



Elementi per la definizione dei requisiti minimi del servizio sociale comunale

Giulia Ghezzi

Milano – 12 ottobre 2022

**ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI**

**Consiglio Regionale
della Lombardia**



Il gruppo di lavoro

Tiziana CASERI, precedente consigliera referente del Gruppo
Giulia GHEZZI, attuale consigliera referente del Gruppo

Daniela ALBERGONI

Daniela DONDE'

Monica GHEZA, (coordinatrice)

Serenella MALLE

Elisa RAPISARDA

Monica RESTELLI

Lorena TRABATTONI

Sandra VOLPE

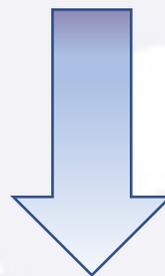
Laura ZILIOTTO

Alessandro ZOLLA



Il punto di partenza

2019: il gruppo si interroga sull'estrema varietà dei modelli organizzativi che l'ente locale adotta per svolgere le stesse funzioni



Perché facciamo le stesse cose ma in modo diverso?
Perché i diritti dei cittadini cambiano secondo la residenza?



La domanda cruciale

Esistono delle condizioni organizzative minime per garantire un servizio sociale «sufficientemente buono»?



Facciamo una fotografia della situazione attuale per ricavare delle raccomandazioni per il futuro

- 2020: preparazione della ricerca
consulenza scientifica prof.ssa Fargion – Università Trento
- 2021: a marzo, pubblicazione questionario on line
- 2022: a maggio, pubblicazione Quaderno dell'Ordine



Nel frattempo...

- Legge di stabilità 2021: il rapporto 1 a.s.:5.000 abitanti diventa LEPS e viene finanziato
- Legge di stabilità 2022: l'assunzione degli aa. ss. tramite Fondo di solidarietà comunale è in deroga ai vincoli di spesa per il personale
- Piano interventi e servizi sociali 2021-23: definizione LEPS e finanziamento anche tramite PNRR



...tutto risolto?

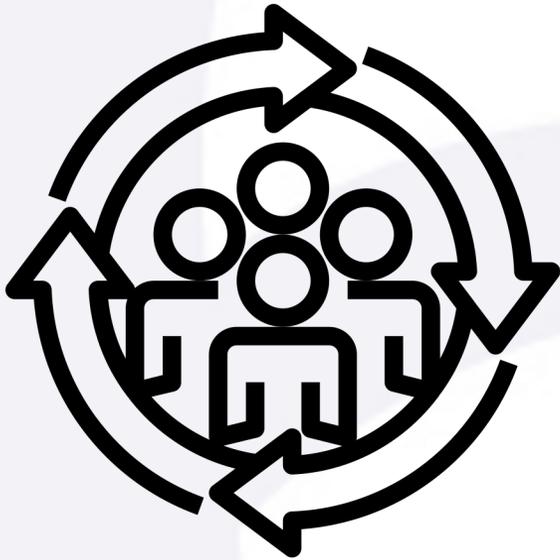
Il quadro di riferimento è senz'altro migliorato.

Tuttavia, restano aperte molte questioni problematiche e i cambiamenti sono in gran parte ancora da attuare.

In questo spazio evolutivo si gioca (anche) il nostro ruolo.



Il rapporto con l'organizzazione

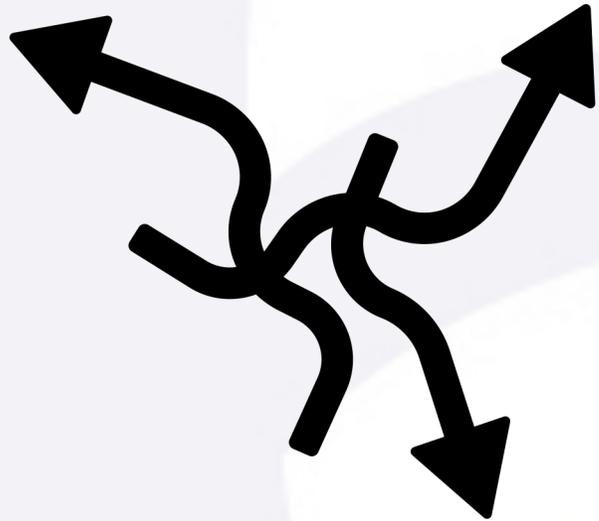


L'assetto organizzativo dell'ente influenza il lavoro dell'assistente sociale

L'assistente sociale può influenzare l'organizzazione dell'ente di appartenenza



Al centro dell'incrocio



«Il Servizio sociale comunale è uno dei luoghi in cui i bisogni sociali emergono e si rendono visibili agli occhi della collettività, e si incontrano con i sistemi di risposta forniti dalle politiche sociali e dalle varie forme di welfare.

Gli assistenti sociali 'abitano' questi luoghi al centro di una delicata intersezione tra una pluralità di mandati e aspettative» (Bertotti 2016).



Come gestiamo questo ruolo?

	Divorziato	+	Responsabilità verso utenza	Criticamente ingaggiato	
-	Senso di appartenenza				+
	Distaccato e acritico	-		Iper adattato	

La tensione tra aass e organizzazione si può raffigurare secondo due dimensioni (Bertotti, 2015)



Mantenersi «criticamente ingaggiati»

La partecipazione al gruppo ha risposto al nostro bisogno di uscire dalla solitudine professionale e confrontarci sulle criticità.

La ricerca è stata l'evoluzione necessaria per capire «come fare».

L'ancoraggio al Codice è stata la bussola per individuare le prospettive verso cui tendere.



