

RAPPORTO 2010

**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 2010

INTRODUZIONE

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

L'ormai consolidato impegno dell'IRSSeS verso l'azione formativa degli 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 i bisogni di accompagnamento, di *aggiornamento* e di *formazione* espressi direttamente dagli operatori che, frequentando i corsi organizzati da questo Istituto, hanno modo di riflettere sul proprio lavoro e sui contesti organizzativi e normativi connessi all'esercizio concreto della propria professione.

In proposito va sottolineato come, accanto alla confermata prevalenza di assistenti sociali, le professionalità ulteriormente coinvolte dai momenti formativi messi in campo dall'IRSSeS siano diventate, con l'andar degli anni, soprattutto a seguito l'adesione dell'Istituto a progettualità formative promosse dalla Direzione Istruzione, Formazione e Cultura della Regione FVG, le più varie, così pure assai diversi risultano i servizi e le istituzioni entro le quali gli operatori indicati lavorano (pur notando una prevalenza dei servizi connessi ai Comuni); significativa anche la presenza di soggetti provenienti dalle realtà del non profit.

E' comunque possibile affermare che l'elemento unificante per tutti coloro che hanno partecipato alle iniziative formative è consistito nel desiderio di migliorare le proprie competenze e capacità relativamente alle problematiche che dai vari contesti di lavoro emergono, così pure con riferimento alle nuove dimensioni, culturali, organizzative e professionali che l'accentuata evoluzione dei sistemi di *welfare*, in Europa, in Italia e nella nostra regione, sta realisticamente determinando. Emerge inoltre con sempre maggiore incisività l'esigenza, da parte degli operatori dei servizi, di utilizzare le esperienze formative quali privilegiate occasioni di verifica rispetto al proprio agire

professionale. Il ripensare al proprio lavoro alla luce della evoluzione delle problematiche sociali 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 (corsi autopromossi e corsi commissionati dedicati ad operatori dei servizi alla persona) realizzati dall'IRSSeS nel corso del 2009.

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 2009) 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.

**Rilevazione del fabbisogno formativo
degli operatori dei servizi socio-sanitari ed educativi:
analisi statistica dei questionari**
(a cura di Matteo Sabini, collaboratore IRSSeS)

PREMESSA

L'IRSSeS ha organizzato, nel contesto degli impegni statutari, anche nel 2009 una serie di iniziative formative (tabella 1) rivolte ad operatori dei servizi socio-sanitari ed educativi, pubblici e privati, presenti sul territorio regionale. Al fine di valutare il profilo e di comprenderne gli interessi e i bisogni formativi, è stato richiesto ai partecipanti di compilare, come per gli anni passati, una scheda, in forma anonima. Nel 2009 sono stati raccolti 202 questionari di valutazione inerenti il fabbisogno formativo (254 nel 2008, 299 nel 2007).

Codice	Denominazione	Questionari	%
1/09	La narrazione autobiografica come strumento di analisi e intervento in campo psicosociale ed educativo.	22	10,9%
2/09	Documentazione di servizio sociale: dettati normativi, esigenze di conoscenza e strategie di redazione	24	11,9%
9/09	Corso di formazione per gli educatori dei centri estivi dell'ambito distrettuale Alto Isontino 2009	24	11,9%
10/09	La famiglia: risorsa per lo sviluppo individuale e della comunità	15	7,4%
11/09	Le nuove norme in materia di violenza sessuale e <i>stalking</i>	10	5,0%
12/09	Promuovere la partecipazione della comunità locale	31	15,3%
13/09	Nuove norme in materia di sicurezza	15	7,4%
14/09	La costruzione di percorsi di benessere: offerta dei servizi e scelte consapevoli	9	4,5%
15/09	L'aggressività nei servizi alla persona del Comune di Trieste. I ^a edizione	15	7,4%
16/09	L'aggressività nei servizi alla persona del Comune di Trieste. II ^a edizione	20	9,9%
18/09	L'aggressività nei servizi alla persona del Comune di Trieste. III ^a edizione	17	8,4%
Totale		202	100%

Tabella 1 - Questionari raccolti nei corsi organizzati dall'IRSSeS nel 2009

Vengono presentate in questa sede le analisi statistiche dei dati raccolti, che nella prima parte saranno relative alle caratteristiche generali dei soggetti partecipanti (età, sesso, istruzione..), mentre nella seconda riguarderanno aspetti più specifici quali le

tematiche di maggior interesse e le necessità di approfondimento delle proprie competenze professionali.

