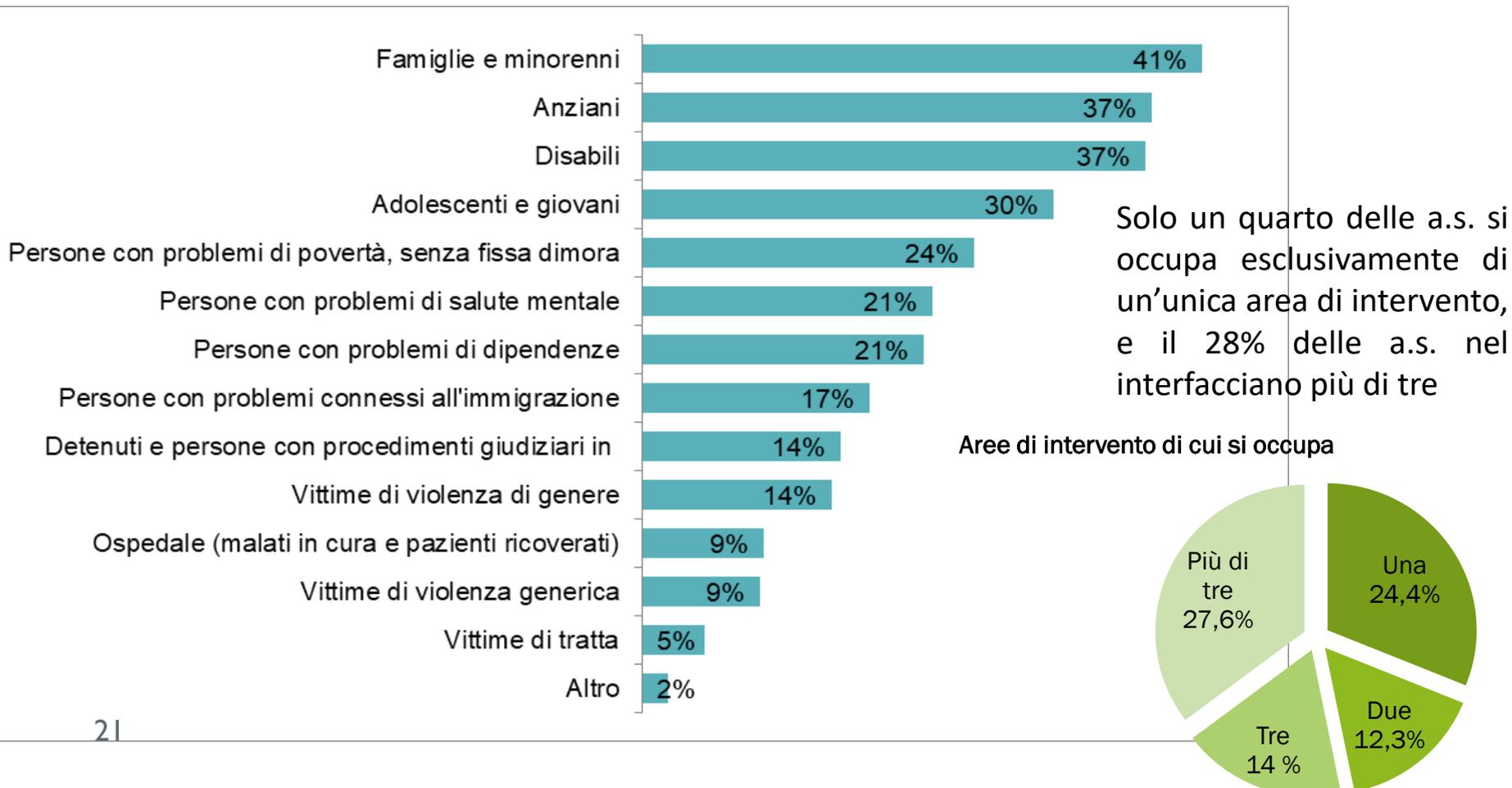
*“L'eccessivo carico di lavoro non permette una presa in carico globale della persona, e un lavoro con i servizi e il territorio”, “non viene data la giusta importanza alla presa in carico”, “la precarietà lavorativa rende discontinua la presa in carico, che necessiterebbe di tempi congrui e non dettati da scadenze contrattuali”*

**L'UNITÀ VALUTATIVA MULTIDISCIPLINARE (UVM)** si occupa della valutazione di bisogni di tipo complesso, qualora si manifesti una compresenza del bisogno sanitario e sociale. Questa valutazione, a cui partecipano anche il medico o il pediatra di famiglia e l'Assistente Sociale della zona di residenza, ha il fine di individuare, nell'ambito delle risorse disponibili, quali siano gli interventi che meglio rispondono alle effettive esigenze della persona.

L'attività di **TUTELA** comprende invece interventi complessi realizzati con il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria; sono attivati a seguito di mandato autoritativo che obbliga e legittima l'intervento e possono essere riferiti a minori (in tal caso si intendono tutti gli interventi che mirano alla salvaguardia, difesa ed alla protezione degli stessi da ipotesi di pregiudizio) o adulti e anziani (in questo caso si intendono gli interventi di protezione e assistenza verso quelle persone che, a causa di un'infermità o menomazione fisica o psichica si trovino nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere alla cura dei propri interessi).

# Focus sul Servizio Sociale Professionale

La molteplicità delle categorie di utenza (almeno 13) incontrate dal lavoro di Servizio Sociale Professionale dell'a.s. sono un ulteriore indicatore della complessità del ruolo, in quanto il processo di auto è diverso per ciascuna.



