

**RAPPORTO 2013
SUI BISOGNI FORMATIVI DEGLI
OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI,
SOCIOSANITARI ED EDUCATIVI DEL
FRIULI VENEZIA GIULIA**

ART.1, COMMA 2 LEGGE REGIONALE 16 APRILE 1997, N.13

Dicembre 2013

Rilevazione del fabbisogno formativo degli operatori dei servizi socio-sanitari ed educativi: analisi statistica dei questionari

a cura di Matteo Sabini

PREMESSA

Anche nel corso del 2012, l'IRSSeS ha organizzato dei corsi di formazione e aggiornamento in materia assistenziale, socio-educativa e socio-sanitaria (tab.1). A conclusione di queste iniziative gli operatori del settore hanno compilato il questionario di rilevazione dei fabbisogni formativi che viene somministrato al fine di comprendere le evoluzioni delle caratteristiche, degli interessi e dei desideri di approfondimento di chi partecipa alla formazione proposta. I dati si basano su 345 questionari raccolti e di seguito verranno riportate le analisi a loro commento.

Codice	Denominazione	Questionari	%
01/2012	Maturazione affettiva e relazionale nella disabilità	21	6,1
02/2012	La responsabilità: una questione etica	136	39,4
03/2012	Etica e mandati	87	25,2
04/2012	L'aggressività contro gli operatori - I edizione	23	6,7
05/2012	L'aggressività contro gli operatori - II edizione	23	6,7
06/2012	Supervisione e riflessività -	11	3,2
07/2012	Quando la cura mal-tratta	3	0,9
08/2012	Lavorare con la comunità	22	6,4
09/2012	Saperi connessi: lavoro sociale e nuove tecnologie	13	3,8
11/2012	Family group conference	4	1,2
13/2012	Partecipazione e pratiche collaborative nel welfare plurale - Il parte	2	0,6
Totale		345	100%

Tabella 1 - Questionari raccolti nei corsi organizzati dall'IRSSeS nel 2012

A titolo di avvertenza, si evidenzia che la maggior parte dei questionari (64,6%) sono raccolti a conclusione di corsi (02/2012 e 03/2012) organizzati in collaborazione con l'ordine regionale degli assistenti sociali. Si ritiene pertanto che i dati siano condizionati da un certo orientamento nelle risposte (selection bias) in modo maggiore rispetto agli anni precedenti, ove la presenza di altri operatori rispetto agli assistenti sociali era più significativa.

IL QUESTIONARIO

Il questionario, sempre il medesimo dal 2006, viene somministrato in forma anonima ed è suddiviso in due parti. Nella sezione 1 si indagano gli interessi soggettivi del bisogno formativo, in relazione agli aspetti e alle tematiche emergenti, cercando di far risaltare le necessità di aggiornamento anche rispetto al proprio ambito di intervento. I quesiti sono i seguenti:

1. Quanto sente rilevanti le esigenze formative nell'ambito del Suo lavoro?
2. Qual è attualmente la tematica emergente che è chiamato/a ad affrontare nel Suo lavoro?
3. Verso quale utenza è rivolto prevalentemente il Suo intervento professionale?
4. Esprima il Suo livello di interesse ad acquisire maggiori conoscenze sulle seguenti utenze, in relazione alle sue esigenze attuali e alle prospettive professionali future.
5. Esprima il Suo livello di interesse a migliorare le seguenti competenze specifiche trasversali.
6. Quanto sente l'esigenza di confrontare le Sue esperienze con altri operatori?
7. Quali tra i seguenti temi specifici suscitano maggiormente il Suo interesse?
8. L'ostacolo principale alla partecipazione a corsi ed iniziative di formazione e aggiornamento.

Nella seconda parte i partecipanti possono descrivere alcuni dati più generali di natura socio-demografica e lavorativa ovvero: il genere e l'età, il titolo di studio conseguito e nel caso di laureati, il tipo di laurea, l'ente e il relativo servizio di impegno professionale, la qualifica professionale, l'anzianità di servizio nell'attuale posizione ed infine l'ambito provinciale della sede lavorativa.

CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI

Si presenteranno in questa sezione i dati relativi alla seconda parte del questionario ovvero le caratteristiche socio-demografiche e professionali dei soggetti.

Partendo dal genere (tab 2), si osserva la netta prevalenza di quello femminile, a conferma della tendenza già evidenziata nelle edizioni scorse e con un netto incremento dei valori in percentuale.

	Frequenza	Percentuale Rispondenti (2010-11)
Maschi	22	6,4% (13,7%)
Femmine	300	93,2% (86,3%)
Totale dei rispondenti	322	100,0%
Non rispondenti	23	
Totale	345	

Tabella 2 - Genere dei partecipanti

Le fasce di età dei partecipanti hanno subito qualche modifica rispetto al 2010-11: partecipano di meno operatori di età più giovani, sebbene siano sempre in numero prevalente. Sempre costante il numero di persone tra 40 e 49 anni, maggiore la presenza di ultracinquantenni

	Frequenza	Percentuale rispondenti (2010-11)
fino a 29	39	12,3% (16,1%)
30-39	114	36,1% (37,3%)
40-49	86	27,2% (27,0%)
50-59	73	23,1% (18,6%)
oltre 60	4	1,3% (1,1%)
Totale rispondenti	316	100,0%
Non rispondenti	29	
Totale	345	

Tabella 3 - Fasce d'età dei partecipanti

Si confermano dal grafico 1, le tipologie già emerse dei titoli di studio dei partecipanti: sono principalmente laureati con il vecchio ordinamento e con il ciclo triennale. Lievemente in rialzo la presenza di persone in possesso di laurea specialistica, minore quella dei diplomati.