Il ruolo politico e sociale della professione

Codice deontologico

TITOLO II – Principi generali della professione

Articolo 7. «L'assistente sociale riconosce il ruolo politico e sociale della professione e lo esercita agendo con o per conto della persona e delle comunità, entro i limiti dei principi etici della professione.»

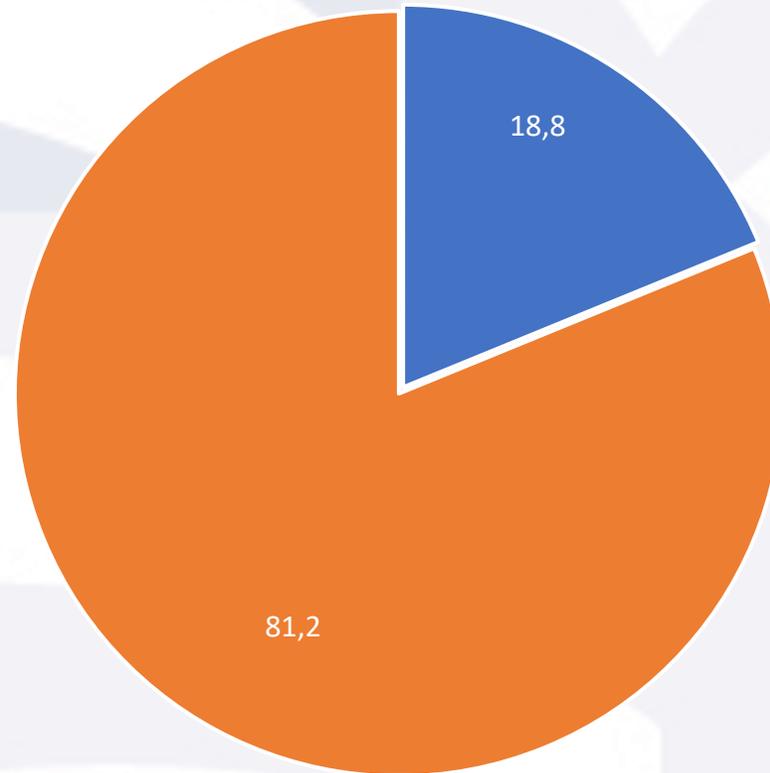


ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI

Consiglio Regionale
della Lombardia

I RISULTATI DELLA RICERCA

Quanti hanno risposto (sul totale)



Hanno risposto 1.775 aa.ss. sui 2.187 indicati nei PAL = 81,2% pop.

Dati socio-demo: infografica sul sito

Gli assistenti sociali dei Comuni lombardi

I primi risultati dell'indagine

81%
L'Ordine degli assistenti sociali della Lombardia ha rivolto un questionario ai 2.187 assistenti sociali comunali lombardi. Hanno risposto in 1.776 (81%).

Obiettivo: fare il punto sulla situazione per definire i requisiti minimi
Raccolgere dati sulla condizione degli assistenti sociali in Comune e riflettere su ciò che serve per garantire un servizio sociale di qualità. Definire una standard da assicurare in tutti i Comuni.

Chi sono gli aass comunali?

Genere Il 95% è donna	Sezione Albo Il 60% è iscritto alla sez. B dell'Albo	Orario lavoro Il 61% ha un contratto a tempo pieno
---------------------------------	--	--

La ricerca è stata progettata dal gruppo di lavoro "Servizio sociale professionale negli enti locali" insieme alla prof.ssa Forgnari dell'Università di Trento.
I risultati completi sono disponibili sul sito dell'Ordine degli Assistenti sociali della Lombardia.

Per saperne di più: www.croasilombardia.it

Gli assistenti sociali dei Comuni lombardi

I dati sociodemografici

41 anni
L'età media degli assistenti sociali comunali è 41 anni. Esso è anche l'età mediana (quindi la metà degli aass ha fino a 41 anni).

Titolo di studio
Quella metà ha una laurea triennale

Laurea triennale: 46%	Laurea magistrale: 24%	Laurea quadriennale: 6%	Diploma pre-laurea: 18%	Post laurea: 6%
-----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------

Contratto
tempo deter. 12%, altro 3%, tempo indet. 85%

Datore di lavoro
Coop. 17%, Az. speciale 19%, Comune 58%, altro 6%

Anzianità di servizio (anni)
in generale (11 anni), in questo Comune (11 anni), media

Dimensioni Comune (abitanti)
comunità < 5.000 (15%), < 100.000 (16%), < 100.000 (7%), < 50.000 (21%), > 20.000 (37%), > 100.000 (4%)

Per saperne di più: www.croasilombardia.it

Gli assistenti sociali dei Comuni lombardi

Gli altri dati

Ruolo
Tra tutti gli assistenti sociali che hanno risposto al questionario, meno del 20% ha ruolo di coordinamento o di responsabilità organizzativa (P.O. / dirigente).

AS: 83%	coordinatore: 5%	PO / dirigente: 12%
---------	------------------	---------------------

Oltre ai dati sociodemografici
Il questionario ha indagato oltre 9 aree:
 1) Il rapporto con il livello politico
 2) Il rapporto con il livello gerarchico superiore
 3) Le figure di coordinamento
 4) Il rapporto con gli impiegati amministrativi
 5) La mission del servizio sociale comunale
 6) Gli spazi di autonomia
 7) I contenuti del lavoro e la valutazione del carico di lavoro
 8) Le risorse materiali e non
 9) Le procedure interne e di accordi territoriali.

