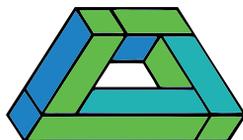


# La professione di Assistente Sociale nelle Marche



**AGENZIA  
REGIONALE  
SANITARIA**

**Rapporto 2019**

**REGIONE  
MARCHE**



**ORDINE ASSISTENTI SOCIALI  
Consiglio Regionale Marche**





# LA PROFESSIONE DI ASSISTENTE SOCIALE NELLE MARCHE

## Rapporto 2019

*A cura di:*

Claudio Bocchini, Patrizia Giulietti, Stefano Ricci, Maria Elena Tartari,  
Marina Barbetti, Raffaella Fusaro e Giacomo Furlani

*I dati del Rapporto sono relativi all'Indagine 2018 sulla Professione di Assistente Sociale nella Regione Marche*

Un ringraziamento doveroso va al CROAS e a tutte/i le/gli Assistenti Sociali iscritti all'Ordine Regionale per la partecipazione all'Indagine.





## Indice

**Presentazione** Rodolfo Pasquini *Direttore ARS Marche*

**Introduzioni** Giovanni Santarelli *Dirigente Servizio Politiche Sociali e Sport della Regione Marche*  
Marzia Lorenzetti *Presidente CROAS*

### Il Progetto di Ricerca

#### Gli esiti della ricerca

1. Situazione e condizione lavorativa
2. Funzioni e attività
3. Formazione e supervisione
4. Bisogni del territorio e dell'utenza
5. Criticità

**Conclusioni** Stefano Ricci *P.F. Integrazione sociosanitaria ARS Marche*

**Appendice** Il questionario  
"La professione di Assistente Sociale nelle Marche"





## Presentazione

La componente della Ricerca è una delle dimensioni fondanti dell'Agenzia Regionale Sanitaria delle Marche che, sia per mandato istituzionale e sia per "tradizione", ha sempre svolto attività di ricerca sanitaria, sociosanitaria e sociale per fornire, nell'ambito della programmazione regionale, le funzioni di supporto alla programmazione in materia di sanità.

La soddisfazione è anche maggiore quando l'attività di ricerca, come nel caso del presente rapporto su *La professione di Assistente Sociale nelle Marche*, è trasversale ad una serie di dimensioni qualificanti: dall'analisi di dati quantitativi su un "campione" di professionisti, alla rilevazione di aspetti importanti sulla collocazione della professionalità dell'assistente sociale nel sistema integrato dei servizi sanitari e sociali della nostra regione; da una "autoriflessione" partecipata basata su un corretto impianto metodologico, alla raccolta e allo studio di letture competenti dell'evoluzione dei bisogni di salute e delle problematiche prioritarie che si vanno evidenziando nei servizi.

La ricerca come strumento di conoscenza e di azione è un concetto che trova riscontro in diverse attività dell'Agenzia Regionale Sanitaria, oltre quelle proprie dell'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali, e questo rappresenta un valore aggiunto per i compiti propri di un'amministrazione regionale che va dalla programmazione al coordinamento, dal monitoraggio alla valutazione delle politiche.



La concomitanza della pubblicazione della ricerca con l'approvazione da parte della Giunta della deliberazione sul nuovo Piano Sanitario Sociosanitario Regionale è una opportunità in più da cogliere. Su questa linea la collaborazione con l'Ordine degli Assistenti Sociali delle Marche nella progettazione e realizzazione dell'indagine è un ulteriore segnale della ricerca svolta con la partecipazione di diversi attori e soggetti protagonisti nel sistema per qualificare servizi ed interventi.

La stessa scelta di prevedere la stampa cartacea di un opuscolo con il rapporto di ricerca, oltre la diffusione informatica e telematica del documento, intende favorire, in una logica multicanale, il confronto ed il dialogo su dati, informazioni, analisi e prospettive che possono suscitare ulteriori livelli e spunti di riflessione utili ad affinare i risultati e le indicazioni emerse.

**Rodolfo Pasquini**  
*Direttore ARS Marche*



# Introduzioni

## Servizio Politiche Sociali e Sport Regione Marche

Chi lavora nel settore delle politiche sociali sa bene che la qualità dell'offerta dipende quasi esclusivamente dalle caratteristiche del personale che vi lavora. Quando parliamo di servizi sociali, infatti, intendiamo principalmente servizi di accompagnamento prolungato alle persone in situazioni di fragilità sociale. Si tratta, quindi, di interventi che nascono dalla consapevolezza che la fragilità esige tempi lunghi per essere superata e che su questa tempistica vanno costruiti servizi adeguati alla persona presa in carico dal servizio pubblico. In alcuni casi, inoltre, il servizio può avere anche una dimensione stabile di supporto, come nel caso dei cosiddetti servizi di "bassa soglia" per le dipendenze patologiche necessari per situazioni di cronicità sociale per i quali non può essere prevista una uscita definitiva dalla dipendenza e un recupero di autonomia adeguato. I servizi sociali sono, quindi, principalmente servizi di prossimità a forte connotazione territoriale, ai quali si affiancano, in via secondaria, anche servizi a carattere residenziale. Alcuni anni fa (2010) il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ci commissionò una indagine sulle caratteristiche della occupazione nel settore dei servizi sociali nelle Marche dalla quale, tra le tante cose, risultava che l'area di interventi in cui erano impegnati gli addetti al settore era quella dell'assistenza non residenziale, evidenziando però, contestualmente, la necessità di avere informazioni sistematiche per poter fare un raffronto tra i fabbisogni emergenti delle persone prese in carico, le caratteristiche dei servizi presenti

e il personale necessario non solo per intervenire sul sistema esistente, ma anche per apportarvi le necessarie modifiche (pensiamo al necessario ripensamento del sistema dei servizi sociali nelle zone terremotate).

Negli anni successivi abbiamo cercato sempre di avere presente la necessità di una dotazione di personale adeguata a garantire livelli di qualità, utilizzando principalmente il sistema dell'accreditamento dei servizi, limitando, però, la nostra sfera di azione ai servizi residenziali e semi residenziali ai quali abbiamo affiancato, grazie ad una normativa regionale specifica sull'infanzia, un lavoro sulla qualità dei nidi d'infanzia e dei cosiddetti servizi integrativi.

Oggi nel Piano Sociale Regionale in fase di approvazione abbiamo dedicato una parte specifica all'aggiornamento del sistema delle professioni sociali individuando, tra gli obiettivi da raggiungere, quello di un nuovo investimento complessivo in risorse umane, tenendo conto anche delle indicazioni ministeriali che hanno individuato nella presenza di assistenti sociali sul territorio (1 ogni 5.000 abitanti) un Livello Essenziale Sociale, a cui far corrispondere una adeguata disponibilità finanziaria e la conseguente possibilità per i Comuni di superare i limiti del Patto di stabilità per acquisire quel tipo di personale.

In tutto questo rientra anche questa indagine sulla "professione di Assistente Sociale nelle Marche" che segue di poco un precedente lavoro sulla organizzazione degli Ambito Sociali e dei Distretti Sanitari portato avanti, anche in quel caso, in collaborazione tra Servizio Politiche Sociali e Agenzia Regionale Sanitaria. Una collaborazione proficua che ci permette di superare quel limite indicato nella ricerca del 2010 laddove si lamentava una carenza di informazioni che avrebbe reso difficile ogni attività di programmazione.

Un ringraziamento quindi va ai colleghi dell'ARS, ma anche all'Ordine degli Assistenti Sociali che hanno condiviso con noi questa indagine rendendo possibile una adeguata raccolta di informazioni sullo specifico ruolo dell'assistente sociale.

**Giovanni Santarelli**

*Dirigente Servizio Politiche Sociali e Sport Regione Marche*

## Ordine Assistenti Sociali Marche

Agli Ordini professionali, ai quali sono affidati il controllo della professione e del corretto svolgimento delle attività professionali degli iscritti, a tutela dei cittadini stessi, viene riconosciuta anche una funzione di tutela e realizzazione dei valori e dei diritti delle persone.

Ricordando i 25 anni della professione Ordinata, abbiamo inteso riflettere sulla capacità di risposta di questa professione ai bisogni e alle domande di un welfare che definiamo “plurale” e che si muove nelle dinamiche di una società che articola in modo nuovo, priorità ed aspettative di singoli, famiglie e comunità.

I risultati della ricerca regionale contenuti all’interno di questo report rappresentano un percorso che ha visto il nostro Ordine Regionale ricercare, dietro sollecitazione della Commissione politiche sociali CROAS Marche, una collaborazione attiva con l’Osservatorio Politiche Sociali della Regione Marche, in una fase della programmazione regionale relativa alle politiche sociali e sanitarie. Gli obiettivi sono riconducibili a più livelli: conoscere e quantificare alcuni elementi di realtà interni al nostro lavoro, dare spazio all’analisi e alle possibili prospettive di sviluppo; capire i contesti lavorativi, la rappresentazione di un Ordine e le aspettative.

Appare necessario attivarci come professionisti, utilizzando gli strumenti che un ordine regionale può mettere a disposizione: gruppi di lavoro e formazione continua per raccogliere le tante esperienze professionali di valore, per continuare a fare rete nel proprio territorio e nella propria area di intervento professionale, per raccontare in forma collettiva, una professione e le istanze delle persone che accompagniamo nel nostro lavoro.

Voglio ringraziare a nome del CROAS Marche gli/le assistenti sociali che hanno risposto con sensibilità deontologica al questionario ed i componenti dei gruppi di lavoro attivi (Minori, Servizio Sociale Professionale in sanità, REI-Inclusione sociale) che hanno partecipato al focus group. Li rin-



graziamo perché ci hanno dato la possibilità di raggiungere gli obiettivi della ricerca, a partire dall'essere protagonisti di questa iniziativa alla quale abbiamo riconosciuto valore formativo, poiché richiede una riflessione attiva sul ruolo professionale.

Ringrazio inoltre il Consiglio Regionale dell'Ordine Assistenti Sociali delle Marche, in particolare il Presidente della Commissione Politiche sociali Dott. Giacomo Furlani e le consigliere Dott.ssa Raffaella Fusaro e Dott.ssa Marina Barbetti unitamente al Dott. Claudio Bocchini e alla Dott.ssa Patrizia Giulietti dell' Osservatorio Regionale Politiche Sociali - P.F. Integrazione Sociosanitaria ARS Marche e alla Dott.ssa Maria Elena Tartari del Servizio Politiche Sociali regionale, prezioso riferimento di questo lavoro.

**Marzia Lorenzetti**

*Presidente Ordine Assistenti Sociali Marche*

## Il Progetto di ricerca

### La professione di Assistente Sociale nella Regione Marche

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 sociosanitario.

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

Le tematiche esplorate sono sintetizzabili nei seguenti interrogativi: 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 percorso di ricerca, coordinato dall'Osservatorio Regionale Politiche Sociali - PF Integrazione sociosanitaria - ARS Marche in collaborazione con il

Servizio Politiche Sociali e Sport regionale e con l'Ordine regionale degli Assistenti Sociali, è stato sviluppato dal gruppo di lavoro composto da:

- Claudio Bocchini - responsabile ORPS - coordinatore gruppo lavoro
- Patrizia Giulietti - ORPS
- Maria Elena Tartari - Servizio Politiche Sociali
- Giacomo Furlani - Presidente Commissione Politiche sociali CROAS
- Marina Barbetti - Commissione Politiche sociali CROAS
- Raffaella Fusaro - Commissione Politiche sociali CROAS

Il Gruppo di lavoro ha predisposto un questionario online somministrato a tutte/i le/gli Assistenti Sociali marchigiani iscritti all'Ordine e ha gestito e organizzato alcuni focus group di approfondimento.

Il questionario riguarda 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

Al Registro dell'Ordine risultavano iscritti alla data di avvio dell'indagine (maggio 2018), 1196 assistenti sociali con le seguenti caratteristiche:

Genere		Il 95,5% di Assistenti Sociali sono di genere femminile.
Donne	<b>1142</b>	
Uomini	54	
1196		
Data Nascita		La maggior parte di Assistenti Sociali è compresa nella fascia d'età tra i 30 e i 50 anni, il 66,5%.
1940 -1949	8	
1950-1959	128	
1960-1969	166	
1970-1979	332	
1980-1989	464	
1990 e successivi	98	
1196		
Provincia Residenza		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.
<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	
1196		

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. In definitiva 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

Si può complessivamente affermare che è un risultato soddisfacente; in termini generali perché se si considera (cfr. più avanti) che il 22% dei rispondenti non svolge la professione di Assistente Sociale è realistico stimare che almeno una percentuale analoga dei non rispondenti (ma probabilmente il dato reale è sensibilmente più alto) si trova nella stessa situazione e, quindi, è stato molto poco motivato nel rispondere ad un'indagine su una questione che, attualmente, non riguardava direttamente la propria situazione. Anche in riferimento ai risultati della ricerca sugli Assistenti Sociali della Regione Lombardia, riferita all'anno 2013 e dal titolo "Una professione alle corde?" prodotta da IRS - Istituto per la Ricerca Sociale in collaborazione con l'Ordine Assistenti Sociali lombardo, a cui aveva aderito il 43,4% degli iscritti, la percentuale dei rispondenti a questa rilevazione è sicuramente accettabile.

### ***Dai dati alla professione<sup>1</sup>***

Erano più di 10 anni che ARS, Regione Marche e CROAS, non collaboravano per una ricerca che avesse come scopo quello che in questo progetto ci siamo prefissati. Conoscere, mappare e capire il *modus operandi* che i professionisti del sociale applicano tutti i giorni, capire la realtà in cui operano e le difficoltà che riscontrano, sono i principali dati emersi e che saranno utilizzati con il fine analizzare la realtà lavorativa che quotidianamente si presenta e si affronta. Per la prima volta questa ricerca ha consentito di avere una fotografia aggiornata

1. "Dai dati alla professione" è uno spazio di commento dove vengono riportate le riflessioni, relative ad ogni capitolo del rapporto, del gruppo del CROAS che ha collaborato alla ricerca.

nata dei professionisti e delle professioniste iscritti all'Ordine Regionale delle Marche e che opera in questo territorio.

Sebbene parziale, la considerevole partecipazione della comunità professionale a questa mappatura, offre un'occasione preziosa di analisi mai avuta fino ad oggi dando alla comunità professionale, agli amministratori, ai dirigenti e a tutti i cittadini marchigiani uno strumento che fotografa una realtà in costante fermento ed evoluzione, che potrà orientare le politiche di welfare di qui al prossimo futuro.

La professione di Assistente Sociale, si fonda anche sulla conoscenza e sullo studio del contesto socio politico economico. Pertanto il ruolo in questione non può prescindere dall'analisi dell'esistente a partire dalle condizioni occupazionali, dalle funzioni svolte dai professionisti, da quali sono i bisogni dell'utenza e del territorio, dall'aspetto della formazione continua e delle criticità che si rilevano nella professione e nel lavoro di ogni giorno. Nasce spontaneo quindi il desiderio che la partecipazione ad attività il cui scopo è quello di cercare di promuovere la professione di Assistente Sociale, si manifesti con una partecipazione sempre crescente.

Il CROAS ha voluto ribadire la sua vicinanza alla popolazione degli iscritti rinforzandone il coinvolgimento e la partecipazione alla vita dell'ordine attraverso azioni ed iniziative che ribadissero la volontà di essere una comunità professionale partecipe e propositiva. È inoltre di forte interesse capire come la popolazione delle e degli assistenti sociali si percepisca come appartenente ad una comunità professionale e quanto invece ciascuno si percepisca nella solitudine del proprio ufficio.

Tutte e tutti coloro che hanno partecipato all'indagine, forse senza averne un'immediata e piena consapevolezza, hanno avuto la possibilità di ricavarsi uno spazio di pensiero sul proprio agire quotidiano, sulle innumerevoli funzioni attribuite alla professione e sul sistema di welfare nel quale si inseriscono.

La conquista, piuttosto recente, di alcuni traguardi come l'istituzione dell'ordine professionale (Legge 23 marzo 1993, n. 84), l'esistenza di un codice deontologico, la formazione continua obbligatoria... impongono diritti e doveri ed anche un importante cambiamento culturale soprattutto per quanto riguarda i professionisti di lungo corso che hanno vissuto e praticato la professione anche in contesti culturali profondamente diversi da quello odierno.





