

RAPPORTO 2009

**SUI BISOGNI FORMATIVI DEGLI
OPERATORI DEI SERVIZI SOCIO-
SANITARI-EDUCATIVI DEL FRIULI
VENEZIA GIULIA**

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

Trieste , giugno 2009

irses Istituto Regionale
per gli Studi
di Servizio Sociale

INTRODUZIONE

Carlo Beraldo, Direttore dell'I.R.S.Se.S.

Il particolare impegno dell'IRSSeS quale ente che statutariamente dedica il proprio impegno formativo agli operatori dei servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-educativi della regione Friuli Venezia Giulia, pone l'Istituto in una posizione sicuramente privilegiata per cogliere le *tensioni*, dal lato organizzativo e professionale, che attraversano le menti e i comportamenti di chi quotidianamente e concretamente è impegnato nei servizi su indicati. E' soprattutto da queste tensioni che sorgono i bisogni di *aggiornamento*, di accompagnamento e di *formazione* espressi direttamente dagli operatori che, frequentando i corsi organizzati da questo Istituto, evidenziano un interesse particolare per temi e problematiche direttamente attinenti all'esercizio concreto della propria professione entro lo scenario normativo proprio della regione Friuli Venezia Giulia.

In proposito è interessante sottolineare come le professionalità coinvolte dai momenti formativi messi in campo dall'IRSSeS siano diventate, con l'andar degli anni, le più varie: pur mantenendo un primato gli assistenti sociali, si evidenzia la presenza di operatori esplicitamente impegnati in attività sanitarie quali gli infermieri professionali, così pure assai diversi risultano i servizi e le istituzioni entro le quali gli operatori indicati lavorano: Comuni, Aziende sanitarie territoriali, cooperative sociali in particolare.

E' possibile però affermare che l'elemento unificante per tutti gli operatori che hanno partecipato alle iniziative formative è consistito nel desiderio di migliorare le proprie competenze e capacità relativamente alla dimensione qualitativa della relazione d'aiuto verso la quale sono direttamente impegnati e alle nuove dimensioni, culturali, organizzative e professionali che l'accentuata evoluzione dei sistemi di *welfare*, nella nostra regione e nei contesti italiano ed europeo, sta realisticamente determinando. Emerge inoltre con sempre maggiore forza l'esigenza, da parte degli operatori dei servizi, di assegnare significati di *riflessività condivisa* alle esperienze formative che

vedono coinvolti soggetti provenienti da diversi servizi e/o istituzioni verso i quali afferiscono sempre più situazioni familiari e sociali assai complesse. Il ripensare al proprio lavoro alla luce delle nuove problematiche sociali e sanitarie e delle innovazioni organizzative e istituzionali in atto, sta divenendo sempre più necessario per chi opera nelle organizzazioni di servizio.

Il contributo che qualifica il presente rapporto, redatto dal dr. Matteo Sabini, collaboratore dell'IRSSeS, sono, per l'appunto, connessi alle dimensioni culturali e professionali ora indicate ed è conseguente all'analisi statistica e qualitativa dei questionari somministrati ai frequentanti i corsi di formazione e aggiornamento realizzati dall'IRSSeS nel corso del 2008.

Il materiale che qualifica il presente rapporto, contribuisce a evidenziare l'impegno che l'Istituto pone nella gestione dell'area della formazione sia con riferimento alla soddisfazione del cliente, inteso quest'ultimo nell'accezione più ampia, sia ponendo l'attenzione allo sviluppo culturale, organizzativo e istituzionale dei servizi alla persona nel territorio della regione.

Tale impegno è altresì correlato al rinnovo della certificazione di qualità (ottobre 2008) in accordo alla norma UNI-EN ISO 9001:2000 per lo scopo: *progettazione ed erogazione di attività formative per operatori di servizi sociosanitari ed educativi.*

Tutto ciò a conferma della volontà, da parte dell'IRSSeS, di proseguire con sempre maggiore energia nell'accompagnamento formativo degli operatori presenti nei servizi, cercando di allargare nel contempo il raggio di coinvolgimento delle iniziative formative ai diversi soggetti sociali che sempre più sono coinvolti per esprimere ruoli incisivi di protagonismo e di solidarietà sociale.

Si ritiene comunque che i contenuti del presente rapporto possano essere degli utili suggerimenti anche per la Regione impegnata nell'attuazione di nuove azioni di pianificazione sociale e sociosanitaria.

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

(a cura di Matteo Sabini, collaboratore dell'IRSSeS)

PREMESSA

Nel corso del 2008, l'IRSSeS ha organizzato una serie di attività formative (tabella 1) destinate agli operatori dei settori socio-sanitario ed educativo. Come negli anni passati, è stata richiesta durante la frequentazione di questi corsi, la compilazione di una scheda che permettesse di individuare non solo le caratteristiche di chi vi ha partecipato ma anche gli aspetti inerenti ai bisogni formativi e di aggiornamento. Sono stati raccolti 254 questionari di valutazione del fabbisogno formativo - a fronte dei 299 del 2007 e dei 308 nel 2006 - ripartiti così come descritto dalla tabella sottostante.

Codice	Denominazione	Frequenza	%
1/08	Gli operatori di fronte ai genitori maltrattanti.	15	0,1%
2/08	Il mezzo audiovisivo quale specchio e strumento di riflessione per l'operatore e l'utente nei servizi alla persona.	8	3,1%
3/08	Il progetto educativo nell'età evolutiva.	20	7,9%
4/08	Il coinvolgimento del <i>caregiver</i> familiare nella pianificazione degli interventi e dei servizi territoriali e residenziali per gli anziani	17	6,7%
6/08	La documentazione amministrativa nei servizi sociali: accesso, riservatezza, autocertificazione e controlli.	11	4,3%
7/08	Il cronometro e la bussola. Gestione del tempo e riflessività nei servizi alla persona.	14	5,5%
12/08	Saper negoziare: metodo per operare sintesi costruttive negli apporti tra i diversi ruoli all'interno delle organizzazioni sociosanitari	19	7,5%
13/08	L'ultimo tabù. Riflessioni ed esperienze delle professioni d'aiuto intorno alla morte - Tavola rotonda.	65	25,6%
14/08	La protezione giuridica dalla violenza dentro e fuori la famiglia.	14	5,5%
19/08	Intercultura applicata. Integrazione, minori e seconde generazioni.	14	5,5%
20/08	L'ascolto nei servizi alla persona.	26	10,2%
22/08	Le nuove norme in materia di sicurezza pubblica.	6	2,4%
24/08	L'ascolto nei servizi alla persona.	25	9,8%
Totale		254	100%

Tabella 1 - Questionari raccolti nei corsi organizzati dall'IRSSeS nel 2008

In questo elaborato verranno presentati ed analizzati i dati raccolti ad esito di questa somministrazione. Nella prima parte verranno descritte le caratteristiche delle persone nei termini più generali (genere, provenienza, servizio ed ente di appartenenza, anzianità lavorativa, ecc..) per poi passare all'analisi delle

peculiarità più specifiche in ambito formativo cercando di individuare quali siano le tematiche emergenti, le competenze trasversali e specifiche, le aree d'interesse e così via.

IL QUESTIONARIO

Dal 2006 viene utilizzato il medesimo strumento di rilevazione che presenta la seguente struttura:

- una prima parte che riguarda le tematiche più specifiche relative ai bisogni soggettivi in ambito formativo; sono stati posti i seguenti quesiti, ciascuno accompagnato da un elenco con un'ampia varietà di scelte possibili:
 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.

- una seconda parte che descrive alcune caratteristiche socio-demografiche e professionali delle persone che hanno parte alle iniziative formative ovvero:
 1. Il genere e l'età.
 2. Il titolo di studio conseguito e nel caso di laureati, il tipo di laurea.
 3. L'ente e il relativo servizio di impegno professionale.
 4. La qualifica professionale.
 5. Da quanti anni lavorano nell'attuale posizione.
 6. L'ambito provinciale della sede lavorativa.

CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI

In questa sezione si prenderà in considerazione quanto emerso dalle analisi dei dati inerenti alla seconda parte del questionario ovvero le caratteristiche generali, in termini socio-demografici e lavorativi, dei partecipanti alle iniziative formative dell'IRSES.

Cominciando dal genere, si nota una prevalenza di partecipanti donne (tabella 2). Sebbene questa maggioranza, pur con valori diversi, rimanga inalterata negli anni, si nota una minor percentuale di uomini rispetto al 2007, invertendo la tendenza che aveva caratterizzato i report precedenti, ovvero un crescente numero di partecipanti di sesso maschile.

