



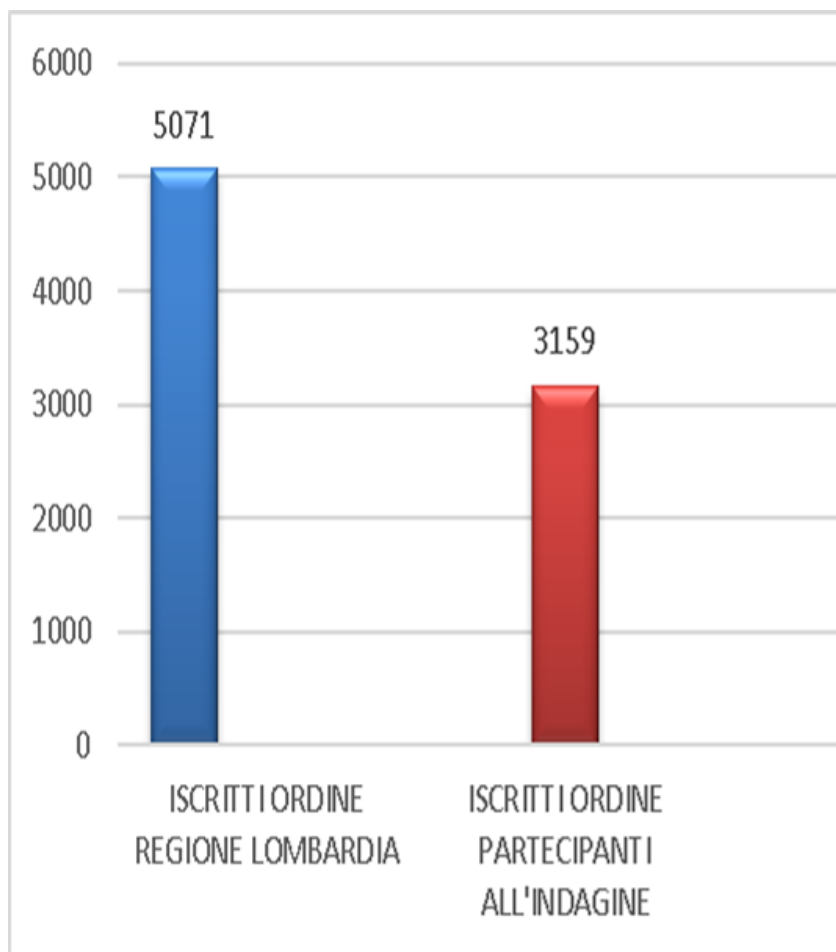
**ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI**

**Consiglio Regionale
della Lombardia**

Analisi dei dati della ricerca dell'Ordine regionale degli Assistenti Sociali della Lombardia

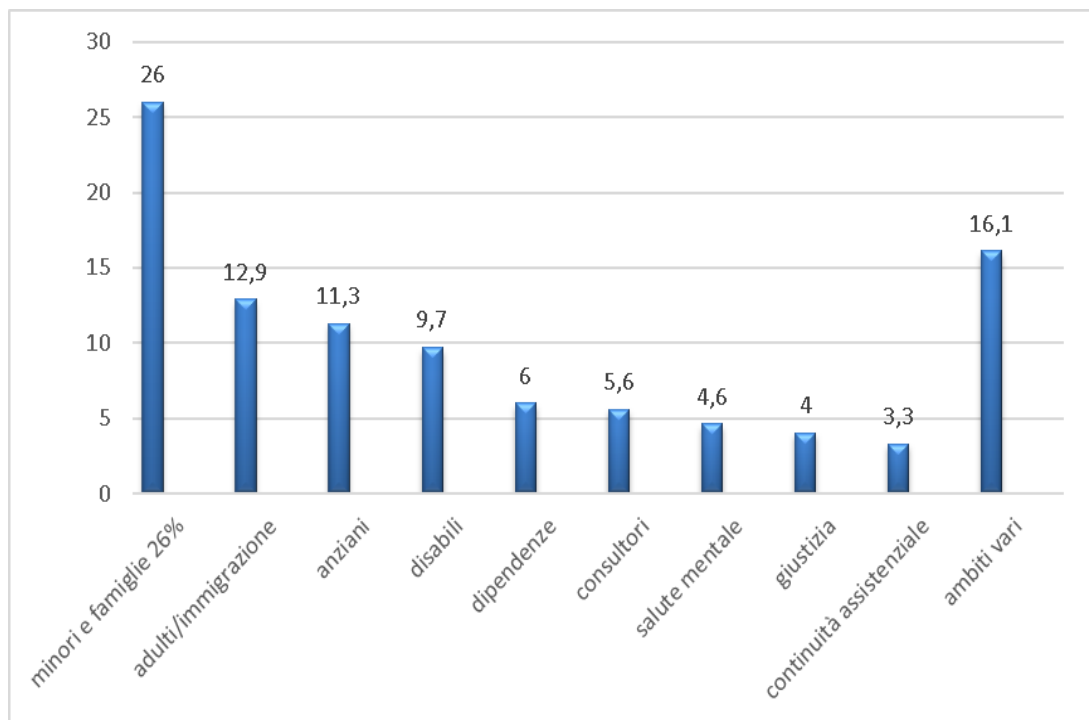
Riccardo Bruno, Vicepresidente Consiglio Regionale
Ordine Assistenti Sociali della Lombardia

Mariacecilia Bianchi, Consigliere Regionale Ordine
Assistenti Sociali della Lombardia



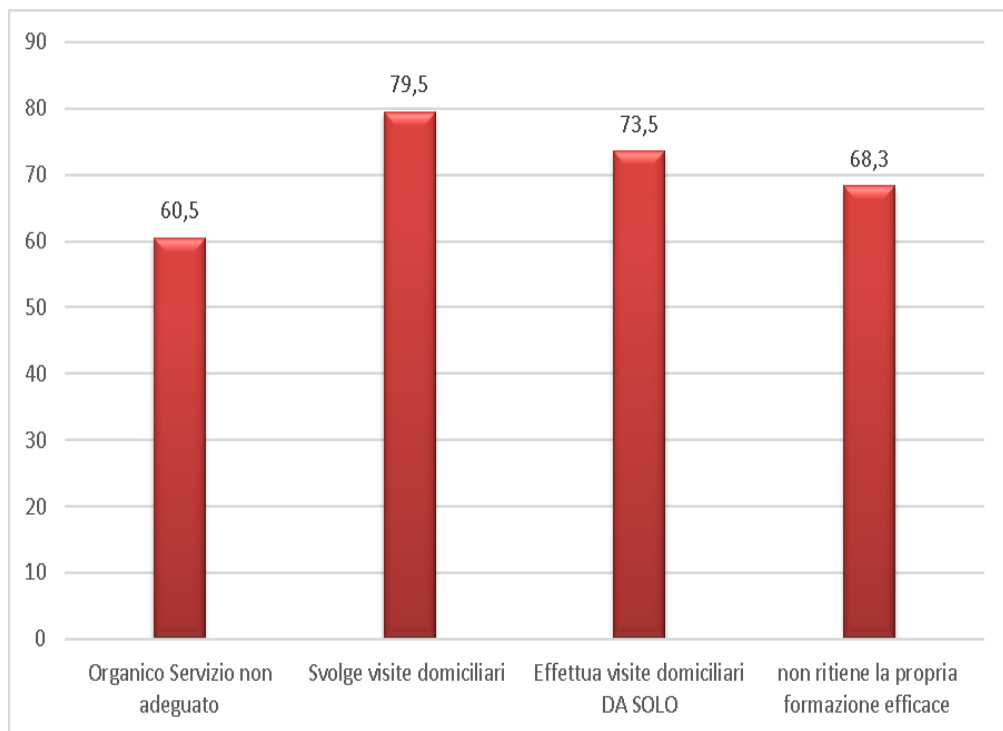
DATI INDAGINE

Gli assistenti sociali lombardi che hanno partecipato all'indagine sono 3.159 su un numero di iscritti all'Ordine di 5.071 che corrisponde ad una percentuale del 62,3%.



SETTORE LAVORATIVO

Tra gli assistenti sociali che hanno partecipato all'indagine il numero maggiore lavora con **minori e famiglie** (26%), **servizi per adulti in difficoltà/immigrazione** (12,9%), **anziani** (11,3%), **disabili** (9,7%), **dipendenze** ((6,0), **consultori** (5,6%), **salute mentale** (4,6%), **giustizia** (4,0%), **continuità assistenziale** (3,3%), e il 16,1% in **ambiti non specificati**.



DATI SOGGETTIVI

- **60,5%** ritiene l'organico del proprio servizio non adeguato
- **79,5%** svolge visite domiciliari nell'ambito del proprio lavoro
- **73,5%** effettua visite domiciliari da solo
- **68,3%** non ritiene la propria formazione efficace per gestire situazioni di aggressività ed episodi di violenza.