# Gli esiti della ricerca

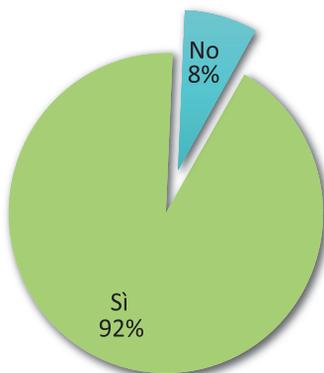


## 1. Situazione e condizione lavorativa

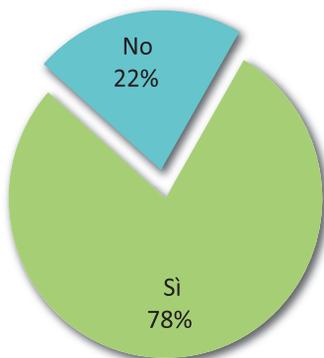
La lettura della realtà del lavoro dell'assistente sociale svolta attraverso la ricerca inizia dall'analisi della condizione lavorativa con riferimento ad alcuni item oggettivi dell'occupazione: anzianità lavorativa, ente/soggetto datore di lavoro, tipo di contratto, ore lavorate. La ricerca ha indirizzato il questionario a tutti i nominativi di assistenti sociali iscritti all'Ordine Regionale delle Marche, comprendente anche assistenti sociali non in condizione lavorativa o iscritti occupati in una professione diversa. Questi due collettivi non sono, per ovvi motivi, entrati a far parte delle analisi che seguono, ma è stato possibile quantificarli.

Rispetto ai 641 rispondenti quelli che effettivamente nel periodo oggetto di indagine stavano esercitando la professione di assistente sociale sono risultati 463, ossia il 72%; infatti sono risultati occupati 592 rispondenti (il 92%) e di questi svolgevano la professione di assistente sociale 463 (ossia il 78% degli occupati).

### In questo periodo è occupata/o?



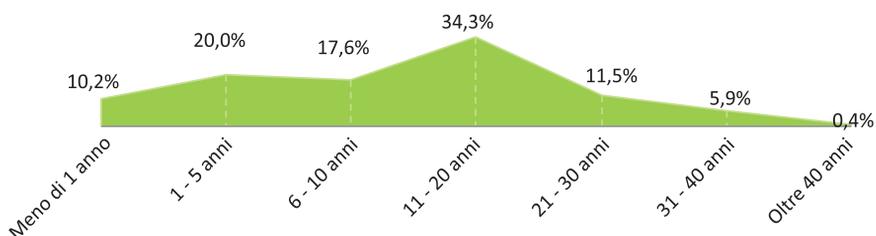
### Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?



Il primo aspetto indagato presso i rispondenti che svolgevano la professione nel periodo oggetto di indagine ha riguardato la durata dell'impegno nella professione.

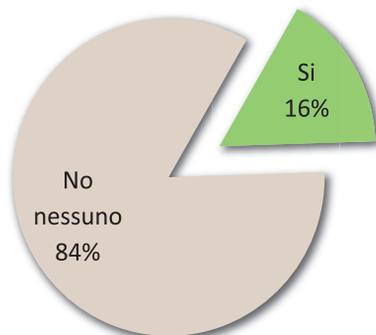
Poco meno di un terzo (il 30,2%) svolge la professione *da 5 anni o meno* e, in particolare, di questi uno su 3 (il 10,2% del totale) lavora *da meno di un anno*. Poco più di un terzo (il 34,3%) lavora come assistente sociale *da 11-20 anni*. In corrispondenza di durate maggiori, naturalmente le quote vanno diminuendo: l'11,5% degli assistenti sociali hanno una esperienza di *21-30 anni* di lavoro, il 5,9% di *31-40 anni*.

### Se attualmente svolge la professione di Assistente Sociale indicare gli anni di esercizio



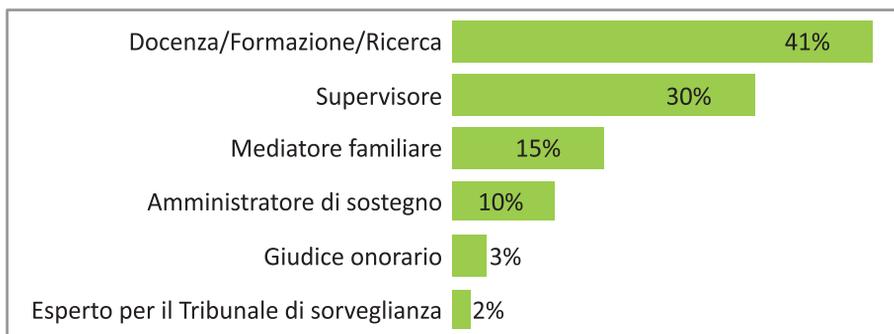
Il 16% oltre al lavoro principale ricopre ulteriori incarichi specialistici, ossia, in ordine di frequenza, *incarichi* di docenza/formazione/ricerca (riguarda il 40% di tale quota), incarichi di supervisione (30%), incarichi di *mediatore familiare* (15%) o di *amministratore di sostegno* (10%) o *giudice onorario* (3%) o, infine, *esperto per il Tribunale di sorveglianza* (2%).

### Ricopre anche altri incarichi specialistici?

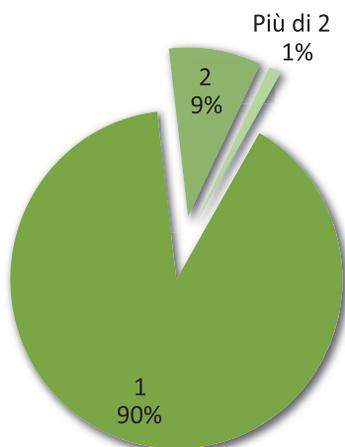


È evidente quindi che l'assistente sociale può impiegare le sue competenze trasversali anche in altri campi; non si hanno però in questa ricerca elementi per valutare il fatto che la quota rilevata derivi dalla limitatezza delle opportunità offerte dal sistema regionale o dalla volontà e interesse dei professionisti di cogliere o meno le opportunità stesse.

### Quali altri incarichi specialistici ricopre?



### Se attualmente sta lavorando come Assistente Sociale per più di un Ente, indichi per quanti Enti lavora



È pur vero che, indagando sul Soggetto/Ente datore di lavoro attuale, emerge che, *1 assistente sociale su 10 dichiara di lavorare per più di un Ente* e di questi la metà lo fa *per opportunità capitate*, altri *per variare lavoro* (15%) e *per interesse specifico* (15%): anche tali dati quindi potrebbero leggersi nel contesto della disponibilità e interesse del professionista a cogliere opportunità di applicazione delle proprie competenze al di fuori del proprio lavoro “principale”.

Al di fuori di questa casistica, comunque, emerge che più di un terzo (38%) *lavora per più di un Ente/Soggetto per integrare lo stipendio*: che la necessità di lavorare su più fronti derivi da elementi di precarietà lavorativa e da esigenze di aumentare l’impegno e quindi la remunerazione è documentato anche attraverso i dati dei quesiti successivi riferiti al tipo di contratto e alle ore lavorate.

### Quali altri incarichi specialistici ricopre?

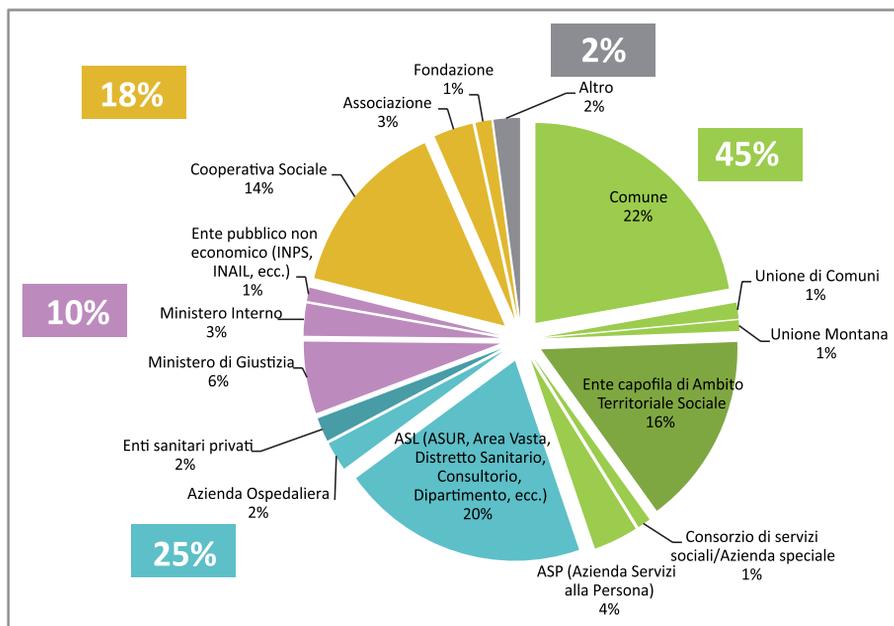


Gli Enti/soggetti datori di lavoro sono stati classificati in cinque categorie:

- Enti locali: Comune, Unione di Comuni, Unione Montana, Ente capofila di Ambito Territoriale Sociale (sono Comuni singoli o associati con questo particolare profilo), Consorzio di servizi sociali/Azienda speciale, ASP (Azienda Servizi alla Persona)
- Enti del comparto sanitario: Unità operative dell'ASUR (Area Vasta, Distretto Sanitario, Consultorio, Dipartimento, ecc.), Azienda Ospedaliera, Enti sanitari privati
- Organizzazioni del Terzo Settore: Cooperativa Sociale, Associazione, Fondazione
- Enti ministeriali e centrali: Ministero di Giustizia, Ministero Interno, Ente pubblico non economico (INPS, INAIL, ecc.), Università
- Altro (istituti religiosi, libera professione)

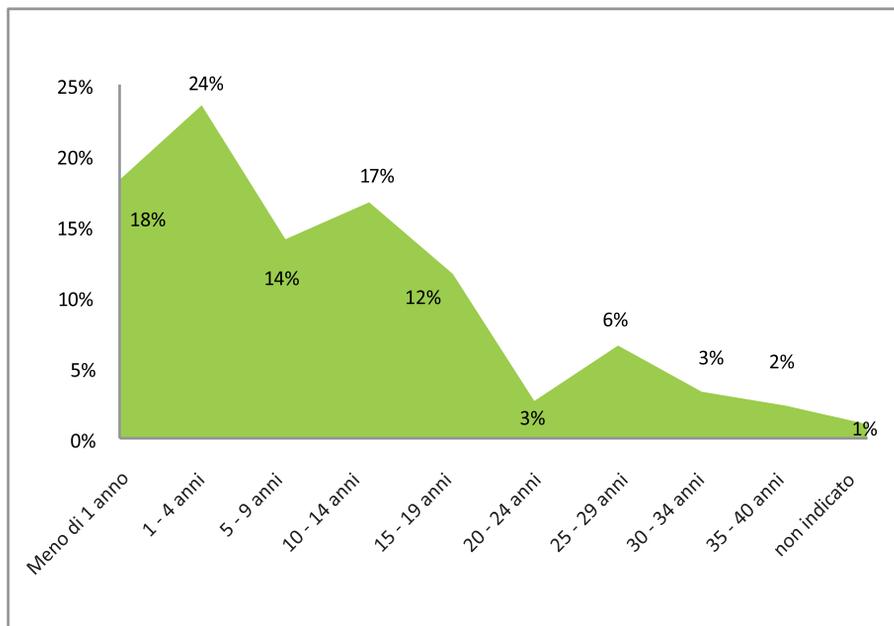
Con riferimento all'Ente principale per cui lavora attualmente, il 45% degli assistenti sociali è impiegato negli Enti Locali, il 25% nel comparto sanitario, pubblico e privato, il 18% in organizzazioni del Terzo Settore/privato sociale (di cui il 14% in cooperative sociali), il 10% in enti ministeriali o enti pubblici non economici, il 2% nella categoria residuale che raccoglie principalmente istituti religiosi e libera professione.

### Indichi l'Ente principale per cui lavora



Sempre con riferimento all'Ente principale datore di lavoro attuale, l'anzianità lavorativa ha evidenziato che esiste un collettivo di assistenti sociali (18% del totale degli assistenti sociali) che vi lavora da meno di un anno, mentre il collettivo più numeroso, se si analizza l'anzianità lavorativa per classi quinquennali, escludendo appunto il precedente, è quello di chi lavora da 1-4 anni: rappresentano quasi un quarto (24%). L'insieme di coloro che hanno un'anzianità lavorativa superiore a 20 anni è pari al 15%; mentre la quota di chi lavora da 5-19 anni è pari al 43%. Questi dati non sono esattamente rappresentativi dell'anzianità lavorativa complessiva dei professionisti, visto che l'ente principale potrebbe non essere l'ente nel quale ha iniziato a lavorare.

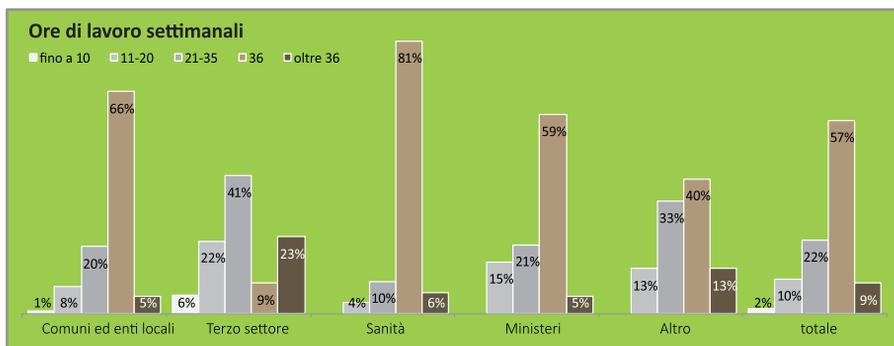
### Indichi da quanto tempo lavora per questo Ente



Con riferimento poi all'impegno lavorativo misurato in ore di lavoro a settimana, la lettura per datore di lavoro evidenzia che:

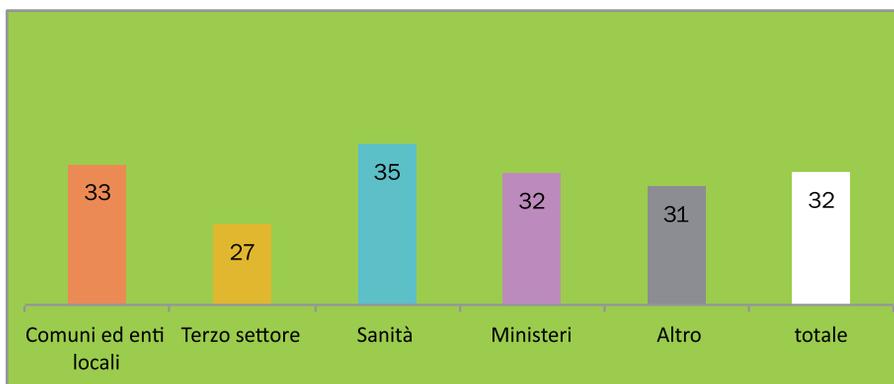
- l'orario "tipico" di 36 ore settimanali impegna il massimo degli assistenti sociali che lavorano nel comparto sanità (81%) e il minimo nel terzo settore (9%); negli enti locali 36 ore sono svolte da due terzi degli assistenti sociali impiegati (66%), nei Ministeri ed enti centrali dal 59%.
- l'orario "ridotto" (meno di 36 ore) è massimamente diffuso nel terzo settore (69% degli impegnati) e più diffuso negli Enti locali (29%) che nel comparto sanitario (14%); nel comparto ministeriale riguarda il 36% degli assunti.

## Indichi quante ore di lavoro settimanale svolge



In sintesi il numero medio di ore settimanalmente lavorate, pari in media a 32, ossia un tempo non “pieno”, risulta pari a 35 nel comparto sanità, inferiore a tale valore negli altri: 33 nel comparto degli enti locali, 32 in quello ministeriale, 27 nel terzo settore.