	Frequenza	Percentuale Rispondenti (2007)
Maschi	73	32,3% (42,0%)
Femmine	153	67,7% (58,0%)
Totale dei rispondenti	226	100,0%
Non rispondenti	28	
Totale	254	

Tabella 2 - Genere dei partecipanti

Per quanto riguarda l'età, dalla tabella 3 possiamo notare che i frequentanti sono prevalentemente nella fascia tra i 30 e 39 anni e a seguire quella tra i 40 e 49 anni. Si nota rispetto agli anni precedenti un calo

dei partecipanti della fascia più giovane (25,0% nel 2007 rispetto al 14,3% del 2008) ed un leggero aumento dell'età media che si attesta attorno ai 40 anni, rispetto ai 39 degli anni precedenti. Se si va a diversificare poi questo dato per genere, si nota un aumento dell'età media sia dei maschi (41 anni) che delle femmine (39 anni); questo dato è sensibilmente diverso rispetto agli anni passati soprattutto per gli uomini (36,5 nel 2007).

	Frequenza	Percentuale rispondenti (2007)
fino a 29	32	14,4% (25,0%)
30-39	77	34,5% (32,0%)
40-49	75	33,6% (27,3%)
50-59	32	14,4% (12,5%)
oltre 60	7	3,1% (3,2%)
Totale rispondenti	223	100,0%
Non rispondenti	31	
Totale	254	

Tabella 3 - Fasce d'età dei partecipanti

Nel grafico 1 viene descritto l'andamento nel corso degli anni delle percentuali relative al titolo di studio dei partecipanti. Si nota una predominanza di persone in possesso della laurea conseguita con il vecchio ordinamento e del diploma di scuola media superiore (tendenze già evidenziate nei dati precedenti).

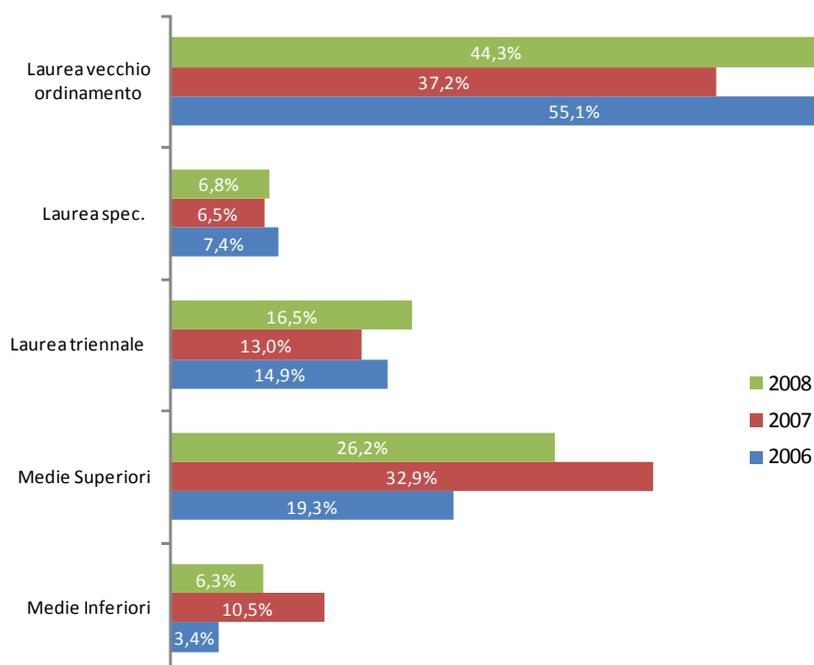


Grafico 1 – Titolo di studio dei partecipanti

Come tipologie di lauree si osserva un aumento di laureati in servizio sociale, come sempre la maggioranza tra i frequentanti in possesso di laurea, sebbene non si raggiungano più i numeri degli anni precedenti. Tale andamento è osservabile anche per psicologia. Si evidenzia anche una minima continuità dell'aumento in percentuale di chi si è laureato in scienze infermieristiche. Nella categoria "altro" troviamo un prevalenza di laureati nelle discipline umanistiche (lettere, filosofia, ecc..) e in altre discipline sanitarie (terapista della riabilitazione). All'interno dei laureati di scienze infermieristiche non sono conteggiabili gli infermieri professionali che hanno conseguito la qualifica in percorsi di formazione precedenti a quelli universitari.

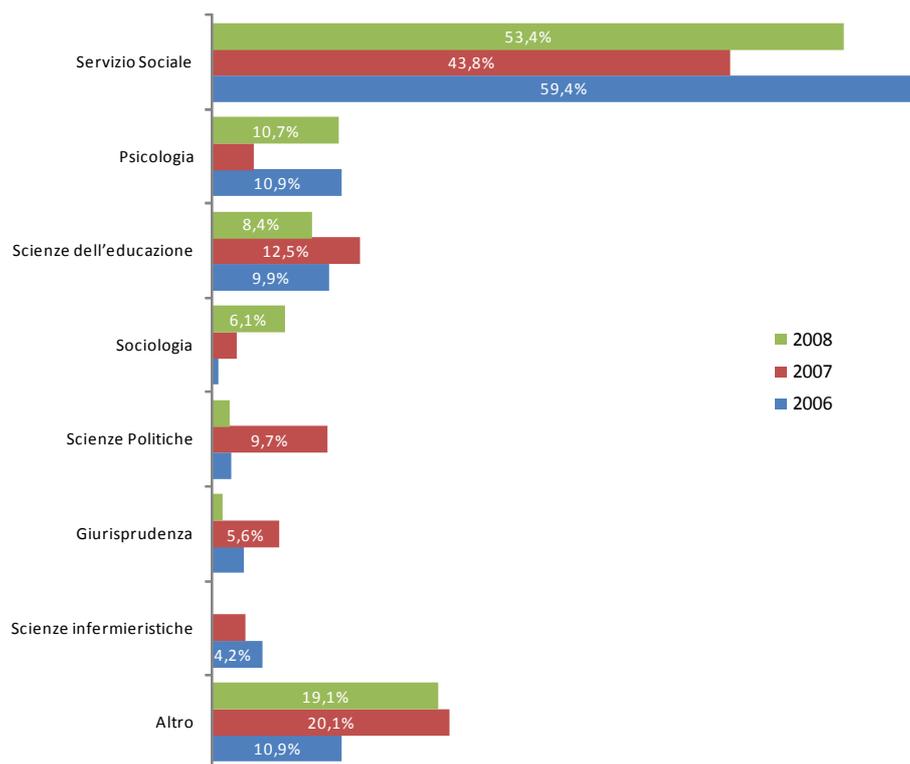


Grafico 2 – Tipologie delle lauree dei partecipanti

Per quanto riguarda le qualifiche professionali, possiamo osservare che, come si poteva prevedere dai dati degli scorsi anni, in maggioranza i partecipanti sono assistenti sociali. Si noti come la percentuale sia sensibilmente più alta rispetto al 2006 ma comunque più bassa rispetto agli altri anni. Altri dati significativi sono l'aumento di infermieri professionali e la diminuzione del numero degli educatori, degli operatori socio-sanitari e dei coordinatori/responsabili.

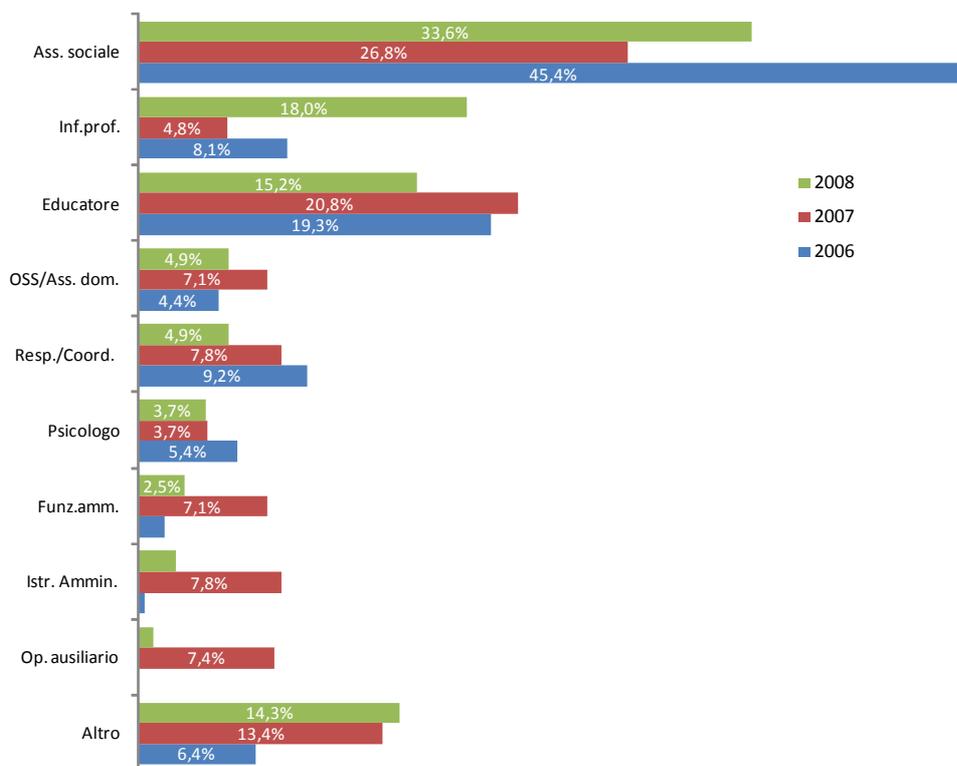


Grafico 3 – Qualifiche professionali di chi ha effettuato il questionario

Aumentano i profili professionali non inseriti in queste categorie che sono principalmente *volontari, fisioterapisti e infermiere pediatriche*.