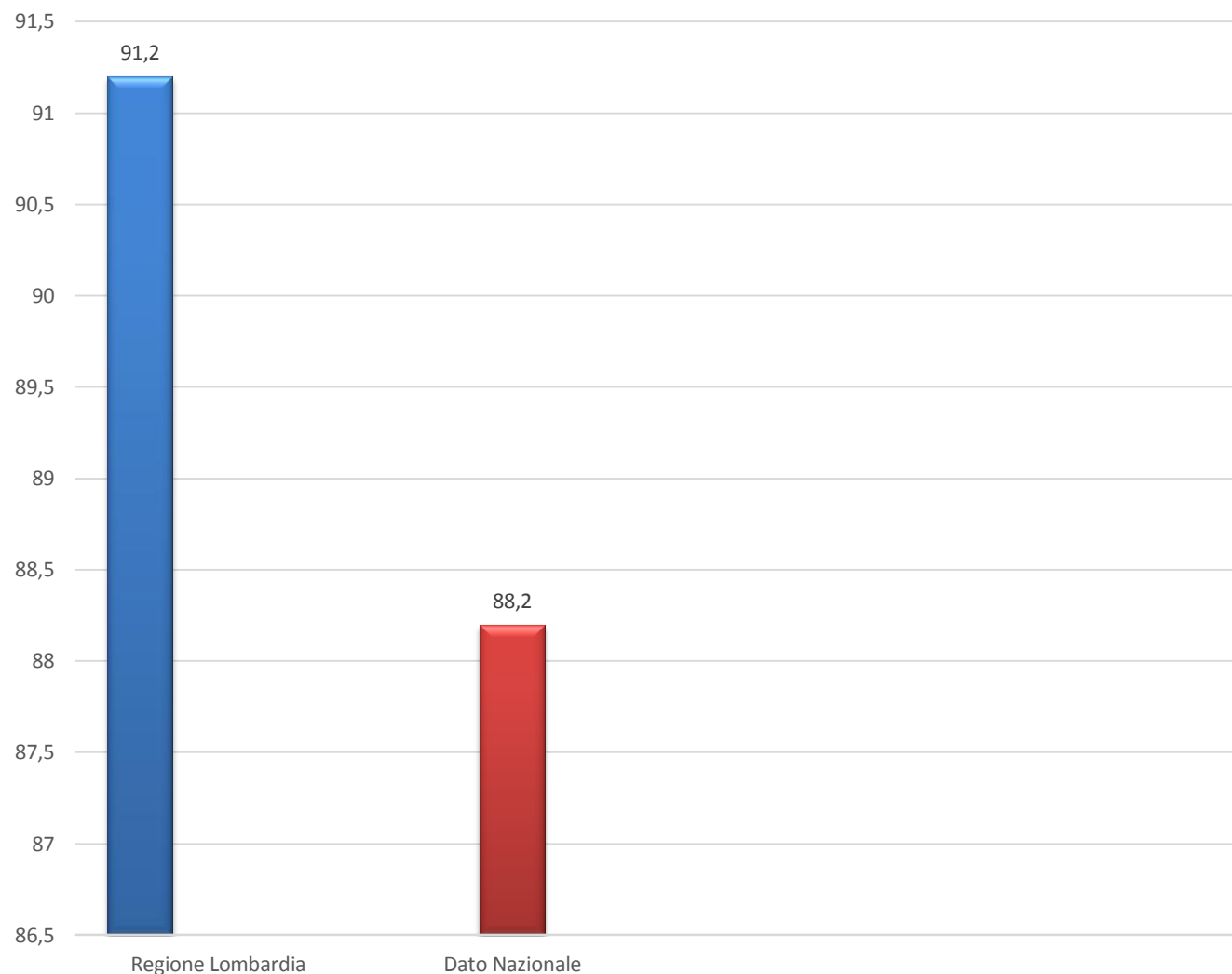
I NUMERI DELLA RICERCA

USO DI ESPRESSIONI VERBALI AGGRESSIVE E MINACCE

91,2% (2.882) coloro che nel corso dell'esperienza professionale hanno ricevuto minacce/intimidazioni/aggressioni verbali

Il dato si evidenzia più alto rispetto al dato nazionale che è pari al 88,2%.

Il numero appare ancora più preoccupante se si pensa che 988 assistenti sociali, pari al 31,3%, ha subito qualche forma di violenza verbale negli ultimi tre mesi



LA FORMA PIU' FREQUENTE AGGRESSIVITA' VERBALE

-utenti che hanno alzato la voce 55,4% (1.750)

-insulti 27,4% (866)

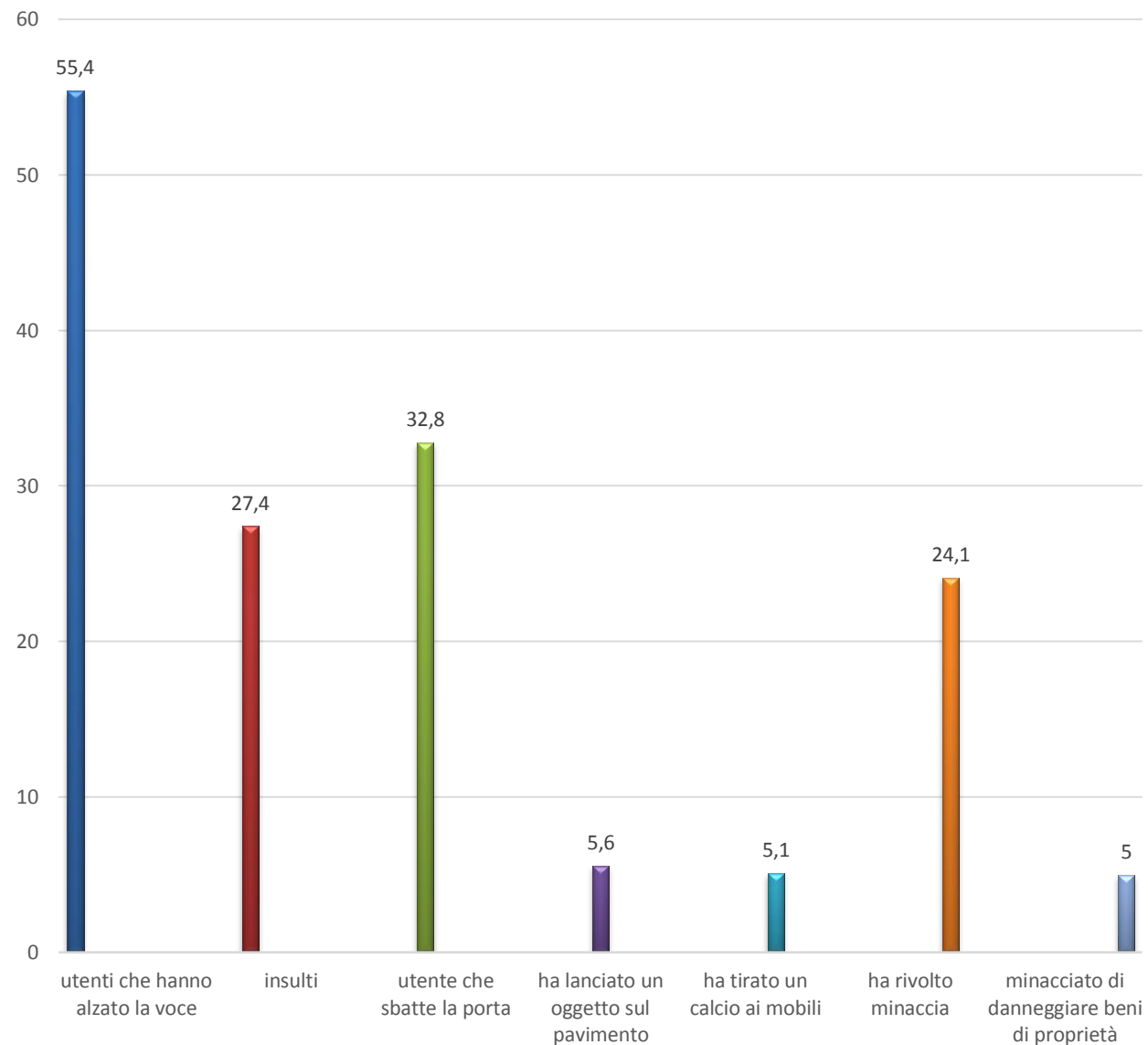
-utente che sbatte la porta uscendo dall'ufficio
32,8% (1.037)

-lancio di un oggetto sul pavimento 5,6% (177)

-calcio ai mobili dell'ufficio 5,1% (160)

-ha rivolto la minaccia "sentirà parlare di me"
24,1% (762)