## Media delle ore di lavoro settimanale per tipologia di Ente



Il 70% degli assistenti sociali è assunto con contratto a tempo indeterminato, ma questa quota cala al 62% per coloro che dipendono da un ente locale (dove però si concentra il 45% del collettivo di assistenti sociali) e al 67% da organizzazioni del terzo settore, mentre sale all'82% nel comparto sanitario e all'85% in quello ministeriale. I contratti a tempo determinato riguardano un quarto del totale degli assistenti sociali che esercitano la professione, e anche tale quota, come quella del tempo indeterminato, è diversificata per comparto: sale in quello degli Eni Locali fino al 36% e scende al 17% nel comparto sanitario. Nel comparto ministeriale, come pure in quello residuale, spicca la quota di assistenti sociali che lavorano in regime di libera professione e partite IVA, pari al 15% e 20% rispettivamente.

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.

**Assistenti sociali per categoria di Ente datore di lavoro e tipo di contratto di lavoro**

	45%	19%	25%	8%	3%	100%
Categoria di Ente	Comuni ed enti locali	Terzo settore	Sanità	Ministeri	Altro	Totale
Tipo di contratto						
<b>Contratto di assunzione a tempo indeterminato</b>	62%	67%	82%	85%	73%	<b>70%</b>
<b>Contratto di assunzione a tempo determinato</b>	36%	24%	17%			<b>25%</b>
<b>Contratto a progetto/ Collaborazione coordinata e continuativa</b>	1%	1%				<b>1%</b>
<b>Collaborazione occasionale</b>		1%				<b>0%</b>
<b>Libero professionista/Partita IVA</b>	0,5%	1%	1%	15%	20%	<b>3%</b>
<b>Altro</b>	0,5%	6%			7%	<b>2%</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### ***Dai dati alla professione***

Nonostante la professione di assistente sociale abbia competenze trasversali su innumerevoli campi d'azione, solo una piccola percentuale dei rispondenti ha l'opportunità o la volontà di sperimentarsi nello svolgimento di altri incarichi specialistici, concentrandosi perlopiù in attività di docenza, formazione e ricerca che spesso consente una possibilità di integrazione al reddito prevalente o a completamento di un orario di lavoro part-time.

A quasi vent'anni dalla 328/00 il sistema di welfare nel quale il professionista si trova ad operare è profondamente mutato e complessificato. Questa ricerca ha dato la possibilità di individuare i principali enti nei quali gli assistenti sociali prestano la loro opera professionale. Emerge in maniera prevalente il ruolo all'interno dei Comuni e degli Ambiti Territoriali, seguito da quello in sanità e dal mondo della cooperazione. Ad oggi, una scarsissima percentuale degli iscritti, svolge la libera professione.

Visti i mutamenti sociali, culturali, economici ed anagrafici tanto dei professionisti, quanto della popolazione italiana e preso atto dell'aumento della crescente non autosufficienza, con il conseguente maggior ricorso a strutture e servizi sociosanitari accreditati e privati, in cui più frequentemente si prediligono contratti libero professionali, riteniamo che il dato sulla libera professione aumenterebbe considerevolmente se si superassero i dubbi interpretativi al decreto Madia, che consentirebbe anche agli Assistenti Sociali di usufruire della riduzione dell'aliquota IVA come per altre professioni sociosanitarie.

Il dato regionale conferma che nel nostro Paese il servizio sociale professionale ha carattere prettamente pubblico ed universalistico. Nonostante si siano aperti spazi di mercato nel privato sociale, la libera professione resta assolutamente residuale.

Bisognerebbe approfondire una riflessione per individuare quanto, nel sistema di welfare, il terzo settore stia avendo una funzione vicariante delle at-

tività che in origine sono sempre state dello Stato a tutela dei cittadini; probabilmente a parità di prestazione, ma con meno garanzie in termini di efficacia (turn over). Questi dati lasciano spazio ad alcune osservazioni, prima fra tutte il fatto che gli Enti Locali, i Comuni in particolar modo e gli Ambiti Territoriali Sociali ai quali, nel corso degli anni, viene riconosciuta dalla normativa<sup>2</sup> una funzione principe nella gestione ed erogazione dei servizi sociali, sono gli stessi Enti in cui si riscontra più precarietà rispetto agli altri settori in cui è impiegata l'assistente sociale.

Cosa succede a quei professionisti che hanno un ruolo chiave nel sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali all'interno dei Comuni o degli ATS e non hanno la possibilità di svolgere il loro lavoro in maniera continuativa? Come si traduce nel lavoro del professionista questa evidenza? E come impatta sul cittadino?

Il servizio sociale professionale svolge un ruolo definito "essenziale" nel sistema dei servizi: si fa riferimento infatti ad una professione che viene definita "di cura" dove la costruzione della relazione di fiducia avviene nel tempo e sottende sovente la buona riuscita dell'intervento stesso. Una professione che "maneggia" spesso contenuti forti, delicati, drammi; una professione per la quale l'acquisizione di competenze specifiche avviene in gran parte grazie ad un'esperienza pluriennale sul campo e dove un turnover elevato rischia di non riuscire a garantire le risposte adeguate ai cittadini che si rivolgono ai servizi. Potremmo dunque affermare che mal si concilia la precarietà dell'assistente sociale con la funzione che la normativa impone di garantire agli enti locali sul territorio.

---

## 2. Normativa di riferimento:

art. 131 D. lgs. 112 del 1998

art. 112 del TUEL testo unico enti locali D. Lgs 267/2000

art. 6 L. 328/0000

art. 6 e art. 7 L. R. 32/2014

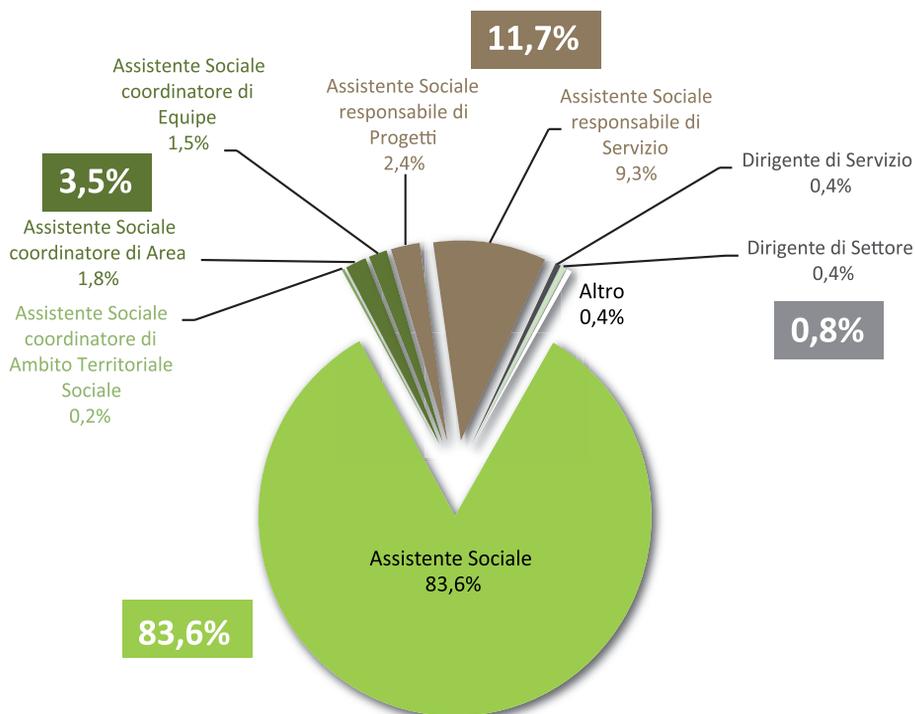


## 2. Funzioni e attività

L'Assistente Sociale è una figura complessa che deve possedere eccellenti qualità interpersonali e comunicative, alti livelli di creatività ed immaginazione, iniziativa, flessibilità e capacità di leadership e che svolge non solo compiti di carattere socio-assistenziale, ma anche attività di natura organizzativa e amministrativa, dimostrando di possedere capacità organizzative, di coordinamento e dirigenziali. Tuttavia il grafico riportato ci mostra come questo spaccato della professione oggetto di indagine sia ancora da potenziare, in quanto l'84% dei rispondenti svolge la "semplice" funzione di Assistente Sociale e solo il restante 16% assume funzioni di responsabilità e di coordinamento, in particolare: il 9,3% degli Assistenti Sociali ha responsabilità di Servizio e il 2,4% di essi ha responsabilità di Progetto e il 4% di essi ha un ruolo di coordinamento, che può essere di Area (1,7%), di Equipe (1,5%) o di Ambito Territoriale (0,2%). Solo una piccolissima parte dei professionisti è Dirigente di Servizio (0,4%) o Dirigente di Settore (0,4%).

“La percezione di 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” si percepisce anche dalle risposte fornite relativamente alle domande aperte presenti nel questionario.

## Indichi qual è la sua posizione contrattuale



Tra le mansioni di cui si occupa la figura dell'Assistente Sociale spiccano due funzioni fondamentali: il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale.

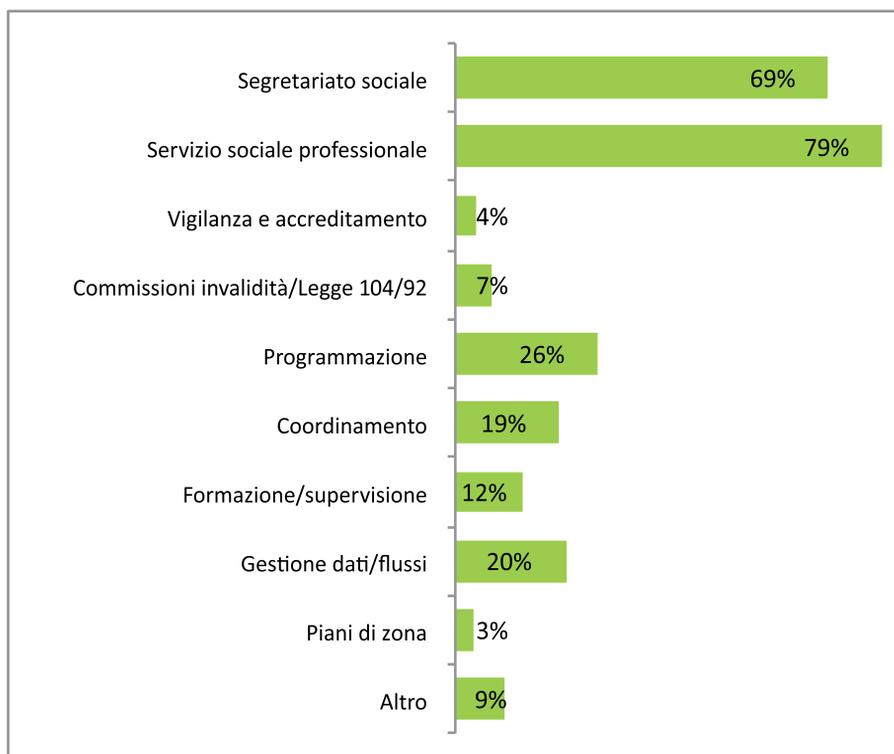
Il Segretariato Sociale è un servizio rivolto a tutti i cittadini, che fornisce informazioni sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative e culturali, sia pubbliche che private, presenti sul territorio. Esso è articolazione funzionale dei Servizi Sociali Professionali

ed orienta il cittadino verso gli stessi, quando il problema rilevato lo rende necessario. È una attività in cui gli assistenti sociali sono a disposizione dei cittadini per dare loro informazioni e orientarli all'interno del sistema del welfare. Per la sua natura il Segretariato Sociale non è una risposta ai problemi dell'utenza, ma ne analizza le condizioni e la mette in grado di orientarsi, di approfondire il bisogno e di decidere le soluzioni più adeguate.

L'attività del Servizio Sociale Professionale invece è finalizzata alla lettura e alla decodificazione della domanda, alla presa in carico dell'utenza (persona, famiglia e/o del gruppo sociale), all'attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.

Nello specifico il 69% degli Assistenti Sociali svolgono la funzione di Segretariato Sociale e ben il 79% si occupano di Servizio Sociale Professionale. Ma la figura dell'Assistente Sociale, nel computo del suo lavoro, si occupa di programmazione dell'attività nel 26% dei casi, di gestione dati e flussi informativi nel 20% dei casi e di coordinamento nel 19% dei casi. L'attività di formazione e supervisione invece è svolta dal 12% degli Assistenti Sociali; più marginali le funzioni relative alla partecipazione alle commissioni di invalidità (Legge 104/92), le funzioni di vigilanza e controllo e di predisposizione dei piani di zona che non superano ognuna il 10% dei casi.

### Indichi le funzioni di cui si occupa



Per adempiere ai propri compiti l'Assistente Sociale può svolgere contemporaneamente più funzioni nel proprio ambito lavorativo; i raggruppamenti che abbiamo valutato comprendono sempre la funzione principale, il Servizio Sociale Professionale, associata alle altre funzioni indicate nel grafico di cui sopra.

Gli Assistenti Sociali che svolgono il Servizio Sociale Professionale unito al Segretariato Sociale sono più della metà dei professionisti, ben il 57% di essi. Si occupa invece di Servizio Sociale Professionale unito alla funzione

di Programmazione il 20% degli Assistenti Sociali e di Servizio Sociale professionale e di Coordinamento il 15% di essi. Solo l'11% dei professionisti svolge invece il Servizio Sociale Professionale insieme alla funzione di Formazione e Supervisione. L'auspicio che si coglie dalle risposte aperte "è 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".

### Gruppi di funzione



Gli Assistenti Sociali che si occupano di Servizio Sociale Professionale possono svolgere una, due o tutte e tre le attività di presa in carico, unità valutativa e tutela dell'utenza.

La presa in carico degli utenti 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" sono alcune delle affermazioni tratte dall'ultima domanda aperta del questionario riferita ai cambiamenti auspicabili nell'ambito lavorativo dell'Assistente Sociale che fa comprendere l'importanza di questa primaria attività e la sua difficoltà di applicazione.

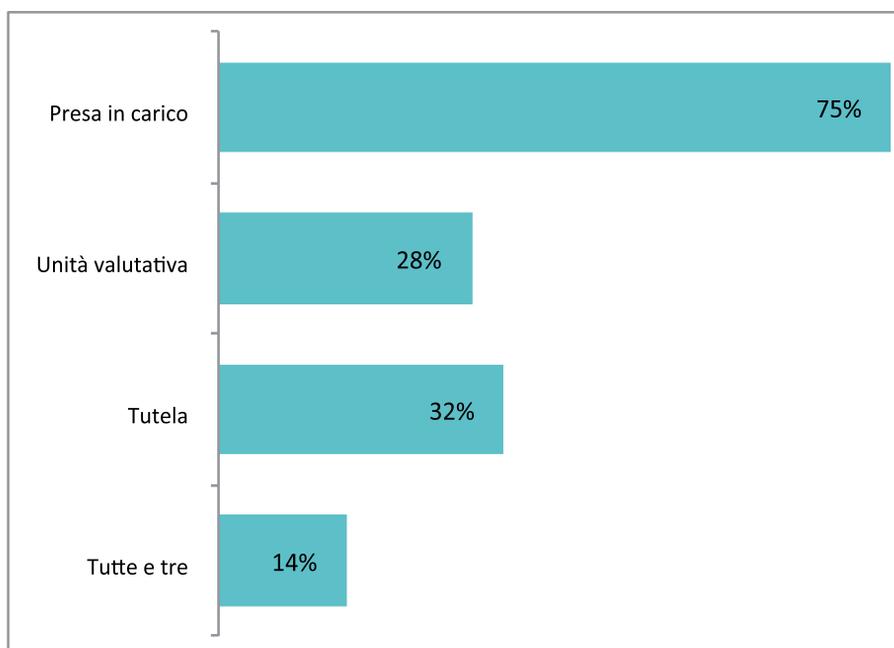
L'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) si occupa della valutazione di bisogni di tipo complesso, qualora si manifesti una compresenza del bisogno sanitario e sociale. Questa valutazione, a cui partecipano anche il medico o il pediatra di famiglia e l'Assistente Sociale della zona di residenza, ha il fine di individuare, nell'ambito delle risorse disponibili, quali siano gli interventi che meglio rispondono alle effettive esigenze della persona. L'accesso alle Residenze Sanitarie Assistenziali, ai Centri diurni anziani, Alzheimer e per disabili, a forme di assistenza domiciliare di carattere sociosanitario, assistenza domiciliare integrata (ADI e ADI cure palliative), comprensiva di interventi di supporto domiciliare (SAD), assistenza domiciliare per persone con demenza (ADPD) e altri interventi sono subordinati alla valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare.