Per quanto riguarda l'ente di appartenenza, si nota la prevalenza di chi lavora all'interno delle aziende sanitarie, la cui percentuale è consistentemente più alta rispetto agli anni precedenti. E'ipotizzabile, al fine di confermare questo dato, che la scelta dell'ambito lavorativo riguardante *i Servizi di Salute territoriali* sia stata fatta da diversi profili professionali oltre a quelli prettamente sanitari. A ruota, seguono come provenienza i *Comuni*, in calo rispetto ai dati del passato così come le *cooperative*. Hanno frequentato di meno i corsi le persone che lavorano nelle *Aziende per i servizi alla persona* e nelle *Associazioni*. Sempre bassa invece la percentuale di coloro che operano nelle *Province* e nelle *Fondazioni*. Vengono inoltre indicati, quali realtà organizzative di appartenenza professionale, l'area del privato sociale (Caritas), gli *Ospedali*, i liberi professionisti e quelli provenienti dal settore privato dei servizi alla persona.

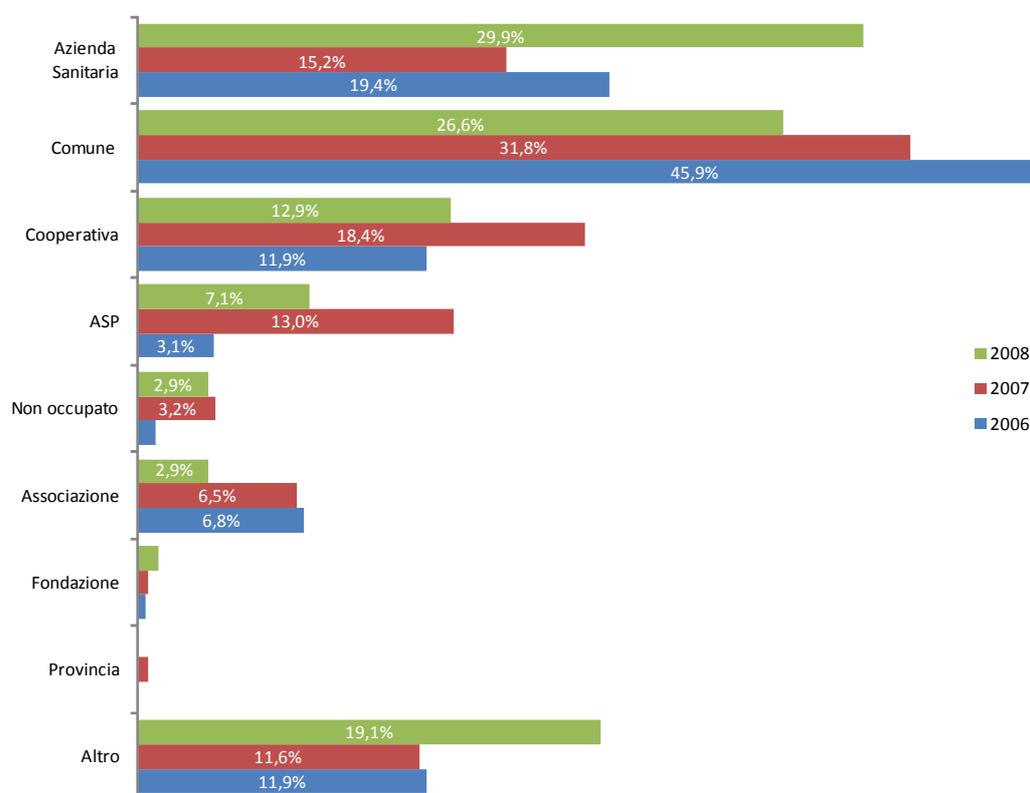


Grafico 4 – Ente di appartenenza degli operatori

A confermare questo dato è il grafico sottostante che prende in considerazione la tipologia del servizio in cui lavorano i partecipanti ai corsi. Anche se la maggioranza opera all'interno dei servizi sociali comunali, si nota un certo calo in percentuale rispetto ai dati precedenti.

Come prevedibile, considerato l'aumento del numero di infermieri professionali, è evidente una crescita in percentuale di chi opera all'interno degli *Ospedali*. A convalidare il dato che ci sono più dipendenti delle *Aziende Sanitarie* è l'aumento, rispetto al passato, di coloro che operano nei distretti sanitari e nei servizi di salute mentale; in diminuzione chi presta servizio nei servizi per disabili, nei servizi amministrativi e in quelli per le dipendenze.

Resta stabile dal 2007 la presenza di persone impiegate nelle strutture per anziani, nei servizi per i minori, mentre aumentano leggermente le percentuali di chi ha come sede lavorativa i consultori familiari e gli asili nido. Nella categoria "altro" si ritrovano principalmente operatori della Caritas e nell'ambito dei minori.

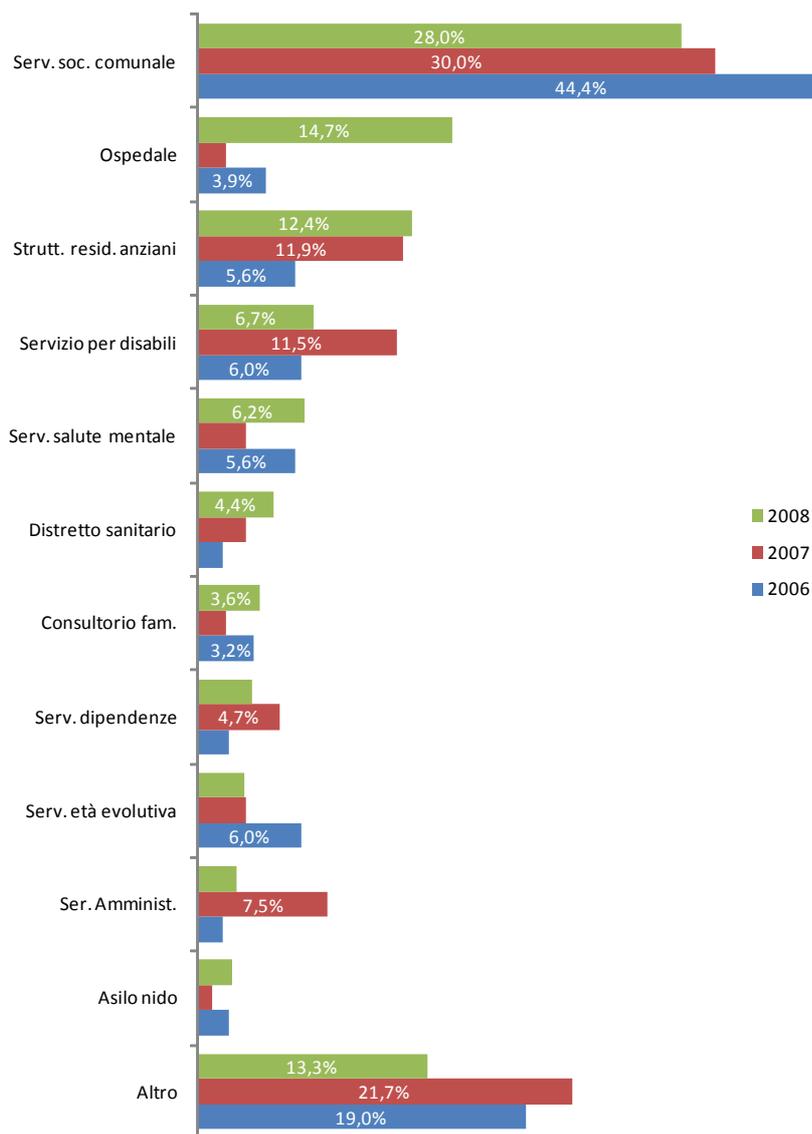


Grafico 5 – Sede lavorativa dei partecipanti

Le tabelle sottostanti indicano la ripartizione delle professionalità all'interno dei vari servizi. È importante notare che questo dato è in percentuale, per cui si prenda in considerazione il conteggio espresso nella tabella 6, in cui si specificano le frequenze assolute delle qualifiche professionali.