# Aree di intervento di cui si occupa

---

Il 28% degli Assistenti Sociali si è occupato del REI: di questi il 23 in modo non esclusivo e il 5% in modo esclusivo. E tra chi se ne occupa la percezione è che comunque :

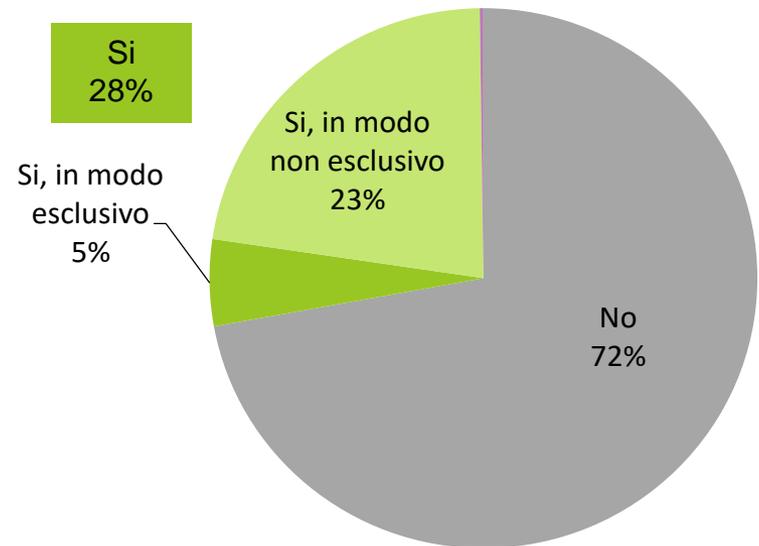
*“il REI dovrebbe essere valutato da operatori specifici in quanto sottrae tempo prezioso per seguire in maniera puntuale l’utenza”*

Altre sollecitazioni con riguardo al lavoro delle a.s. sul target povertà...

*...assieme alla riorganizzazione dei servizi è necessario altrettanto investimento sulle risorse umane e professionali che operano nei diversi servizi territoriali e del lavoro.*

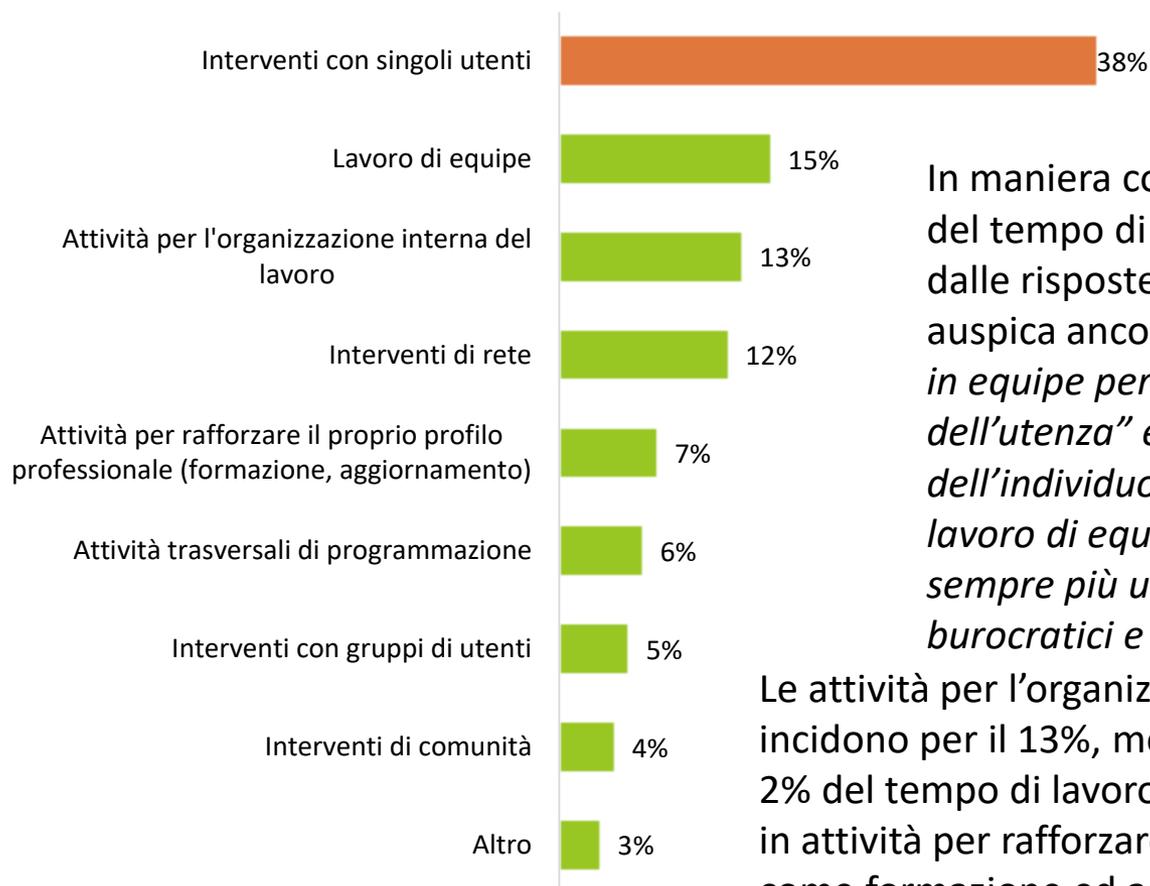
*...soprattutto nei Comuni di dimensioni più piccole si pretende che l’a.s. svolga tutto l’iter amministrativo (determine, impegni, liquidazioni), nessuno però ha la professionalità per sostituire le competenze dell’Assistente*

## Si occupa del REI (Reddito di Inclusione)



# Distribuzione del tempo di lavoro

Distribuzione del tempo di lavoro mensile  
(valore medio)