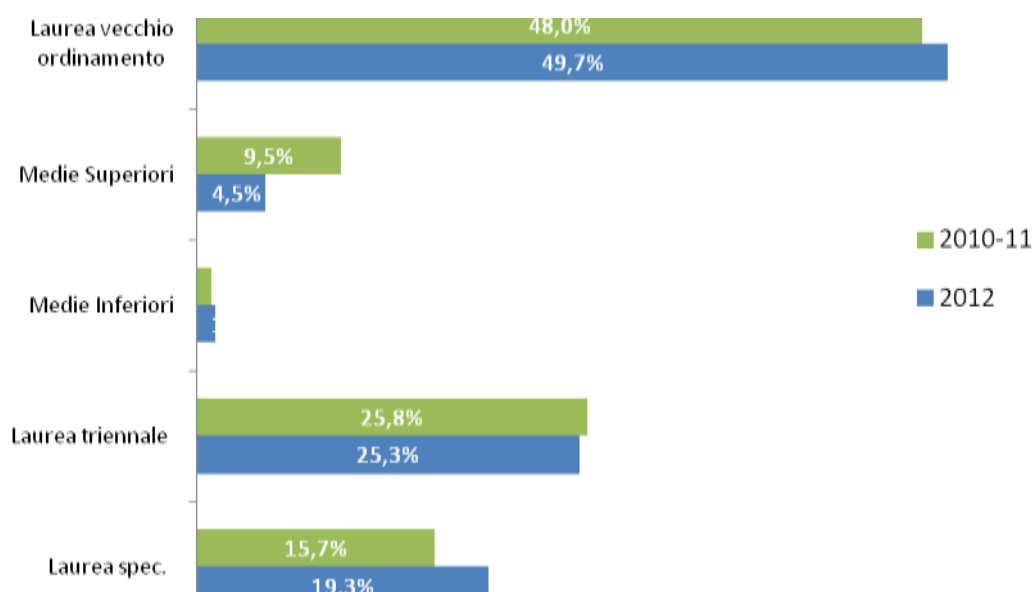


Grafico 1 – Titolo di studio dei partecipanti

Secondo quanto indicato in premessa ed a sua conferma, si noti nel grafico 2 che tra i laureati, la quasi totalità ha studiato servizio sociale. Significativamente minima la presenza di coloro che hanno frequentato altri percorsi accademici.

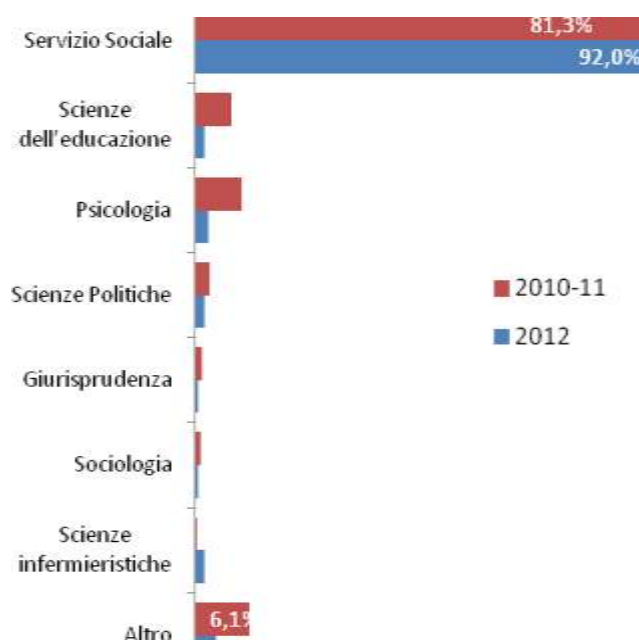


Grafico 2 – Tipologie delle lauree dei partecipanti

A sostegno degli andamenti appena descritti, si evidenzia la percentuale elevatissima di assistenti sociali (grafico 3). In confronto agli anni scorsi, sono scarsamente rappresentati gli educatori, i responsabili di servizio e gli psicologi.