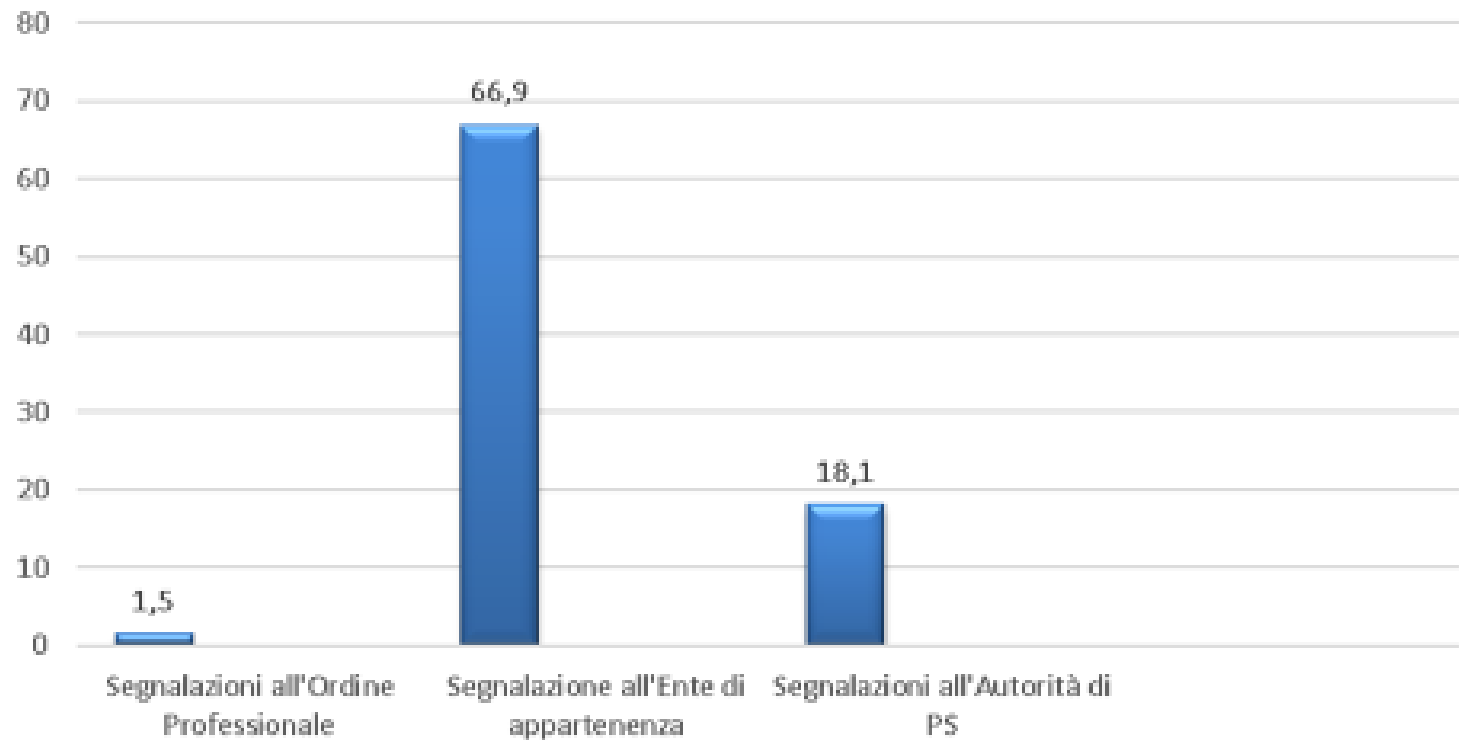
-minaccia di danneggiare beni di proprietà
5,0% (157)



AGGRESSIONI
VERBALI

SEGNALAZIONI
CROAS

Segnalazioni aggressioni verbali



IMPIEGO DI GESTI VIOLENTI CONTRO OGGETTI, BENI O PROPRIETA'

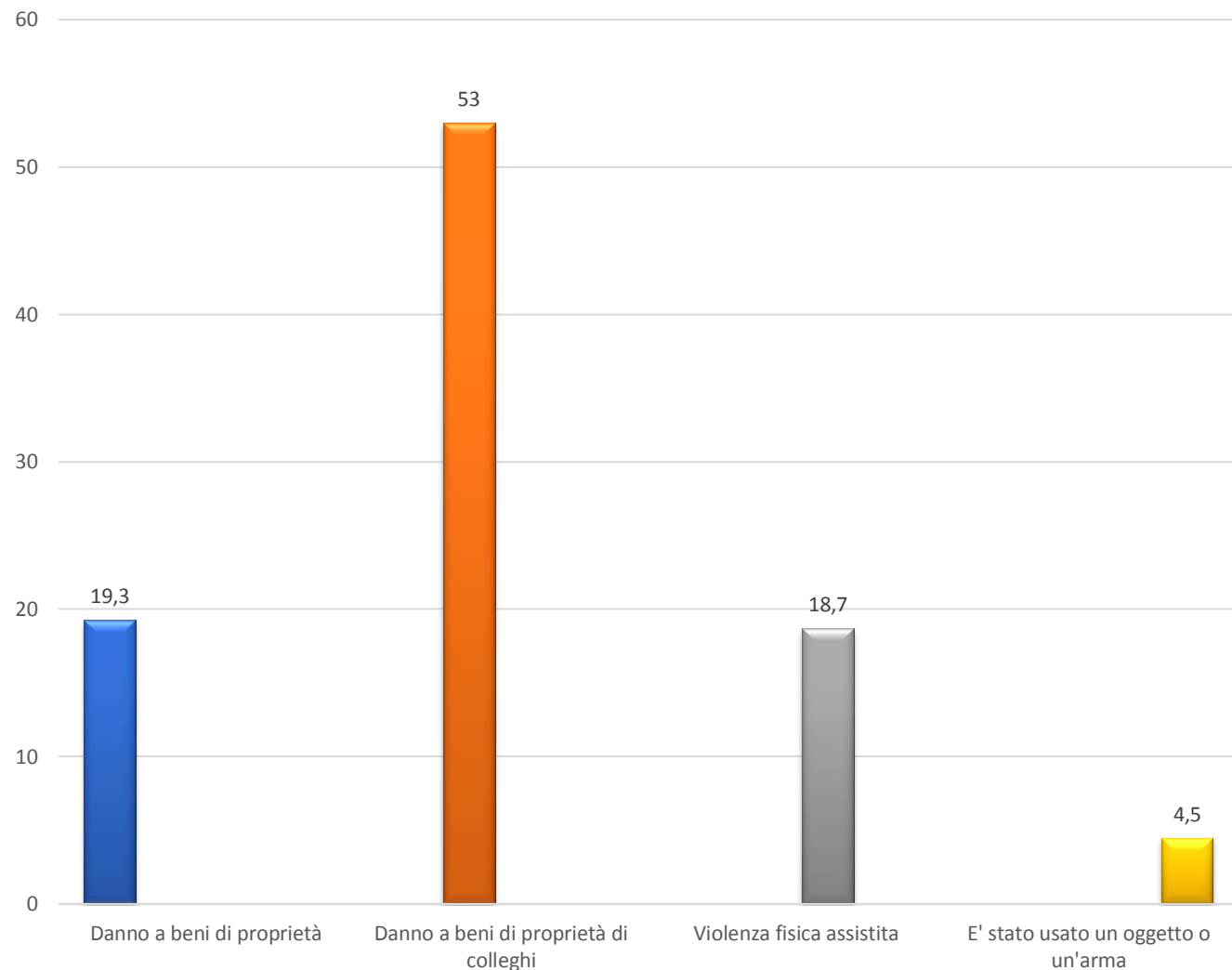
(qualche volta/raramente/spesso)

-danno a beni di proprietà
19,3% (609)

-danno a beni di proprietà
di colleghi 53,0% (1.672)

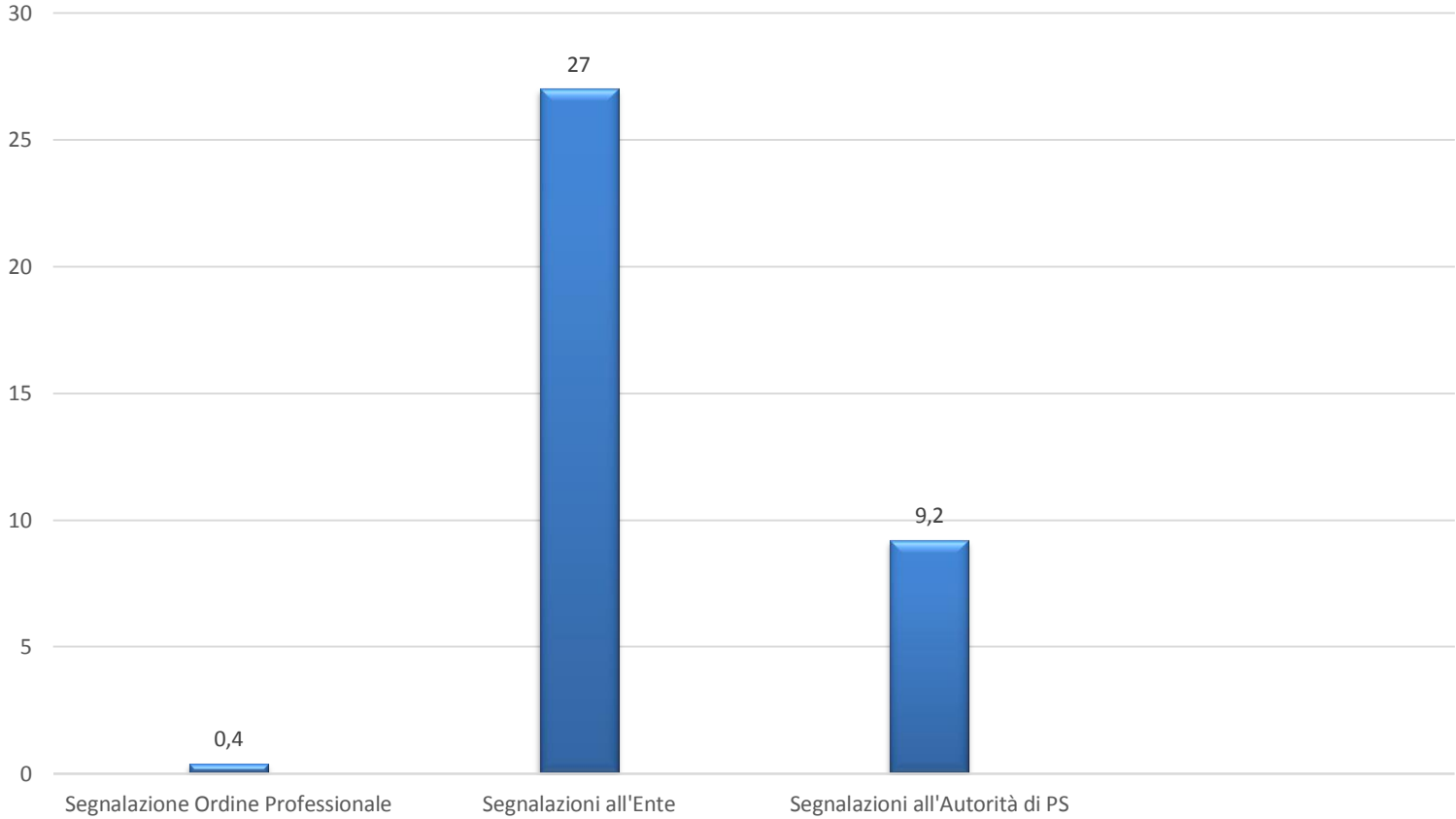
-violenza fisica assistita
18,7 (590)