	OSS/Ass. Dom.	Educatore	Funz. Amm.	Psicologo	Op. Ausiliario
Sev. Soc. Com	20,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Asili Nido	0,0%	15,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Disabili	0,0%	24,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Distretto	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sert	0,0%	3,0%	16,7%	0,0%	0,0%
Cons. Familiare	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%
Amministrazione	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Struttura Anziani	50,0%	3,0%	0,0%	28,6%	0,0%
Ospedali	10,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%
Salute Mentale	20,0%	15,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Serv. Età evol.	0,0%	9,1%	0,0%	28,6%	0,0%
Altro	0,0%	12,1%	50,0%	0,0%	100,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 4 – Ripartizione delle qualifiche professionali all'interno dei servizi

Dalle tabelle 4 e 5 si può notare che:

- Gli operatori socio-sanitari sono presenti all'interno delle strutture per anziani e anche nei servizi di salute mentale.
- Gli educatori lavorano come era prevedibile nei servizi sociali e in quelli per l'infanzia e per la disabilità.
- I funzionari amministrativi (6) lavorano in altri settori (amministrazione pubblica e di enti privati).
- Gli psicologi (9) in consultorio familiare, in strutture per anziani e nei servizi per l'età evolutiva.
- I due operatori generici sono in servizi non codificati dal quesito.
- Gli assistenti sociali sono chiaramente assorbiti dai servizi sociali comunali, anche se sono presenti, magari in minima parte in tutti i servizi elencati, soprattutto nei servizi per le dipendenze.
- Gli infermieri professionali oltre che in ospedale operano principalmente in altre realtà non codificate (liberi professionisti, assistenza domiciliare ecc..) ma anche nelle strutture per anziani, nei distretti e nei servizi di salute mentale dell'ASS territoriali.
- I 5 istruttori amministrativi lavorano per nei servizi sociali comunali, nei distretti, nei servizi amministrativi e in altri servizi non codificati
- Sono principalmente operativi nelle strutture per anziani e a seguire nei consultori e negli ospedali i responsabili/coordinatori.
- Altre professionalità, oltre che in altre sedi rispetto a quelle citate (ad esempio volontari e operatori della Caritas), sono attive negli ospedali e nei distretti sanitari; viste le analisi precedenti potrebbero essere fisioterapisti ivi impiegati oppure infermiere pediatriche.

	Ass. Soc	Inf. Prof	Istr. Amm.	Resp./Coord.	Altro
Serv. Soc. Com	68,4%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%
Asili Nido	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%
Disabili	2,5%	0,0%	0,0%	8,3%	14,3%
Distretto	2,5%	11,6%	20,0%	0,0%	7,1%
Sert	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cons. Familiare	3,8%	0,0%	0,0%	16,7%	3,6%
Serv. Amministr.	2,5%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%
Struttura Anziani	3,8%	16,3%	20,0%	41,7%	10,7%
Ospedali	2,5%	46,5%	0,0%	16,7%	25,0%
Salute Mentale	3,8%	7,0%	0,0%	0,0%	3,6%
Serv. Età evol.	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ALTRO	2,5%	18,6%	20,0%	8,3%	35,7%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 5 - Ripartizione delle qualifiche professionali all'interno dei servizi

OSS/Ass. Dom	Educatore	Funz. Amm.	Psicologo	Op. Ausiliario	Ass. Soc.	Inf. Prof	Istr. Amm.	Resp./Coord.	Altro	Totale
12	37	6	9	2	82	44	5	12	35	244

Tabella 6 – Frequenze delle qualifiche professionali

Per quanto riguarda la provenienza delle persone che hanno partecipato ai corsi, si nota come siano sicuramente in aumento le persone che provengono da Trieste. Per contro si evidenzia una diminuzione consistente di partecipanti da Gorizia e delle variazioni marginali in chi proviene dalle altre provincie che non modificano di fatto l'andamento delle precedenti edizioni.

	2006	2007	2008
Trieste	33,8%	36,1%	59,0%
Udine	28,5%	27,0%	24,0%
Gorizia	20,4%	21,2%	2,6%
Pordenone	9,7%	8,0%	8,6%
Fuori FVG	7,6%	7,7%	5,8%

Tabella 7 – Provenienza dei partecipanti

L'ultimo campo che riguarda la descrizione delle caratteristiche dei frequentanti è l'anzianità di servizio. Si evidenzia un aumento delle persone che appartengono alle fasce oltre ai sei anni di lavoro ed un conseguente calo delle persone da meno anni in servizio. Questo dato è confermato anche dall'aumento della media degli anni lavorati pari a 10,8 che negli anni scorsi si attestava attorno agli 8,5.

Anni lavorati	2006	2007	2008
da 0 a 5	50,7%	45,8%	34,6%
da 6 a 10	22,4%	26,3%	28,1%
da 10 a 20	15,7%	19,8%	22,5%
oltre 21	10,4%	8,0%	14,7%

Tabella 8 – Anzianità di servizio degli operatori

ANALISI DELLE RISPOSTE SUL FABBISOGNO FORMATIVO

Questa seconda parte del rapporto prenderà in considerazione l'analisi delle risposte che riguardano la prima sezione del questionario ovvero i quesiti che tendono ad illustrare quali siano le percezioni e gli interessi in riferimento alle esigenze formative.

Il primo quesito riguarda l'importanza in generale della formazione nell'ambito della propria professionalità. Le persone hanno risposto scegliendo il grado di rilevanza su una scala ordinale da 1 (nessun interesse) a 5 (moltissimo interesse). La tabella di seguito descrive i dati.

	Frequenza	Percentuale risposte
Per nulla (1)	0	0,0%
Poco (2)	2	0,8%
Abbastanza (3)	20	7,9%
Molto (4)	119	47,2%
Moltissimo (5)	111	44,0%
Totale	252	100,0%
Non risposte	2	
Totale	254	

Tabella 9 – Interesse nei confronti della formazione.

Come per gli anni passati, spicca una certa tendenza a considerare la formazione come un aspetto importante nel proprio lavoro. Oltre il 90% ha risposto definendo almeno "moltissimo" o "molto importante" la necessità di frequentare dei corsi.

La seconda domanda richiede quale tematica sia particolarmente emergente nel proprio lavoro. Come l'anno passato è stata effettuata una ricodifica delle risposte che sono state date in forma aperta. Nella

tabella successiva vengono descritte le percentuali suddivise per aree specifiche. Non è possibile confrontare i dati con quelli del 2006, perché i dati non hanno ricevuto lo stesso trattamento.

	2007	2008	Variazione
Relazione di aiuto	14,7%	17,2%	2,5%
Aspetti socio-sanitari	4,7%	17,2%	12,5%
Minori/Sviluppo	9,9%	14,7%	4,8%
Asp. Organizzativi	12,0%	11,0%	-1,0%
Anziani	7,3%	9,8%	2,5%
Famiglie Problematiche	8,9%	8,6%	-0,3%
Disabili	3,1%	3,7%	0,5%
Dipendenze	1,0%	3,1%	2,0%
Psichiatria	0,5%	3,1%	2,5%
Amministrazione	11,0%	1,8%	-9,2%
Esclusione sociale	6,8%	1,8%	-5,0%
Immigrati	5,2%	1,8%	-3,4%
Giovani	3,1%	1,8%	-1,3%

Tabella 10 – Tematiche emergenti nella propria esperienza professionale.

Si nota, come nel 2007, la predominanza di interesse verso tematiche che riguardano la relazione d'aiuto (ascolto, gestione delle emozioni, comunicazione..). Rilevanti gli aspetti socio-sanitari, probabilmente per la presenza di personale infermieristico che ravvisa l'esigenza di approfondire le tematiche quali la programmazione degli interventi, la stesura dei progetti individualizzati, il lavoro d'equipe oppure gli aspetti di pertinenza più sanitaria legata al loro contesto operativo. L'ambito dei minori (inteso nella sua connessione con le problematiche dello sviluppo) aumenta d'interesse, continuando ad essere rilevante rispetto alla valutazione precedente. A ruota gli aspetti organizzativi, quelli specifici dell'assistenza all'anziano e alle famiglie problematiche, le dipendenze, l'ambito psichiatrico con variazioni non troppo rilevanti rispetto al 2007. E' in calo invece l'interesse per l'ambito amministrativo, l'esclusione sociale, l'immigrazione ed i giovani. Altre tematiche non codificate (4,2% delle risposte) riguardano principalmente l'ambito giuridico e gli aspetti inerenti la qualità e l'accreditamento.

Il grafico successivo descrive verso quale utenza è diretto l'intervento di chi ha compilato il questionario. Le persone potevano scegliere al massimo tre ambiti tra quelli elencati.