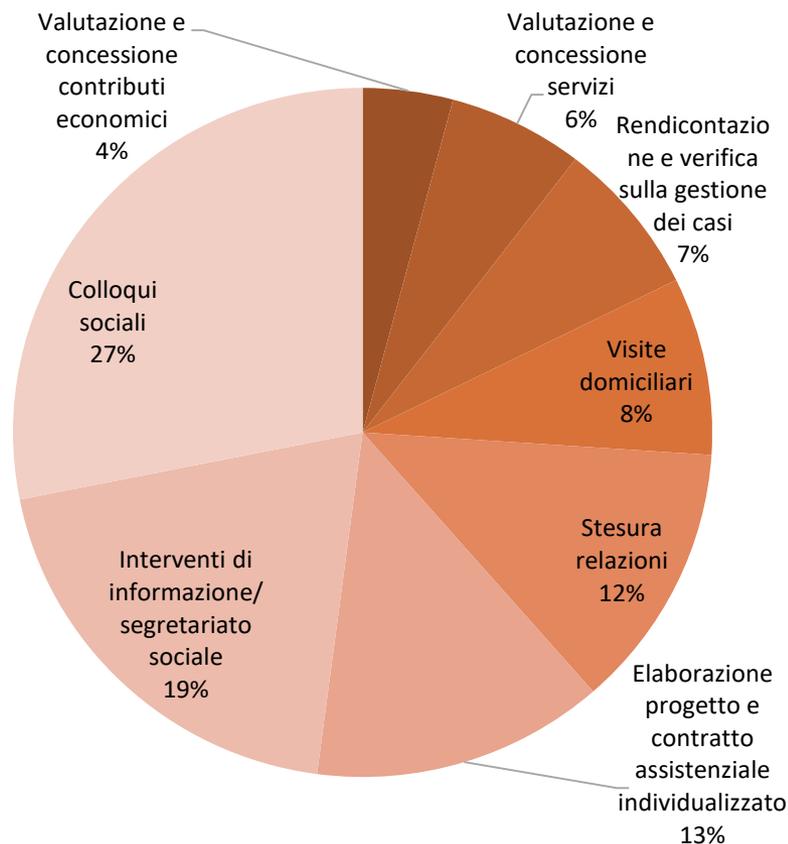
La maggior parte del tempo (38%) è dedicata ad interventi con singoli utenti, mentre solo un 5% è dedicata ad interventi con gruppi di utenti.

In maniera considerevole incide sulla distribuzione del tempo di lavoro mensile il lavoro di equipe (15%); dalle risposte aperte analizzate nell'indagine si auspica ancora *“un maggiore investimento nel lavoro in equipe per una fattiva condivisione a favore dell'utenza”* e *“per una presa in carico completa dell'individuo”*. ..*“la valorizzazione della cultura del lavoro di equipe con l'obiettivo di farla diventare sempre più una realtà, semplificando i passaggi burocratici e riducendo i disagi all'utenza”*.

Le attività per l'organizzazione interna del lavoro stesso incidono per il 13%, mentre gli interventi in rete occupano il 12% del tempo di lavoro è occupato in attività per rafforzare il proprio profilo professionale, come formazione ed aggiornamento (7%), in attività trasversali di programmazione (6%) in interventi con gruppi di utenti (5%) e in interventi in comunità (4%).

# Distribuzione del tempo di lavoro

## Distribuzione del tempo nelle attività di intervento su singoli utenti



Il tempo di lavoro del professionista è occupato per quasi un terzo da colloqui individuali con l'utente (29% del tempo) e quasi un quinto da interventi di informazione e segretariato sociale (19%).

L'elaborazione del progetto/contratto assistenziale individualizzato occupa in media il 13% del tempo e una pari quota di tempo (12%) è impegnata dalla stesura di relazioni.

Visite domiciliari (8%), rendicontazione e verifica sulla gestione dei casi (7%), valutazione e concessione servizi (6%) e infine valutazione e concessione contributi economici (4%) occupano la restante frazione di tempo (25%).

# Formazione e supervisione

Partecipazione a percorsi formativi e relativa contribuzione a carico dell'assistente sociale;  
incidenza nell'ultimo anno di lavoro di fare formazione e ricevere supervisione

# Formazione

---

Dai dati precedenti risulta che il 7% del tempo lavoro mensile è mediamente dedicato ad attività di formazione e aggiornamento per rafforzare il proprio ruolo.

L'Assistente Sociale iscritto all'albo ha l'obbligo di curare il continuo e costante aggiornamento della propria competenza professionale, in quanto l'esercizio dell'attività comporta una aggiornata e scrupolosa conoscenza dei riferimenti normativi, una precisa consapevolezza di diritti e doveri, un'attenta valutazione degli ambiti di discrezionalità e un adeguato dominio della sfera organizzativa.

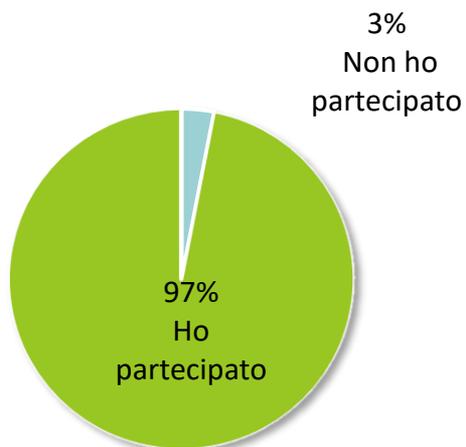
Emerge anche dalle risposte date la necessità di una *“ costante partecipazione a percorsi formativi inediti e innovativi per cogliere i nuovi fenomeni sociali che ci circondano e i mutamenti in atto nella società “*

*“Il ruolo dell'Assistente Sociale oggi è fondamentale in fase di valutazione del bisogno e progettazione personalizzata degli interventi; anche e soprattutto in quest'ottica è importante che l'Assistente Sociale possa usufruire di opportunità di formazione continua, in particolare sul versante del lavoro multidisciplinare e di rete”.*

*“Si auspica inoltre la promozione di una formazione globale di carattere psico-socio-giuridica al fine di mantenere un alto livello di integrazioni di competenze individuali”.*