IL QUESTIONARIO

La scheda di valutazione utilizzata (aggiornata nel 2006) è suddivisa in due sezioni:

- **Sezione 1:** riguarda le tematiche più specifiche relative ai bisogni soggettivi in ambito formativo; attraverso la scelta tra numerose opzioni possibili sono state poste le seguenti domande:

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.

- **Sezione 2:** contiene la richiesta di alcune informazioni inerenti alcune caratteristiche socio-demografiche e professionali delle persone che hanno preso 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 anno lavorano nell'attuale posizione
6. L'ambito provinciale della sede lavorativa.

CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI PARTECIPANTI

Ai fini di una lettura maggiormente organica dei risultati complessivi dell'indagine effettuata, si è ritenuto procedere fin da subito ad una evidenziazione e ad un'analisi dei dati relativi alla seconda sezione del questionario, ovvero riferiti alle caratteristiche socio-demografiche e professionali dei partecipanti alle iniziative formative.

Per quanto riguarda il genere si può osservare dalla tabella 2, la oramai consolidata maggioranza di partecipanti donne, sebbene, rispetto al 2008, ci sia un innalzamento della percentuale dei maschi che si allinea con la tendenza degli anni 2007 e 2006.

	Frequenza	Percentuale Rispondenti (2008)
Maschi	66	38,2% (32,3%)
Femmine	107	61,8% (67,7%)
Totale dei rispondenti	173	100,0%
Non rispondenti	29	
Totale	201	

Tabella 2 - Genere dei partecipanti

Rimangono invece inalterate, rispetto al 2008, le percentuali che caratterizzano le classi d'età dei partecipanti, ovvero la maggior parte evidenzia un'età tra i 30 e i 39 anni e, a seguire tra i 40 e i 49 anni (tabella 3). Si conferma quanto già espresso nel 2008, relativamente alla partecipazione più bassa rispetto al 2006 e al 2007 degli operatori più giovani. La media dell'età non cambia ovvero 40 anni (41 per i maschi, 39 per le femmine).

	Frequenza	Percentuale rispondenti (2008)
fino a 29	26	15,2% (14,4%)
30-39	57	33,3% (34,5%)
40-49	55	32,2% (33,6%)
50-59	30	17,5% (14,4%)
oltre 60	3	1,8% (3,1%)
Totale rispondenti	171	100,0%
Non rispondenti	31	
Totale	202	

Tabella 3 - Fasce d'età dei partecipanti

Per quanto riguarda il titolo di studio, si può osservare (grafico 1) che l'andamento non è sostanzialmente cambiato nel corso delle edizioni precedenti, in quanto la maggioranza delle persone è in possesso della laurea conseguita con il vecchio ordinamento e del diploma di scuola superiore (anche se in percentuali minori).

Si può notare invece il raddoppio rispetto al 2008 di persone con la licenza media inferiore, fascia che nel corso degli anni sta consolidando la sua presenza alle iniziative

formative, in connessione con la realizzazione di momenti formativi dedicati ad operatori di base dei servizi socio-assistenziali.