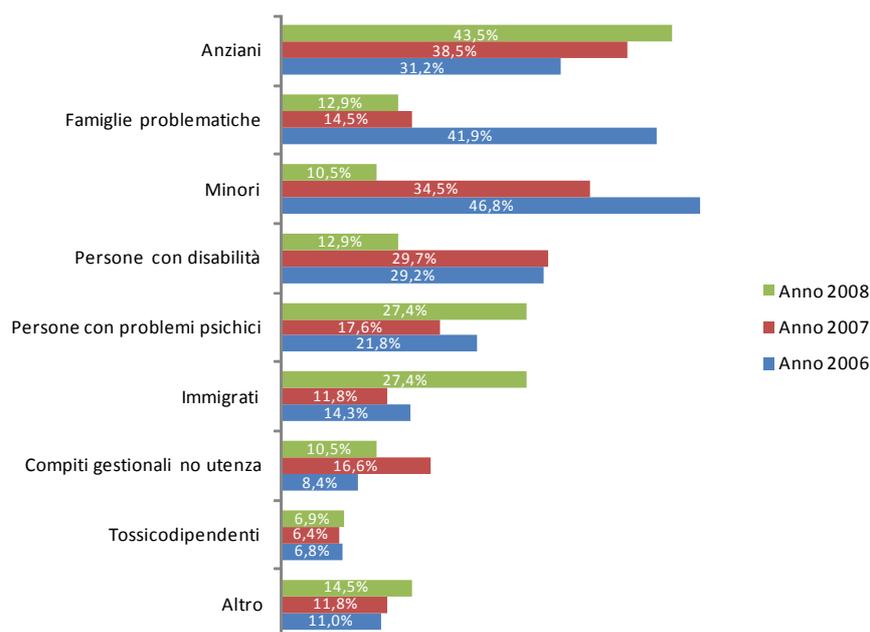


Grafico 6 – Utenze di intervento degli operatori interpellati.

Dalle analisi delle percentuali possiamo fare le seguenti osservazioni:

- Lavorano con gli anziani la maggioranza degli interpellati. Questo dato è in crescita dal 2006, evidenziando il crescente bisogno di formazione da parte degli operatori di questo ambito.
- Segue il dato in percentuale di chi si occupa di immigrazione e persone con disagio psichico, con un andamento crescente rispetto agli altri anni. Ciò potrebbe essere dovuto alla maggior presenza di operatori che lavorano nei servizi territoriali o in altri servizi, ad esempio la Caritas i cui interventi possono essere rivolti anche agli immigrati.
- In diminuzione il settore dei minori inteso come settore specifico, anche se non unico, d'intervento, così come quello della disabilità e delle famiglie problematiche. Per le caratteristiche delle professionalità, si nota anche un certo calo di chi ha compiti gestionali senza un rapporto diretto con l'utenza.

Le altre categorie di utenza sono state espresse in forma aperta nel quesito e riguardano principalmente tipologie specifiche di pazienti che ricevono un trattamento ospedaliero. Questo dato tende a confermare la presenza di personale sanitario impiegato in reparti di ospedale.

Nelle risposte troviamo anche le utenze che afferiscono al settore del disagio sociale e dell'esclusione, probabilmente per la presenza di operatori delle Caritas diocesane.

Il quesito posto successivamente ai frequentanti è stato: "Esprima quale sia il Suo livello di interesse ad acquisire maggiori conoscenze sulle seguenti utenze, in relazione alle sue esigenze attuali ed alle prospettive professionali future." Le risposte andavano indicate per ciascuna utenza attraverso un punteggio che andava da 1 (minimo interesse) a 5 (massimo interesse).

Le aree contraddistinte dal colore rosso e blu indicano livelli di interesse scarso, mentre quelle di colore verde, livelli medi. Il maggior interesse è evidenziato dai colori viola e arancio. Quanto emerge in questo grafico è utile al fine di valutare la distribuzione delle percentuali per tipologia d'utenza.

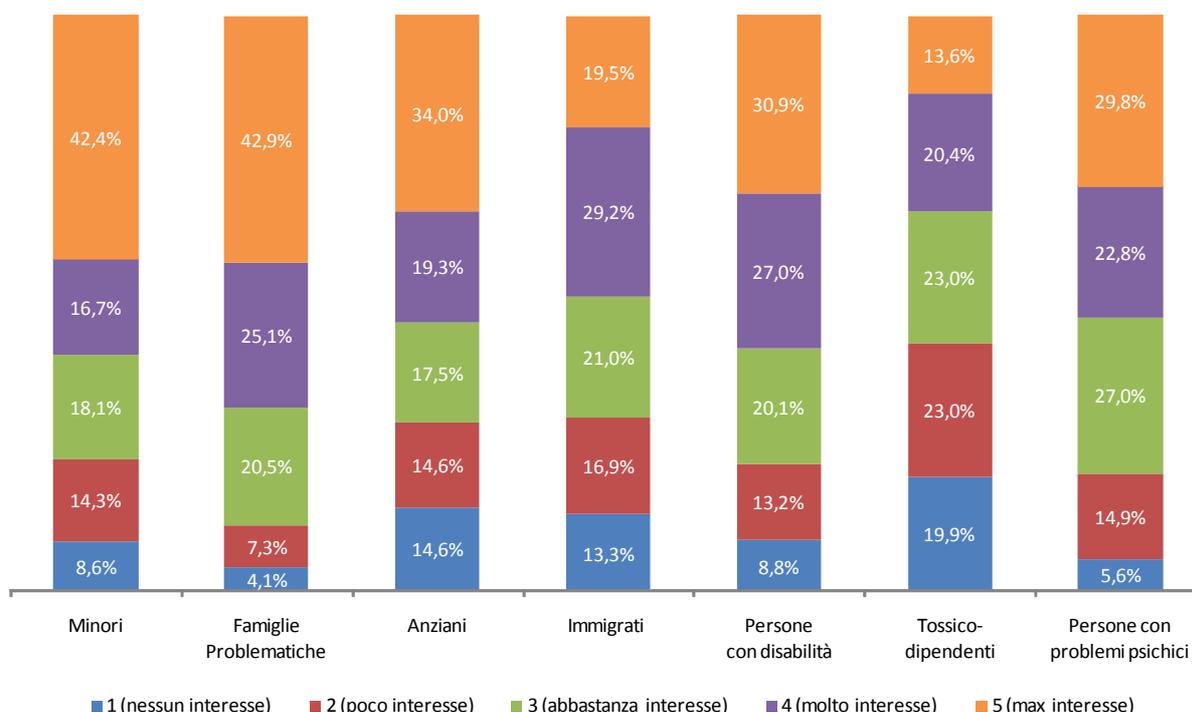


Grafico 7 – Gradi di interesse verso specifiche tipologie di utenza.

Si può notare che:

- La categorie “minori”, “famiglie problematiche”, “anziani”, “disabilità” e “problemi psichici” raggiungono frequenze di risposta più elevati per alti livelli d’interesse.
- Livelli medio-bassi di interesse si attestano principalmente per le utenze “Immigrati” e “tossicodipendenze”.

Nel complesso possiamo osservare che i frequentanti hanno una pluralità di ambiti in cui desiderano ampliare le loro conoscenze. Vista la loro caratterizzazione professionale, era prevedibile trovarsi di fronte a operatori che si muovono trasversalmente tra diversi settori d’utenza, con particolare attenzione ad alcuni più specifici. Se si considerano le categorie di risposta come elementi di una scala, si potrebbe adottare la ponderazione riportata nella tabella sottostante.

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

Tabella 11 – Ponderazione dei livelli di interesse

Si può effettuare quindi una valutazione delle misure di tendenza centrale riportate nella tabella seguente.

Utenza	Moda		Media	
	2007	2008	2007	2008
Minori	5	5	3,8	3,7
Famiglie problematiche	5	5	3,9	4,0
Anziani	5	5	3,2	3,4
Immigrati	3	4	2,9	3,2
Persone disabili	5	5	3,5	3,6
Tossicodipendenza	1	2	2,6	2,8
Problemi Psichici	5	5	3,3	3,6

Grafico 8 – Misure di tendenza centrale dei punteggi d’interesse verso utenze specifiche.

Si vede come la moda ovvero il valore di risposta più frequente, resti per il massimo livello d’interesse, rispetto all’anno passato per le utenze “minori”, “famiglie problematiche”, “anziani”, “persone disabili” e con “problemi psichici”.

Si modifica quello per gli immigrati che passa da “poco interesse” del 2007 a molto interesse per il 2008. Le dipendenze modificano verso il poco livello d’interesse, come tipologia di risposta più frequente.