# Partecipazione e contribuzione a percorsi formativi

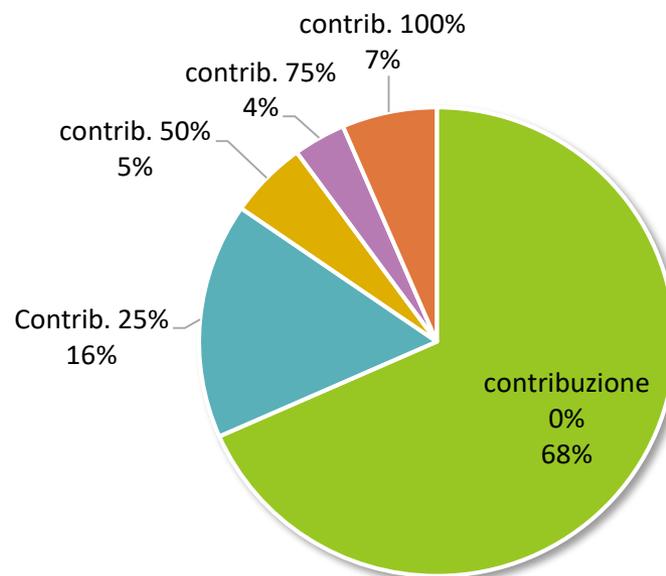
## Partecipazione a percorsi formativi nell'ultimo anno di lavoro



In linea con il riconoscimento dell'importanza della formazione continua, ben il 97% degli Assistenti Sociali ha dichiarato di aver partecipato a percorsi formativi nell'ultimo anno di lavoro *"per stare al passo della costante e rapida trasformazione della società"*.

Il 68% non ha dovuto contribuire economicamente, mentre il 7% ne ha sostenuto totalmente il costo

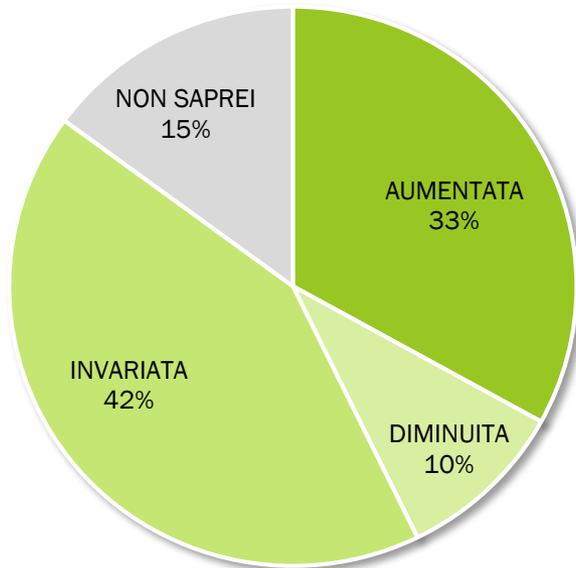
## Contribuzione a percorsi formativi a carico dell'assistente sociale



# Opportunità di formazione

---

**Nell'ultimo anno di lavoro, rispetto al biennio precedente, l'opportunità di fare formazione è:**



Le opportunità di fare formazione non sono sostanzialmente diminuite nell'ultimo biennio, ma dalle risposte emerge la necessità di migliorare l'equità di queste...

*“maggiore chiarezza normativa ed equiparazione tra chi svolge la professione di Assistente Sociale nel privato rispetto al settore pubblico. E questo si riflette anche, ma non solo, sull'aspetto formativo evidenziando difficoltà di partecipazione alla formazione obbligatoria e agli aggiornamenti professionali da parte di Assistenti Sociali che operano nel privato, costretti a richiedere giorni di ferie per poter partecipare”.*

# Attività di supervisione

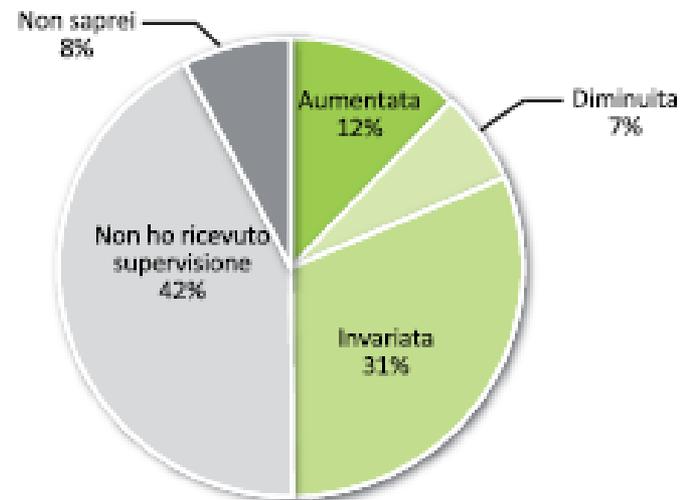
---

La supervisione è uno strumento molto importante per l'Assistente Sociale perché consente di vedere dall'alto le cose, con uno sguardo più distaccato, aiuta a rielaborare il vissuto e le relazioni ed ha alcuni scopi importanti: elaborare l'esperienza vissuta ed apprendere da essa, avere lo spazio per rivedere l'intervento, avere un momento di valutazione e superare il rischio di burnout.

La supervisione può essere fatta a livello individuale, di categoria, di equipe o istituzionale, ma anche su materiale scritto; e, secondo quanto affermato da un professionista rispondente al questionario, *“sarebbe opportuno inserire la supervisione sia psicologica che professionale per le Assistenti Sociali di ogni servizio”*.

Solo il 50% degli a.s. hanno dichiarato però di **aver ricevuto supervisione nell'ultimo anno di lavoro**: questo dato conferma *“la percezione di scarsa supervisione professionale ricevuta”* e valorizza *“l'auspicio di una maggiore supervisione e di una interscambiabilità di ruoli professionali nei determinati settori sociali”*.

Indichi se, nell'ultimo anno di lavoro, rispetto al biennio precedente, l'opportunità di fare formazione è...