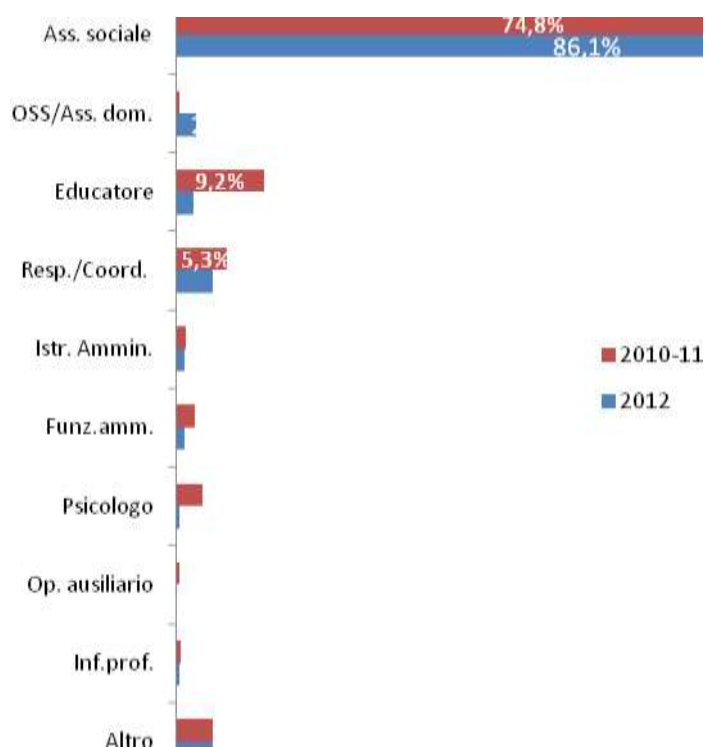


Grafico 3 – Qualifiche professionali di chi ha effettuato il questionario

A fronte del dato di prevalenza degli assistenti sociali, nella tabella 4, al fine di comprendere in quali servizi operano, si descrivono le frequenze relative al servizio di appartenenza. Come prevedibile, gli assistenti sociali operano all'interno dei servizi sociali comunali. In maniera ridotta presenti operatori del servizio minori, dei consultori e dell'ufficio esecuzioni penali esterne.

	Ass. soc.
Servizio Sociale Comunale	63,7%
Servizio Minori	6,0%
Consultorio familiare	5,3%
UEPE	4,6%
Altro	4,3%
Servizio Disabili	3,6%
SERT	3,6%
Servizio Amm.	2,5%
Struttura Anziani	2,5%
Ospedale	2,1%
Età evolutiva	1,8%
Distretto Sanitario	1,4%
Salute Mentale	1,1%

Tabella 4 - Ripartizione della principale qualifica professionale all'interno dei servizi

Questo dato è confermato dalle risposte su quale sia l'ente lavorativo dei partecipanti (grafico 4) e presso quali servizio operino (Grafico 5). Nonostante qualche scarto rispetto alle percentuali descritte in precedenza, dovuto essenzialmente alle differenze tra il numero di rispondenti effettivi ai quesiti, è facilmente rilevabile l'elevato e crescente numero di dipendenti del servizio sociale comunale. Il numero di professionisti impiegati presso i diversi servizi delle Aziende sanitarie, resta consolidato rispetto ai dati del 2010-11. Scarsamente rappresentato chi opera in altre realtà.