-è stato usato un oggetto o
un'arma per la violenza
4,5% (141)



**GESTI
VIOLENTI**
**SEGNALAZIONI
CROAS**

Segnalazioni di gesti violenti

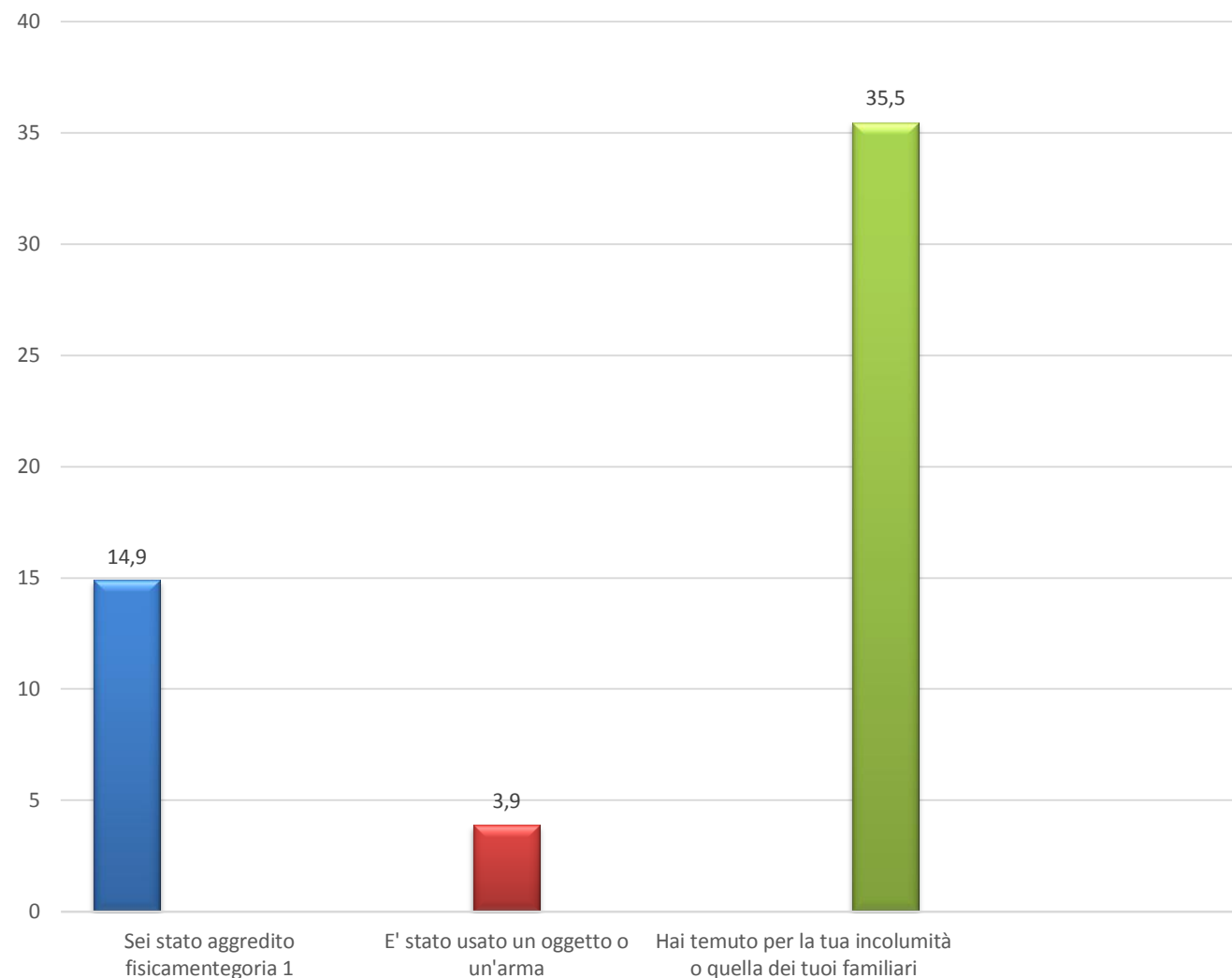


VIOLENZA FISICA CONTRO IL PROFESSIONISTA

-sei stata aggredito/a
fisicamente 14,9% (470)

-è stato usato un oggetto
o un'arma per la violenza
3,9% (123)

-ti è capitato di temere
per la tua incolumità e
quella dei tuoi familiari
35,5% (1.212)



NEGLI ULTIMI TRE MESI

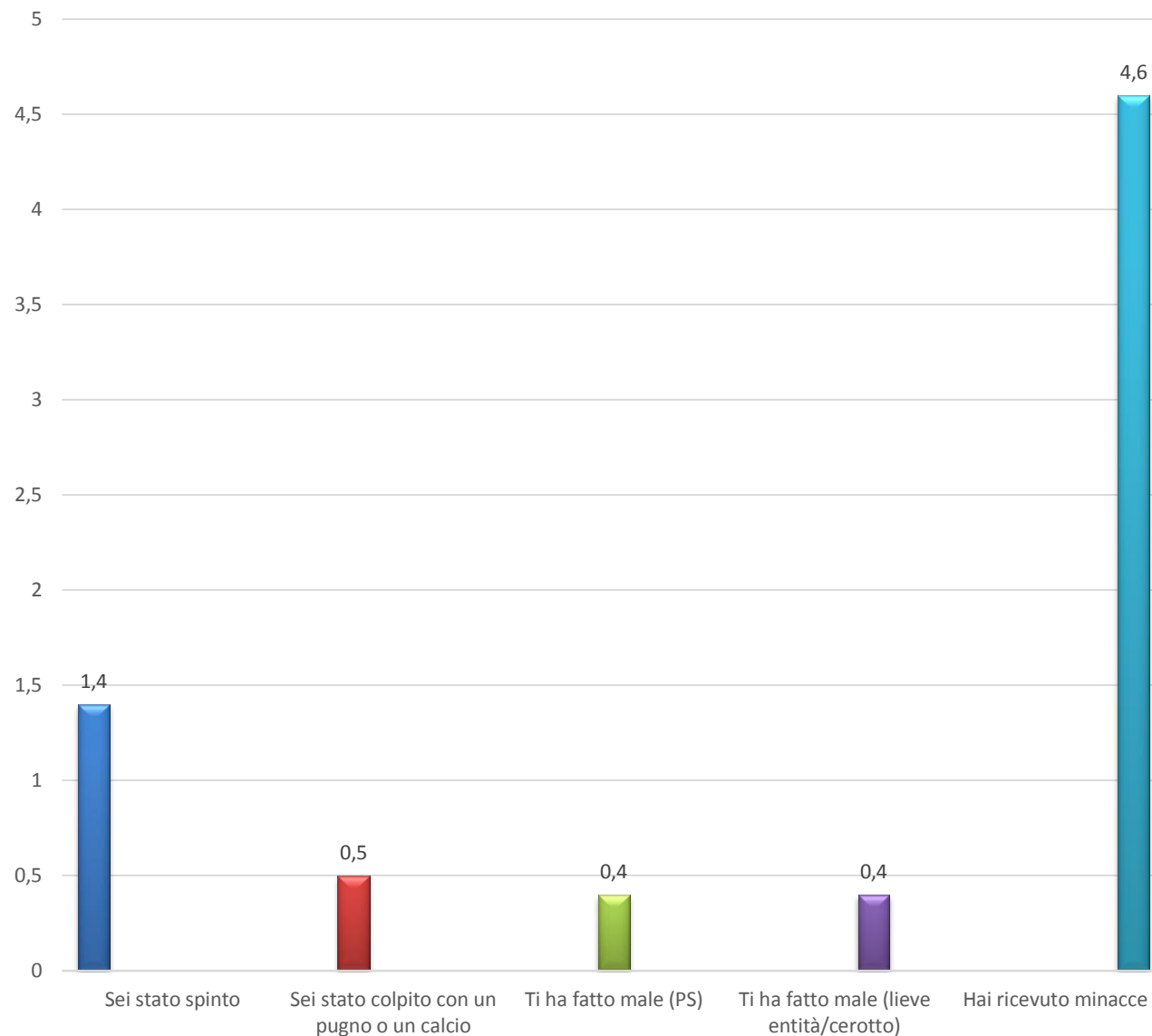
-sei stato spinto 1,4% (45)