# Bisogni del territorio e dell'utenza

Principali bisogni dell'utenza riscontrati nel lavoro dell'assistente sociale e  
bisogni emergenti e mutamenti all'interno del servizio

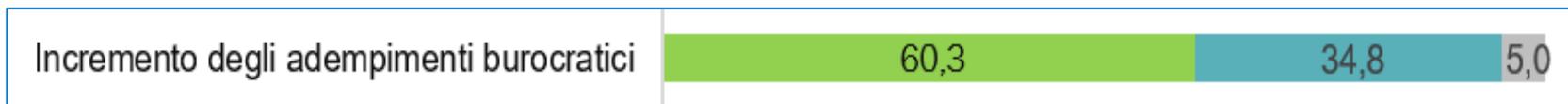
## Bisogni emergenti e mutamenti all'interno del servizio

---

Solo il 5,8% dei professionisti afferma di non aver riscontrato modifiche all'interno del servizio in cui opera, **il 94,2% attesta di aver rilevato cambiamenti** nel proprio lavoro oltre alla necessità di nuove esigenze professionali.



Tra le criticità primeggia **l'incremento degli adempimenti burocratici con il 60,3%** delle indicazioni che sta trasformando una professione volta ad incontrare bisogni e aspettative dell'utenza e della comunità, in una occupazione anche, e, a volte soprattutto, di carattere amministrativo.



“Eccessiva burocratizzazione dell'intervento”, “Lavoro ormai quasi di segretariato”, “Profilo tecnico-burocratico”, “Non siamo amministrativi”, “Troppa burocrazia e poca integrazione” ... sono alcune delle enunciazioni tratte dalle risposte alle ultime due domande aperte del questionario riferite ai cambiamenti avvenuti dal punto di vista professionale.

## Bisogni emergenti e mutamenti all'interno del servizio

---

**Il 58,1%** degli aderenti all'indagine, **evidenzia l'aumento del lavoro di urgenza/emergenza**, altra questione che preoccupa questa figura professionale.



“I bisogni dell’utenza sono in costante aumento, e qualsiasi problema viene girato al Servizio Sociale senza coperture economiche e supporto dall’area amministrativa”

“Eccessivo carico di lavoro”

“Ci troviamo in difficoltà per l’aumento di utenza e scarse risorse”

“A fronte di un disagio sociale sempre maggiore, gli Assistenti Sociali sono in numero paurosamente insufficiente, con carichi di lavoro assurdi”

... attestazioni che rendono palesi le difficoltà di un territorio provato dalla lunga crisi economica aggravata, nelle aree colpite, dal traumatico evento sismico.

## Bisogni emergenti e mutamenti all'interno del servizio

---

Per restare alle questioni critiche il **38,9% afferma di avere poco tempo da dedicare alla progettazione** sui casi e il **33,9% chiede di poter incrementare il lavoro di rete** in integrazione con altri soggetti.



“Più possibilità di lavoro come assistente sociale”

“Ruolo marginale nella progettazione” e “Sviluppo del lavoro d’equipe”,

“Maggiore presenza dell’assistente sociale nelle funzioni organizzative e di coordinamento”

...questi sono alcuni degli appelli che chiedono di riqualificare la professione di Assistente Sociale in attinenza a quanto previsto da norme, profili professionali e codice deontologico.

## Bisogni emergenti e mutamenti all'interno del servizio

**Maggiori possibilità di approfondimento e di studio** sui fenomeni nuovi che caratterizzano il tessuto sociale ed il **rafforzamento di competenze specifiche** sono richieste, rispettivamente, **dal 47,9% e dal 43%** degli aderenti all'indagine.



“L’Assistente Sociale dovrebbe poter intervenire più frequentemente nella lavorazione delle normative di settore per apportare competenze specifiche ed operative”

“Necessaria maggiore integrazione con le altre aree”

“Importanza della formazione continua e della cura della propria crescita personale”

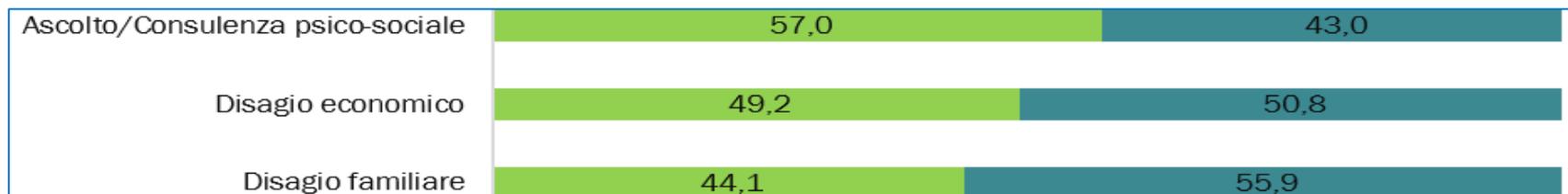
“Non sempre c’è corrispondenza tra mandato professionale e mandato istituzionale”

“L’Assistente Sociale dovrebbe essere maggiormente presente come ruolo politico, stare nelle progettazioni del territorio”

Indicazioni che evidenziano la necessità di rivedere il ruolo di Assistente Sociale, contestualizzandolo maggiormente con ruoli di progettazione e coprogettazione, di coordinamento e di contributo alle decisioni tecniche e politiche attinenti la sfera sociosanitaria.

# I principali bisogni dei cittadini e delle famiglie utenti dei servizi e della collettività

Il **57%** dei professionisti che hanno risposto al questionario attesta che il **principale bisogno è di ascolto e di consulenza psico-sociale**,  
il **49,2%** riscontra **difficoltà di disagio economico**  
e il **44,1%** di **problematiche che interessano il nucleo familiare**.



A queste difficoltà si aggiungono un **26,8%** di risposte che menzionano **difficoltà occupazionali** e un **21,2%** di **disagio abitativo**.