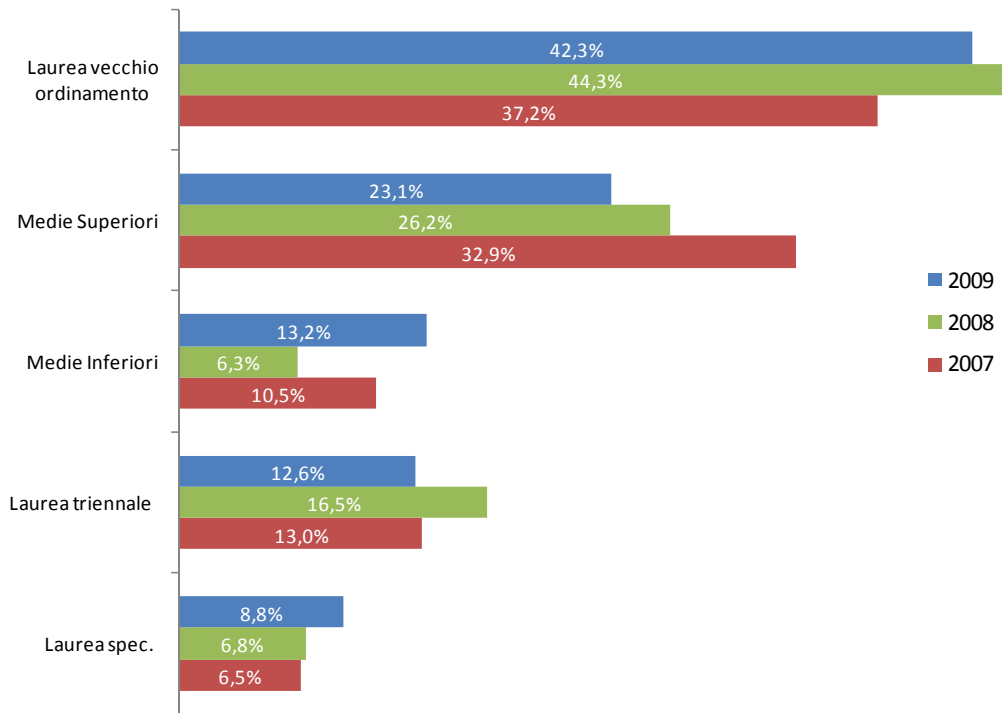


Grafico 1 – Titolo di studio dei partecipanti

In relazione alle tipologie di lauree (grafico 2) è possibile notare lo stabile aumento di laureati in servizio sociale, che tocca le percentuali degli anni antecedenti al 2007 (circa il 60%). Si evidenzia poi un certo aumento di frequentanti laureati in Scienza dell'educazione ed una diminuzione di quelli in Psicologia.

Le altre tipologie sono scarsamente rappresentate e chi ha risposto nella categoria "altro" è principalmente in possesso di lauree in lettere e filosofia o di educatore professionale.