L'attività di Tutela comprende invece interventi complessi realizzati con il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria (Procura della Repubblica presso Tribunale Ordinario e il Tribunale per i Minorenni, Giudice Tutelare, Giudice Ordinario e del Tribunale per i Minorenni). Tali interventi 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).

Pur se con tante difficoltà la maggior parte degli Assistenti Sociali, ben il 75% di essi, svolge l'attività di presa in carico dell'utenza, quasi il 30% di essi si occupa di attivare l'Unità valutativa e un 32% di essi procede con l'attività di Tutela. Gli Assistenti Sociali che svolgono tutte e tre le attività si riducono però al 14% dei professionisti.

**Se svolge la funzione di Servizio sociale professionale,  
indichi le attività di cui si occupa**



Nell'ambito delle funzioni dell'Assistente Sociale che si occupa di Segretariato Sociale Professionale si possono individuare aree specifiche di intervento relative a target di utenza, rispetto alla domanda di servizi da parte del territorio. L'Assistente Sociale infatti lavora a stretto contatto con persone o nuclei familiari in gravi situazioni di disagio. Le categorie che solitamente beneficiano di questa professionalità sono i minori, gli anziani, i tossicodipendenti, i portatori di handicap e gli immigrati. Risulta già ben chiaro come possano essere tantissimi i compiti di questi professionisti che devono essere in grado di relazionarsi con una moltitudine diversa di interlocutori e come sia importante questa figura in quanto "rappresenta per l'utente la risposta operativa a cui far riferimento poiché è l'indispensabile attivatore delle risorse individuali di coloro che accedono ai servizi".

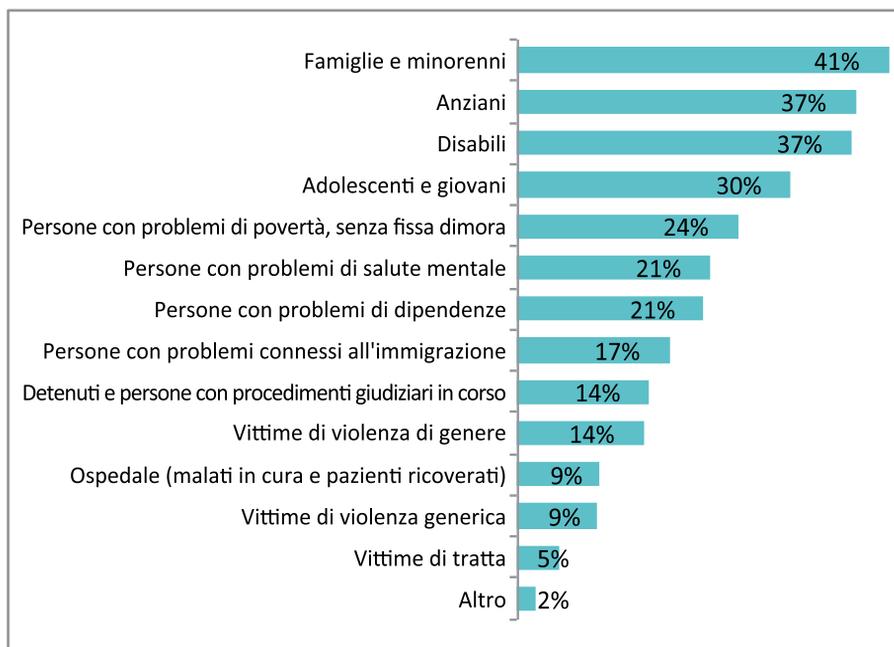
Il grafico sotto riportato mostra chiaramente come il primo e principale target di utenza di cui si occupa l'Assistente Sociale sia quello della famiglia e dei minorenni, con il 41% dei casi esaminati. Il processo di aiuto usato dall'Assistente Sociale all'interno di questa area è incentrato sia sulla tutela e sulla prevenzione del disagio individuale che sulla tutela e prevenzione del disagio familiare ed è finalizzato al potenziamento delle risorse familiari, cercando di evitare la frammentarietà e l'unilateralità degli interventi. Questa area di utenza è seguita da quella degli anziani e dei disabili con il 37% ciascuna di interventi sociali dedicati, per le quali è necessario un approccio globale ed integrato alla persona, che consenta la formazione di programmi di intervento individualizzati e continuativi. Integrazione, flessibilità e continuità sono pertanto le caratteristiche qualificanti dei servizi a favore degli anziani e dei disabili. Gli Assistenti Sociali si occupano inoltre di adolescenti e giovani nel 30% dei casi, di persone con problemi di povertà nel 24% dei casi e di persone con problemi di salute mentale o di persone con problemi di dipendenze ciascuna nel 21% dei casi. Il servizio sociale nell'ambito delle dipendenze da sostanze implica una particolare at-

tenzione, da parte dell'Assistente Sociale, nella gestione dei tempi e nella scelta delle strategie più efficaci per sostenere e aiutare la persona a raggiungere gli obiettivi prefissati. Le altre categorie di utenza di cui si occupa l'Assistente Sociale nello svolgimento del suo lavoro sono persone con problemi connessi all'immigrazione (17%), detenuti e persone con procedimenti giudiziari in corso (14%), vittime di violenza di genere (14%). In questo ultimo caso la costruzione di un rapporto di fiducia con l'Assistente Sociale è alla base per stimolare nella donna il pensiero del cambiamento, la possibilità di migliorare la propria condizione, di valutare i rischi di tale scelta. Alla donna vanno fornite informazioni sulle risorse disponibili, sulle possibili azioni a sua tutela, sui rischi per sé e per i figli. L'intervento del servizio sociale intende dare risposta ai bisogni di ascolto e accompagnamento della donna, per questo il segreto della donna maltrattata è sempre tutelato. L'Assistente Sociale sa di dover rispettare i suoi tempi: il percorso di uscita dalla violenza e di emancipazione dal partner violento è soggettivo e sovente procede a fasi alterne e con vari ripensamenti. L'atteggiamento professionale, partecipativo ed empatico, permette alla donna di considerare l'Assistente Sociale un punto di riferimento stabile, in grado di accompagnarla nel suo percorso di autonomia e libertà. Infine le altre categorie di utenza di cui si occupa l'Assistente Sociale sono malati in cura e pazienti ricoverati in ospedale (9%), vittime di violenza generica (9%) e vittime di tratta<sup>3</sup> (5%).

---

3. Il traffico di esseri umani è un fenomeno illegale ad ampio raggio perché coinvolge organizzazioni criminali transnazionali. Anche se è più noto come fenomeno legato alla prostituzione forzata di donne, anche minorenni, sulle strade e negli appartamenti, include anche altre forme di schiavitù. La migrazione illegale porta con sé anche fatti come il traffico di neonati e minori per il mercato del lavoro nero e per la vendita di organi umani.

### Se svolge la funzione di Servizio Sociale Professionale indichi di quali target di utenza si occupa

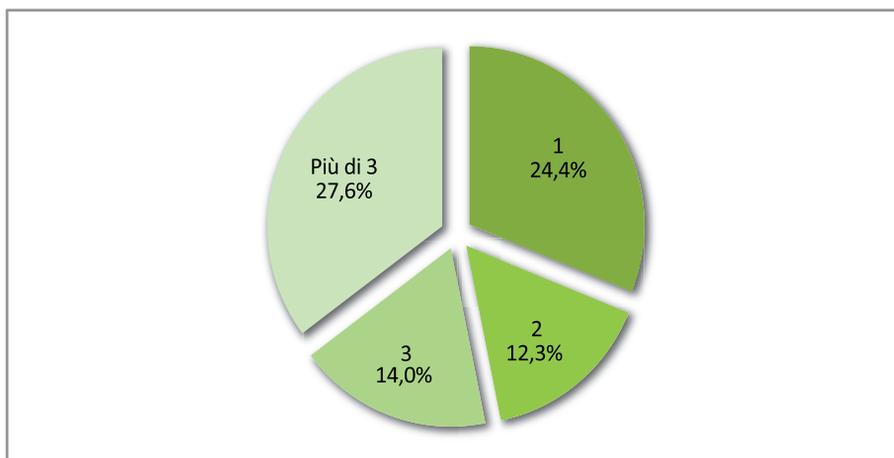


Come è stato scritto, quando si parla di Assistente Sociale si fa riferimento ad una professionalità molto complessa e strutturata, che prevede competenze a 360 gradi. La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità, li sostiene nell'uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione. Inoltre "è importante che sia il professionista stesso a chiarire il suo ruolo per creare il giusto rapporto di fiducia professionista-utente, in modo tale da poter lavorare concretamente in un percorso di accompagnamento

dell'utente nel processo verso l'autodeterminazione e ad essere un agente di cambiamento per la propria situazione”.

A dimostrazione di quanto affermato il grafico sotto riportato mostra come l'Assistente Sociale si occupa, nello svolgimento della sua professione, non solo di un'unica area di intervento (sono solo il 24,4% dei professionisti che lo fanno) ma si dedica a più aree di intervento, e precisamente: il 12,3% degli Assistenti sociali si occupa di due aree di intervento, il 14,0% si occupa di tre aree di intervento e ben il 27,6% è impegnato in più di tre aree di intervento.

#### Aree di intervento di cui si occupa



A conclusione dei ragionamenti finora esposti potremmo citare un professionista che ha risposto al quesito sui cambiamenti auspicabili esprimendo la sua “speranza che nel tempo si vada nella direzione di una maggiore forza professionale dell'Assistente Sociale in quanto figura di supporto all'utenza nella sua totalità e globalità, all'interno di un sistema che tende

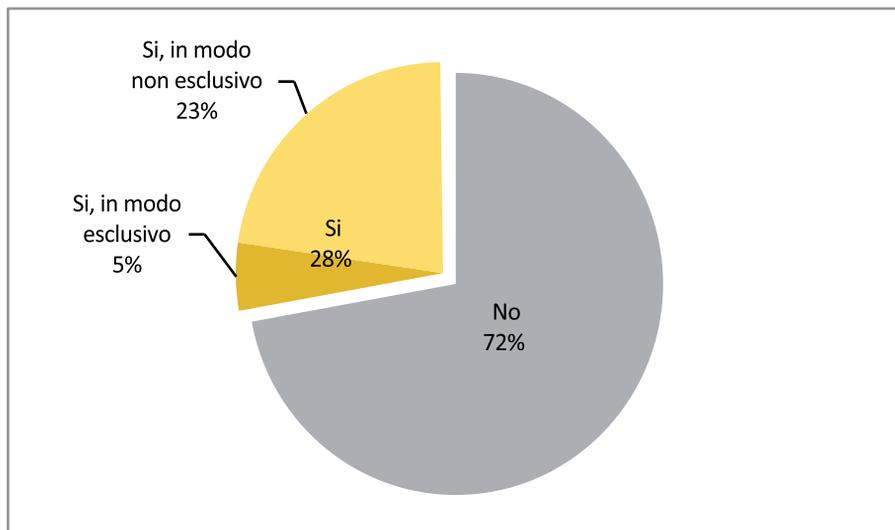
all'individualizzazione e alla solitudine delle persone, in una società che tende a dividere. Questo è possibile con una presa in carico olistica e non solo mirata alla persona”.

Il Reddito di inclusione (REI) è una misura di contrasto alla povertà dal carattere universale, condizionata alla valutazione della condizione economica. I cittadini possono richiederlo dal 1° dicembre 2017 presso il Comune di residenza o eventuali altri punti di accesso indicati dai Comuni. Il REI si compone di due parti: un beneficio economico, erogato mensilmente attraverso una carta di pagamento elettronica (Carta REI); un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volto al superamento della condizione di povertà, predisposto sotto la regia dei servizi sociali del Comune.

Soddisfatto il requisito per il beneficio economico, il progetto viene predisposto con il supporto dei servizi sociali del Comune che operano in rete con gli altri servizi territoriali (ad esempio Centri per l'Impiego, ASL, Istituti scolastici, ecc.), nonché con soggetti privati attivi nell'ambito degli interventi di contrasto alla povertà, con particolare riferimento agli enti non profit. Il progetto coinvolge tutti i componenti del nucleo familiare e prevede l'identificazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei sostegni di cui il nucleo necessita, degli impegni da parte dei componenti il nucleo a svolgere specifiche attività (ad esempio attivazione lavorativa, frequenza scolastica, tutela della salute, ecc.). Il progetto è definito sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni da parte dei servizi, insieme al nucleo.

Nella Regione Marche solo il 28% degli Assistenti Sociali si occupa del REI, di questi il 23% se ne occupa 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”. Il 72% degli Assistenti Sociali che operano nella Regione Marche non si occupa del Reddito di Inclusione.

### Si occupa del REI (Reddito di Inclusione)?

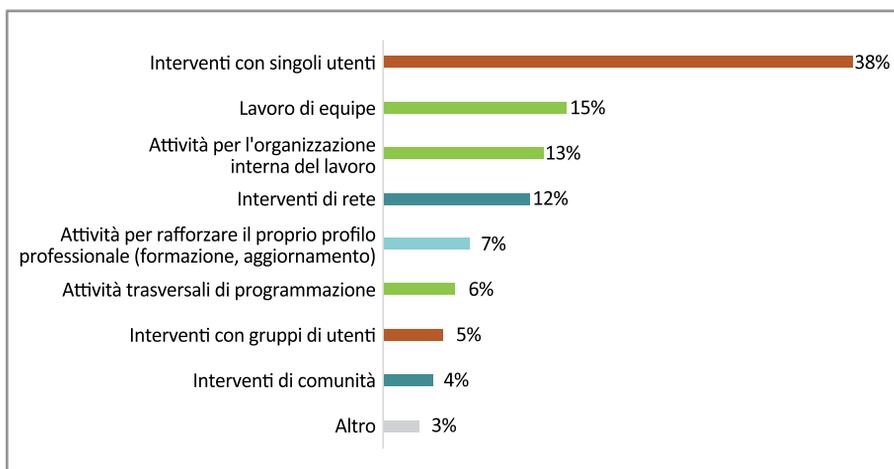


In media il tempo di lavoro di un Assistente Sociale in un mese è distribuito in maniera non omogenea sulle singole attività: la maggior parte del tempo (38%) è dedicata ad interventi con singoli utenti, mentre solo un 5% è dedicata ad interventi con gruppi di utenti. In maniera considerevole incide sulla distribuzione del tempo di lavoro mensile il lavoro di equipe (15%), anche se 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". Si auspica quindi "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".

Parallelamente incidono molto nell'organizzazione mensile del lavoro le attività per l'organizzazione interna del lavoro stesso (13%). Gli interventi in rete occupano invece il 12% del tempo di lavoro degli Assistenti Sociali.

In percentuale minore il tempo di lavoro di un Assistente Sociale 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%).

### Indichi com'è distribuito, in percentuale, il suo tempo di lavoro mensile



La maggior parte del lavoro svolto da un Assistente Sociale è dedicato alla predisposizione di Interventi con singoli utenti; in riferimento a questa voce il tempo di lavoro di un professionista è suddiviso in media in: colloqui individuali con l'utente (29% del tempo), interventi di informazione e segretariato sociale (19%), elaborazione del progetto e del contratto assistenziale individualizzato (13%).

A seguire, in percentuale minore, ricadono sul lavoro dell'Assistente Sociale in relazione ad interventi con singoli utenti: la stesura di relazioni (12% del tempo), visite domiciliari (8%), rendicontazione e verifica sulla gestione dei casi (7%), valutazione e concessione servizi (6%) e infine valutazione e concessione contributi economici (4%).

## Se ha indicato un valore in corrispondenza di “Interventi con singoli utenti” specificare com'è distribuito tale tempo



### ***Dai dati alla professione***

La povertà è un fenomeno complesso che riguarda diverse realtà da quella abitativa, a quella lavorativa, a quella economica, educativa e sanitaria. Spesso gli Assistenti Sociali sono chiamati a fronteggiare e gestire situazioni di emergenza, quando la problematica e il bisogno, è conclamato e l'unico intervento attuabile è a brevissimo termine per fronteggiare la situazione nell'imminenza, tralasciando la prevenzione e la programmazione.

Per quanto riguarda la povertà sta emergendo una fascia di popolazione formata adulti che hanno assistito i genitori ammalati, e una volta deceduti restano isolati e senza lavoro, con bisogni di consulenza psicosociale; adulti che si separano in età avanzata, in crisi coniugale accentuata o in concomitanza con la perdita di lavoro e spesso con il pignoramento della casa, i figli con situazioni economiche precarie nei nuovi nuclei che si formano.