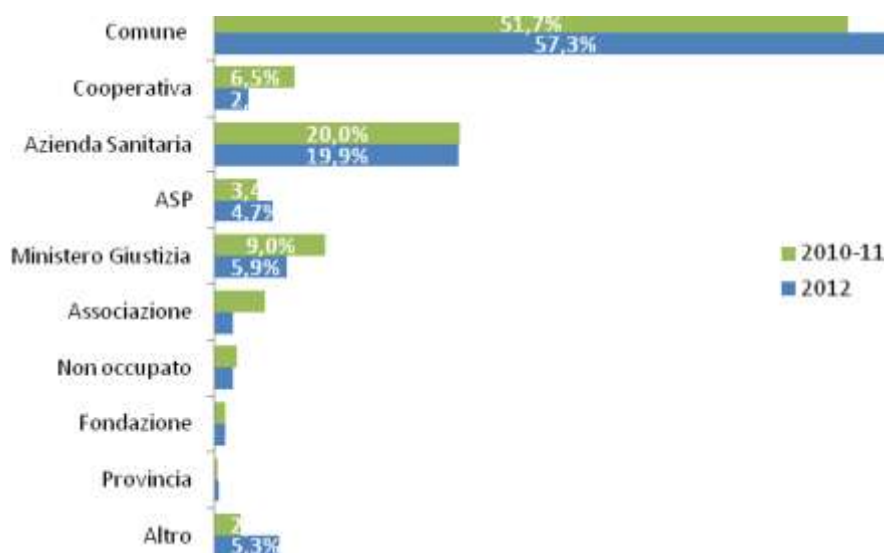


Grafico 4 – Ente di appartenenza degli operatori

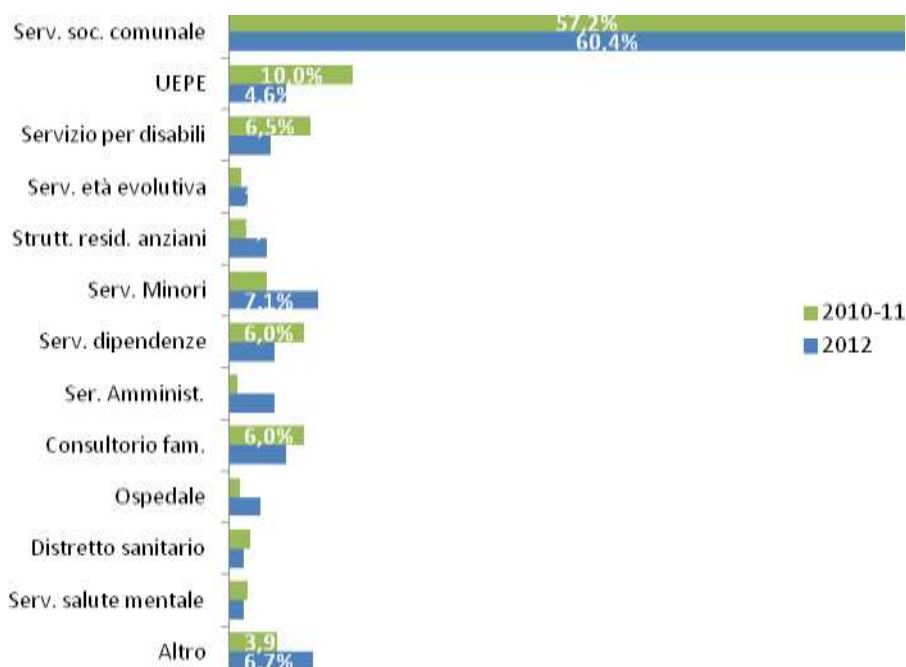


Grafico 5 – Sede lavorativa dei partecipanti

Dal momento che le iniziative con maggior numero di aderenti sono state svolte ad Udine e Pordenone, si nota che la provenienza dei partecipanti ha subito delle conseguenti modificazioni descritte in tab. 5, ovvero chi ha partecipato appartiene principalmente a queste due province.

	2010-11	2012
Trieste	27,9%	5,2%
Udine	35,1%	44,1%
Gorizia	13,2%	4,9%
Pordenone	17,9%	27,4%
Fuori FVG	6%	4,9%
Totale	100%	100%

Tabella 5 – Provenienza dei partecipanti

Anni lavorati	2010-11	2012
---------------	---------	------

da 0 a 5	16,1%	31,7%	Il dato relativo all'anzianità di servizio è in correlazione con quanto emerso nell'età dei partecipanti. Hanno frequentato i corsi prevalentemente persone giovani con bassa anzianità di lavoro, anche se in percentuali ridotte rispetto all'edizione precedente ed a fronte di un maggior numero di operatori da più tempo in attività.
da 6 a 10	37,3%	21,9%	
da 11 a 20	27,0%	28,5%	
oltre 21	1,1%	17,9%	
Totale	100%	100%	

Tabella 6 – Anzianità di servizio degli operatori

ANALISI DELLE RISPOSTE SUL FABBISOGNO FORMATIVO

Si presenteranno di seguito i dati relativi alla prima parte del questionario ovvero rispetto ai quesiti che indagano gli aspetti più specifici inerenti gli interessi e gli approfondimenti relativi a competenze ed ambiti dei partecipanti ai corsi.

Il primo quesito, di natura generale, riguarda l'interesse verso la formazione che è individuato da cinque livelli graduati di risposta possibili (tab. 1). Quasi il 90% degli operatori sente almeno "molto rilevante" l'esigenza di formarsi nel proprio lavoro. Questo dato conferma quello precedente (2010-11), anche nel suo andamento: le persone tendono a rispondere "molto" piuttosto che "moltissimo".

	Frequenza	Percentuale risposte (dati 2010-11)
Per nulla (1)	0	0,0 (0,2%)
Poco (2)	3	9,9%(0,5%)
Abbastanza (3)	34	7,9% (7,9%)
Molto (4)	185	53,9% (51,4%)
Moltissimo (5)	121	35,3% (40,1%)
Totale	343	100,0%
Non risposte	2	
Totale	345	

Tabella 7 – Interesse nei confronti della formazione.

Le tematiche percepite come emergenti sono state espresse in forma aperta. Le risposte sono state ricodificate come illustra la tabella 8 per ambiti e contesti, come nei rapporti precedenti.

	2010-11	2012	Variazione
Esclusione sociale	22,2%	24,8%	2,6%
Minori	19,7%	15,7%	-4,0%
Anziani	11,0%	11,6%	0,6%
Asp. Organizzativi	12,6%	10,3%	-2,2%
Famiglie Problematiche	8,9%	9,5%	0,6%
Aspetti socio-sanitari	10,2%	7,9%	-2,4%
Disabili	3,9%	5,4%	1,5%
Relazione di aiuto	1,7%	4,6%	2,9%
Dipendenze	3,0%	2,9%	-0,1%
Amministrazione	0,7%	2,9%	2,2%
Psichiatria	2,4%	2,0%	-0,4%
Immigrati	2,1%	1,7%	-0,5%
Giovani	1,5%	0,8%	-0,7%

Tabella 8 – Tematiche emergenti nella propria esperienza professionale (Percentuale rispondenti 70,2%).

Le tematiche che emergono principalmente (tab.8) rispecchiano l'andamento già noto e sono inerenti all'esclusione, ai minori (anche se di poco, in percentuale minore rispetto al 2010-11), ed agli anziani. Qualche leggero rialzo delle percentuali di interesse si può osservare in tutto ciò che riguarda la relazione di aiuto.