Se si va ad analizzare la media dei punteggi, possiamo affermare che:

- L’argomento che richiederebbe un maggior ampliamento delle proprie conoscenze è la tematica delle famiglie problematiche, seguita dai “minori”, il disagio psichico, la disabilità, gli “anziani”, “immigrati” ed infine la dipendenza.
- Questo andamento è simile rispetto all’altr’anno in cui l’ambito più interessante erano sempre le famiglie problematiche. Tutte le categorie comunque hanno avuto un leggero aumento d’interesse, tranne quella dei minori, con una lievissima diminuzione.

Questo dato ulteriore conferma quanto già espresso in precedenza ovvero una certa ecletticità di attenzione verso più settori, probabilmente dovuta a persone che hanno una collocazione lavorativa all’interno di servizi che si occupano di diverse tipologie di utenze.

	Minori	Famiglie problematiche	Anziani	Immigrati	Persone disabili	Tossico dipendenza	Problemi Psicici
OSS/ Ass. domiciliare	4,4	4,5	4,5	3,6	4,3	4,5	4,5
Educatore	4,6	4,4	2,2	3,3	3,6	3,0	3,9
Funzionario Amministrativo	2,4	2,8	4,4	3,0	3,6	3,2	3,2
Psicologo	3,4	4,0	3,4	2,1	4,3	2,4	4,3
Operatore Ausiliario	5,0	5,0	3,5	1,0	5,0	5,0	4,0
Assistente sociale	3,6	4,2	3,1	3,4	3,2	2,8	3,3
Infermiere Professionale	3,4	3,5	4,0	3,1	3,8	2,8	3,6
Istruttore Amministrativo	3,7	3,4	4,8	3,0	4,0	2,0	2,0
Resp./Coord. di servizio	2,7	3,4	4,1	2,6	3,6	1,5	3,4
Altro	3,8	3,8	3,4	3,6	4,0	3,1	3,5

Tabella 12 - Interessi specifici di utenze per tipologie di qualifiche professionali.

La tabella 12 presenta, a riguardo, la media dei punteggi d'interesse per ogni tipologia d'utenza rapportata alla qualifica professionale dei partecipanti ai corsi. Complessivamente si nota che:

- Gli operatori socio-sanitari, mantengono alto l'interesse rispetto al 2007 per il mondo degli anziani e nel contempo sentono maggiormente il bisogno di approfondire le loro conoscenze in tutti gli altri settori. Si potrebbe pensare quindi che questa figura possa trovare collocazione anche al di fuori degli ospedali o delle strutture per anziani, dove tradizionalmente è richiesta.
- L'educatore conserva la necessità di formarsi chiaramente nel settore dei minori e delle famiglie problematiche. Rispetto al 2007, si interessa di più all'immigrazione, alla dipendenza, alla disabilità ed ai problemi psichici. La tematica che lo coinvolge di meno sono ancora gli "anziani".
- I funzionari amministrativi desiderano ancora ampliare le loro conoscenze principalmente nell'ambito "anziani", ma complessivamente vorrebbero saperne di più rispetto al 2007 negli altri settori, tranne che per i minori e le famiglie problematiche.
- Aumenta la necessità di formarsi per gli psicologi per tutte le tipologie d'utenza ad esclusione dei minori. Le tipologie di maggior preferenza sono la disabilità, i problemi psichici e le famiglie problematiche, come nel 2007.
- I 2 operatori ausiliari rispetto ai loro colleghi manifestano alto interesse a formarsi in più settori rispetto ai colleghi dell'anno passato: più che in termini di tipologia, possiamo considerare l'innalzamento dell'interesse medio per quasi tutte le utenze meno che per gli "immigrati".
- per gli assistenti sociali, ambiti d'elezione nell'aumentare le proprie conoscenze, sono "i minori" e "le famiglie problematiche" anche se con medie leggermente più basse rispetto al 2007. Resta inalterata la tendenza per gli altri settori, a parte un aumento d'interesse nei confronti della disabilità.
- L'infermiere professionale continua a prediligere gli approfondimenti nell'anziano e nella disabilità, anche se con una leggera diminuzione d'interesse. E' più attento alle "famiglie problematiche" ed alla dipendenza, di meno ad immigrazione e "minori". Non muta rispetto al 2007 l'interesse verso il disagio psichico.
- Gli istruttori amministrativi continuano a prediligere come ambito di formazione gli "anziani" (in calo rispetto al 2007) e la disabilità. Aumenta l'interesse verso i "minori",

diminuisce per le dipendenze e i problemi psichici, resta inalterato per gli "immigrati" e le "famiglie problematiche".

- I responsabili di servizio sentono la necessità di ampliare le loro conoscenze principalmente nel settore anziani e la disabilità (in aumento rispetto all'anno scorso il punteggio medio). Sono meno interessati alle dipendenze, all'immigrazione ed ai minori, di più verso i problemi psichici, stabilmente per le "famiglie problematiche".
- Gli altri profili professionali non inclusi nelle categorie sopraelencate manifestano interessi alla fine assimilabili a quelli dell'anno del 2007 ovvero verso la disabilità, l'anziano ed i minori.

Il quesito prevedeva la possibilità di inserire ulteriormente altre utenze in forma libera. Si ritrovano nuovamente tipologie per la maggior parte del settore ospedaliero e qualche specificazione di quello dei minori.

La domanda numero 6 del questionario chiede quale sia il livello di interesse a migliorare le seguenti competenze specifiche trasversali, così elencate e sintetizzate:

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

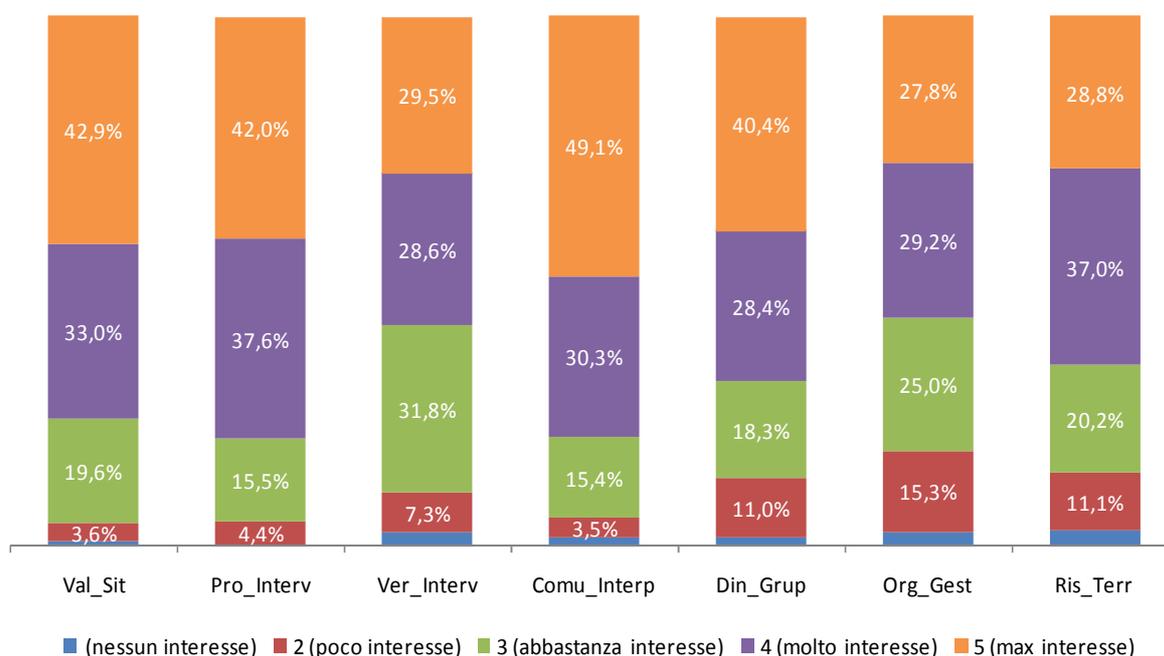


Grafico 9 – Frequenze dei livelli d'interesse per alcune competenze specifiche

Il grafico 8 illustra le percentuali di risposta per i diversi livelli d'interesse. Come si può notare, tutte le tematiche in oggetto riscuotono percentuali alte nei livelli più elevati di interesse, in particolar modo la valutazione delle situazioni, progettazione degli interventi e la Comunicazione interpersonale.

Il grado di interesse è stato riportato sulla scala da 1 a 5, che adotta la ponderazione riportata nella tabella 11.