Prossimi passi
Il gruppo "Servizio sociale negli enti locali" sta lavorando sui dati emersi nelle altre 9 aree.

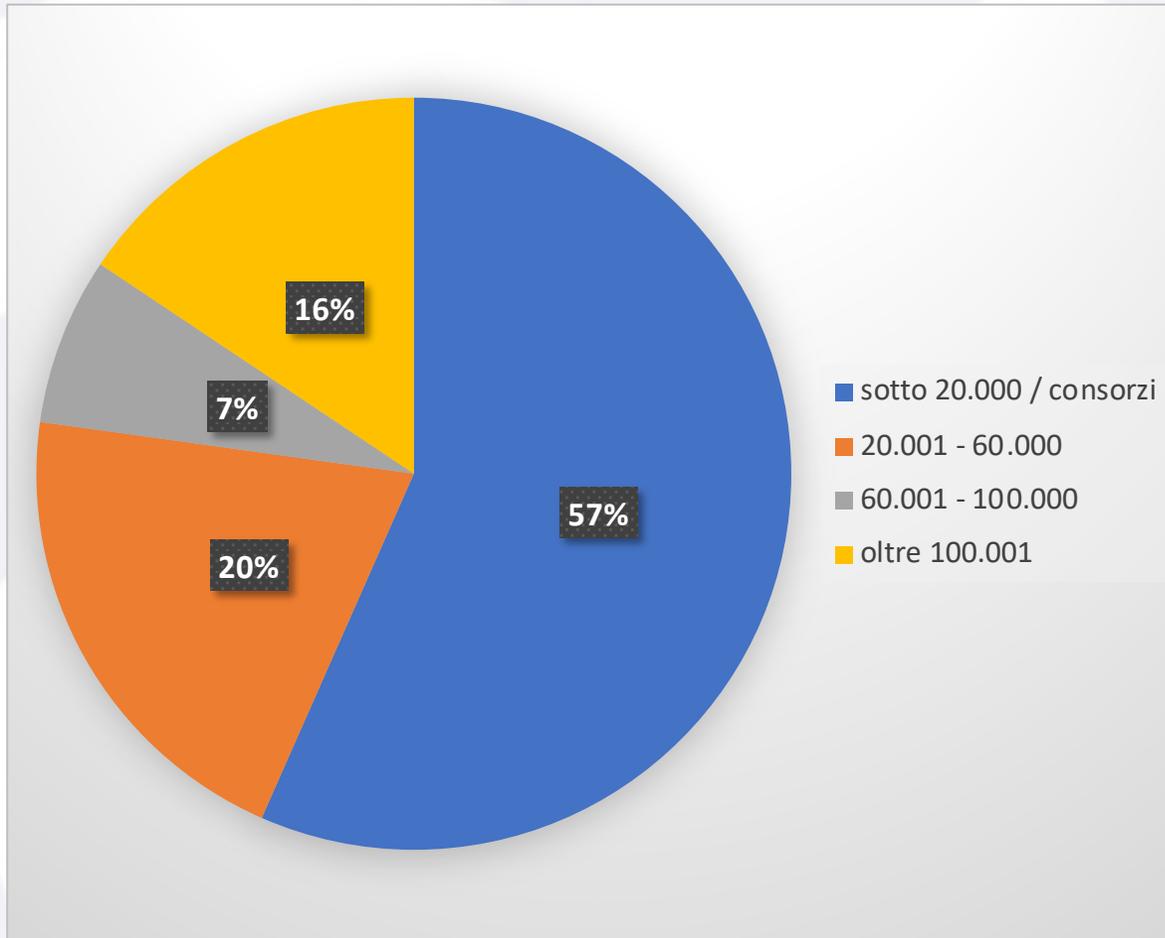
L'obiettivo è studiare lo stato dell'arte per avanzare proposte migliorative. Definendo i requisiti minimi che deve avere un servizio sociale comunale in Lombardia.

Infografica pubblicata a maggio 2021

Per saperne di più: www.croasilombardia.it



Dimensione del Comune in cui lavora



La variabile «dimensione» spesso è correlata al tipo di risposta, per cui l'abbiamo spesso usata per spiegare i risultati.



Di quali risultati vi parlo

1. Mission
2. Rapporto con il livello politico
3. Rapporto con il livello amministrativo
4. I contenuti del lavoro
5. Il carico di lavoro
6. Gli spazi del servizio sociale
7. La comunicazione



Il filo rosso

Per ogni dimensione è stata indagata sia la situazione attuale che quella desiderata.

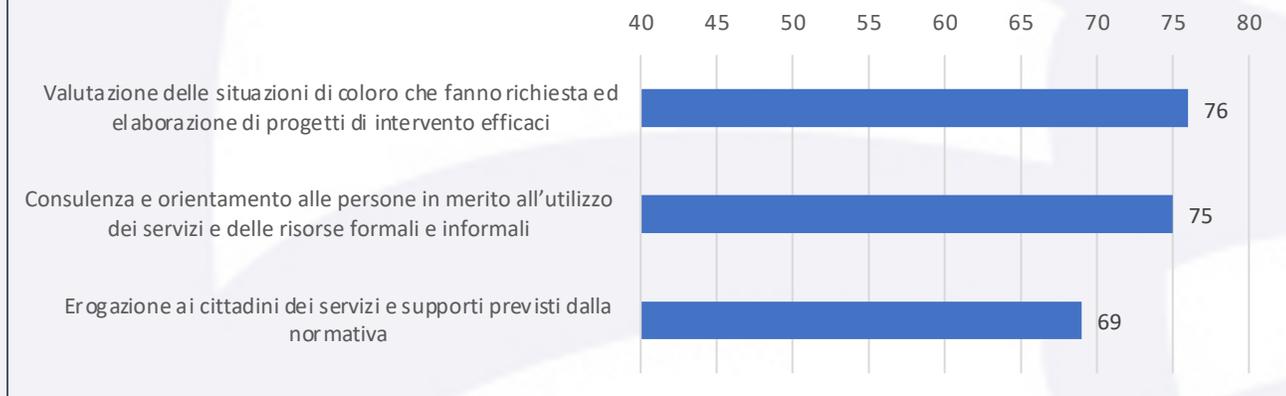
Il filo rosso che ha guidato l'analisi dei risultati è stato: **PROBLEMATIZZARE**. La realtà che ci circonda non è «ovvia e naturale» ma è una delle numerose possibilità. Le stesse cose si possono fare in modo diverso.