Rafforzare il lavoro di comunità per offrire risposte alternative e talvolta più efficaci.

Soprattutto nei Comuni di dimensioni più piccole si pretende che l'assistente sociale svolga tutto l'iter amministrativo (determine, impegni, liquidazioni), nessuno però ha la professionalità per sostituire le competenze dell'Assistente Sociale pertanto andrebbe chiarita e riconosciuta la nostra specificità e le nostre competenze anche attraverso una maggiore consapevolezza e autorevolezza professionale, siamo agenti di cambiamento, non meri erogatori di contributi. Troppa burocratizzazione, toglie tempo al lavoro con l'utenza.

Il CNOAS ed il CROAS Marche ritengono fondamentale il ruolo professionale degli Assistenti Sociali che si occupano di povertà, a partire dalla salvaguardia del Fondo Povertà destinata al rafforzamento dei servizi sociali comunali necessari a garantire l'attuazione dei livelli essenziali di cui agli articoli 5 e 6 del decreto legislativo 15 settembre 2017 n.147, nonché a mantenere gli attuali e futuri impegni dei Comuni relativi alla presa in carico dei beneficiari del REI e poi del Reddito di Cittadinanza in interazione con i Centri per l'Impiego e con tutti i soggetti della rete contro la povertà.

Come si è mostrato con l'introduzione del Reddito di Inclusione e con la prospettiva di un investimento per il futuro sul Reddito di Cittadinanza, come espresso dal Governo, non ci si può limitare al solo stanziamento di fondi e alla definizione di procedure di "presa in carico". Assieme alla riorganizzazione dei servizi è necessario altrettanto investimento sulle risorse umane e professionali che operano nei diversi servizi territoriali e del lavoro.

Professionisti più competenti sono necessari per costruire quei percorsi di inclusione e protezione che la popolazione chiede da tempo. È fondamentale ricordare che l'azione del Servizio Sociale Professionale funge da accesso dei cittadini al rapporto con le istituzioni nei momenti di difficoltà della vita (dalla separazione alla non autosufficienza, dalle pene alternative all'adozione solo per fare alcuni esempi).

Occorrerebbe prevedere una deroga alle assunzioni per disporre quantitativamente e qualitativamente del personale necessario per l'attuazione dei benefici previsti dalle norme sul contrasto alla povertà.

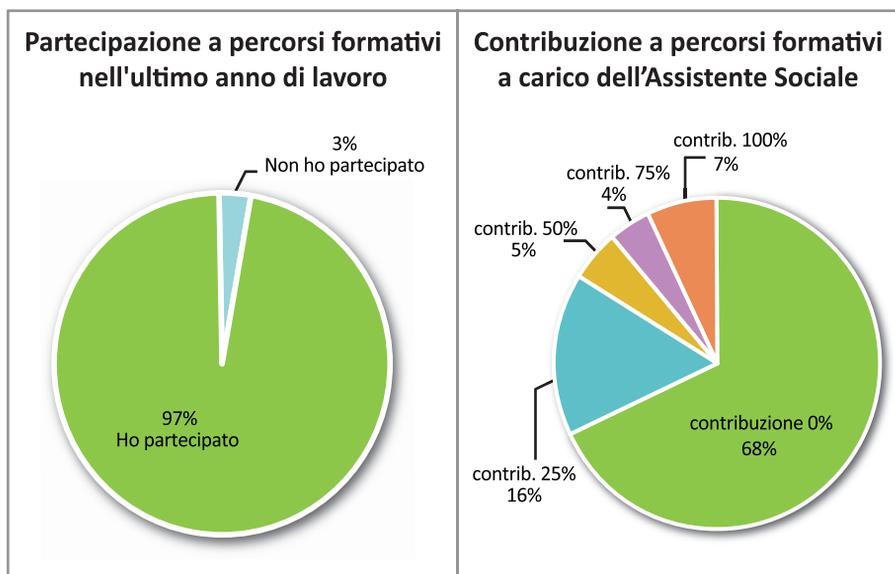
### 3. Formazione e supervisione

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. "L'Assistente Sociale professionale oggi è una figura qualificata e formata, con elevate competenze in materia sociale", pertanto l'auspicio è "il costante aggiornamento della professione per continuare a valorizzare il suo ruolo negli importanti ambiti in cui opera" e "la 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".

Dall'indagine in oggetto, 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

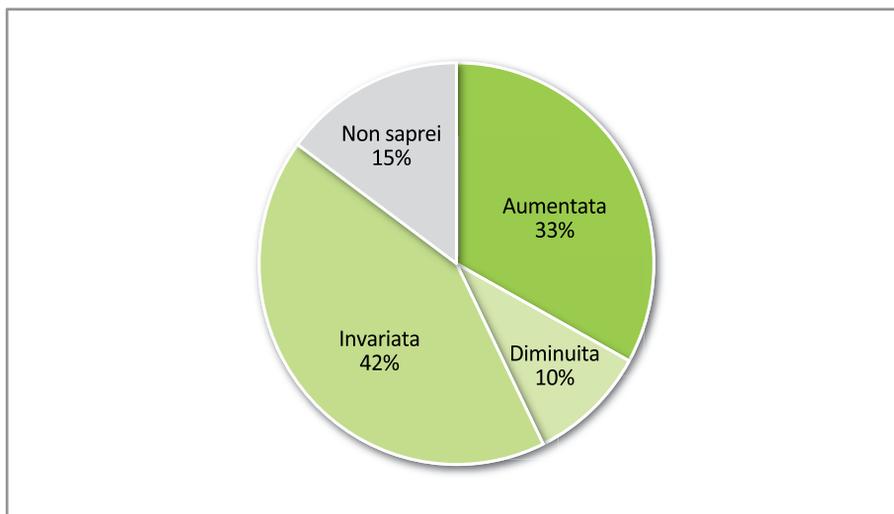
stare al passo della costante e rapida trasformazione della società". Di questi quasi il 70% non ha dovuto contribuire economicamente ai corsi di aggiornamento a cui ha partecipato, all'opposto, il 7% ha dovuto sostenere totalmente i costi per la propria formazione. Il restante 25% degli Assistenti Sociali che ha risposto all'indagine ha dovuto contribuire economicamente in maniera parziale alla propria formazione.

**Indichi se nell'ultimo anno di lavoro ha partecipato ad attività formative e in che percentuale ha dovuto contribuire al costo dei corsi di formazione**



Per gli Assistenti Sociali rispondenti all'indagine, nell'ultimo anno di lavoro, rispetto al biennio precedente, l'opportunità di fare formazione è aumentata per il 33% di essi, rimasta invariata per la maggior parte di essi (42%), diminuita per il 10% di essi. Un 15% dei rispondenti ha dichiarato di non sapere valutare la quantità formativa proposta.

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



Dalle risposte alle domande aperte presenti nei questionari è emerso però da più professionisti l'esigenza che ci sia "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".

La supervisione è uno strumento molto importante per l'Assistente Sociale perché consente di vedere dall'alto le cose, con uno sguardo più distaccato e quindi anche meno emotivo.

La supervisione 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<sup>4</sup>. La supervisione ha inoltre alcune caratteristiche: il supervisore si deve collocare fuori dall'ambito del servizio, deve avere possibilmente la stessa linea metodologica di orientamento dell'Assistente Sociale, deve avere fiducia dell'operatore in quanto ci si può sentire come utenti (ci si deve mettere in gioco, accettare che si può sbagliare e qualcuno deve farlo notare).

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".

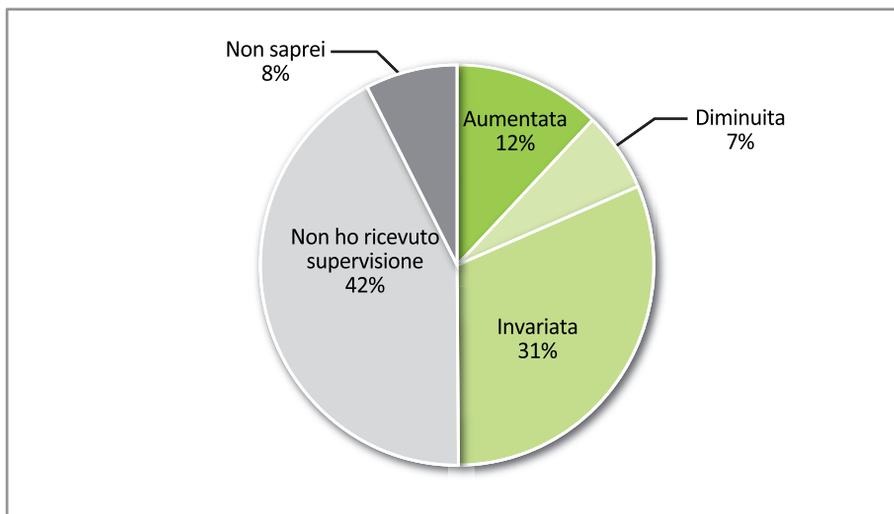
Gli Assistenti Sociali che hanno dichiarato però di non aver ricevuto supervisione nell'ultimo anno di lavoro sono il 42,5%, questo dato conferma "la percezione di scarsa supervisione professionale ricevuta" e valorizza "l'auspicio di una maggiore supervisione e di una interscambiabilità di ruoli professionali nei determinati settori sociali".

Gli Assistenti Sociali dichiarano invece di aver ricevuto supervisione nel 50% dei casi; per questi, nel 12,1% dei casi la supervisione è aumentata, nel 6,5% dei casi è diminuita, nel 31,3% dei casi è rimasta invariata rispetto al biennio precedente. Il 7,6% degli Assistenti Sociali dichiara di non saper rispondere.

---

4. La "sindrome del burnout" è una tipologia specifica di disagio psicofisico connesso al lavoro che interessa, in varia misura, diversi operatori e professionisti che sono impegnati quotidianamente e ripetutamente in attività che implicano le relazioni interpersonali).

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



### ***Dai dati alla professione***

Gli iscritti sentono forte il bisogno di formazione e supervisione, perché l'utenza porta bisogni sempre più complessi e le risposte che siamo in grado di dare sono spesso da costruire su misura con strumenti e risorse non sempre ottimali.

I processi formativi della professione andrebbero rivisti, corretti e sostenuti a partire da una riforma del percorso universitario, alla luce della profonda evoluzione del contesto sociale e dello sviluppo scientifico e culturale della disciplina dell'esercizio della professione. La forte pressione che ha investito tutti i servizi pubblici e privati, legata a fenomeni come tutela minori, povertà, migrazione, violenza domestica, conflittualità familiare, dipendenza patologica, cronicità, disabilità, invecchiamento e tutte quelle che potremmo definire le nuove solitudini, ha mostrato empiricamente la necessità non rinviabile di preparare figure professionali sempre più competenti e formate ad accompagnare vecchie e nuove fragilità e vulnerabilità.

Noi professionisti del servizio sociale abbiamo consapevolezza dell'aumentata complessità del contesto sociale: i cambiamenti nei sistemi di welfare, l'emergere di nuovi soggetti sociali nel quadro delle risorse comunitarie richiedono una conseguente maggiore assunzione di responsabilità da parte dei professionisti Assistenti Sociali, per renderli sempre più presenti ed efficaci nei sistemi di welfare e per dare risposte competenti e globali alla domanda di benessere di individui e comunità.

Le riforme universitarie che si sono succedute negli ultimi quindici anni, di fatto hanno ristretto la formazione specifica in Servizio sociale. Nello specifico:

Sono diminuiti i CFU dedicati alle discipline di indirizzo e in particolare di tirocinio.

L'orientamento di attribuire gli incarichi di insegnamento in via prioritaria a docenti incardinati, in moltissimi casi, ha visto assegnare gli insegnamenti di

Servizio sociale a docenti esperti di altre discipline depauperando le specificità professionali.

La possibilità di accedere alle Lauree Magistrali da Lauree Triennali non specifiche senza debiti formativi ha reso possibile l'iscrizione alla laurea magistrale LM87 a studenti senza il titolo di laurea triennale in classe L39, con seri problemi di continuità didattica e di preparazione specifica in Servizio sociale.

L'Ordine dovrà continuare a spendersi per un'alta formazione professionalizzante ben orientata al Servizio sociale, tanto a livello universitario quanto a livello di aggiornamento e formazione continua.

L'iscrizione nell'Albo degli Assistenti Sociali è subordinata al superamento di apposito esame di Stato. Per l'ammissione all'esame di Stato è richiesta sia la laurea Classe 39 "Servizio sociale" sia la laurea magistrale Classe 87 "Servizio sociale e politiche sociali".

L'obbligatorietà alla formazione continua vincola l'Assistente Sociale a tali percorsi, ma nel rispetto delle sue autonomie professionali, l'Ordine ha il dovere di vigilare sulla qualità piuttosto che sulla gratuità della formazione e degli aggiornamenti, garantendo ampia possibilità di scelta.

Nel DNA dell'Assistente Sociale c'è il costante collegamento tra la teoria ed il sapere pratico del lavoro professionale che da sempre mettiamo come pre-requisito nella supervisione e nel tutoraggio ai tirocini formativi degli studenti, su questi andrebbero affinati strumenti valutativi delle attitudini e di orientamento allo svolgimento della professione.

Uno strumento di cui riappropriarsi con decisione e da non delegare in maniera assoluta ad altri professionisti, per la specificità dei nostri interventi tanto sul piano tecnico, metodologico, organizzativo e psicoemotivo.



## 4. Bisogni del territorio e dell'utenza

### *4.1 - Bisogni emergenti e mutamenti all'interno del servizio*

I principali bisogni dell'utenza riscontrati dall'Assistente Sociale e i bisogni emergenti e i mutamenti riscontrati all'interno del servizio in cui il professionista opera sono le questioni affrontate in questa sezione del Rapporto, finalizzata a comprendere opportunità e criticità presenti sul territorio regionale in riferimento al lavoro svolto sul campo.

Uno dei quesiti di questa area del questionario interrogava le/gli Assistenti Sociali in riferimento alla presenza ed individuazione dei nuovi bisogni riscontrati nel corso del loro lavoro e degli eventuali mutamenti avvenuti nell'ultimo triennio nell'ambito operativo di loro competenza, per cercare di analizzare se e come il lavoro è cambiato nel corso del triennio e quali necessità hanno contribuito a determinare tale cambiamento.

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

L'incremento degli adempimenti burocratici primeggia con il 60,3% delle indicazioni e questa tesi, la trasformazione graduale di una professione ri-

volta ad incontrare bisogni e aspettative dell'utenza e della comunità, in una occupazione anche, e, a volte, soprattutto di carattere amministrativo, è una criticità che viene evidenziata in maniera ricorrente.

“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 ultime due domande aperte del questionario riferite ai cambiamenti avvenuti dal punto di vista professionale verso una trasformazione del loro lavoro.

A fianco di questa criticità viene evidenziato, dal 58,1% degli aderenti all'indagine, 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 soprattutto nei comuni”... attestazioni che rendono palesi le difficoltà di un territorio provato dalla lunga crisi economica aggravata, nelle aree colpite, dal traumatico evento sismico.

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.

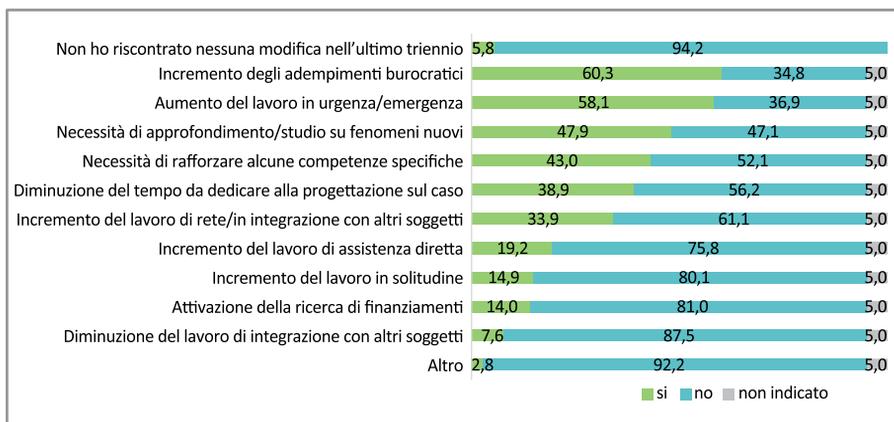
“Più possibilità di lavoro come assistente sociale”, “Ruolo marginale nella progettazione”, “Sviluppo del lavoro d'equipe”, “Maggiore presenza dell'assistente sociale nelle funzioni organizzative e di coordinamento” ... questi alcuni degli appelli che chiedono di riqualificare la professione di

Assistente Sociale in attinenza a quanto previsto da norme, profili professionali e codice deontologico.