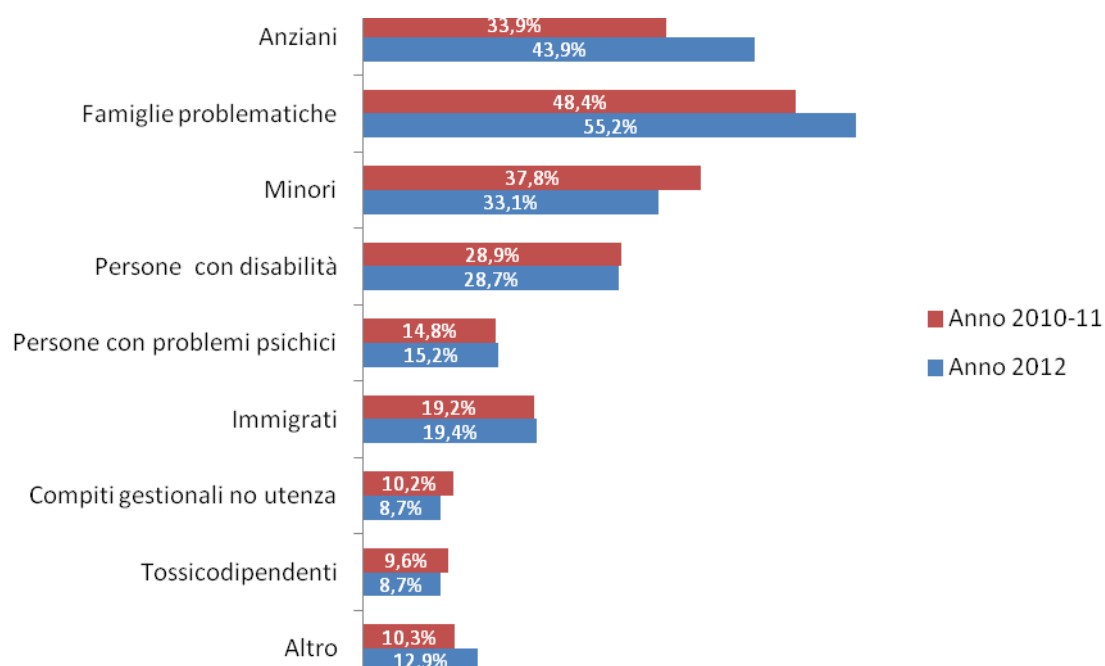


Grafico 6 – Utenze di intervento degli operatori interpellati.

Sono le famiglie problematiche (grafico 6) la principale utenza con cui lavorano i partecipanti ai corsi, con frequenze più alte rispetto ai dati precedenti. Si riscontra un aumento di chi opera a contatto con la persona anziana rispetto ai minori. Generalmente consolidate le percentuali delle altre categorie. Le altre tipologie espresse in forma aperta, sono casi particolari all'interno di quelle illustrate e sono utenze con problemi legati alla giustizia.

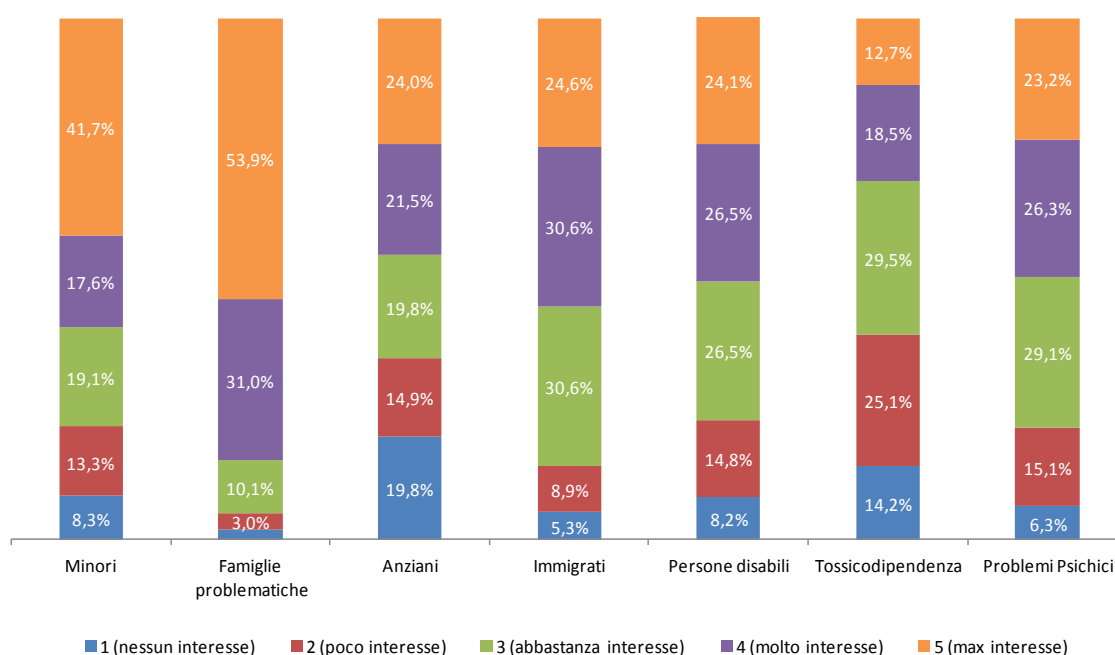


Grafico 7 – Gradi di interesse verso specifiche tipologie di utenza.

A fronte delle tipologie di utenza con cui lavorano i frequentanti, il quesito successivo indaga il grado di interesse ad approfondire le conoscenze verso queste categorie, secondo la scala di seguito riportata e la sua relativa graduazione.

	Nessun interesse	Poco Interesse	Abbastanza interesse	Molto interesse	Massimo interesse
Ponderazione	1	2	3	4	5

Tabella 9 : Ponderazione dei livelli di interesse.

Altissimi livelli di interesse si riscontrano soprattutto per le famiglie problematiche ed i minori. Gli immigrati e le persone con problemi psichici sono ambiti verso i quali le persone sentono “molto” la necessità di aggiornarsi. Meno attraente la formazione su tematiche che riguardano le persone con dipendenza e disabilità.