Bisogna però avere le idee chiare per cogliere le opportunità di cambiamento.

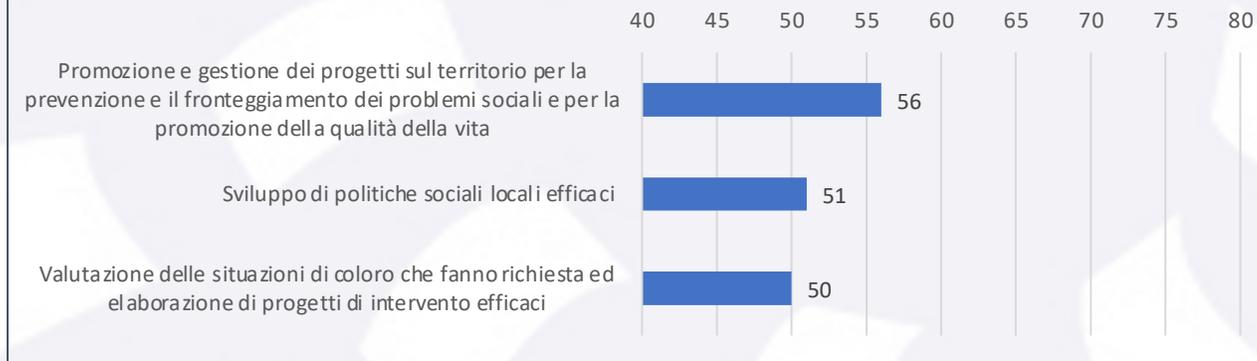


1. MISSION

Situazione attuale

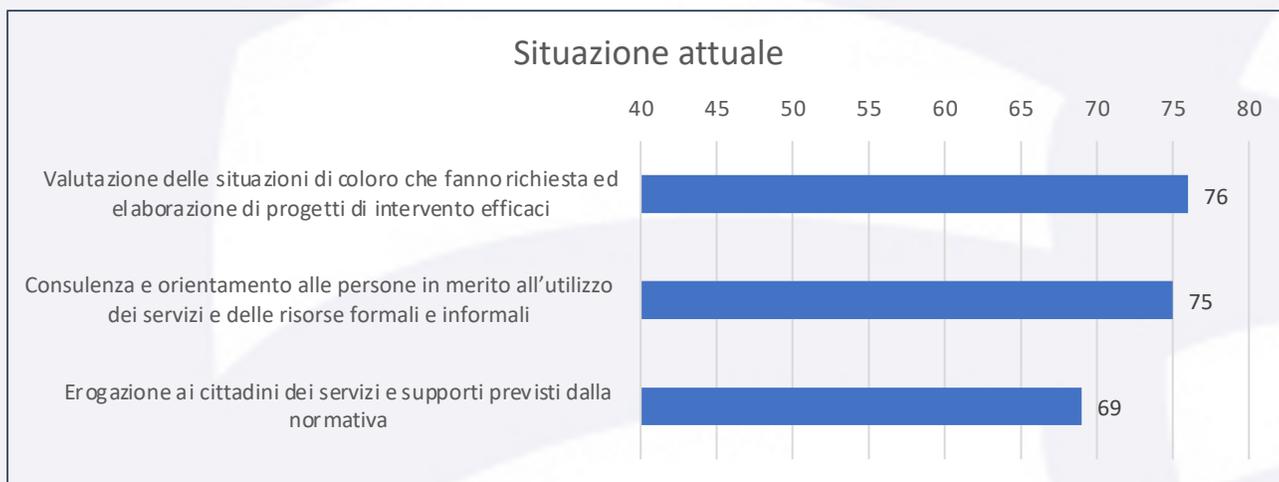


Situazione auspicabile



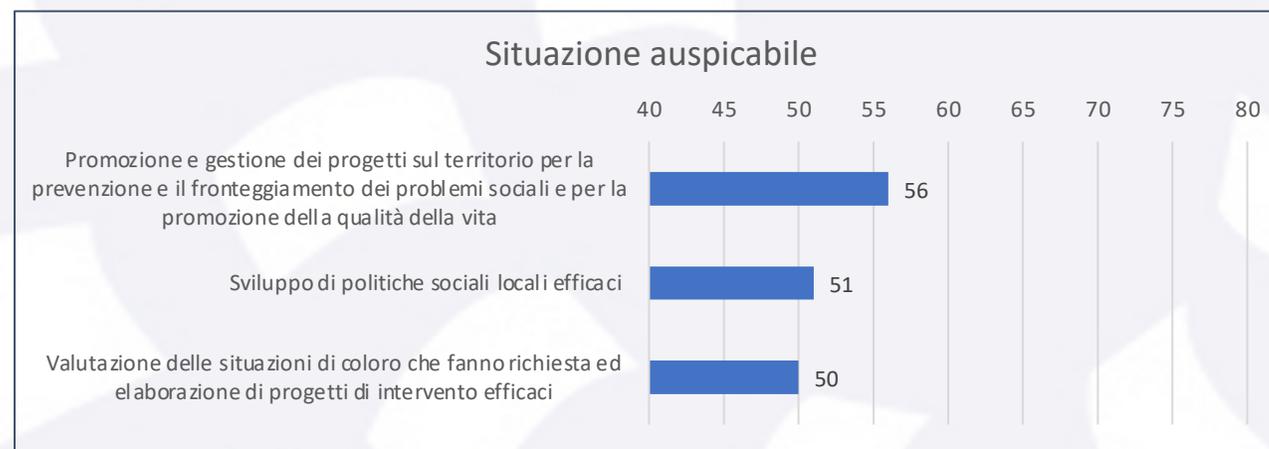


1. MISSION



< risultati più polarizzati

voglia di comunità >





2. RAPPORTO CON IL LIVELLO POLITICO

Rapporto molto condizionato dalle dimensioni del Comune

- Si rapportano in modo significativo con il Sindaco
 - 83% nei Comuni sotto i 5.000 ab.
 - 21% nei Comuni sopra i 100.000 ab.
- Si sentono riconosciuti molto / abbastanza da parte del politico
 - 70% nei Comuni sotto i 5.000 ab.
 - 25% nei Comuni sopra i 100.000 ab.
- Ritengono di avere molta / abbastanza influenza sul livello politico
 - 77% nei Comuni sotto i 5.000 ab.
 - 8% nei Comuni sopra i 100.000 ab.



Una vicinanza ambivalente

Interrogati su ciò che desiderano, gli aass si sono espressi per una minore frequenza dei contatti, sempre in modo proporzionale alle dimensioni del Comune:

- 78% nei Comuni sotto i 5.000 ab.
- 2% nei Comuni sopra i 100.000 ab.

Criticità frequenti nei Comuni piccoli e medi:

- Situazioni «presentate» al Servizio sociale dall'amministratore
- Cittadini che si rivolgono al Sindaco per lamentarsi del Servizio sociale
- Relazioni sociale portate in Giunta



Allargando lo sguardo

Più che una diade,
un triangolo





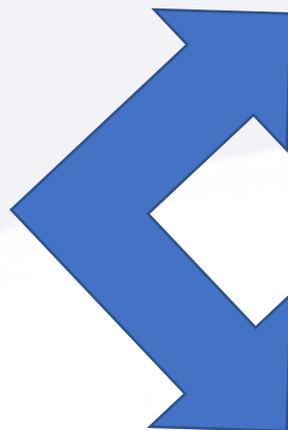
Alcune indicazioni

- Conoscenza e rispetto dei ruoli e confini (principio della separazione tra indirizzo politico e attività amministrativa)
- Dispositivi formali di comunicazione
 - dalla cittadinanza al Comune
 - tra il Servizio sociale e l'amministrazione (momenti formali di incontro e utilizzo degli strumenti della programmazione per far arrivare ai politici un'analisi dei bisogni emergenti)
- Ruolo di «cuscinetto» e collegamento della dirigenza



3. RAPPORTO CON IL LIVELLO AMMINISTRATIVO

A - Posizioni sovra – ordinate



B - Personale con funzioni
amministrative



3A - Posizioni sovra-ordinate