A fianco delle criticità vengono evidenziate anche alcune necessità orientate a qualificare la professione e le risposte ai bisogni dei cittadini e della collettività. 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 e maggiore conoscenza del fenomeno migratorio”, “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; professionista che deve sentirsi meno burocrate e pratica, più intellettuale e desiderosa di formarsi sui nuovi fenomeni”, “Il ruolo dell’Assistente Sociale deve essere proiettato verso una visione di promozione sociale, sanitaria e di benessere, rispetto all’assistenzialismo”, ... ecco altre indicazioni, tra le tante registrate, che evidenziano la necessità di rivedere il ruolo di Assistente Sociale, contestualizzandolo maggiormente con ruoli di progettazione e coprogettazione, di coordinamento e di contributo anche alle decisioni tecniche e politiche attinenti la sfera sociosanitaria.

## Indichi i nuovi bisogni emergenti e i mutamenti all'interno del servizio in cui opera che hanno modificato il suo lavoro nel corso dell'ultimo triennio



## 4.2 - Principali bisogni dell'utenza

Nel lavoro di Assistente Sociale quali sono i principali bisogni dei cittadini e delle famiglie utenti dei servizi e della collettività? A questa domanda il 57% dei professionisti che hanno risposto 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, entrambe, queste ultime, afferenti alle criticità menzionate in precedenza. Ne emerge un quadro regionale di difficoltà diffuse e pressanti che hanno, negli ultimi anni, segnato i territori marchigiani.

“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”, necessità a cui non sempre si riesce a dare risposte e soluzioni: “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, distanti dalla comunità, 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 (aggressività, conflittualità, scarsa tolleranza, ecc.). Risulta difficoltoso dare risposte cogenti, sia per mancanza di risorse, sia per l’eccessivo carico di lavoro”, “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. I Servizi sociali sono troppo vincolati da pacchetti offerta previsti dallo Stato per cui hanno una funzione più amministrativa che di assistenza” ...

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.

Si può quindi affermare che “Prevale la problematica occupazionale e di inserimento socio-lavorativo”, come riportato 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, quasi il 30% della popolazione. 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” e che, anche nelle Marche crescono “Nuove povertà e bisogni nuovi sempre più complessi”, che “La frammentazione sociale è in costante crescita” ed è in aumento il “senso di insicurezza e solitudine” anche tra i più giovani “, “Ma a preoccupare è soprattutto il fatto che oggi un povero su due è minore o giovane”. Infatti, sono circa 1 milione e 208mila i minorenni in condizione di povertà assoluta (il 12,1 per cento del totale) e sono 1 milione 112mila (il 10,4 per cento) i giovani nella fascia 18-34 anni.” Rapporto Caritas 2018. La questione è ripresa anche dai commenti di alcuni professionisti aderenti all’Indagine “Osservo un aumento del disagio personale, compreso disagio psichico negli adolescenti, e di precarietà economica delle famiglie a fronte di risorse insufficienti con cui i Servizi devono farvi fronte. Carenza di servizi per far fronte al disagio psichico adolescenziale”, “Per quanto riguarda, in modo specifico, le condizioni dei minori relativi all’anno 2017 possiamo notare che ci sono molti casi di disagio riguardanti i minori ma, nello stesso tempo, c’è un impegno costante del Servizio Sociale Professionale dell’Ambito a supportare tali soggetti ed aiutarli a superare la condizione di disagio. Risulta essenziale, inoltre, che continuino a svilupparsi una serie di politiche e servizi che investano sui ragazzi e le loro famiglie”.

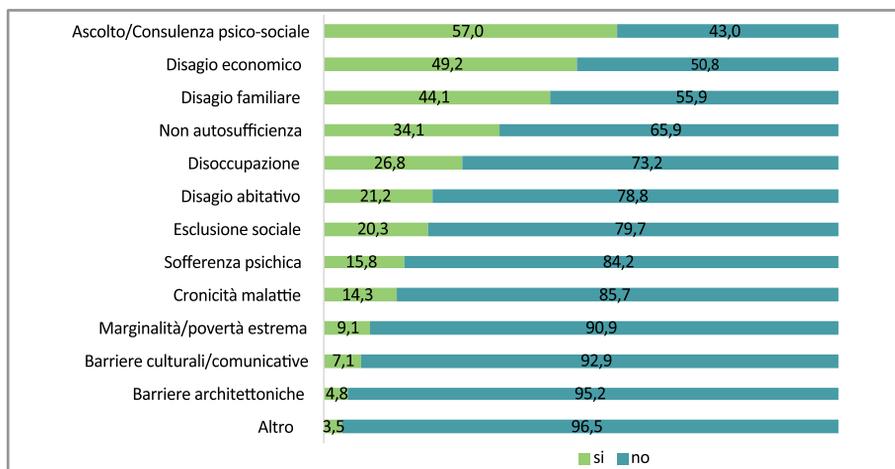
Marginalità e povertà estrema vengono indicati come bisogni principali solo dal 9,1% dei professionisti mentre risultano poco sentite, come priorità, le questioni inerenti le barriere culturali e comunicative, dal 7,1% e le barriere architettoniche, dal 4,8%. Il Dossier 2017 della Caritas diocesana delle Marche riporta che “in dieci anni è raddoppiata la percentuale di italiani che si rivolgono ai centri d’ascolto della Caritas nelle Marche e anche il numero dei senza fissa dimora. Lo scorso anno sono state 11.167 le persone incrociate negli 83 Centri d’ascolto (51,8% donne) con un aumento del 6,3% rispetto al 2010. Sei su dieci sono stranieri ma il numero di italiani (4.321) è passato dal 19,8% del 2009 al 38,7% (+2.395 persone); gli stranieri diminuiscono di 863 unità (da 7.564 a 6.701). Quanto ai senza fissa dimora, dagli 820 del 2010 sono arrivati a 1.596 nel 2017 (37,4% italiani). La disoccupazione resta la prima causa della povertà” (Fonte Ansa).

Tra la declinazione di criticità e bisogni si rintraccia anche qualche indicazione positiva: “Attualmente la condizione della collettività, nel territorio in cui opero, è piuttosto privilegiata, considerata la recente fusione di più comuni. Infatti ciò ha permesso all’ente locale di incrementare le ore della figura dell’Assistente Sociale concretizzando l’integrazione tra servizi sociali e sanitari”, “Nel territorio in cui lavoro esiste e si è consolidata nel tempo un’ottima collaborazione tra pubblico e privato: questo permette di lavorare su piccoli progetti a livello inter-associativo”, “I servizi sociali offerti al territorio sono complessivamente molto buoni: Nonostante la scarsità di risorse economiche ed umane a disposizione, sono raggiunte tutte le tipologie di utenza per il soddisfacimento di bisogni diversi”.

Si riscontrano anche 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 e fatica a far sentire la propria voce.

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 sui territori, con le loro competenze e specificità, nodi di una rete a cui i cittadini possano riferirsi e trovare professionisti in grado di dare informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni ed alle modalità di accesso ai servizi, capaci di attivare e coordinare le risorse disponibili nei territori, di collaborare con altri professionisti ed assicurare un qualificato contributo alla definizione ed alla valutazione di politiche integrate di inclusione sociale”, “ Credo manchi una maggiore collaborazione e dialogo fra gli enti, non per mancanza di iniziativa da parte degli operatori, che anzi sono forse i più propositivi in tal senso, ma da parte degli organi dirigenziali: la politica dovrebbe avere più interesse per il settore dei servizi sociali in generale, e i soggetti al vertice che possono decidere delle spese per i singoli enti dovrebbero incentivare e investire affinché sia attiva e produttiva 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”.

### Indichi quali sono i principali bisogni dell’utenza che riscontra nel suo lavoro quotidiano



### ***Dai dati alla professione***

Dai dati emerge chiaramente che il ruolo da assistente sociale si stia in parte fondendo con un ruolo amministrativo. È chiaro che nel lavoro che gli assistenti sociali e le assistenti sociali compiono, non si vuole escludere il procedimento amministrativo che è fonte delle azioni che si vanno a compiere, ma il grande sbilanciamento di queste priorità “burocratiche” va a discapito del lavoro con l’utenza e dell’attenzione che quest’ultima si merita e si aspetta dai professionisti.

La funzione da burocrate che viene più volte “lamentata” dagli assistenti sociali è anche il risultato di un sistema di finanziamento dei servizi, quindi dei progetti, che mira ad una precisione probabilmente eccessiva nella rendicontazione non solo economica ma anche della casistica, costringendo a sezionare il tempo lavorativo dei professionisti per adempiere a queste mansioni. In questo panorama, dalla ricerca emerge anche il forte aumento del lavoro in emergenza, soprattutto legato alla povertà che si unisce al problema del disagio abitativo e lavorativo.

Per esempio: DISOCCUPAZIONE/POVERTÀ/DISAGIO ABITATIVO sono tutte situazioni che fanno scaturire uno stato di emergenza sia per l’individuo che le vive, sia per la modalità con cui il professionista dovrà intervenire. Questo fenomeno del lavoro in emergenza, è fortemente sentito dalla comunità professionale e a ricaduta dalle persone che si presentano ai servizi.

Per rispondere anche agli altri bisogni dei cittadini che sono emersi dalla ricerca, alcuni ormai radicati da tempo nella nostra società e altri che stanno comparando nello scenario negli ultimi anni in maniera prepotente, sembra inevitabile, anche se scontato, non ribadire che la necessità sarà quella di rafforzare i servizi sul territorio.

Il servizio sociale, dovrà riorganizzarsi per poter intervenire non solo come soggetto ma come strumento di raccordo per rispondere alla pluralità dei bisogni emergenti, riconfermando il mandato professionale e non solo quello istituzionale per rendere efficaci le risposte ai nuovi bisogni manifesti.

### In che modo?

- 1) Approfondire sotto il profilo professionale i nuovi percorsi di formazione su problematiche complesse che esigono sempre più una risposta da un welfare che viene comunemente denominato come welfare plurale.
- 2) Realizzare anche attraverso lo studio, la ricerca e la formazione gli interventi e gli indirizzi politici proposti dai vertici di governo, facendo emergere gli ostacoli che tutti i giorni, nel lavoro in prima linea, i professionisti del sociale si trovano a dover affrontare, analizzare e infine superare.

Emerge dunque la necessità di poter dare risposte multiple su più versanti, in un clima di forti contraddizioni tra la teoria e la prassi, tra bisogni rilevati e bisogni latenti e tra tempi di realizzazione degli interventi che non sempre coincidono con i tempi delle persone, tempi utili e necessari per poter intervenire nel proprio progetto di vita che è volto al cambiamento.

## 5. Criticità

### ***5.1 - Aspetti critici nello svolgimento dell'attività lavorativa***

Cercare di capire quali sono gli ostacoli e le difficoltà che si incontrano nello svolgimento della professione di Assistente Sociale e che, in qualche modo, pongono dei limiti alle possibilità di ottimizzare le prestazioni nei confronti dell'utenza è l'obiettivo di questa sezione dell'indagine. Il questionario chiedeva di indicare gli aspetti più critici nello svolgimento della professione proponendo un elenco di criticità con la possibilità di selezionarne al massimo 3.

Ciò che è emerso dalle risposte pone 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 ripetono anche nelle domande a risposta aperta: "Carichi di lavoro sproporzionati per il personale che lavora nei servizi", "Migliore ripartizione dei carichi di lavoro e assunzione di ulteriore personale", "Carichi di lavoro assurdi soprattutto nei comuni", "Aumento di bisogno e della collettività, servizi sociali e sanitari sovraccarichi e con limitate risorse", "I Servizi, soprattutto quelli sanitari, hanno carichi di lavoro importanti e sono in sofferenza", "I servizi sono presenti e facilmente accessibili ma si è costretti a lavorare nell'emergenza, collettività

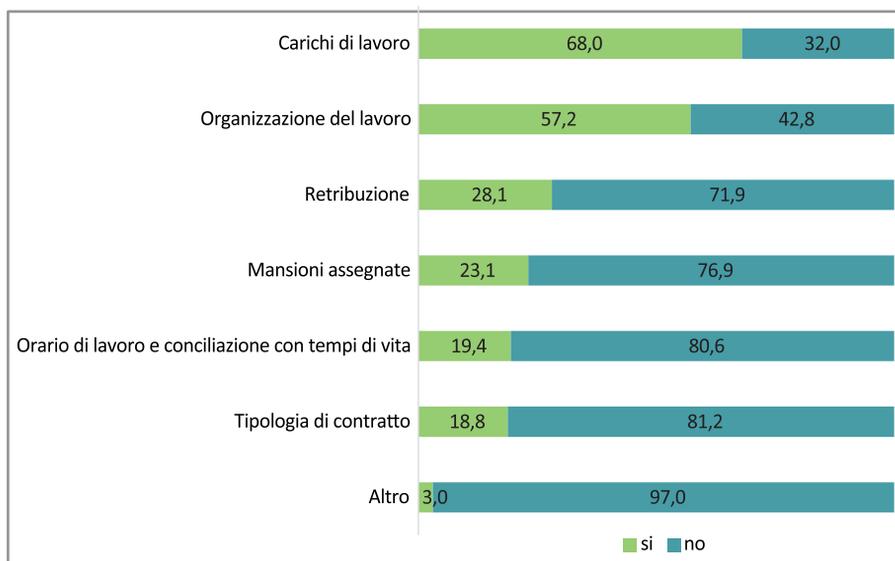
multiproblematica e servizi sociali e sanitari poco sviluppati e con carichi di lavoro a livelli elevati”; e in riferimento all’organizzazione del lavoro: “Riorganizzazione dei servizi che tiene poco in considerazione le fasce deboli”, “Carente organizzazione del servizio in relazione alla problematica dell’emergenza abitativa, improvvisazione delle risposte spesso lasciate al singolo operatore. Carenza di protocolli per l’integrazione socio-sanitaria”, e ancora “Avverto una situazione dei servizi in apnea e in condizioni di lavoro in emergenza, lasciato spesso alla buona volontà e alla capacità del singolo professionista piuttosto che a una organizzazione chiara e strutturata”.

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 compiti dell’assistente sociale”, “Scarsa presa di coscienza del ruolo dell’assistente sociale da parte dei dirigenti per niente preparati sui servizi sociali e da parte degli amministratori locali”, “Poca comunicazione con la dirigenza e i politici”, “Mancanza totale di politiche d’integrazione socio-sanitarie”, “Credo che i servizi sociali siano sempre più svantaggiati dalle logiche politiche che concentrano la loro attenzione solo sul risparmio e perdono di vista la persona con i suoi bisogni”.

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.

### Indichi quali dei seguenti aspetti sono i più critici nello svolgimento delle sue attività lavorative



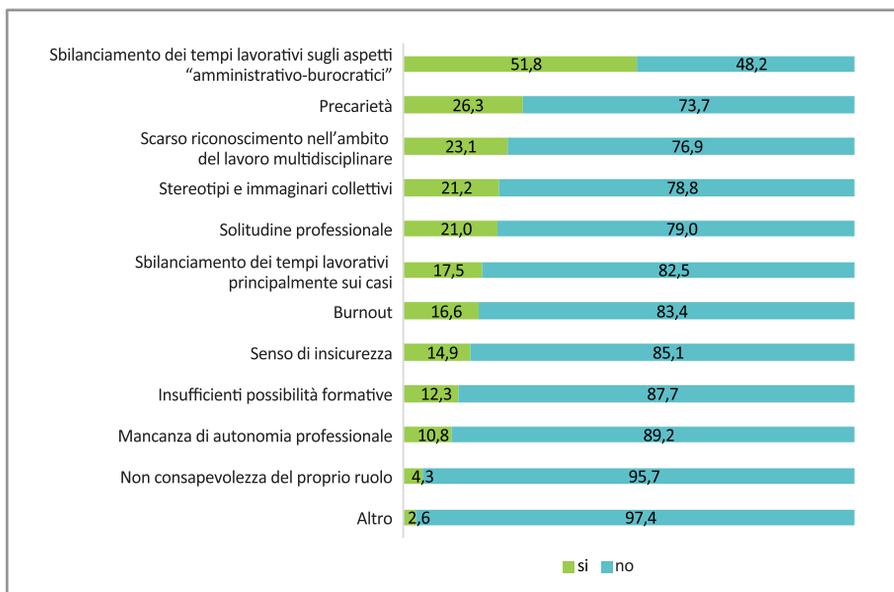
## ***5.2 - Aspetti critici nello svolgimento della professione di Assistente Sociale***

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”, “Non siamo amministrativi”, “Più chiarezza sul proprio ruolo ed una maggiore integrazione tra servizi e meno burocrazia”, “Meno burocrazia e più relazioni”, sono alcuni dei commenti espressi, che richiamano l'attenzione sul ruolo professionale dell'Assistente Sociale.