Ne emerge un quadro regionale di difficoltà diffuse e pressanti che hanno, negli ultimi anni, segnato il territorio marchigiano.

# I principali bisogni dei cittadini e delle famiglie utenti dei servizi e della collettività

---

“In aumento i problemi legati alle **povertà e dalla mancanza e precarietà di lavoro**. In aumento anche le **problematiche legate all’abitazione e alla conflittualità** all’interno delle famiglie”

“Prevale la **problematica occupazionale e di inserimento socio-lavorativo** delle fasce più deboli”

“**L’utenza è sempre più composita e portatrice di bisogni complessi**. Spesso i servizi fanno fatica a stare al passo con i cambiamenti in atto, con il rischio di elaborare interventi non adeguati alle problematiche cui sono rivolti”

“**La frammentazione sociale** è in costante crescita nei territori. I servizi sociali territoriali spesso sono visti come controparte e non come attori di un processo di crescita”

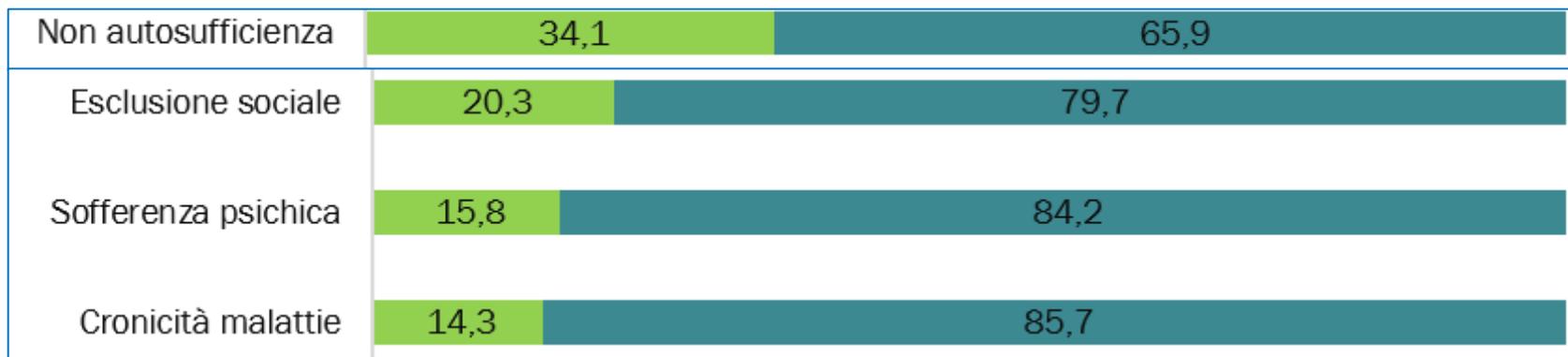
“Si rileva un **aumento, generalizzato, delle condizioni di disagio** (lavorativo, economico, abitativo, relazionale) che **determina, all’interno dei nuclei familiari, un aggravio di tensioni**”

“I bisogni della collettività richiedono una **implementazione delle risorse**. I servizi sociali e sanitari sono in sofferenza rispetto al personale che non è più sufficiente.” ...

## Problematiche specifiche

---

Tra le problematiche specifiche il 34,1% di Assistenti Sociali indica la non autosufficienza, il 20,3% l'esclusione sociale, il 15,8% la sofferenza psichica e il 14,3% le malattie croniche.



## I principali bisogni dei cittadini e delle famiglie utenti dei servizi e della collettività

---

Si può quindi affermare che “Prevale la problematica occupazionale e di inserimento socio-lavorativo”, come riportato anche nel **Rapporto 2018 Caritas** che descrive la situazione nazionale **“In Europa il nostro Paese è tra quelli con il maggior numero di potenziali poveri, quasi il 30 per cento della popolazione.”**

Il nostro Paese, infatti, è quello col più alto numero di persone a rischio povertà ed esclusione sociale nell’Ue. Sono oltre 17 milioni, secondo **Eurostat**, i cittadini a rischio. In Italia, sempre secondo Eurostat, una persona su tre vive in condizioni disagiate, correndo il rischio di cadere in una condizione di povertà vera e propria, crescono **“Nuove povertà e bisogni nuovi sempre più complessi”**, **“La frammentazione sociale è in costante crescita”** ed è in aumento il “senso di insicurezza e solitudine” anche tra i più giovani.

“A preoccupare è soprattutto il fatto che oggi **un povero su due è minore o giovane”**. Sono circa 1 milione e 208mila i minorenni in condizione di povertà assoluta.

## Alcune riflessioni prospettiche

---

“Il più **grande cambiamento deve essere effettuato nelle politiche sociali** che non possono più essere pensate unicamente in termini prestazionali, devono essere in grado di andare oltre la capacità di governare il sistema esistente **per andare incontro alle esigenze della comunità e di quella parte di popolazione che vive in condizioni di esclusione sociale**. In questo senso gli operatori sociali e sanitari, ed in particolar modo gli assistenti sociali, sono e saranno sempre più chiamati a farsi **animatori comunitari** e ad essere **promotori della coesione sociale, nodi di una rete a cui i cittadini possano riferirsi**”

“Necessita **una maggiore collaborazione e dialogo fra gli enti**, soprattutto da parte degli organi dirigenziali: **la politica dovrebbe avere più interesse per il settore dei servizi sociali** in generale, si **dovrebbe investire su questa collaborazione tra gli operatori sociali dei vari settori**, in un’ottica di rete e di equipe multidisciplinare a favore degli utenti che sempre più spesso sono portatori di bisogni complessi”.