- Ruolo di «cuscinetto» e collegamento della dirigenza, talvolta anche con i cittadini
- Circolarità delle informazioni, condivisione degli obiettivi e delle modalità operative del proprio servizio
- Conoscenza della normativa, consapevolezza dei limiti e delle possibilità della propria organizzazione



Quando al vertice c'è un as

TITOLO VII - Responsabilità nell'esercizio delle professione

Capo II - Esercizio della professione in ruoli dirigenziali, apicali o di coordinamento

Articolo 55.

Il professionista che riveste ruoli dirigenziali, apicali o di coordinamento riferiti ad altri assistenti sociali, nei limiti delle proprie attribuzioni e dell'organizzazione di lavoro, opera per:

- a) gestire adeguatamente le risorse umane e i carichi di lavoro, valorizzando i singoli professionisti e rispettando la loro autonomia tecnica e di giudizio, perseguendo il miglioramento delle relazioni organizzative ed evitando qualunque forma di discriminazione;
- b) valorizzare le funzioni del servizio sociale, concorrendo al mantenimento delle posizioni funzionali e giuridiche attribuite agli assistenti sociali all'interno dell'organizzazione di lavoro;
- c) favorire le condizioni organizzative per l'applicazione delle norme deontologiche, per la formazione continua e per lo sviluppo di percorsi di supervisione professionale;
- d) portare all'attenzione di chi ne ha la responsabilità l'esigenza di ambienti di lavoro idonei. In particolare, si adopera affinché l'organizzazione adotti e mantenga misure efficaci per la prevenzione di aggressioni ai danni degli operatori;
- e) favorire il confronto tra professionisti di aree, enti o istituzioni differenti, al fine di creare i presupposti per sinergie e progetti condivisi;
- f) favorire le condizioni per identificare sistemi di valutazione della qualità e delle performance equi ed efficaci e promuovendo la cultura dell'apprendimento dagli errori;
- g) favorire la partecipazione dei portatori di interesse ai processi di valutazione, tutte le volte che è opportuno.