-sei stata/o colpita/o con un pugno o un calcio 0,5% (16)

-un utente ti ha fatto male (pronto soccorso) 0,4% (13)

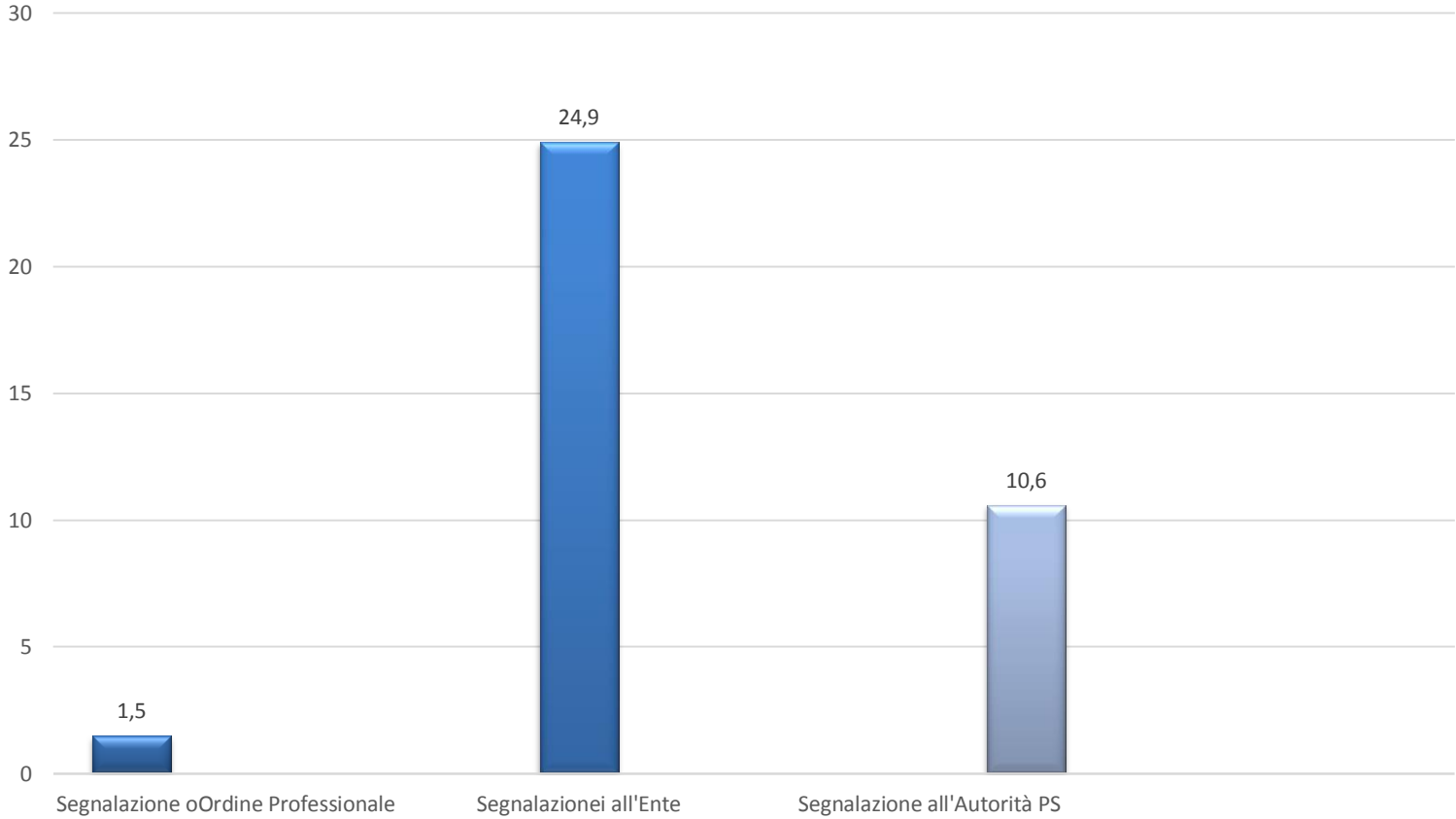
-un utente ti ha fatto male (lieve entità/cerotto) 0,4% (14)

-hai ricevuto minacce per te o la tua famiglia 4,6% (146)



AGGRESSIONI FISICHE
SEGNALAZIONI CROAS

Aggressioni fisiche



Osservando i dati emerge una realtà preoccupante: più di un quinto degli assistenti sociali lombarde si è trovata a dover temere per sé e per i propri familiari. Di contro risulta estremamente basso il dato riguardante la segnalazione confermando l'immagine di un fenomeno che rimane sommerso.

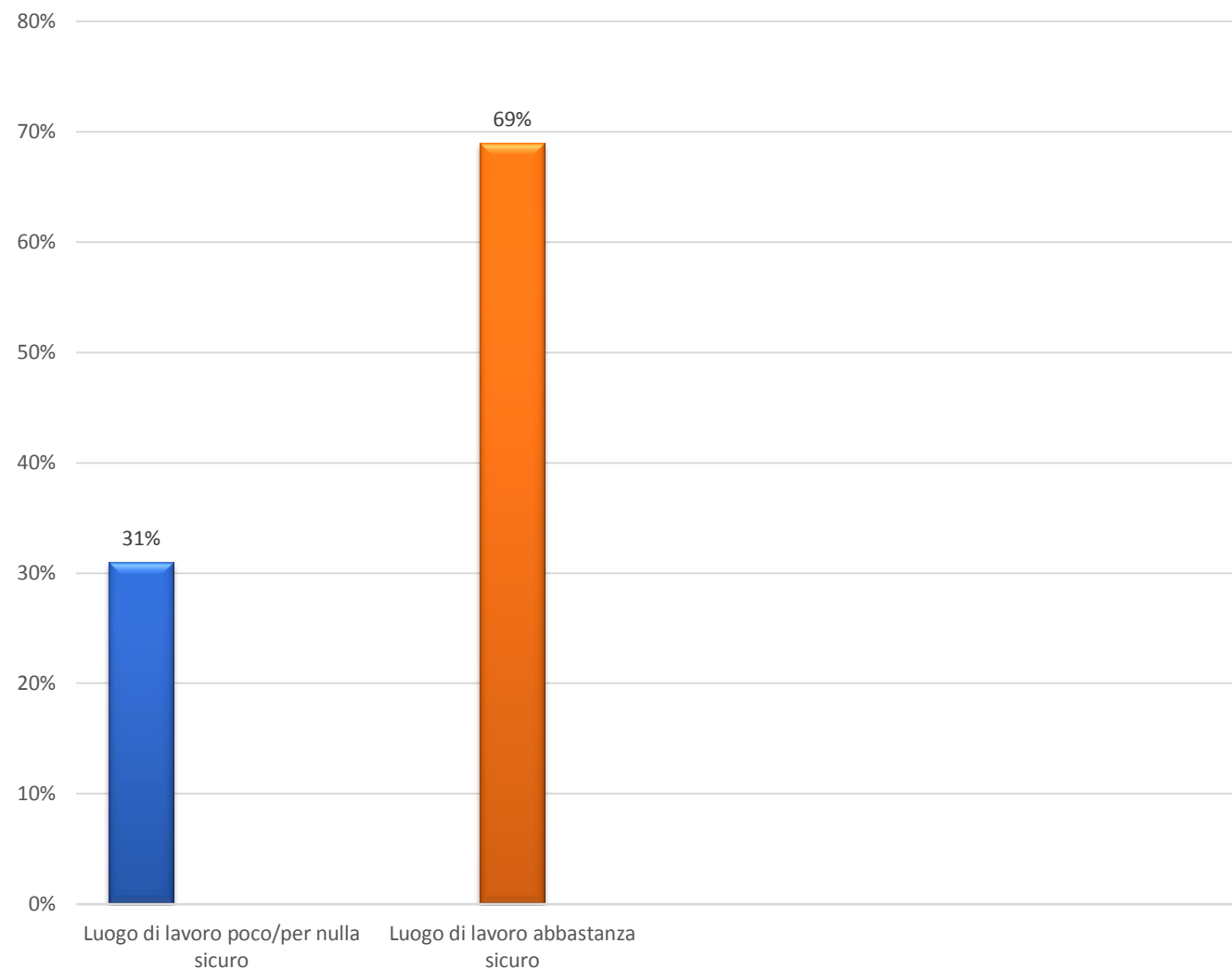
Il datore di lavoro ha inoltrato denuncia INAIL solo 2,1%.