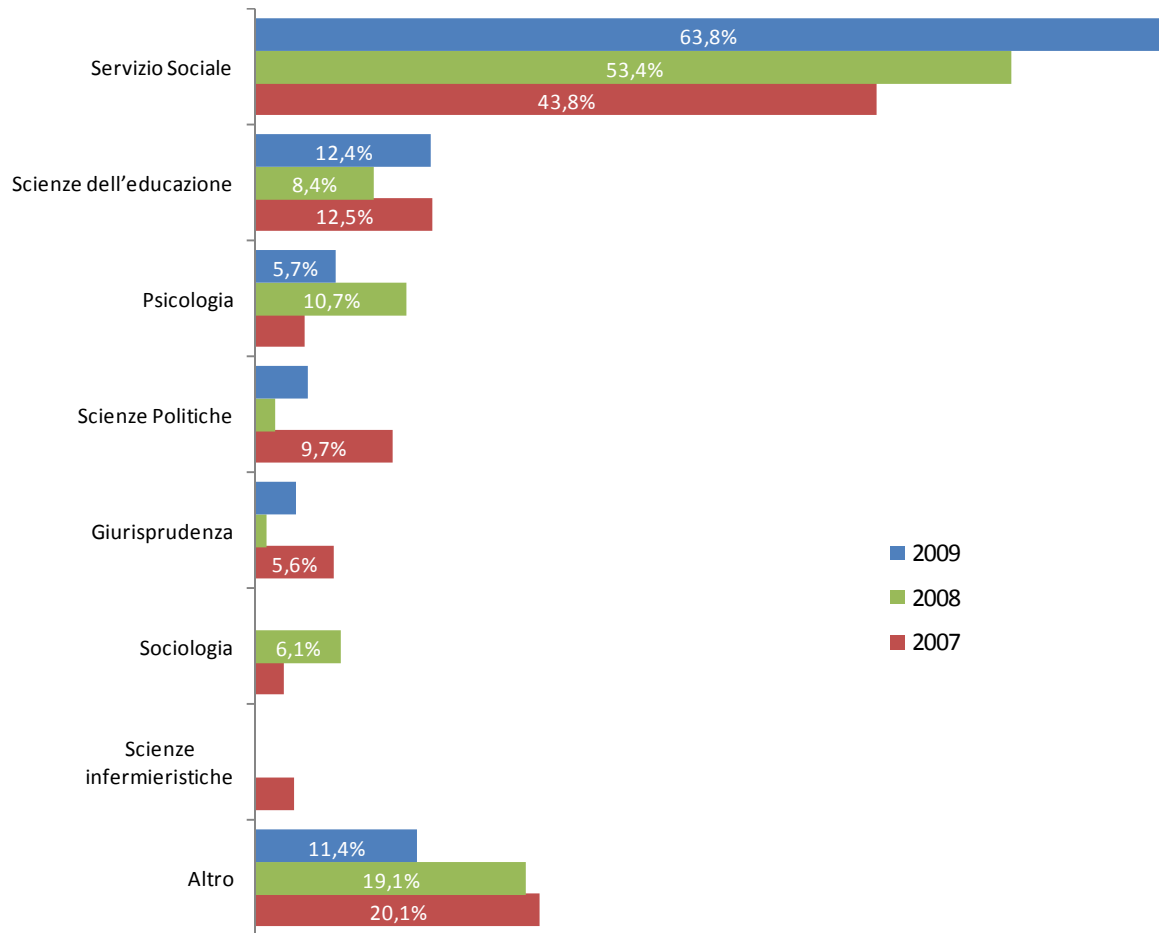


Grafico 2 – Tipologie delle lauree dei partecipanti

In riferimento alle qualifiche professionali degli operatori coinvolti, (grafico 3) si osserva la maggiore percentuale (in continua crescita nel corso degli ultimi anni) degli assistenti sociali, seguita da un importante aumento degli operatori socio-sanitari di base (questo spiega anche una considerevole presenza di persone con licenza media inferiore) a fronte di una drastica diminuzione degli infermieri professionali, categoria professionale che nel 2009 non ha preso parte ai corsi. Stabile la presenza di educatori, leggermente più alta, rispetto al 2008, quella dei responsabili/coordinatori dei servizi e dei funzionari amministrativi.

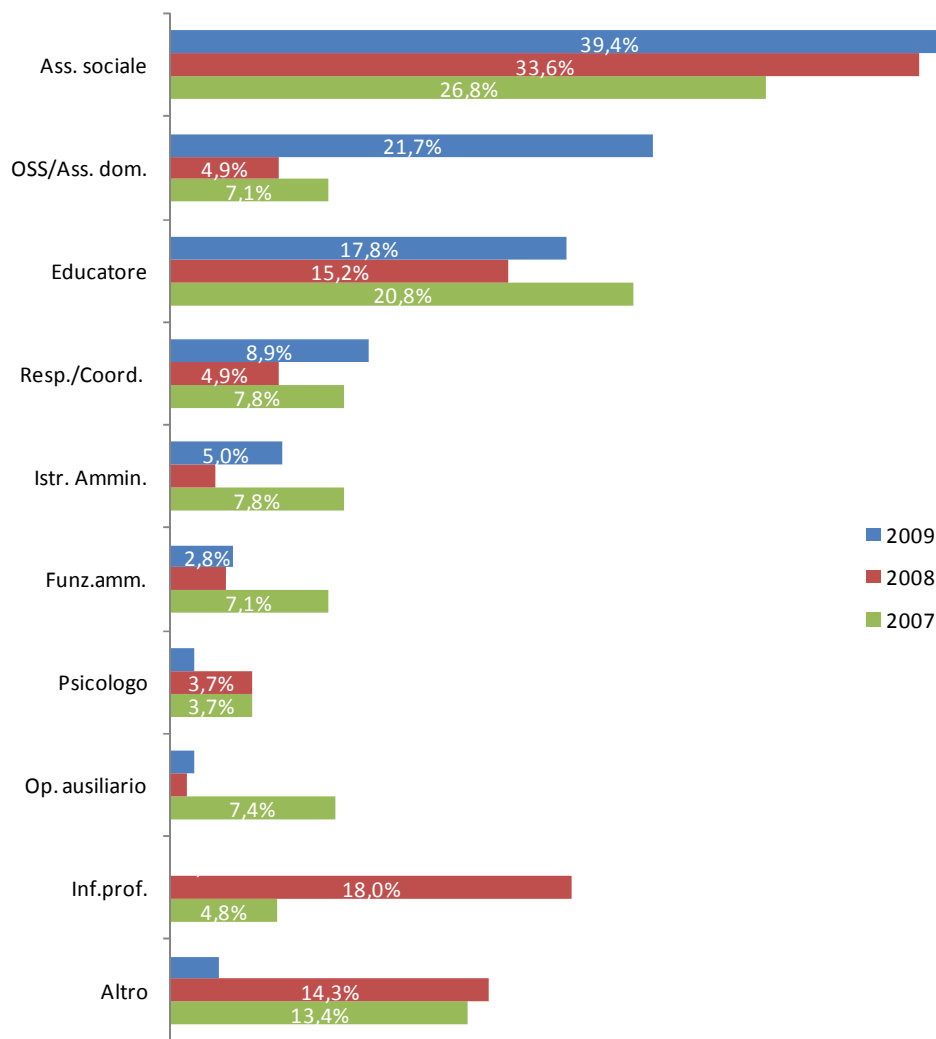


Grafico 3 – Qualifiche professionali di chi ha effettuato il questionario

Le persone che hanno frequentato i corsi per la maggior parte sono operatori impegnati nei servizi sociali comunali (grafico 4), dato questo che differisce da quello riscontrato nel 2008 ma in linea con quanto emerso negli anni precedenti.