Rapporto gerarchico tra assistenti sociali

TITOLO VII - Responsabilità nell'esercizio delle professione

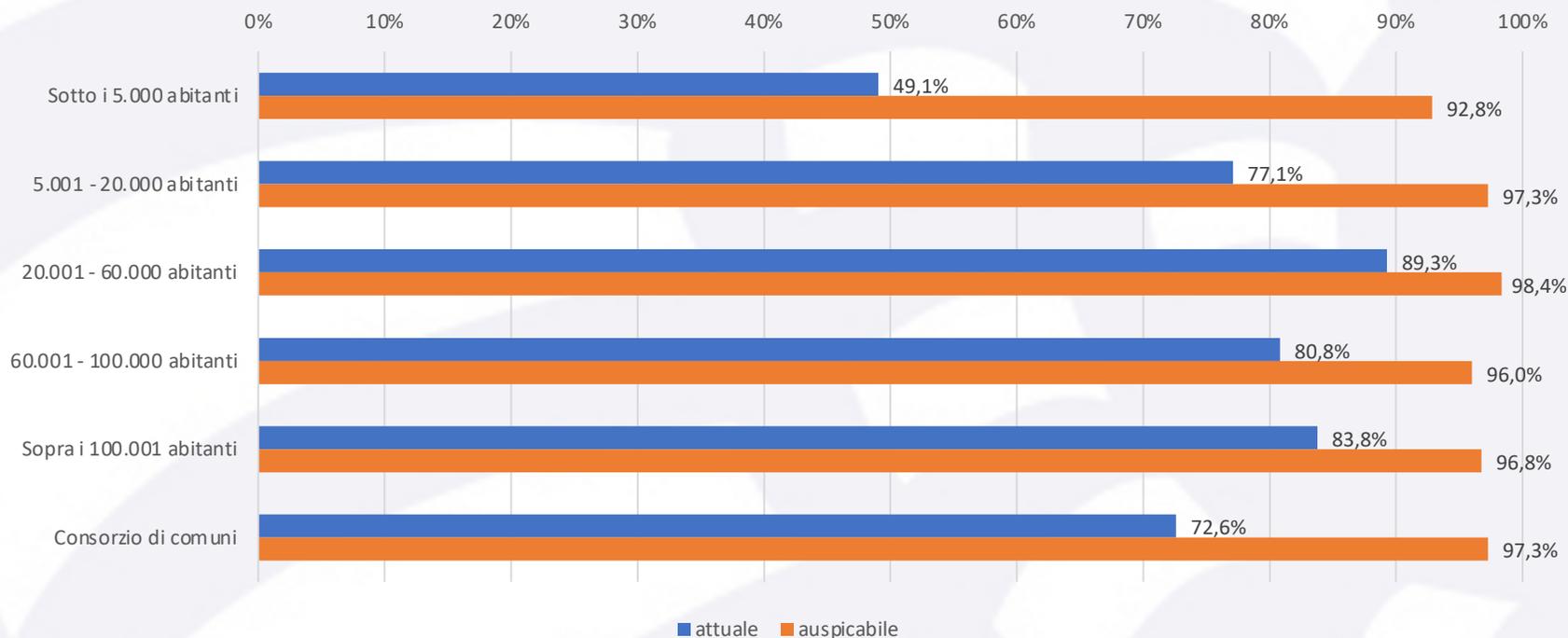
Capo I - Esercizio della professione in ruolo subordinato

Articolo 54. Nel rapporto gerarchico tra assistenti sociali, che deve essere improntato al rispetto delle reciproche attribuzioni, si configura anche una responsabilità verso la professione.



3B - Personale con funzioni amministrative

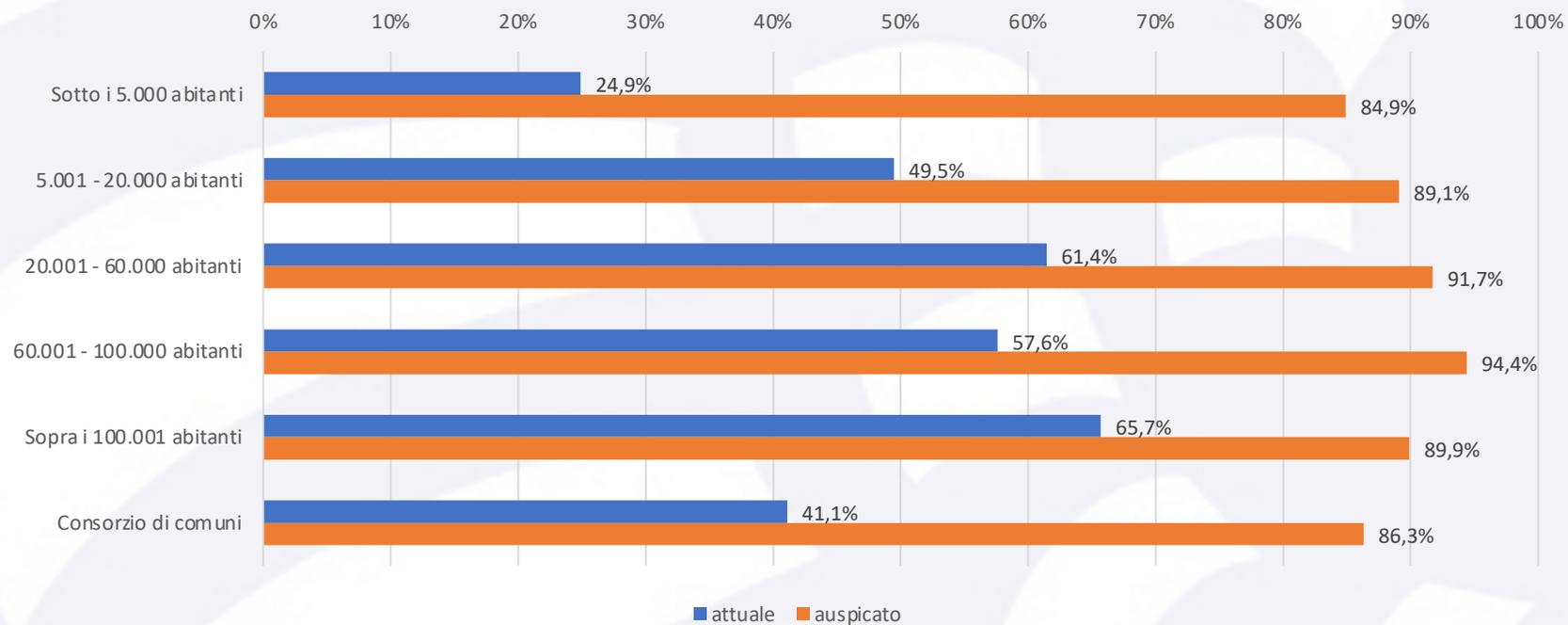
Esiste un impiegato specifico che si occupa degli aspetti amministrativi del servizio sociale e / o del front office?