# Criticità

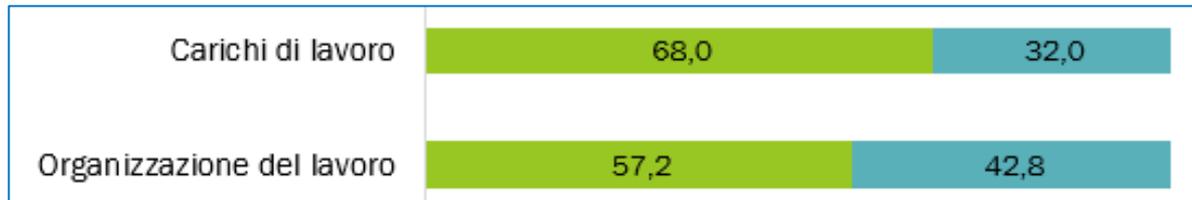


Aspetti critici riscontrati nello svolgimento dell'attività lavorativa e della professione di assistente sociale

## Aspetti critici nello svolgimento dell'attività lavorativa

---

Tra gli obiettivi del Progetto di ricerca c'era il tentativo di capire quali fossero gli ostacoli e le difficoltà incontrati nello svolgimento della professione di Assistente Sociale.



Al vertice delle criticità i **carichi di lavoro**, indicati dal **68%** dei rispondenti e, a seguire, **l'organizzazione del lavoro** stesso, opzione selezionata dal **57,2%**.

Argomentazioni che si ritrovano anche nelle riflessioni dei professionisti:

“Carichi di lavoro sproporzionati per il personale che lavora nei servizi”

“Migliore ripartizione dei carichi di lavoro e assunzione di ulteriore personale”

“Aumento dei bisogni della collettività, servizi sociali e sanitari sovraccarichi e con limitate risorse”

## Aspetti critici nello svolgimento dell'attività lavorativa

---

Questioni che interessano la programmazione e la pianificazione dei servizi sociali e sociosanitari territoriali e che chiamano in causa la dirigenza e la politica:

“La situazione dei servizi sanitari e sociali territoriali si dimostra **carente per risorse di personale e per una scarsa cultura del servizio sociale soprattutto a livello dirigenziale**”

“**Poco riconoscimento del ruolo professionale** da parte della dirigenza. Il carico di lavoro non riconosciuto, lavorare sempre in situazione di emergenza e con la pressione politica”

“**Poca chiarezza da parte della classe politica e dirigenziale** del ruolo e dei compiti dell'assistente sociale”

“**Poca comunicazione con la dirigenza e i politici**”

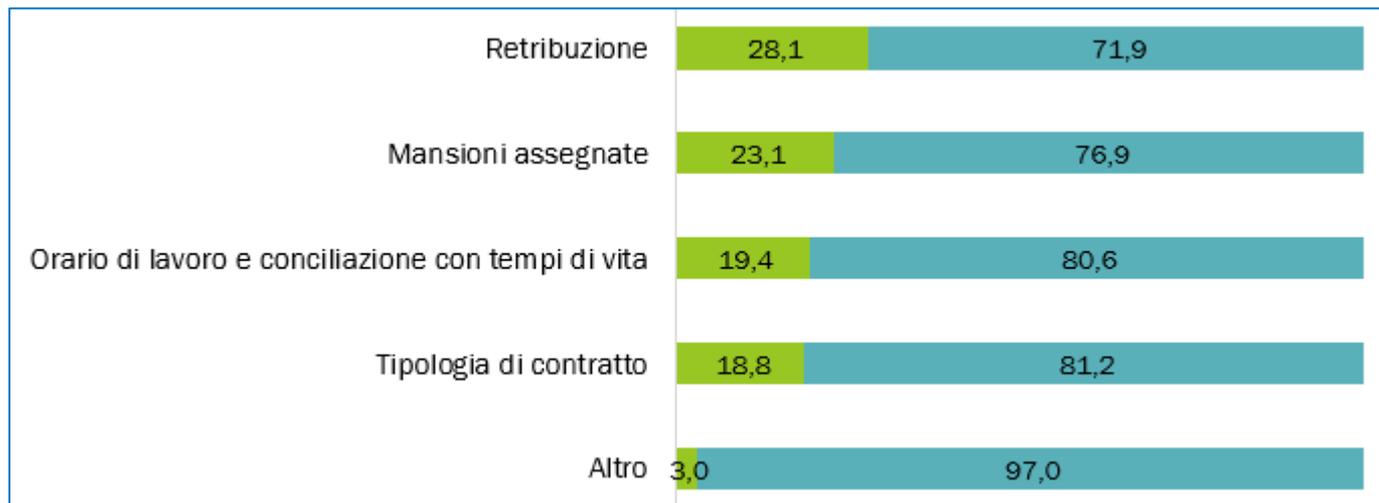
“Mancanza di **politiche d'integrazione socio-sanitaria**” ...

## Aspetti critici nello svolgimento dell'attività lavorativa

---

Riflessioni che fanno trapelare le **difficoltà operative e organizzative** di chi opera quotidianamente a contatto con il disagio delle persone e delle famiglie e che chiama in causa la **non specializzazione della dirigenza**, altra criticità per oltre la metà dei rispondenti al questionario, come si vedrà successivamente.

Di rilevanza minore altre questioni come la retribuzione, indicata dal 28,1%, le mansioni assegnate, dal 23,1%, l'orario di lavoro e la conciliazione con tempi di vita selezionata, dal 19,4% e la tipologia di contratto, evidenziata nel 18,8% dei casi.



## Aspetti critici nello svolgimento della professione

---

In riferimento al ruolo specifico di Assistente Sociale i risultati dell'indagine evidenziano, come principale elemento critico, lo **sbilanciamento dei tempi lavorativi su aspetti amministrativo-burocratici**, criticità indicata dal **51,8%** degli aderenti alla ricerca. Tale questione problematica non può non essere correlata alle enunciazioni precedenti riferite all'organizzazione e ai carichi di lavoro.