Utenza	Moda		Media	
	2010-11	2012	2010-11	2012
Famiglie problematiche	5	5	3,8	4,3
Minori	5	5	4,3	3,7
Problemi Psichici	3	3	3,0	3,4
Immigrati	4	3	3,7	3,6
Persone disabili	5	3	3,5	2,9
Anziani	3	5	3,1	3,1
Tossicodipendenza	4	3	3,5	2,9

Tabella 9: Misure di tendenza centrale dei punteggi d’interesse verso utenze specifiche.

Confrontando i dati con quelli del 2010-11, si può osservare che le “famiglie problematiche” riscontrano livelli di interesse alti e con una media ancora più alta. Il contrario accade invece per i minori, che riscontrano valori tendenzialmente più bassi: in ogni caso il valore più frequente di risposta è “5”. Sicuramente è cresciuta l’attenzione verso le problematiche psichiche, stabile quella verso gli anziani e l’immigrazione, ridotta verso dipendenza e disabilità, a conferma di quanto evidenziabile dal grafico.

Minori	Famiglie problematiche	Anziani	Immigrati	Persone disabili	Dipendenza	Problemi Psichici
3.7	4.4	3.1	3.7	3.4	2.9	3.4

Tabella 10 - Valori medi dell’interesse verso utenze specifiche degli assistenti sociali interpellati.

Si osserva dalla tabella 11 quali siano i desideri di approfondire tematiche a specifiche tipologie di utenza da parte della categoria professionale maggiormente rappresentata ovvero gli assistenti sociali: sono le problematiche della famiglia, seguenti da quelle legate all’immigrazione e del settore dei minori a captare il maggior bisogno di approfondimento. Per contro, sono poco interessati a migliorare le conoscenze nel settore degli anziani e dei minori.

Rispetto alle competenze trasversali e meno legate alla specificità del proprio ambito, le persone hanno potuto rispondere al quesito numero sei, segnando sulla medesima scala graduata riportata in tab. 9 i livelli di interesse verso le seguenti tematiche:

- La valutazione delle situazioni (problema individuale/sociale) **Val_Sit**
- La progettazione e programmazione degli interventi **Pro_Interv**
- La verifica degli interventi e il controllo qualità **Ver_Interv**
- La comunicazione interpersonale **Comu_Interp**
- Le dinamiche e la gestione dei gruppi **Din_Grup**
- L’organizzazione e gestione dei servizi **Org_Gest**
- La gestione del rapporto con le risorse territoriali **Ris_Terr**

Andando ad osservare le percentuali riportate nel grafico sottostante, si evidenzia una certa e cospicua attenzione verso la valutazione delle situazioni, la progettazione degli interventi, la comunicazione interpersonale e il rapporto con il territorio. I restanti argomenti riscuotono medi livelli di interesse.

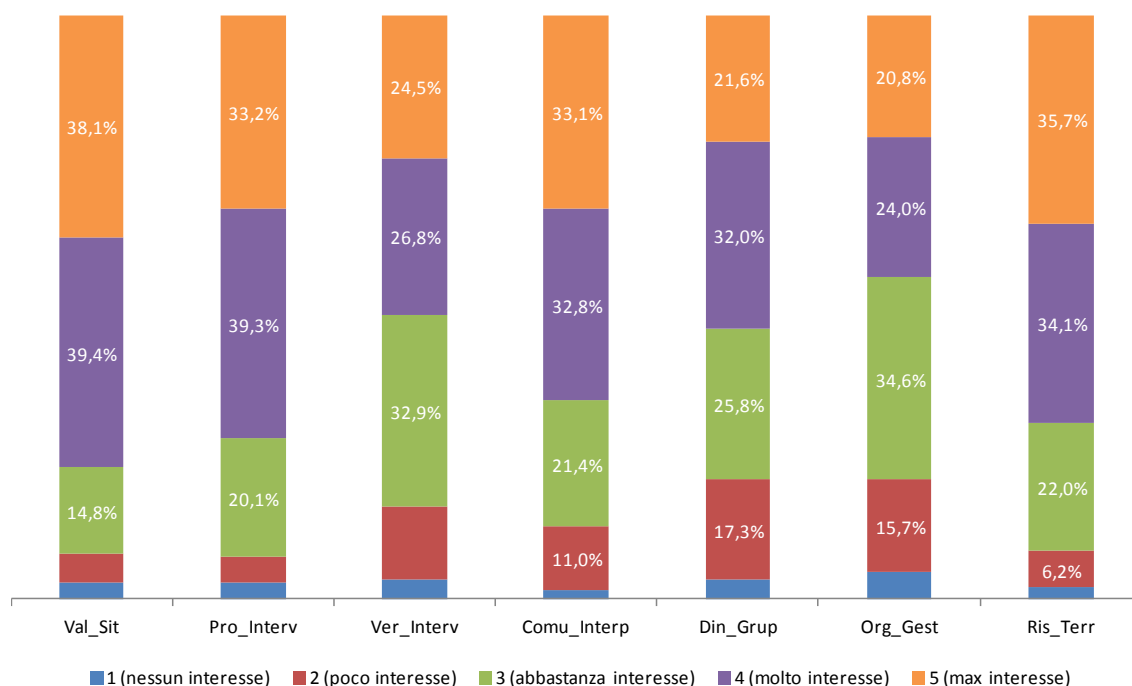


Grafico 8 – Frequenze dei livelli d'interesse per alcune competenze specifiche

Competenza	Moda		Media	
	2010-11	2012	2010-11	2012
Val_Sit	5	4	4,1	4,0
Pro_Interv	5	4	4,1	4,0
Ver_Interv	4	3	3,7	3,6
Comu_Interp	4	5	3,9	3,8
Din_Grup	3	4	3,6	3,5
Org_Gest	4	3	3,6	3,4
Ris_Terr	4	5	3,9	4,0