Sportello sociale

Nel tuo Comune esiste uno sportello sociale che fornisce informazioni e supporto alla cittadinanza per le pratiche che non richiedono una valutazione sociale?





Implicazioni per il lavoro dell'as

Necessità di dedicare tempo a funzioni quali:

- Rendicontazioni (Fondo sociale regionale, Indagine ISTAT sui comuni, Casellario...)
- Gestione misure che non prevedono valutazione sociale (bandi regionali e non solo)
- Redazione / gestione atti amministrativi



Alcune indicazioni

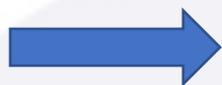
- Figura amministrativa dedicata ai Servizi sociali
- Sportelli sociali per prestazioni che non richiedono valutazione sociale
- Circolarità informazioni e chiarezza ruoli reciproci



4. I CONTENUTI DEL LAVORO



Lavoro sociale



Lavoro amministrativo

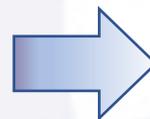
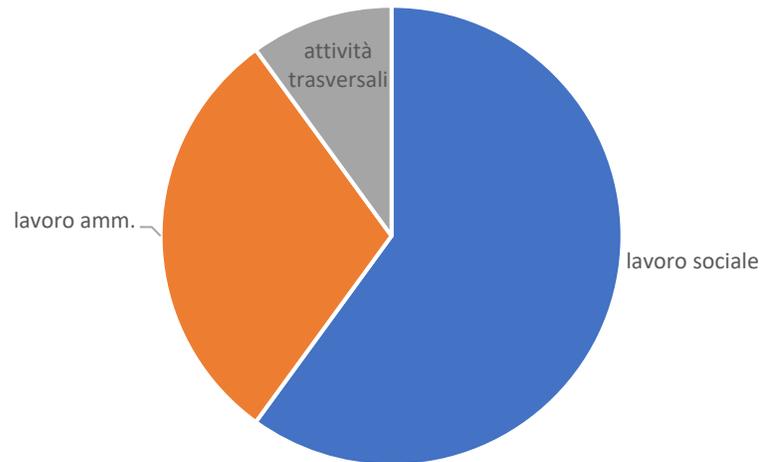


Attività trasversali (formazione, supervisione, equipe, gruppi di lavoro, incontri di ambito...)

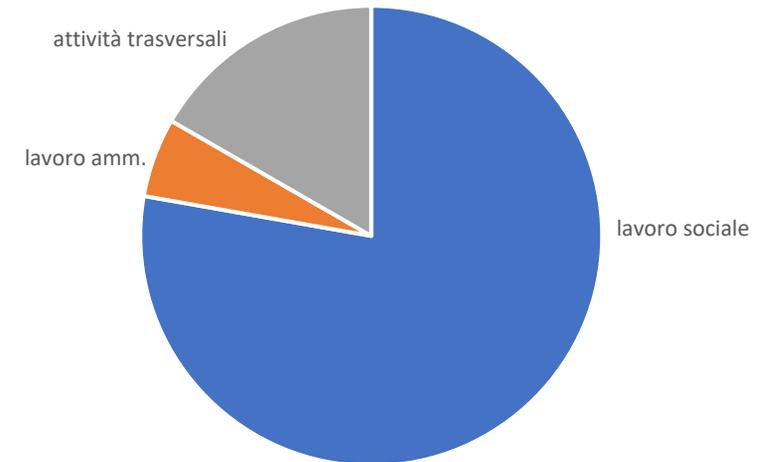


Un mix variabile

Scenario 1



Scenario 2





Più lavoro sociale: ma quale?

La teoria ci insegna che il lavoro sociale è sul caso, con i gruppi e con la comunità.

La ricerca ci mostra che nella quotidianità c'è una prevalenza del lavoro d'ufficio uno-a-uno.

Ma le colleghe e i colleghi desiderano spostarsi verso un lavoro sociale con il territorio e la comunità.

Quanto tempo dedichi alla lettura dei bisogni del territorio?

Poco / per nulla (ATTUALE): 70% → molto / abbastanza (DESIDERATO): 97%

Quanto tempo dedichi alla progettazione territoriale?