I FATTORI DI CONTESTO

Variabili strutturali e organizzative che aumentano l'esposizione al rischio di violenza nel contesto di lavoro (sede/ufficio in cui lavorano gli assistenti sociali)

-31,0% (979) ritiene il luogo di lavoro poco/per nulla sicuro

-69% (2.180) ritiene il luogo di lavoro molto/abbastanza sicuro

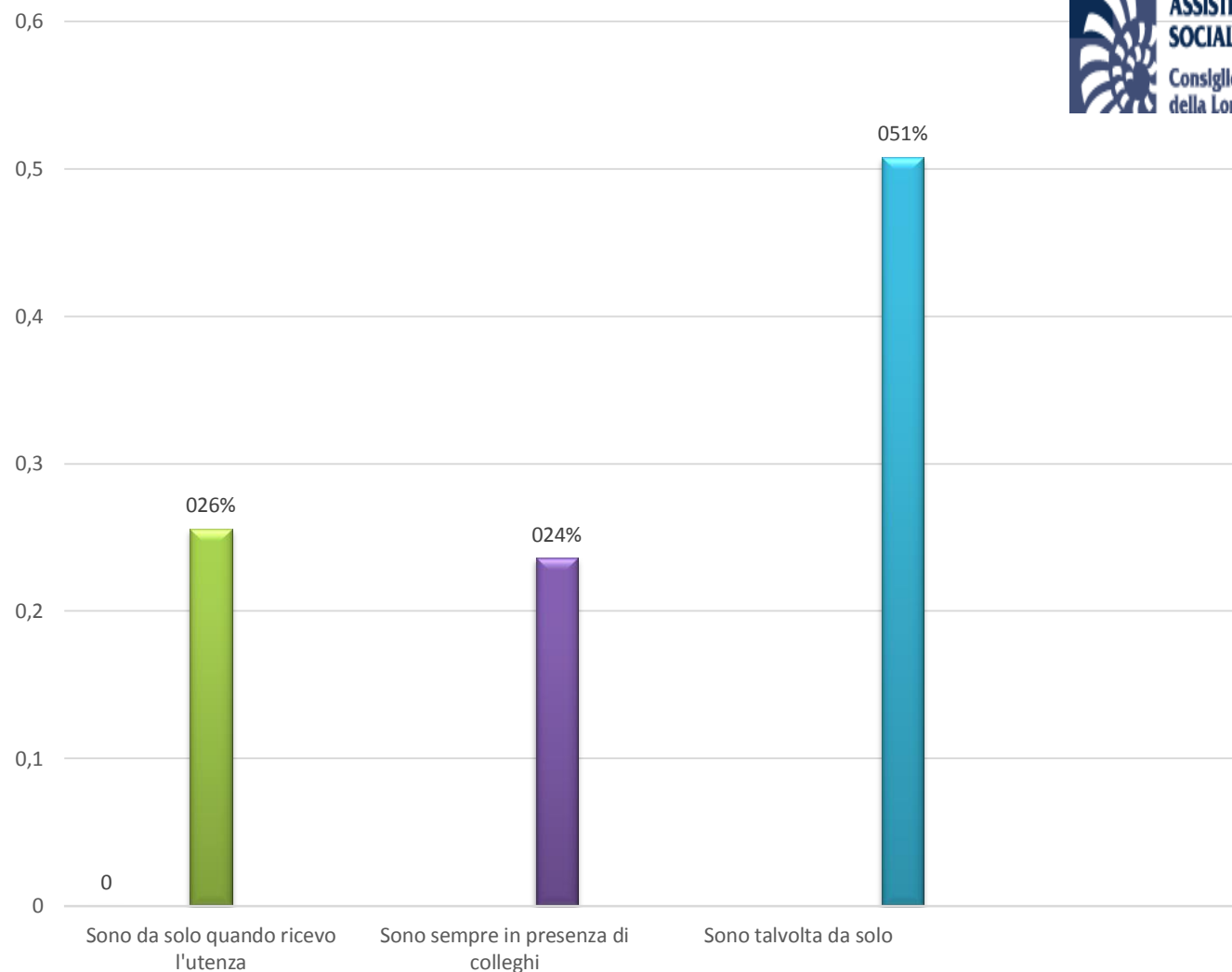


Condizione di isolamento dell'assistente sociale sul luogo di lavoro

-25,6 % degli intervistati dichiara di trovarsi "spesso", "sempre" da solo/a quando accoglie l'utenza

-50,8 % degli intervistati dichiara di trovarsi «talvolta» da solo/a quando accoglie l'utenza

-23,6 % degli intervistati riporta di svolgere il proprio lavoro "sempre" in presenza di altri colleghi.



STRATEGIE DI PREVENZIONE E CONTENIMENTO (DATI NAZIONALI)

Procedure e/o iniziative dell'Ente

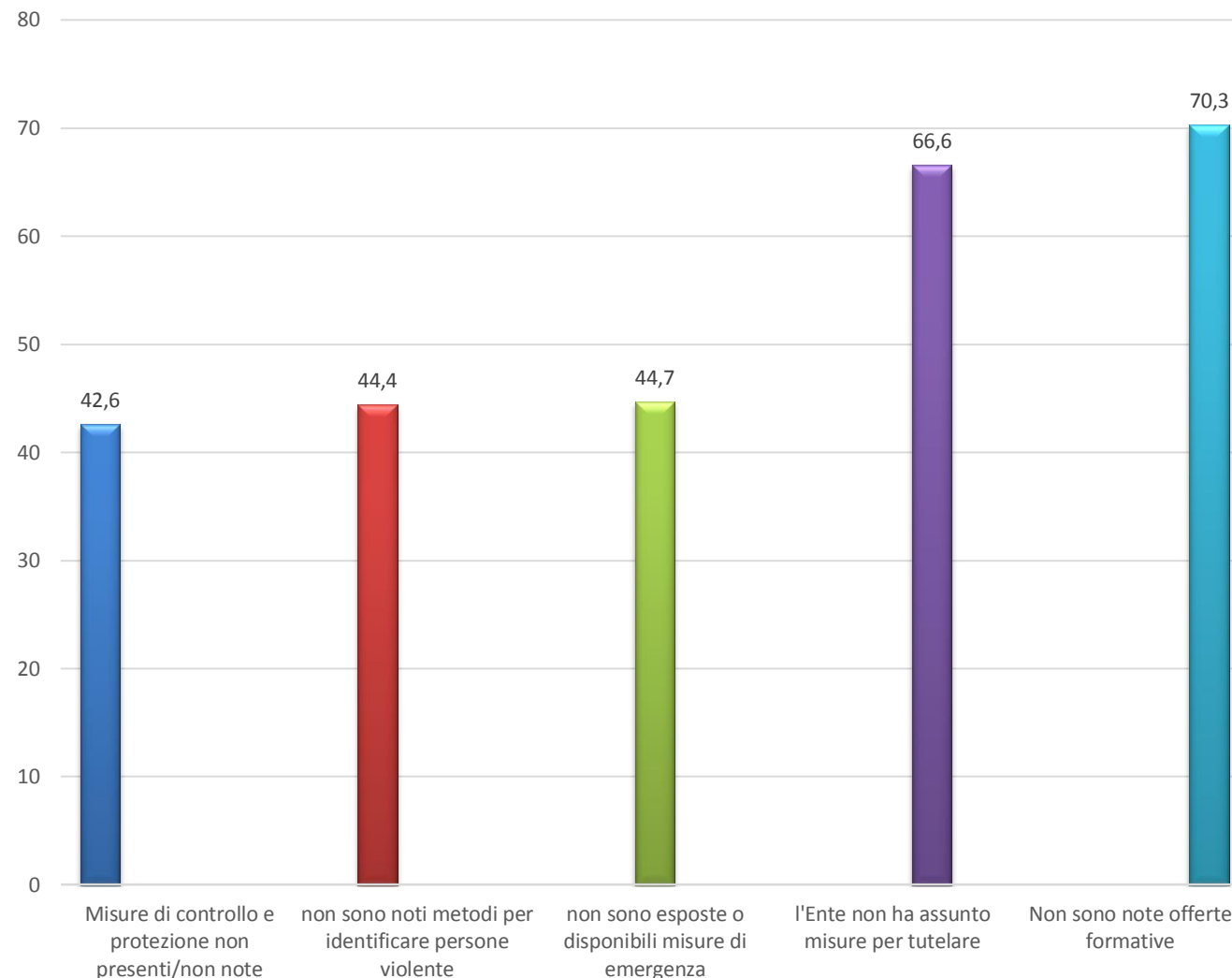
-42,6% misure di controllo e protezione non sono presenti nel servizio o non sono note al professionista

-44,4% non sono noti o disponibili metodi per identificare persone con una storia di violenza

-44,7% non sono esposte o disponibili procedure di emergenza

-66,6% a seguito di episodi di minacce, intimidazioni o aggressioni, l'Ente non ha preso alcuna iniziativa concreta per aiutare

-70,3% non sono presenti o di non conosce offerte formative per la prevenzione della violenza nel proprio Ente.