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 visto che nel 70%/80% dei casi non sono state ritenute tali.

## Indichi gli aspetti più critici nello svolgimento della sua professione



### 5.3 - 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, 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".

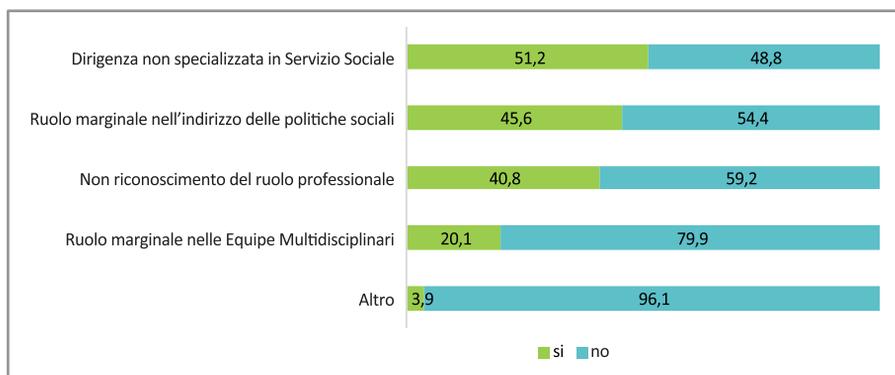
L'aspetto della dirigenza non specializzata in servizio sociale è ritenuto una criticità da oltre la metà dei rispondenti, il 51,2%, ed il 45,6% ritiene di avere un ruolo marginale nell'indirizzo delle politiche sociali. "Oggi il ruolo dell'assistente sociale è un po' schiacciato da tutto quello che attiene agli adempimenti burocratici che richiedono tempo ed attenzione, e costringono l'operatore a rivedere la propria organizzazione del lavoro sacrificando in parte la programmazione e l'attività più propriamente sociale a favore degli utenti", necessiterebbe avere un "ruolo più incisivo nell'organizzazione della rete dei servizi e nella programmazione e assegnazione delle risorse nei territori".

Il non riconoscimento del ruolo professionale, indicato dal 40,8%, segue le prime due criticità, "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 sempre più migliorata", "Alcune volte il ruolo dell'as-

sistente sociale non è conosciuto e riconosciuto”, “L’assistente Sociale dovrebbe essere maggiormente presente come ruolo politico, stare nelle progettazioni del territorio; professionista che deve sentirsi meno burocrate e pratica, più intellettuale e desiderosa di formarsi sui nuovi fenomeni”, “Il ruolo dell’assistente sociale deve essere proiettato verso una visione di promozione sociale, sanitario e di benessere, rispetto all’assistenzialismo”, “Un ruolo ancora debole, riconoscimento del ruolo di dirigenza”, ma anche “Riscoprire il ruolo politico della nostra professione” e “Avere un ruolo più importante nella progettazione delle politiche sociali”.

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, nel mio settore è in progressione”, “La professione dell’assistente sociale nella società moderna assume un ruolo sempre più importante”.

### Indichi gli aspetti più critici del ruolo dell’assistente sociale nel sistema dei servizi



Alcuni chiamano in causa anche l'Ordine e il Consiglio regionale degli Assistenti sociali "Mi auguro un maggior impegno da parte nostra e dell'ordine per una sempre maggiore valorizzazione della professione".

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.

"Scarsa tutela della professione da parte dell'Ordine", 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".

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.

"Cambiamenti auspicabili: maggiore presenza da parte dell'Ordine professionale nei confronti dei propri iscritti; promozione di corsi di formazione su tematiche emergenti".

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 anche nell'ottica di promuovere azioni. "Per la promozione della nostra professione a tutto tondo verso una sempre maggiore sensibilizzazione nei confronti del nostro ruolo e delle nostre competenze".

## Indichi gli aspetti più critici che caratterizzano il rapporto con il Consiglio e l'Ordine regionale degli Assistenti Sociali



### ***Dai dati alla professione***

Rispetto al tema delle criticità, possiamo entrare nel merito analizzando che le criticità emerse con maggior percentuale rispetto alle altre proposte, sono: CARICHI DI LAVORO E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO. Se questo dato lo si può leggere in chiave positiva emerge che l'assistente sociale che evidenzia una difficoltà nel lavoro sottolinea allo stesso tempo anche la volontà di volerlo svolgere con impegno e metodo. Cosa molto difficile con i carichi di lavoro attuali e l'assetto organizzativo applicato. Allo stesso tempo, salta all'occhio come la tipologia del contratto non sia visto come criticità. In un'epoca in cui si galleggia nel precariato solo il 18% lo vede come elemento critico. Probabilmente perché tra i compilatori del questionario la maggior parte sono colleghi stabilizzati da anni che non sentono questo elemento come critico. Il turn over, come evidenziato anche nelle domande a risposta aperta, è una realtà che oltre a mettere in difficoltà i professionisti, penalizza anche l'organizzazione e il lavoro con gli utenti.

In base agli esiti della ricerca effettuata, la stragrande maggioranza dei rispondenti concentra la maggior parte del tempo di lavoro sulla presa in carico, rispetto ad altri aspetti del lavoro professionale. Tale concentrazione di tempo professionale in questa parte specifica di lavoro può avvenire sulla base di diversi fattori: alcuni esterni al professionista, che si sente spesso investito delle aspettative di dirigenti, politici collaboratori, che concepiscono l'operato dell'assistente sociale come prevalentemente operativo e pratico, che però non corrisponde ad un corretto modo di operare di un professionista che fonda il proprio lavoro sulla VALUTAZIONE DELLA DOMANDA. Questo crea pertanto un sovraccarico importante nell'area della presa in carico e può togliere tempo ed energie ad aspetti altrettanto importanti del lavoro professionale.

Riportando l'attenzione alla precarietà, questa non è vissuta come elemento critico, solo il 26% lo evidenzia, come la solitudine professionale il senso di insicurezza e la mancanza di autonomia professionale. La condizione lavorativa degli assistenti sociali, caratterizzata dalla precarietà, condiziona negativamente l'operato professionale ma anche la vita del professionista. Il risultato è la difficoltà di lavorare efficacemente per il benessere pubblico e della col-

lettività, in un sistema in cui l'assistente sociale deve intervenire non solo sul fronte civile, dei cittadini, ma deve assumersi anche un impegno politico.

La discontinuità delle tipologie contrattuali rinnovabili ma pur sempre a termine, non permettono all'individuo di costituirsi una carriera né un'identità lavorativa, causando in molti casi senso di inadeguatezza e sofferenza, in quanto il lavoro precario viene definito "ad elevato potere stressogeno" perché non garantisce a chi lo subisce, la possibilità di poter pianificare la propria vita.

Come sappiamo, lo strumento principe del lavoro sociale è la progettazione realizzata nel processo di aiuto e nella presa in carico. Tale intervento, che si costruisce insieme alla persona e la progettualità richiede tempi che spesso sono molto diluiti affinché se ne possano vedere i risultati. Anche in questi casi la validità dell'intervento può essere penalizzata dal lavoro precario del professionista che vi interviene perché privato della possibilità di proiettarsi nel lungo termine ma soprattutto privato del tempo necessario per stabilire una relazione empatica tra operatore e utente; quando cambia l'operatore svanisce il rapporto costruito fino a quel momento, la persona non vedrà l'evolversi del lavoro avviato ed è necessario ripartire e non è detto che l'operatore che subentrerà adotterà la stessa strada. Inutile sottolineare quanto sia destabilizzante anche per l'utenza il cambio di operatore nel tempo.

Si potrebbero riassumere gli effetti del precariato per gli assistenti sociali in questi punti:

- La proiezione errata che il lavoratore a tempo determinato sia meno preparato o competente, ma in realtà avere un'esperienza eterogenea è da considerarsi un valore aggiunto.
- Nei periodi di latenza, tra un'assunzione e l'altra, alcune prassi vengono svolte dal personale amministrativo questo perché c'è la convinzione diffusa che il lavoro dell'assistente sociale possa essere svolto da chiunque.
- Difficoltà notevole che può minare il rapporto di fiducia tra operatore e utenti
- Il continuo cambiare lavoro non è solo una questione logistica ma impone un'enorme fatica nelle relazioni, nell'apprendimento e nell'organizzazione familiare.

- Se aver avuto la possibilità di lavorare in diversi servizi permette di acquisire sempre nuove competenze e ridefinire continuamente la propria formazione, sostanzialmente il lavoro precario non permette mai di fermarsi e di approfondire ciò che già si sa facendo emerge anche un sentimento di frustrazione perché questa condizione non permette una reale conoscenza multidimensionale di una realtà lavorativa.

Questi elementi che vengono di consueto esposti nei dibattiti politici e tra professionisti, come mai nei dati raccolti non emergono come principali criticità? Probabilmente nella compilazione si è stati condizionati e si è mantenuta una linea più neutra. Come mai nei contesti “aperti” ognuno esprime tali criticità in maniera, seppur provocatoria, ma consapevole mentre nel questionario non emergono? Probabilmente la popolazione che ha compilato il questionario è ben consapevole del proprio ruolo e delle proprie competenze tanto da non far emergere i dati sopra esposti come critici, ma quanto questo è rappresentativo della realtà?

L'impressione è che quando vi è un confronto verbale rispetto agli argomenti approfonditi nella ricerca, si evidenzino e rafforzino elementi critici e di malcontento rispetto ad un momento di riflessione in cui quando si è costretti a scrivere “nero su bianco”, le reali difficoltà vengano razionalizzate e ridimensionate. Probabilmente il malcontento vissuto è il risultato di un contagio di pensieri, per cui c'è ampio margine per migliorare la consapevolezza e le prospettive della professione.

## Conclusioni

Il rapporto di ricerca presentato nelle pagine precedenti è agile e “sintetico”, ma dati, tabelle, grafici e commenti tratteggiano bene la complessità e l’articolazione della professione dell’Assistente Sociale. Gli spunti proposti partono da diversi punti di osservazione, indispensabili per comprendere le sfaccettature che, in una prospettiva unitaria, danno il senso di una figura con competenze professionali e di umanità che è sempre più indispensabile nell’organizzazione e nella gestione dei servizi alla persona. Coerentemente con questa logica, quelle che seguono non possono essere “conclusioni”, ma riflessioni di sintesi, che raccolgono alcune idee emerse dall’analisi dei dati per rilanciarle, in una prospettiva di confronto e di approfondimento da finalizzare alla programmazione di interventi e servizi: sanitari, sociosanitari, sociali.

Rispetto alla “situazione e condizione lavorativa” dell’Assistente Sociale le parole chiave che possono sintetizzare quanto emerso sembrano essere “eterogeneità” e “fragilità”. La “variabilità” sembra essere una caratteristica “peculiare” per l’Assistente Sociale, a partire dalla variegata tipologia di Enti in cui si è impiegati (Comuni ed Enti locali, Sanità, Ministeri e altri enti pubblici, Terzo settore...) e, nonostante la prevalenza di Enti “mono-committenti”, dalla presenza di diverse attività lavorative “miste” e integrative. Anche se, in media, il 70% di chi ha risposto che lavora come Assistente Sociale ha un contratto a tempo indeterminato, in questa media c’è una forte variabilità (tra il 62 e l’85%) e la “fragilità” non è data solo da quel 30% che ha un lavoro, sostanzialmente, precario, ma dalla mutabilità delle “tipologie contrattuali” adottate dai diversi Enti che trattano in modo molto diverso, professionisti che, sostanzialmente, svolgono attività analoghe.

Dall’analisi dei dati sulle “funzioni e attività” che caratterizzano l’operatività dell’Assistente Sociale nella realtà marchigiana emerge oltre la “de-

bolezza” (forse non solo “percepita”) della professione, anche un aspetto importante e positivo. Il fatto che vengano dichiarate le “due funzioni fondamentali: il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale” testimonia la progressiva “centratura” dell’impiego dell’Assistente Sociale rispetto allo specifico della propria professione; non era dato per scontato che l’Assistente Sociale facesse, per lo più, quello che caratterizza l’Assistente Sociale.

Le “aree di intervento” di cui si occupa e la distribuzione del tempo di lavoro risentono della già citata “variabilità”, con rischi e opportunità che si distribuiscono diversamente, anche con riferimento a predisposizioni personali, tra chi è impegnato in una sola area e chi è chiamato ad occuparsi di più destinatari e questioni contemporaneamente. Una dimensione da approfondire, sia per cogliere aspetti collegati al modo di esprimere la propria professionalità che per organizzare meglio il lavoro personale e collettivo, è la relazione quanti-qualitativa dell’attività “divisa” tra interventi con singoli utenti e azioni di sistema: prevalgono sicuramente i primi e questo è corretto e importante, ma valorizzare la professione anche sui “modelli” di intervento potrebbe essere molto utile.

Le dimensioni “formazione e supervisione” rappresentano aspetti qualificanti di ogni professionalità.

Rispetto alla consapevolezza dell’Assistente Sociale sull’importanza di formazione e aggiornamento le risposte del questionario sono molto incoraggianti: una percentuale altissima di frequenze nell’ultimo anno di lavoro, con un’opportunità in aumento per almeno un terzo dei rispondenti; una sfumatura grigia, ancora la “differenza” tra i professionisti impegnati in settori diversi. Il dato sulla supervisione è però negativo, perché il 42% di rispondenti che dichiarano di non aver avuto accesso alla supervisione nell’ultimo anno è troppo alto per una professione fortemente centrata sulla relazione e sul rapporto con le persone, prevalentemente in difficoltà.

La “rappresentazione” dei “bisogni del territorio e dell’utenza” che ha l’Assistente Sociale è un’indispensabile completamento delle indagini e rilevazioni che si possono realizzare e delle analisi dei flussi informativi sanitari e sociali attivati. La scelta di dedicare una parte del questionario, e quindi del rapporto, a questo aspetto si è rilevata convincente perché le risposte date non solo tratteggiano una realistica “fotografia” della situazione attuale, ma suggeriscono piste di possibili evoluzioni dei bisogni che possono orientare, già da adesso, scelte di programmazione: una burocratizzazione cresciuta e ritenuta eccessiva e l’aumento del lavoro sulle urgenze/emergenze, non sono solo criticità della professione, ma un doppio indizio sul rischio di “snaturare” una professionalità trascurando, anche, il lavoro sulla/con la/per la “normalità”, che vuol dire investire sulla prevenzione. L’articolata elencazione dei “principali bisogni dell’utenza” (dal disagio economico all’esclusione sociale, dalla non autosufficienza alla sofferenza psichica...) evidenzia la consapevolezza, diffusa nei rispondenti, che si è costretti sempre più ad affrontare “multiproblematicità”, personali e collettive, con la dimensione familiare che, spesso, costituisce un fattore di aggravamento, anche se, invece, potenzialmente potrebbe e dovrebbe rappresentare una risorsa per aiutare la soluzione dei problemi.

Le “criticità” emerse, in effetti, sono state già rappresentate, anche se dallo specifico capitolo emergono conferme e “novità”. Un utile punto di osservazione è quello sugli “aspetti critici nel sistema dei servizi” che, in maniera indiretta ma anche esplicita, suggerisce delle “prospettive” di cui è opportuno scrivere, cercando di tratteggiare alcune direttrici di lavoro praticabili:

- L’affermata concentrazione della maggior parte del tempo di lavoro dell’Assistente Sociale sulla “presa in carico”, rispetto ad altri aspetti del lavoro professionale, non viene percepita come dimensione positiva e gratificante, probabilmente perché c’è una “solitudine” nel farsi carico di persone, storie e sofferenze (soprattutto nel “sociale” dei Comuni). La direttrice su cui lavorare ha, quindi, due facce: quella del rafforza-

mento delle competenze e delle attività “tipiche” dell’Assistente Sociale e quella della definizione di altre professionalità sociali, unitamente all’intensificazione del percorso di integrazione tra le professioni sociali e quelle sanitarie.