“Ruolo non sempre riconosciuto o riconoscibile sul campo: **la troppa burocrazia spesso soffoca il personale**”,

“**Troppa burocrazia e poca integrazione**”, “**Meno burocrazia e più relazioni**”

sono alcuni dei commenti espressi, che richiamano l'attenzione sul ruolo professionale dell'Assistente Sociale.

## Aspetti critici nello svolgimento della professione

---

La **precarietà** è sentita come un problema da poco più di un quarto dei partecipanti all'indagine, il **26,3%**, e, a scalare, altre questioni come lo **scarso riconoscimento nell'ambito del lavoro multidisciplinare (23,1%)**, gli stereotipi e gli immaginari collettivi (21,2%), la solitudine professionale (21%), quindi non vere e proprie criticità o, quanto meno, non prioritarie rispetto ad altre questioni considerate maggiormente critiche.



## Aspetti critici nel sistema dei servizi

---

Nell'ambito del sistema territoriale dei servizi sociali e sociosanitari, l'Assistente Sociale si definisce come **“Agente di cambiamento** in grado di far emergere risorse personali e familiari oltre che del territorio”

**“Agente di cambiamento** in grado di inserirsi ed operare nel contesto organizzativo e territoriale di riferimento”

e di avere un **“Ruolo chiave come agente di cambiamento** ed indirizzo politico”

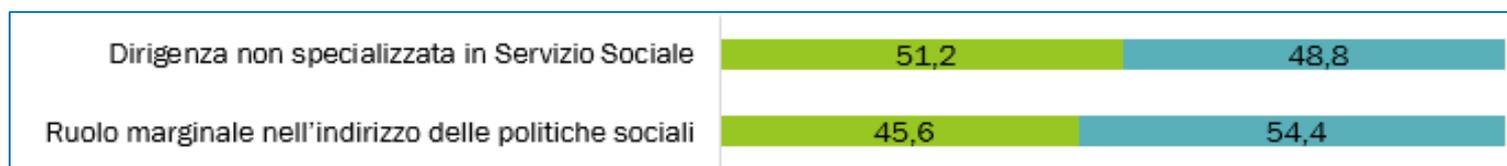
Queste definizioni ritornano nei commenti rilasciati dai professionisti che rivendicano un **ruolo maggiormente programmatico** rispetto alle funzioni amministrative e burocratiche loro assegnate.

**“Sarebbe opportuno aprire una riflessione circa il ruolo cruciale** ricoperto dagli Assistenti Sociali ad oggi ancora pressoché esclusi dai ruoli dirigenziali, di coordinamento e di programmazione, sebbene in grado di cogliere ed anticipare i bisogni di comunità e territori”.

## Aspetti critici nel sistema dei servizi

---

L'aspetto della **dirigenza non specializzata in servizio sociale** è ritenuto una criticità da oltre la metà dei rispondenti, il 51,2%, ed il 45,6% ritiene di avere un ruolo marginale nell'indirizzo delle politiche sociali.



Il non riconoscimento del ruolo professionale è indicato dal 40,8%



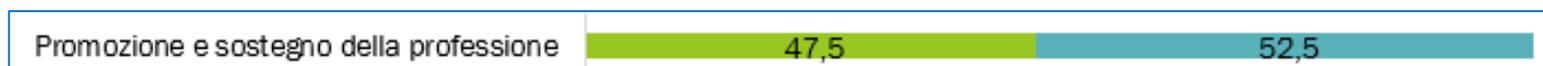
“L’assistente sociale svolge un ruolo sempre più difficile ed è poco valorizzato quando, invece, **dovrebbe essere rafforzato anche alla luce delle nuove fragilità** che emergono nel sistema sociale”

“Il ruolo dell’assistente sociale oggi è molto diverso dal passato. **L’assistente sociale deve essere un promotore di risorse** e spero che in futuro, tale competenza possa essere migliorata”

# Aspetti critici nel rapporto con il Consiglio e l'Ordine degli Assistenti Sociali

---

Tra gli aspetti più critici nel rapporto con Consiglio e Ordine professionale c'è, infatti, la **promozione e il sostegno della professione indicato dal 47,5%** dei rispondenti al questionario.



“Mi auguro un maggior impegno da parte nostra e dell’ordine per una sempre maggiore valorizzazione della professione”.

“Scarsa tutela della professione da parte dell’Ordine”, e si rivendica un maggior riconoscimento “Anche a livello di gestione e coordinamento. L’Ordine, anche nell’ottica di revisione del codice, dovrebbe lavorare anche in questa direzione”.

C'è anche chi è meno critico:

“Il ruolo di assistente sociale, anche se non sempre riconosciuto dalla cittadinanza, è **oggi sempre più centrale rispetto alle problematiche esistenti**”,

“Il nostro **ruolo è centrale** nella presa in carico dell’utente al fine di promuovere la sua autonomia”

“è un ruolo fondamentale, strategico e risolutivo di varie questioni”

“La professione dell’assistente sociale **nella società moderna assume un ruolo sempre più importante**”.

# Aspetti critici nel rapporto con il Consiglio e l'Ordine degli Assistenti Sociali

La **scarsa presenza del CROAS sul territorio (26,1%)** e la **chiarezza tra ruolo politico e sindacale del Consiglio (20,7%)** sono questioni meno sentite, ma da non trascurare.

Un maggior impegno da parte del CROAS nella **organizzazione e promozione di iniziative di formazione continua è indicato dal 27%** e **altro aspetto critico, indicato, complessivamente, da quasi la metà degli aderenti all'indagine, il 47,5%, risulta il canale informativo e di comunicazione** tra Consiglio e iscritti: il 18,1% sente come problema la scarsità di informazioni sulle opportunità lavorative, il 21,6% vorrebbe essere maggiormente informato sul lavoro dei Gruppi di lavoro tematici e sulle attività delle Commissioni ed infine il 7,8% ritiene non adeguata la comunicazione sulle attività svolte dal CROAS, a cui **viene quindi richiesta una maggiore vicinanza agli iscritti.**