Competenza	Moda		Media	
	2007	2008	2007	2008
Val_Sit	5	5	3,9	4,1
Pro_Interv	5	5	4,1	4,2
Ver_Interv	5	3	3,8	3,8
Comu_Interp	5	5	4,2	4,2
Din_Grup	5	5	4,0	3,9
Org_Gest	5	4	3,7	3,6
Ris_Terr	4	4	3,7	3,8

Tabella 13 – Misure di tendenza centrale dell’interesse verso alcune competenze specifiche

Nello specifico andando a trattare le risposte ottenuti come punteggi di una scala ordinale, possiamo osservare dalla tabella 13 che:

- Il punteggio di massimo interesse è conservato, come risposta più frequente (moda), rispetto al 2007, per la valutazione delle situazioni, la progettazione degli interventi, la Comunicazione interpersonale e le dinamiche di gruppo.
- Il punteggio “molto interesse” è stato attribuito ai temi dell’organizzazione gestionale (moda nel 2007: “massimo interesse”) e alle risorse territoriali.
- Viene attribuito principalmente un livello di interesse medio alla tematica della verifica degli interventi. Lo scorso anno la risposta più frequente si attestava al punteggio 5.
- Gli argomenti che suscitano maggior attenzione, nella media dei punteggi, come già si è potuto notare dalle analisi delle frequenze, sono, nell’ordine, la valutazione delle situazioni, la progettazione degli interventi e la comunicazione interpersonale, seguite dalle “dinamiche di gruppo”, le “risorse territoriali” e gli aspetti organizzativo-gestionali. Rispetto al 2007, si può notare un desiderio di approfondire maggiormente le tematiche connesse alla pianificazione degli interventi.

Rispetto alle altre competenze trasversali, che chi ha compilato il questionario poteva aggiungere in forma aperta, sono state aggiunte le tematiche: leadership, oncologia e dolore, rapporto con le altre professioni di aiuto, e relazione d’aiuto.

La tabella successiva permette di descrivere quali delle competenze trasversali elencate interessino chi lavora all’interno di determinati servizi.

	Val_Sit	Pro_Interv	Ver_Interv	Comu_Interp	Din_grup	Org_Gest	Ris_Terr
Servizio Sociale	4,3	4,2	3,4	3,6	3,4	3,3	3,8
Asilo Nido	3,8	4,4	4,0	4,2	4,2	4,0	4,0
Servizi per disabili	4,0	4,5	3,6	4,6	4,3	3,7	3,5
Distretto Sanitario	3,7	3,8	3,9	4,6	4,4	3,8	4,6
Servizio per le dipendenze	4,0	4,0	3,7	3,8	3,7	3,2	3,6
Consultorio Familiare	4,9	4,9	4,4	4,0	4,0	4,1	4,0
Servizio amministrativo	3,3	3,7	3,0	3,5	3,0	4,0	3,7
Struttura anziani	4,0	4,3	4,0	4,4	4,6	4,1	3,8
Ospedale	4,0	3,7	3,5	4,7	4,3	3,6	3,6
Servizio Salute mentale	4,0	4,3	4,1	4,4	4,2	3,9	4,3
Serv. età evolutiva	3,8	4,7	4,7	4,2	4,6	4,0	4,0
altro	4,2	4,3	3,8	4,3	3,8	3,6	3,6

Tabella 14 – Medie dei punteggi d’interesse per servizio di appartenenza

Si possono fare le seguenti considerazioni:

- La valutazione delle situazioni interessa maggiormente chi lavora in consultorio familiare ed in altri settori (Caritas, ospedale, ecc.), di meno chi è nei servizi amministrativi, rispetto al 2007, in cui questo argomento interessava principalmente chi lavorava negli asili nido e nei SERT.
- Si interessa alla progettazione degli interventi principalmente chi opera in consultorio familiare, a contatto con la disabilità e nei servizi per l'età evolutiva. Rispetto all'anno passato, si nota complessivamente in tutti gli ambiti sopraelencati un'attenzione verso questa competenza.
- Gli operatori dei servizi dell'età evolutiva sarebbero interessati ad approfondire la propria competenza nel verificare gli interventi, così come quelli dei consultori, degli asili nido e delle strutture per anziani. Nel 2007 questa tematica interessava maggiormente chi lavorava in ospedale, con la disabilità e negli asili nido.
- Le competenze nella comunicazione interpersonale sono materia di approfondimento principalmente per chi lavora nella disabilità, all'interno dei distretti e degli *Ospedali*. Questo dato è riscontrabile anche nel 2007.
- Il conoscere le dinamiche di gruppo interessa particolarmente chi opera nelle strutture per anziani e nei servizi per l'età evolutiva, consolidando quanto già descritto nel rapporto precedente.
- Gli aspetti organizzativi e gestionali riscuotono alti gradi d'interesse per gli operatori dei consultori familiari e delle strutture per anziani. Rispetto al 2007, questi dati sono mutati in quanto questa tematica coinvolgeva maggiormente gli impiegati nei comparti amministrativi e all'interno dei distretti.
- Chi lavora nei distretti e nei servizi di salute mentale è particolarmente interessato alle risorse territoriali, confermando quanto già espresso l'anno passato.

Per quanto riguarda i quesiti inerenti al confronto in ambito professionali con i colleghi e con le altre professionalità, le tabelle successive descrivono le frequenze di risposta che andavano collocate su una scala 1 (nessun interesse) a 5 (massimo interesse).

	Frequenza	Percentuale risposte (2007)
1 (nessun interesse)	1	0,4% (1,7%)
2 (poco interesse)	3	1,2% (2,1%)
3 (abb. interesse)	21	8,7% (11,7%)
4 (molto interesse)	68	28,2% (23,1%)
5 (max interesse)	149	61,6% (61,4%)
Totale	242	100%
Non risposte	12	
Totale	254	

Tabella 15 – Frequenza delle risposte relative al confronto con i colleghi.

Si nota dalle percentuali come il confronto tra persone che svolgono lo stesso servizio sia molto stimolante al pari dei dati in possesso per il 2007. Per quanto riguarda invece il confronto con le altre professionalità, si evidenzia un certo aumento a ritenere ciò maggiormente interessante rispetto all'anno passato.

	Frequenza	Percentuale risposte (2007)
1 (nessun interesse)	3	1,2% (3,6%)
2 (poco interesse)	10	4,1% (4,0%)
3 (abb. interesse)	33	13,5% (24,0%)
4 (molto interesse)	80	32,8% (30,5%)
5 (max interesse)	118	48,4% (37,8%)
Totale	244	100%
Non risposte	10	
Totale	254	

Tabella 16 - Frequenza delle risposte relative al confronto con altre professioni

Andando a considerare le risposte come punteggi appartenenti alla scala che osserva la ponderazione riportata nella tabella 11, possiamo valutare le medie e rapportarle con quanto emerso nel 2007.

	Confronto con i colleghi		Confronto con altre professioni	
	2007	2008	2007	2008
OSS/ Ass. domiciliare	4,3	4,9	3,5	4,7
Educatore	4,7	4,7	3,9	4,2
Funzionario Amministrativo	4,2	4,0	3,5	3,5
Psicologo	4,2	4,6	3,6	4,3
Operatore Ausiliario	4,0	3,5	3,0	4,0
Assistente Sociale	4,4	4,4	4,2	4,3
Infermiere Professionale	4,5	4,4	4,8	4,3
Istruttore Amministrativo	4,1	4,6	3,6	3,4
Resp./Coord. di servizio	4,4	4,3	4,2	3,6
Altro	4,3	4,5	3,9	4,1
Media	4,3	4,5	3,8	4,2

Tabella 17 – Interesse specifico per professione al confronto – misure di tendenza centrale.

E' possibile notare come ci sia globalmente un certo aumento dell'interesse a confrontarsi con le professioni diverse dalla propria, in particolar modo per psicologi, operatori socio sanitari ed assistenti sociali anche se nello specifico infermieri e responsabili di servizio, sentono di meno questa necessità.

Per quanto riguarda invece il confronto tra colleghi, come già visto nelle analisi delle frequenze, il dato non si discosta da quello dell'altro anno. Risalta solamente negli OSS una maggior interesse al condividere la propria esperienza professionale.

La domanda successiva ha richiesto ai frequentanti di scegliere da un elenco al massimo tre tematiche specifiche che riguardano le loro professionalità. Nella tabella 18 si ritrovano le percentuali complessive di risposta. Il tema della progettazione degli interventi educati, il più scelto nel 2007, ha ceduto il posto a quello delle "famiglie problematiche".

La progettazione degli interventi educativi risulta meno interessante e il secondo tema che riscuote un certo grado di preferenza è la responsabilità giuridica dell'operatore, con un aumento consistente rispetto all'anno passato.

Seguono lo stesso andamento tematiche come la responsabilità giuridica dell'operatore, la mediazione familiare, la multiculturalità e le politiche sociali. Un dato particolarmente interessante è il desiderio di approfondire maggiormente rispetto al 2007 gli aspetti deontologici delle professioni d'aiuto.