Poco / per nulla (ATTUALE): 78% → molto / abbastanza (DESIDERATO): 94%



Lo dice il Codice

TITOLO V – Responsabilità nei confronti della società

Articolo 40. L'assistente sociale non può prescindere da una approfondita conoscenza della realtà territoriale in cui opera e da una adeguata considerazione del contesto storico e culturale e dei relativi valori. Ricerca la collaborazione dei soggetti attivi in campo sociale, socio-sanitario e sanitario per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera integrata ai bisogni della comunità, orientando il lavoro a pratiche riflessive e sussidiarie.



Alcune indicazioni

- Partire da quello che si sta facendo, dalle reti attivate sul singolo caso, per allargare lo sguardo alla comunità
 - Condividere l'obiettivo con gli amministratori
 - Creare un gruppo di lavoro che definisca un progetto preciso
 - Mettere il lavoro di comunità in agenda invece che aspettare di avere tempo per farlo
- Dalla teoria alla realtà: l'esperienza dell'Ambito di Melzo



5. IL CARICO DI LAVORO

Ti capita di sentirti di non riuscire a gestire uno o più di questi aspetti?

Carico di lavoro: 63%

Come valuti il tuo carico di lavoro?

Alto: 75%

MA

Nella tua organizzazione viene misurato il carico di lavoro?

No: 67%

La tua organizzazione ha uno strumento efficace per rilevarlo?

Poco/per nulla: 61%



Persone o numeri?

Sicuramente il tema è delicato e non di facile soluzione. Tuttavia, senza i dati è difficile argomentare.

Il nostro lavoro non è «ineffabile».

Si può misurare, sapendo che non stiamo banalizzando ma rappresentando in modo semplificato, per governare meglio la complessità.

Persone o numeri? Non sono in alternativa.



Lo dice il Codice

TITOLO VII – Responsabilità nell’esercizio della professione

Articolo 51. *«L’assistente sociale segnala al proprio Ente di appartenenza l’eccessivo carico di lavoro, se sussiste il rischio che risulti compromesso il corretto svolgimento della professione in relazione anche alla tutela e alla salvaguardia dei diritti della persona. La segnalazione, precisa e circostanziata, è resa in forma scritta.»*



Alcune indicazioni

- Superare il pregiudizio che non si può misurare il lavoro sociale
- Adottare una buona cartella sociale informatizzata
- Individuare procedure operative che fungano da «traccia» a aiutino a «pesare» i casi



6. GLI SPAZI

Gli spazi influiscono sulle relazioni, sui messaggi impliciti e sulle attribuzioni di significato.

Il bello comunica cura, attenzione, rispetto, valorizzazione. Sia degli operatori che dei cittadini.

Focus sulle dimensioni dell'accessibilità, accoglienza, privacy e sicurezza.

→ Il video



Alcune indicazioni

- Approfondire la riflessione sull'importanza degli spazi
- Analizzare criticamente i propri spazi in relazione alla loro capacità di essere accessibili e accoglienti per il cittadino, rispettosi della privacy, sicuri per il lavoratore.
- Attuare subito i cambiamenti possibili (quelli che costano solo un po' di fantasia)
- Avere in mente quali cambiamenti strutturali sono necessari, così da cogliere le possibilità quando si presentano



7. LA COMUNICAZIONE

Spesso i Comuni scrivono con un linguaggio burocratico, pieno di espressioni desuete («velocipede», «lanterna semaforica»...) e formule contorte («è fatto divieto di»).

«Per molto tempo si è scambiato il linguaggio burocratico per un linguaggio tecnico, attribuendo la sua scarsa comprensibilità alla necessaria complessità e specificità» (sito Governo).



Comunicare bene

- Restituisce un po' più di 'potere' al cittadino, limitando l'asimmetria informativa
- Nella documentazione (Relazioni sociali) serve per dare trasparenza al processo decisionale (art. 14 Codice: «*Il professionista orienta la propria condotta alla massima trasparenza circa le ragioni delle proprie scelte e documenta, motivandolo, il processo decisionale*»).



Lo dice il Codice

TITOLO IV – Responsabilità dell'assistente sociale verso la persona

Articolo 29. *«La natura fiduciaria della relazione con la persona impone all'assistente sociale di agire con la massima trasparenza. Il professionista informa la persona sui suoi diritti e doveri, sugli impegni reciproci, sui programmi e sugli strumenti dell'azione professionale, sulle risorse impiegate o necessarie e sulle conseguenze prevedibili degli interventi tenendo in opportuna considerazione le caratteristiche culturali e le capacità di comprensione e di discernimento dell'interlocutore. Resta fermo il generale obbligo di segretezza in tutti i casi previsti dalla legge.»*



Alcune indicazioni

- Mettere in dubbio le consuetudini: un altro modo di scrivere è possibile! E il legislatore lo chiede da tempo.
 - Semplificazione del linguaggio
 - Modalità comunicative più immediate e vicine agli utenti
- Condividere con l'organizzazione nuovi format comunicativi
- Approfondire l'uso dei nuovi media per comunicare con i cittadini (social e messaggi istantanei)



Gli sviluppi della ricerca

- Disseminare i risultati
- Avviare un'interlocuzione con gli amministratori locali (ANCI) per costruire buone prassi condivise

Obiettivo: avere assistenti sociali che lavorano all'interno di enti in grado di valorizzare il loro ruolo e metterli in condizione di dare il miglior servizio possibile ai cittadini e alla comunità.



ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI

Consiglio Regionale
della Lombardia

Grazie dell'attenzione!

www.ordineaslombardia.it