Tabella 11 – Misure di tendenza centrale dell'interesse verso alcune competenze specifiche

Dalla tabella 12, si può evidenziare un quadro di preferenze sovrapponibile rispetto a quello degli altri anni, andando a confermare gli orientamenti di interesse per quanto attiene alle competenze trasversali.

	Val_Sit	Pro_Interv	Ver_Interv	Comu_Interp	Din_grup	Org_Gest	Ris_Terr
Comune	4.0	3.9	3.4	3.9	3.5	3.3	3.9
Azienda Sanitaria	4.1	4.1	3,8	3,7	3.6	3.5	3.9
Ministero	4.3	3.7	3.6	3.9	2.9	3.5	4.0

Tabella 12 – Media dei punteggi d'interesse per ente di appartenenza

Andando a valutare le differenze nel desiderio di aggiornamento verso le tematiche più generali proposte (tab. 13) a seconda dell'ente di appartenenza degli operatori si può osservare che:

- i dipendenti del comune, a conferma dei dati già presentati in precedenza prediligono gli aspetti inerenti la metodologia del lavoro sociale, la gestione del territorio e gli aspetti comunicativi.
- Chi lavora presso le aziende sanitarie, condivide di massima quanto espresso dai dipendenti comunali: essendo la qualifica professionale prevalente l'assistente sociale, si può affermare

che sebbene cambino gli ambiti di lavoro, verso le tematiche proposte ci sono attenzioni più legate alla propria professione, rispetto al proprio settore d'intervento.

- La gestione delle risorse del territorio e la valutazione delle situazione sono argomenti presi maggiormente in considerazione da chi opera all'interno dei servizi del Ministero di Grazia e Giustizia.

	2010-11	2012	2010-11	2012
1 (nessun interesse)	1,0%	0,6%	0,7%	1,2%
2 (poco interesse)	2,2%	2,4%	2,7%	2,1%
3 (abb. interesse)	8,4%	10,2%	16,6%	22,2%
4 (molto interesse)	29,8%	30,3%	39,0%	35,1%
5 (max interesse)	58,6%	56,5%	41,0%	39,3%
Totale	100%	100%	100%	100%

Tabella 13 – Frequenza delle risposte relative al confronto con i colleghi.

Tabella 14 - Frequenza delle risposte relative al confronto con altre professioni

Appare stabilmente molto rilevante nei percorsi formativi la possibilità di confrontarsi con colleghi e con altre professioni, tendenzialmente in linea con quanto già emersi nei rapporti precedenti, con un leggero calo verso la condivisione con altre categorie professionali.

Il quesito numero 7 del questionario richiede ai partecipanti di esprimere quali tra queste tematiche specifiche siano di maggior rilevanza nel loro fabbisogno formativo.

Temi specifici	2010-11	2012	Variazione
Famiglia multiproblematica	42,7%	46,4%	3,70%
Responsabilità giuridica dell'operatore	32,8%	40,5%	7,70%
Mediazione familiare	30,8%	33,4%	2,60%
Prevenzione e lavoro di Comunità	25,9%	32,25%	6,35%
Problematiche inerenti la multiculturalità	29,2%	25,7%	-3,50%
Pianificazione sociale territoriale	21,2%	22,5%	1,30%
Supervisione in servizio	28,7%	22,2%	-6,50%
Politiche sociali e riforma dell'assistenza	22,8%	19,2%	-3,60%
Progettazione interventi educativi	24,3%	18,9%	-5,40%
Deontologie delle professioni d'aiuto	10,3%	12,4%	2,10%
Tutela della privacy	6,7%	5,0%	-1,70%

Tabella 15 – Percentuali di preferenza verso alcune tematiche specifiche.

Come già rilevato, la famiglia multiproblematica continua ad essere la tematica maggiormente emergente. Sensibilmente e significativamente più rappresentati gli interessi verso la responsabilità giuridica dell'operatore, della mediazione familiare, della prevenzione e lavoro di comunità. In percentuale si assiste ad una riduzione di attenzione verso le problematiche della multiculturalità, della supervisione in servizio e della progettazione degli interventi educativi.