Temi specifici	2007	2008	Variazione
Mediazione familiare	26,5%	30,8%	4,3%
Problematiche inerenti la multiculturalità	25,1%	26,7%	1,6%
Supervisione in servizio	25,5%	25,9%	0,4%
Politiche sociali e riforma dell'assistenza	20,0%	26,7%	6,7%
Pianificazione sociale territoriale	17,8%	16,6%	-1,2%
Responsabilità giuridica dell'operatore	28,4%	32,0%	3,6%
Deontologie delle professioni d'aiuto	12,0%	22,3%	10,3%
Tutela della privacy	11,6%	10,5%	-1,1%
Famiglia multiproblematica	30,5%	34,4%	3,9%
Progettazione interventi educativi	33,5%	26,7%	-6,8%
Prevenzione e lavoro di Comunità	19,6%	18,6%	-1,0%

Tabella 18 – Percentuali di preferenza verso alcune tematiche specifiche.

A seguito del quesito sulle tematiche specifiche, è stata data la possibilità di indicare altri due temi in forma aperta. Le risposte sono state ricodificate sulla base delle stesse categorie dell'anno passato e il grafico sottostante riporta le percentuali di quest'anno e di quello precedente.

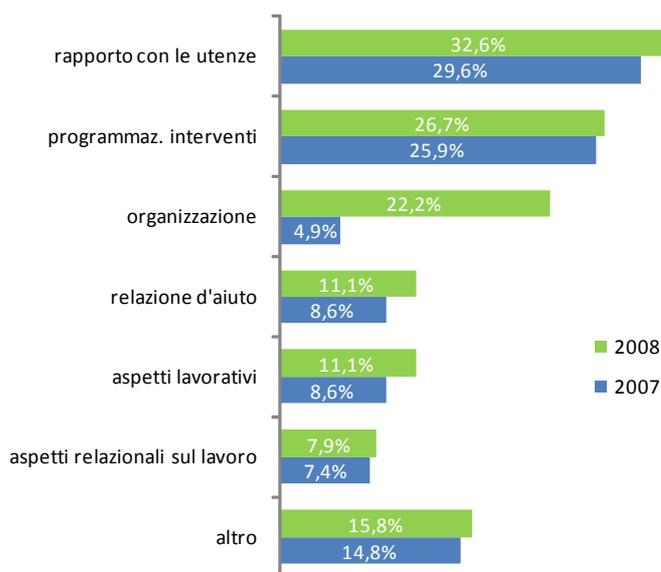


Grafico 10 – Percentuali di risposta per ulteriori tematiche specifiche

Hanno indicato un tema 59 persone, due temi 23. Restano alte le percentuali di preferenza per tematiche connesse alle dinamiche del rapporto con le utenze del settore in cui si opera e alla programmazione degli interventi. Un aumento consistente riguarda gli aspetti connessi all'organizzazione dei servizi. Le altre categorie osservano un andamento crescente rispetto ai dati precedenti. Nella categoria "altro" ritroviamo principalmente aspetti giuridici e tematiche più specifiche dei relativi settori d'intervento.

L'ultimo quesito riguarda gli ostacoli che non permettono agli operatori di partecipare alle iniziative formative. Di seguito si riportano le abbreviazioni delle voci proposte nel questionario.

- 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**

Rispetto all'altro anno, l'ostacolo principale non è più l'impegno di tempo richiesto ma piuttosto l'autorizzazione dell'ente presso cui si lavora. Gli altri problemi quali la distanza dalla sede, il costo e la durata dei corsi, sono rappresentati nelle percentuali con lo stesso andamento dell'altro anno

	Frequenza	% Risposte
Temp_Rich	29	15,2% (40,3 %)
Aut_Ent	82	42,9% (20,8 %)
Dist_Sed	35	18,3% (18,6 %)
Cost_Cors	36	18,8% (18,6 %)
Dur_Cors	9	4,7% (1,7 %)
Totale	191	100,0 %
Non risposte	63	
Totale	254	

Tabella 19 – Frequenze di risposta dei principali ostacoli alla formazione

Dal momento che l'ostacolo principale sembra sia l'autorizzazione dell'ente in cui si presta servizio, sembra più sensato andare ad analizzare l'incrocio delle frequenze tra gli ostacoli che non permettono di accedere alle iniziative formative e gli enti di appartenenza. La tabella di seguito riporta le percentuali.

	Temp_Rich	Aut_Ent	Dist_Sed	Cost_Cors	Dur_Cors
Comune	10,6%	57,4%	19,1%	8,5%	4,3%
Azienda Sanitaria	15,4%	35,4%	16,9%	27,7%	4,6%
Provincia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fondazione	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Associazione	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%
Non occupato	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
ASP	43,8%	12,5%	25,0%	18,8%	0,0%
Cooperativa	16,7%	37,5%	16,7%	25,0%	4,2%
Altro	7,7%	65,4%	19,2%	7,7%	0,0%

Tabella 20 – Contingenze relative agli ostacoli e relativi servizi di appartenenza

Per chi lavora nei Comuni e nelle Aziende sanitarie, il problema principale è dunque l'autorizzazione dell'ente alla partecipazione. Per chi lavora nelle aziende per i servizi alla persona, si vede come l'ostacolo principale sia l'impegno di tempo richiesto, aspetto che riguarda di meno chi opera nei Comuni e nelle Aziende sanitarie. Gli operatori di quest'ultimo ente sono condizionati maggiormente dai costi, rispetto agli altri enti, soprattutto in paragone con i Comuni. Complessivamente anche la distanza dalla sede ha un certo peso nel riuscire a partecipare alle iniziative formative.

CONCLUSIONI

Da quanto già evidenziato nel rapporto precedente, è stato possibile, grazie all'utilizzo del medesimo strumento di valutazione, effettuare delle analisi che permettono un confronto fattivo con i dati raccolti nel 2006 e nel 2007. Per quanto riguarda il profilo dei frequentanti ai corsi è possibile evidenziare principalmente un certo aumento dell'anzianità di servizio che li caratterizza, correlato all'aumento della loro età media e, di conseguenza, da un calo delle presenze nelle fasce di età più giovani. Per quanto riguarda il titolo di studio, è stabile la maggioranza di persone laureate principalmente in Servizio Sociale. Per questo motivo la qualifica professionale più rappresentata è quella degli assistenti sociali, anche se è rilevante la presenza di infermieri professionali, perlopiù impiegati nelle Aziende Sanitarie.

Da questa istituzione di appartenenza provengono principalmente i partecipanti, invertendo le tendenze degli anni passati, che vedevano una sempre minor presenza di personale alle dipendenze dei Comuni. Nello specifico, troviamo anche una certa partecipazione di personale che presta servizio negli ospedali, che non sono solo infermieri ma anche altre tipologie di figure professionali ad esempio psicologi e terapisti della riabilitazione.

La formazione ricopre ancora un ruolo di assoluto rilievo nelle professioni di aiuto: in particolare dai dati emerge un crescente bisogno di approfondire gli aspetti che riguardano le tematiche socio-sanitarie, intese come la pianificazione degli interventi di aiuto (valutazione, progettazione e verifica), nonché alcuni ambiti peculiari della proprio settore, in particolar modo quello ospedaliero. Argomenti come la relazione di aiuto, ed in generale le analisi delle dinamiche dal rapporto con le utenze, riscuotono un crescente grado di interesse. Dai dati si potrebbe ipotizzare che gli interpellati vorrebbero approfondire questi aspetti all'interno della dimensione organizzativa in cui sono collocati, ovvero come implementare delle strategie e metodologie operative, al fine di lavorare con maggior efficienza per le persone. Si spiega quindi l'aumentare d'interesse verso tematiche quali la progettazione personalizzata degli interventi ed il lavoro d'equipe, legando probabilmente ciò ad una maggior attenzione alle aree più ampie inerenti le politiche sociali e le riforme in ambito assistenziale. Forte rispetto agli anni passati la volontà di addentrarsi nella deontologia della propria professione.

Rispetto al 2007 le persone hanno ostacoli a partecipare ai corsi più per le difficoltà ad ottenere l'autorizzazione dell'ente per cui lavorano, che per il tempo richiesto. In particolar modo, questo problema investe chi lavora nei Comuni.

In generale si può notare comunque, da quanto rilevato, una certa varietà degli interessi sia verso una pluralità di tematiche contestuali all'intervento d'aiuto che in riferimento a diverse tipologie di utenza. Tale ecletticità è dovuta probabilmente al fatto che gli operatori si ritrovano a lavorare in contesti "multi-area" dove sono richieste delle competenze trasversali accanto a quelle specifiche dell'ambito in cui operano.

In sostanza si può ritenere che questo genere di rilevazione, soprattutto nel suo utilizzo reiterato, possa fornire dei dati importanti al fine di, non solo programmare eventuali iniziative tarate sulle necessità e gli interessi degli operatori, ma anche di comprendere quali siano i mutamenti dei profili di chi opera nei settori socio-sanitario ed educativo e di conseguenza la natura del loro fabbisogno formativo.