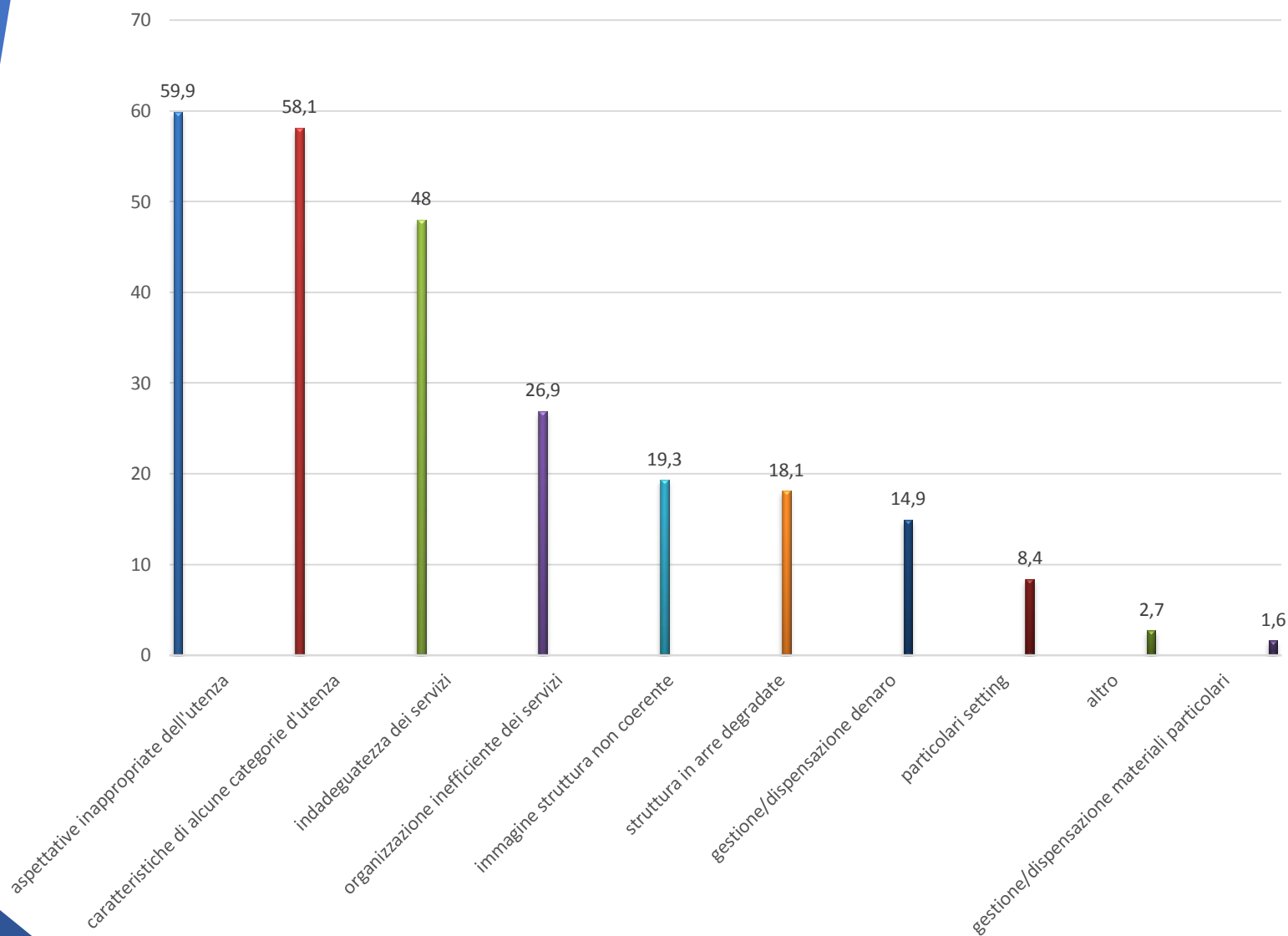


Percezione dei fattori di rischio favorenti il verificarsi episodi di violenza nei servizi (DATI NAZIONALI)

-59,9% individua la presenza di aspettative inappropriate nell'utenza

-58,1% individua particolari caratteristiche di alcune categorie di utenza (malattia, dolore prolungato e non adeguatamente trattato, abuso di sostanze)

-48,0% inadeguatezza dei servizi (mancanza di risorse economiche, carenza di personale)



-26,9% organizzazione dei servizi
(lunghe attese, affollamento,
mancanza di informazioni,
difficoltà nella comunicazione,
orari non consoni)

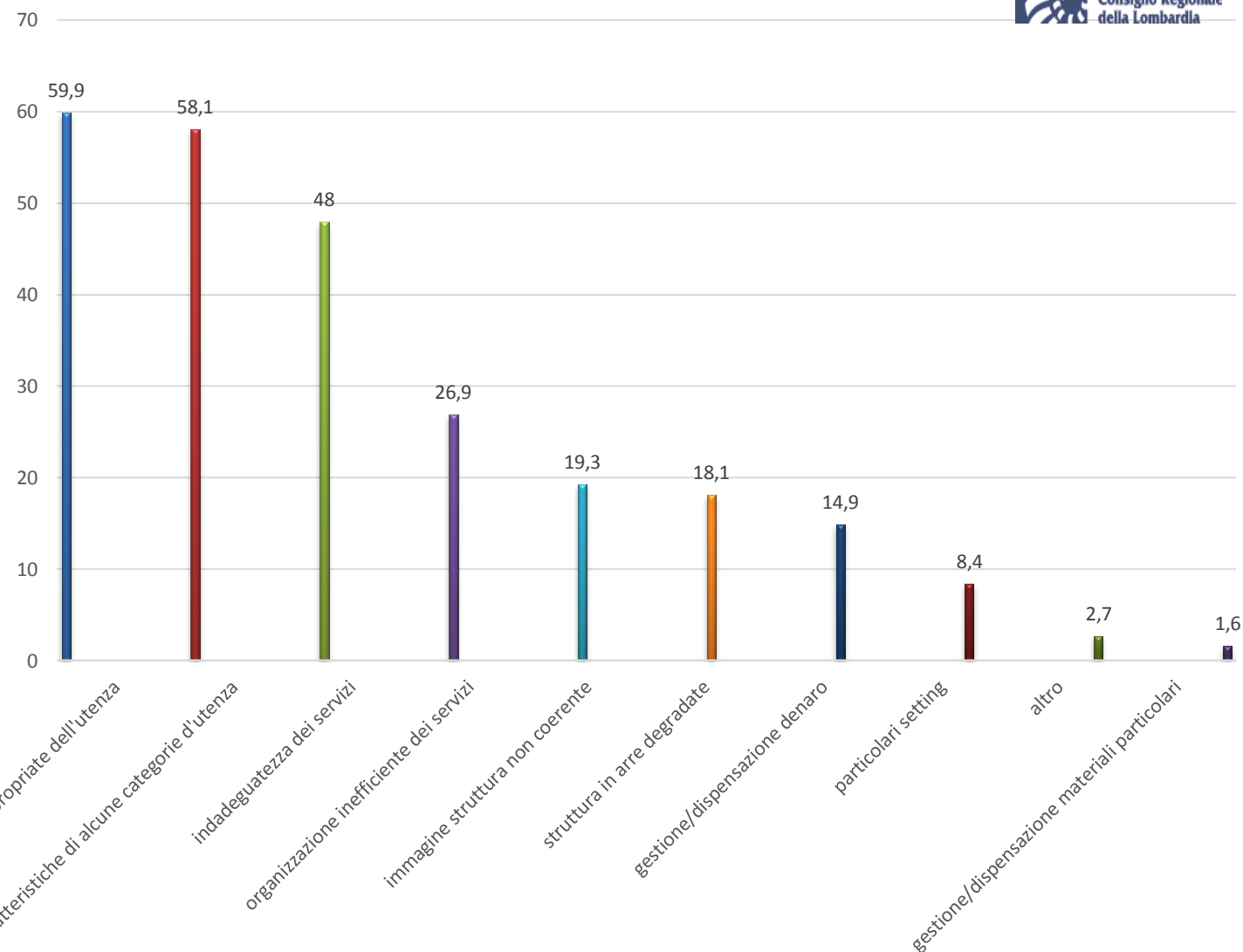
19,3% immagine sociale della
struttura non coerente con le
prestazioni offerte

-18,1% collocazione della
struttura in aree degradate

-14,9% gestione e dispensazione
di denaro

-8,4% servizi/aree di accesso
dell'utenza alla struttura e
particolari setting (servizi
d'emergenza, reparti psichiatrici)

-1,6% gestione e dispensazione di
materiali particolari (farmaci,
siringhe e dispositivi)



FATTORI E COMPORTAMENTI PROTETTIVI

(DATI NAZIONALI)

I pensieri più frequenti degli assistenti sociali sono:

pensare al dolore che il familiare stava vivendo e reagire con dolcezza e fermezza

la rabbia è un'espressione di dolore, rispetto per il dolore che avevo davanti

leggere l'aggressione verbale come sfoghi della persona

il pensiero che comunque la persona era fragile e aveva rabbia dentro

riconoscere la fragilità e il dolore dell'utente

la persona in quel momento non era in grado di spiegare a parole e in modo calmo qual era il suo livello di sofferenza

mettersi nei panni del paziente

capacità di togliermi dalla sfida e disinnescare l'escalation di aggressività

FATTORI E COMPORTAMENTI PROTETTIVI (DATI NAZIONALI)