- Una seconda linea prospettica è ben indicata in uno dei “box” del Croas: “Il servizio sociale, dovrà riorganizzarsi per poter intervenire non solo come soggetto ma come strumento di raccordo per rispondere alla pluralità dei bisogni emergenti, riconfermando il mandato professionale e non solo quello istituzionale per rendere efficaci le risposte ai nuovi bisogni manifesti”. Probabilmente non è “solo” il servizio sociale a doversi riorganizzare in questo modo, ma tutto il sistema dei servizi sanitari e sociali, integrati.
- Non per importanza, l’ultima “direzione” di impegno deve riguardare il rafforzamento della professione di Assistente Sociale in termini istituzionali, contrattuali, strutturali ed organizzativi. Un lavoro che chiama in causa diversi soggetti e un approccio unitario, da condividere e concretizzare in atti normativi a livello nazionale, regionale e territoriale.

C’è molto da fare. Ma si può affermare con sicurezza che questo rapporto ha chiarito diversi aspetti della professione dell’Assistente Sociale e, quindi, permetterà di orientare correttamente le azioni da intraprendere.

**Stefano Ricci**

*P.F. Integrazione sociosanitaria ARS Marche*



# Appendice





## Il questionario

### “La professione di Assistente Sociale nelle Marche”

#### La professione di Assistente Sociale nelle Marche

*Il questionario vuole analizzare la condizione lavorativa e il ruolo dell'assistente sociale nel territorio della regione Marche.*

*La compilazione richiede mediamente 20 minuti.*

*Si assicura la massima riservatezza e che i dati verranno trattati unicamente in forma aggregata.*

*Si ringrazia fin da ora per la collaborazione!*

Ci sono 35 domande all'interno di questa indagine.





## La professione di Assistente Sociale nelle Marche

### 1. In questo periodo è occupata/o \*

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

### 2. Se non è occupata/o

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'No' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- studente
- pensionato
- inoccupato
- disoccupato
- Altro

Se non occupata/o il questionario termina qui.

**3. Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o)

Scegli **solo una** delle seguenti:

Sì

No

**4. Se attualmente non svolge la professione di Assistente Sociale ci indichi qual è la sua occupazione**

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'No' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Scrivere la propria risposta qui:

•

Se non svolge la professione di assistente sociale il questionario termina qui.

**5. Se attualmente svolge la professione di Assistente Sociale indicare mesi e anni di esercizio: \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scrivere la/le proprie risposta/e qui:

- Anni
- Mesi

**6. Ricopre anche altri incarichi specialistici? \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- No nessuno
- Giudice onorario
- Esperto per il Tribunale di sorveglianza
- Mediatore familiare
- Amministratore di sostegno
- Docenza/Formazione/Ricerca
- Supervisore
- Altro:

**7. Se attualmente sta lavorando, come Assistente Sociale, per più di un Ente indichi per quanti Enti lavora**

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scrivere la propria risposta qui:

- 

**8. Per quale motivo lavora per più Enti?**

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?) e La risposta era maggiore di 1 '1' Alla domanda '7 [a8]' (7 Se attualmente sta lavorando, come Assistente Sociale, per più di un Ente indichi per quanti Enti lavora)

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Per integrare lo stipendio
- Per interesse specifico
- Per variare il lavoro
- Per opportunità capitate
- Altro:

**9. Negli ultimi tre anni per quanti Enti ha lavorato complessivamente come Assistente Sociale? \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Ogni risposta deve essere compresa tra 1 e 50

Scrivere la propria risposta qui:

- 

Se lavora da meno di tre anni, consideri il periodo dall'avvio della sua esperienza professionale.

**10. Indichi la tipologia di Ente per cui lavora attualmente \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Ente Capofila di Ambito Territoriale Sociale
- Comune
- Unione di Comuni
- Unione Montana
- ASP (Azienda Servizi alla Persona)
- Consorzio di servizi sociali/Azienda speciale
- Provincia
- Azienda Ospedaliera

- Cooperativa Sociale
- Associazione
- Fondazione
- Ministero di Giustizia
- Agenzie interinali
- Università
- ASL (ASUR, Area Vasta, Distretto Sanitario, Consultorio, Dipartimento, ecc.)  
(specificare)
- Ente pubblico non economico (INPS, INAIL, ecc.) (specificare)
- Altro:

#### 11. Indichi l'Ente principale per cui lavora \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Ente capofila di Ambito Territoriale Sociale
- Comune
- Unione di Comuni
- Unione Montana
- ASP (Azienda Servizi alla Persona)
- Consorzio di servizi sociali/Azienda speciale
- Provincia
- ASL (ASUR, Area Vasta, Distretto Sanitario, Consultorio, Dipartimento, ecc.)
- Azienda Ospedaliera
- Cooperativa Sociale
- Associazione
- Fondazione



- Ente pubblico non economico (INPS, INAIL, ecc.)
- Ministero di Giustizia
- Agenzie interinali
- Università
- Altro

## Nei quesiti seguenti faccia riferimento all'ente principale per cui lavora

### 12. In quale Comune è situata la sede presso cui presta servizio? \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scrivere la propria risposta qui:

- 

### 13. Indichi da quanto tempo lavora per questo Ente \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Scrivere la/le proprie risposta/e qui:

- Anni
- Mesi

#### 14. Indichi quante ore di lavoro settimanale svolge \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Ogni risposta deve essere compresa tra 0 e 50

Scrivere la propria risposta qui:

- 

*Indicare un numero di ore medie riferite ad una settimana standard*

#### 15. Indichi quale funzione svolge \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Assistente Sociale
- Assistente Sociale responsabile di Servizio
- Assistente Sociale responsabile di Piano di Zona
- Assistente Sociale responsabile di Progetti
- Assistente Sociale coordinatore di Ambito Territoriale Sociale
- Assistente Sociale coordinatore di Area
- Assistente Sociale coordinatore di Equipe
- Dirigente di Servizio
- Dirigente di Settore
- Altro

## 16. Indichi qual è la sua posizione contrattuale \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Assistente Sociale Collaboratore (livello contrattuale D)
- Assistente Sociale Collaboratore Esperto (livello contrattuale DS)
- Assistente Sociale con Indennità di Coordinamento
- Assistente Sociale con Posizione Organizzativa
- Assistente Sociale Coordinatore
- Assistente Sociale Dirigente
- Direttore del Servizio Sociale
- Altro

## 17. Indichi quale forma contrattuale regola il suo rapporto di lavoro \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Contratto di assunzione a tempo indeterminato
- Contratto di assunzione a tempo determinato
- Contratto a progetto/Collaborazione coordinata e continuativa
- Collaborazione occasionale
- Libero professionista/Partita IVA
- Altro



**17bis. Indichi la tipologia del suo contratto \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Contratto sanità
- Contratto sanità privata
- Contratto enti locali
- Contratto ministeriale
- Contratto cooperazione sociale
- Contratto enti religiosi
- Libero professionista
- Altro

## Nei quesiti seguenti faccia riferimento a tutti gli enti per cui lavora

### 18. Indichi le funzioni di cui si occupa \*

#### Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Segretariato sociale
- Servizio sociale professionale
- Vigilanza e accreditamento
- Commissioni invalidità/Legge 104/92
- Programmazione
- Coordinamento
- Formazione/supervisione
- Gestione dati/flussi
- Piani di zona
- Altro:

## 19. Se svolge la funzione di Servizio sociale professionale indichi se svolge attività di \*

### Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione

di Assistente Sociale?) e La risposta era Alla domanda '19 [a19]' (NEI QUESITI

SEGUENTI FACCIA RIFERIMENTO A TUTTI GLI ENTI PER CUI LAVORA 18 Indichi

le funzioni di cui si occupa)

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Presa in carico
- Unità valutativa
- Tutela

*Inteso come complesso insieme di interventi attivati in favore di persone singole, famiglie, gruppi e comunità, per la prevenzione, il sostegno ed il recupero di situazioni di bisogno e la promozione di nuove risorse sociali. Comprende, tra l'altro, le funzioni di presa in carico, progettazione, valutazione e monitoraggio, funzione sociale per la Valutazione Multidimensionale, inserimenti in strutture residenziali e centri diurni – rif. Nomenclatore Nazionale Interventi e Servizi Sociali*

## 20. Se svolge la funzione di Servizio Sociale Professionale indichi di quali target di utenza si occupa

### Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione

di Assistente Sociale?) e La risposta era Alla domanda '19 [a19]' (NEI QUESITI

SEGUENTI FACCIA RIFERIMENTO A TUTTI GLI ENTI PER CUI LAVORA 18 Indichi

le funzioni di cui si occupa)

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Famiglie e minorenni
- Adolescenti e giovani

- Anziani
- Disabili
- Detenuti e persone con procedimenti giudiziari in corso
- Ospedale (malati in cura e pazienti ricoverati)
- Persone con problemi di salute mentale
- Persone con problemi di dipendenze
- Persone con problemi di povertà, senza fissa dimora
- Vittime di violenza di genere
- Vittime di violenza generica
- Vittime di tratta
- Persone con problemi connessi all'immigrazione
- Altro:

*Inteso come complesso insieme di interventi attivati in favore di persone singole, famiglie, gruppi e comunità, per la prevenzione, il sostegno ed il recupero di situazioni di bisogno e la promozione di nuove risorse sociali. Comprende, tra l'altro, le funzioni di presa in carico, progettazione, valutazione e monitoraggio, funzione sociale per la Valutazione Multidimensionale, inserimenti in strutture residenziali e centri diurni – rif. Nomenclatore Nazionale Interventi e Servizi Sociali*

## 21. Si occupa del REI (Reddito di Inclusione)? \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì, mi occupo del REI in modo esclusivo
- Sì, mi occupo del REI in modo non esclusivo
- No, non mi occupo del REI

## 22. Indichi com'è distribuito, in percentuale, il suo tempo di lavoro mensile \*

### Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scrivere la/le proprie risposta/e qui:

- Interventi con singoli utenti
- Interventi con gruppi di utenti
- Interventi di rete
- Interventi di comunità
- Lavoro di equipe
- Attività per l'organizzazione interna del lavoro
- Attività per rafforzare il proprio profilo professionale (formazione, aggiornamento)
- Attività trasversali di programmazione
- Altro

*Il totale del valore deve essere pari a 100*

## 23. Se ha indicato un valore in corrispondenza di "Interventi con singoli utenti" specificare com'è distribuito tale tempo

### Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? ) e La risposta era maggiore di 0 Alla domanda '23 [a21]' (22 Indichi com'è distribuito, in percentuale, il suo tempo di lavoro mensile (Interventi con singoli utenti))

Scrivere la/le proprie risposta/e qui:

- Interventi di informazione/segretariato sociale
- Colloqui sociali
- Elaborazione progetto e contratto assistenziale individualizzato

- Valutazione e concessione contributi economici
- Valutazione e concessione servizi
- Visite domiciliari
- Stesura relazioni
- Rendicontazione e verifica sulla gestione dei casi

*Il totale del valore deve essere pari a 100*

## **24. Indichi quali sono i principali bisogni dell'utenza che riscontra nel suo lavoro quotidiano \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Selezionare 3 risposte

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Ascolto/Consulenza psico-sociale
- Disagio abitativo
- Disagio economico
- Disoccupazione
- Esclusione sociale
- Marginalità/povertà estrema
- Disagio familiare
- Non autosufficienza
- Sofferenza psichica
- Cronicità malattie
- Barriere culturali/comunicative
- Barriere architettoniche
- Altro:

*Indicare i tre bisogni principali*



**25. Indichi i nuovi bisogni emergenti e i mutamenti all'interno del servizio in cui opera che hanno modificato il suo lavoro nel corso dell'ultimo triennio \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Selezionare al massimo 5 risposte

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Non ho riscontrato nessuna modifica nell'ultimo triennio
- Necessità di approfondimento/studio su fenomeni nuovi
- Necessità di rafforzare alcune competenze specifiche
- Incremento del lavoro di assistenza diretta
- Diminuzione del tempo da dedicare alla progettazione sul caso
- Incremento degli adempimenti burocratici
- Incremento del lavoro in solitudine
- Aumento del lavoro in urgenza/emergenza
- Incremento del lavoro di rete/in integrazione con altri soggetti
- Attivazione della ricerca di finanziamenti
- Diminuzione del lavoro di integrazione con altri soggetti
- Altro:

*Scegliere al massimo 5 opzioni*

**26. Se nell'ultimo anno di lavoro ha partecipato ad attività formative indichi in che percentuale ha dovuto contribuire al costo dei corsi di formazione \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- 0%
- 25%
- 50%
- 75%
- 100%
- Non ho partecipato a percorsi formativi nell'ultimo anno di lavoro

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

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Aumentata
- Invariata
- Diminuita
- Non saprei

**28. Indichi se, nell'ultimo anno di lavoro, rispetto al biennio precedente, la supervisione sulla sua attività è \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Aumentata
- Invariata
- Diminuita
- Non saprei
- Non ho ricevuto supervisione

**29. Indichi quali dei seguenti aspetti sono i più critici nello svolgimento delle sue attività lavorative \***

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Selezionare al massimo 3 risposte

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Organizzazione del lavoro
- Mansioni assegnate
- Carichi di lavoro
- Orario di lavoro e conciliazione con tempi di vita
- Tipologia di contratto
- Retribuzione
- Altro:

*Indicare al massimo 3 opzioni*

### 30. Indichi gli aspetti più critici nello svolgimento della sua professione \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e

La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Selezionare al massimo 3 risposte

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Senso di insicurezza
- Precarietà
- Mancanza di autonomia professionale
- Solitudine professionale
- Non consapevolezza del proprio ruolo
- Sbilanciamento dei tempi lavorativi principalmente sui casi
- Sbilanciamento dei tempi lavorativi sugli aspetti "amministrativo-burocratici" piuttosto che sul lavoro diretto sui casi
- Scarso riconoscimento nell'ambito del lavoro multidisciplinare
- Burnout
- Insufficienti possibilità formative
- Stereotipi e immaginari collettivi
- Altro:

*Massimo 3 opzioni*



### 31. Indichi gli aspetti più critici del ruolo dell'assistente sociale nel sistema dei servizi \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale? )

Selezionare al massimo 3 risposte

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Dirigenza non specializzata in Servizio Sociale
- Ruolo marginale nell'indirizzo delle politiche sociali
- Ruolo marginale nelle Equipe Multidisciplinari
- Non riconoscimento del ruolo professionale
- Altro:

*Massimo 3 opzioni*

### 32. Indichi gli aspetti più critici che caratterizzano il rapporto con il Consiglio e l'Ordine regionale degli Assistenti Sociali \*

**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Selezionare al massimo 3 risposte

Scegliere **tutte** le corrispondenti:

- Chiarezza tra ruolo politico e sindacale del CROAS
- Non adeguata comunicazione sulle attività svolte dal CROAS
- Conoscenza del lavoro dei gruppi tematici di lavoro del CROAS

- Conoscenza delle attività delle Commissioni consiliari del CROAS
- Scarsa presenza del CROAS nel proprio territorio
- Informazioni su opportunità lavorative
- Iniziative di formazione continua
- Promozione e sostegno della professione
- Altro:

*Massimo 3 opzioni*

**33. La sua opinione sulla attuale condizione della collettività del territorio in cui opera e sulla attuale situazione dei servizi sociali e sanitari territoriali \***  
**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Scrivere la propria risposta qui:

•

**34. La sua opinione sul ruolo della professione di Assistente Sociale oggi e sui cambiamenti auspicabili nell'ambito del suo settore lavorativo \***  
**Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:**

La risposta era 'Sì' Alla domanda '1 [a1]' (1 In questo periodo è occupata/o) e  
La risposta era 'Sì' Alla domanda '3 [a3]' (3 Attualmente svolge la professione di Assistente Sociale?)

Scrivere la propria risposta qui:

•



Finito di stampare  
nel mese di marzo 2019  
presso ELPIS\_centro stampa  
Porto San Giorgio (FM)  
*centrostampaelpis@gmail.com*