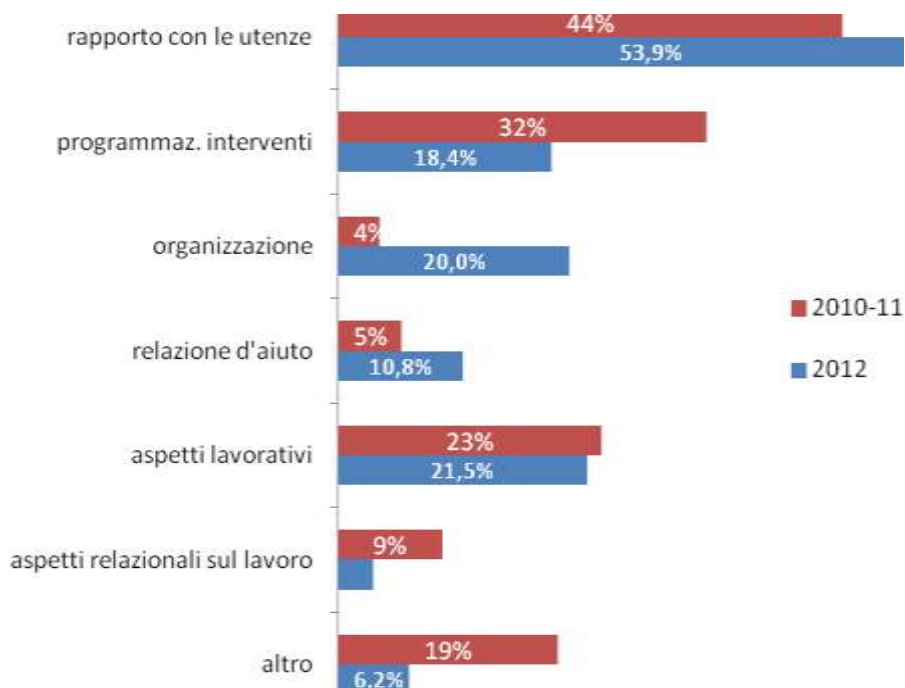


Grafico 9 – Percentuali di risposta per ulteriori tematiche specifiche (87 risposte)

I temi aggiunti sono 87. Sempre alto è l'interesse ulteriore verso tutto ciò che riguarda il rapporto con le utenze, in maniera più consistente rispetto a quanto espresso nel 2010-11. Più rappresentate sono le tematiche legate all'organizzazione del lavoro e della relazione di aiuto, meno ciò che attiene alla programmazione degli interventi.

Rispetto agli ostacoli che non permettono agli operatori di partecipare alle iniziative formative, sono stati analizzate le frequenze di risposta per i seguenti fattori:

- L'ente di appartenenza che non autorizza facilmente la partecipazione **Aut_Ent**
- L'impegno di tempo richiesto per la partecipazione **Temp_Rich**
- La distanza della sede del corso dal posto di lavoro **Dist_Sed**
- Il costo dei corsi **Cost_Cors**
- La durata dei corsi..... **Dur_Cors**

Si denota che, sebbene l'ostacolo principale sia il tempo richiesto, questo rappresenta in qualche forma un problema minore, così come per l'autorizzazione dell'ente di appartenenza. Maggiori difficoltà legate alla distanza della sede ed al costo dei corsi.

	2010-11	2012
Temp_Rich	42,6%	34,1%
Aut_Ent	26,2%	22,7%
Dist_Sed	19,4%	23,4%
Cost_Cors	10,9%	17,5%
Dur_Cors	0,9	2,3%
Totale	100%	100%

Tabella 16 – Frequenze di risposta dei principali ostacoli alla formazione

CONCLUSIONI

Il campione oggetto del report ha subito delle modifiche rilevanti rispetto alle caratteristiche dei soggetti: a confronto con quello degli anni scorsi si può rilevare che:

- c'una maggior presenza di frequentanti di genere femminile e sono più rappresentante le persone di età tra i 50 ed i 59 rispetto a quelle più giovani.
- si ritrovano con maggior frequenza persone con minori anzianità di servizio e per contro con esperienze professionali più lunghe, rispetto ai dati degli anni precedenti.
- c'è un appiattimento della diversità professionale ovvero i frequentanti sono per la stragrande maggioranza assistenti sociali che operano nei servizi dei comuni, rispetto ad altre professionalità più presenti negli anni precedenti che operano in altri contesti. Ciò è dovuto, come detto in premessa all'organizzazione dei corsi in collaborazione con l'ordine degli assistenti sociali del FVG. Questo dato, come già osservato in precedenza condiziona significativamente l'orientamento delle risposte sul fabbisogno formativo.

L'interesse verso la formazione è sempre alto e le tematiche emergenti sono e restano quelle legate all'esclusione sociale ed al supporto ai minori. Ciò accade perché gli interpellati lavorano prevalentemente con famiglie multiproblematiche, con bambini ed anziani da gestire, verosimilmente in nuclei ristretti e con complessità di disagio importanti (processi di integrazione difficile, disabilità, dipendenza).

Da qui la necessità continua di approfondire ancora l'aggiornamento sulle problematiche familiari, in particolare modo quando è presente un disagio psichico. Si sente quindi costantemente l'importanza di aggiornare la metodologia del proprio lavoro nella valutazione dei bisogni e nella conseguente progettazione degli interventi, in relazione anche alle risorse disponibili sul territorio.

Emerge l'esigenza di comprendere meglio le proprie responsabilità, soprattutto a livello giuridico, probabilmente in seguito al confronto con situazioni sempre più difficili soprattutto in rapporto alla presenza di utenze con problemi penali, dove emergono maggiormente i problemi connessi ai minori ed alla mediazione familiare. Ciò comporta uno sforzo a capire meglio le utenze e alla comprensione di come tarare l'organizzazione dei servizi.

La possibilità di accedere alle iniziative formative resta condizionata da fattori come il tempo richiesto, con delle difficoltà che emergono in relazione alla distanza ed al costo dei corsi.