I pensieri più frequenti degli assistenti sociali sono:

non mettermi sullo stesso piano dell'utente, senza farne una questione personale.

non ho risposto alle minacce e agli insulti e poi gli ho offerto un caffè

aggressione come estremo tentativo di comunicare il proprio disagio

chiedere, dopo aver fatto fronte alla sua aggressività, alla persona cosa mi avrebbe voluto dire con quel comportamento

prendere tempo

rimanere in silenzio mantenendo un atteggiamento empatico

cercare di mediare mantenendo il più possibile la calma

evitare simmetria, evitare di cadere nella provocazione

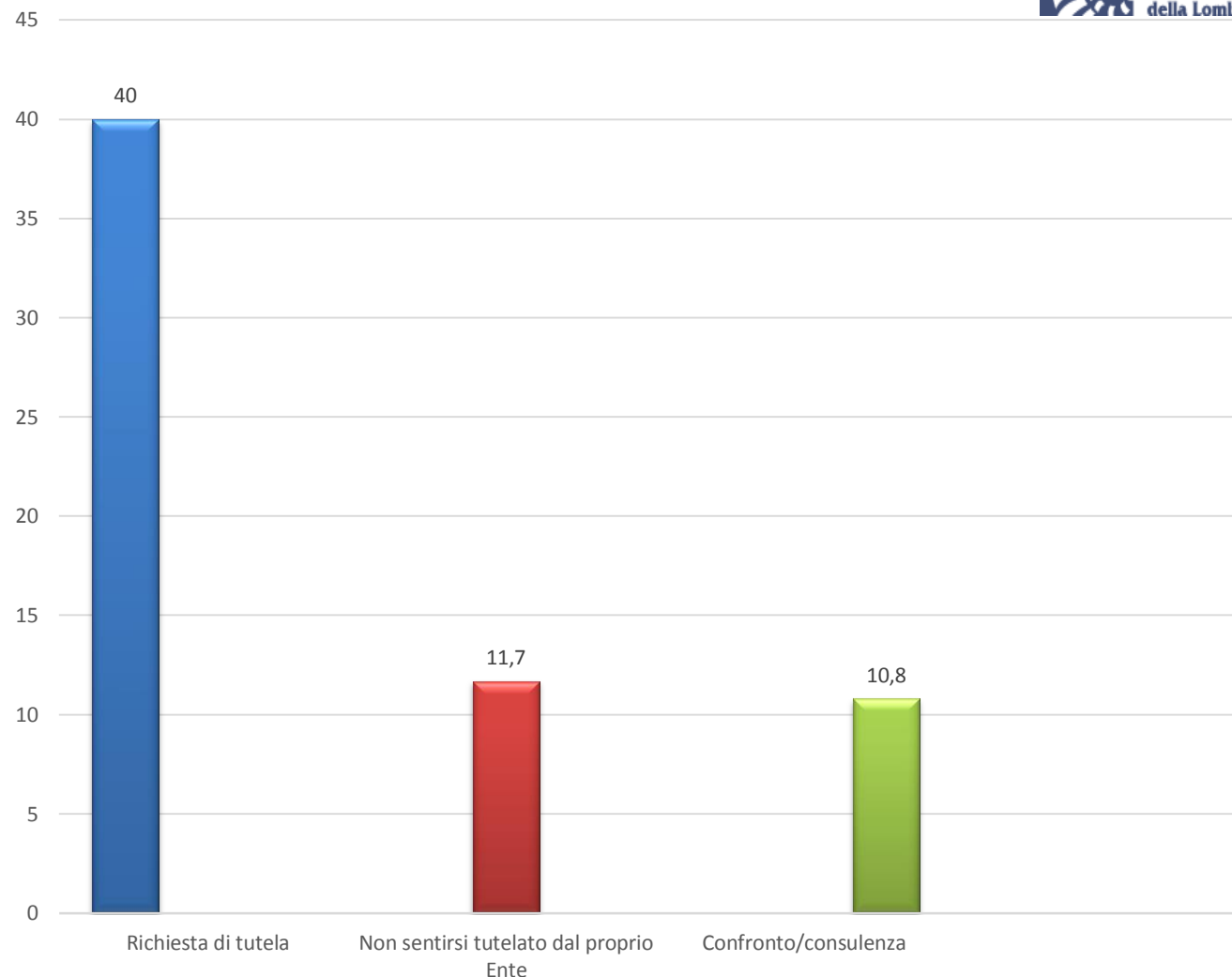
MOTIVAZIONI SOTTESE ALLA SCELTA DI SEGNALARE A ORDINE PROFESSIONALE

-40% “Richieste di tutela” del professionista e più in generale della categoria professionale

-11,7% “Non essere/non sentirsi” sufficientemente tutelato dal proprio Ente

-10,8% richiesta di “Confronto, consulenza e/o supporto” da parte della comunità professionale rappresentata dall’Ordine.

Sommate queste voci si evidenzia come per un 72,5% i professionisti attribuiscono all’Ordine professionale il ruolo di consulente, legale.



MOTIVAZIONI SOTTESE ALLA SCELTA DI NON SEGNALARE ALL'ORDINE PROFESSIONALE

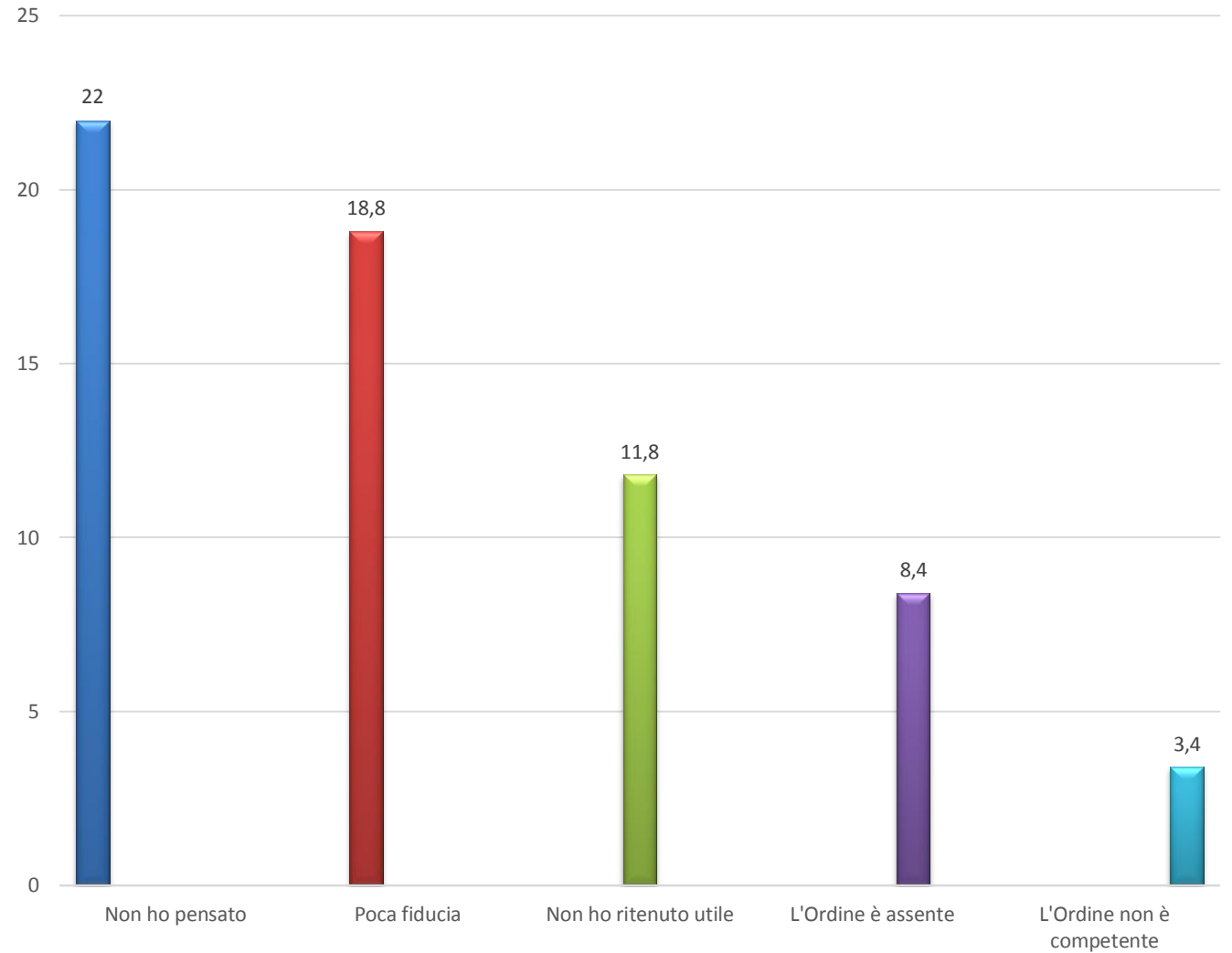
-22,0% non ho pensato/non considerato/non a conoscenza della possibilità

-18,8% poca fiducia in una risposta utile

-11,8% non ho ritenuto opportuno/utile

-8,4% perché l'Ordine è assente/non tutela

-3,4%. non penso che l'Ordine sia un interlocutore competente



Grazie dell'attenzione

Pause