Seguono i dipendenti di Cooperative e delle Aziende Sanitarie, quest'ultimi in netto calo rispetto agli anni precedenti. Nella categoria "altro" si ritrovano principalmente altre tipologie di enti pubblici (Ater, Ministeri vari) e della sanità privata.

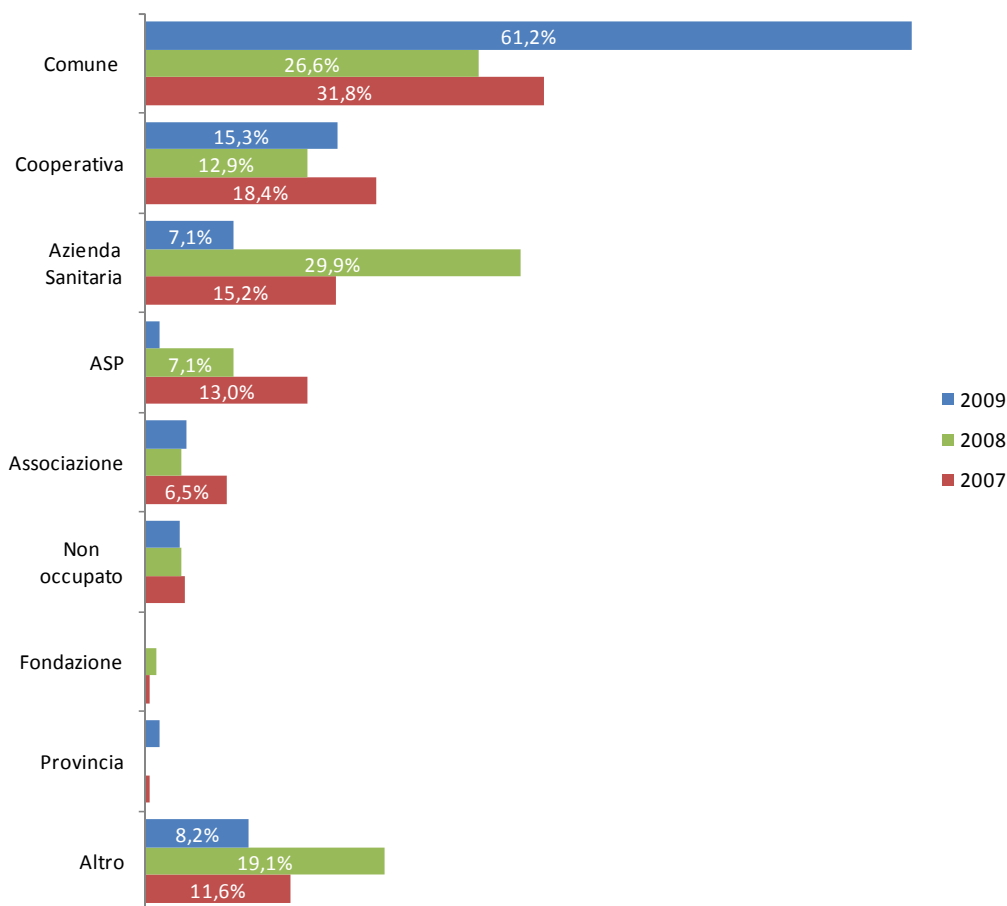


Grafico 4 – Ente di appartenenza degli operatori

Rispetto al 2008, risulta dunque un aumento consistente di persone che lavorano presso i servizi sociali comunali (grafico 5), presenza questa che rimane nel corso degli anni l'ambito lavorativo maggiormente significativo.

Come già evidenziato appare netta la diminuzione di coloro che operano nei servizi sanitari territoriali e ciò, con molta probabilità, a seguito del privilegio dato nei corsi del 2009 verso le problematiche di servizio sociale (ampiamente inteso) non precisamente connesso ai servizi sanitari e questo ha condizionato la tipologia di adesione alle iniziative formative rispetto all'anno precedente, in cui compariva una significativa presenza di operatori provenienti dai vari servizi delle Aziende Sanitarie territoriali ed Ospedaliere, infermieri professionali compresi.

Nella categoria "altro" si ritrovano invece principalmente operatori impegnati in servizi educativi specie dedicati ai minori.

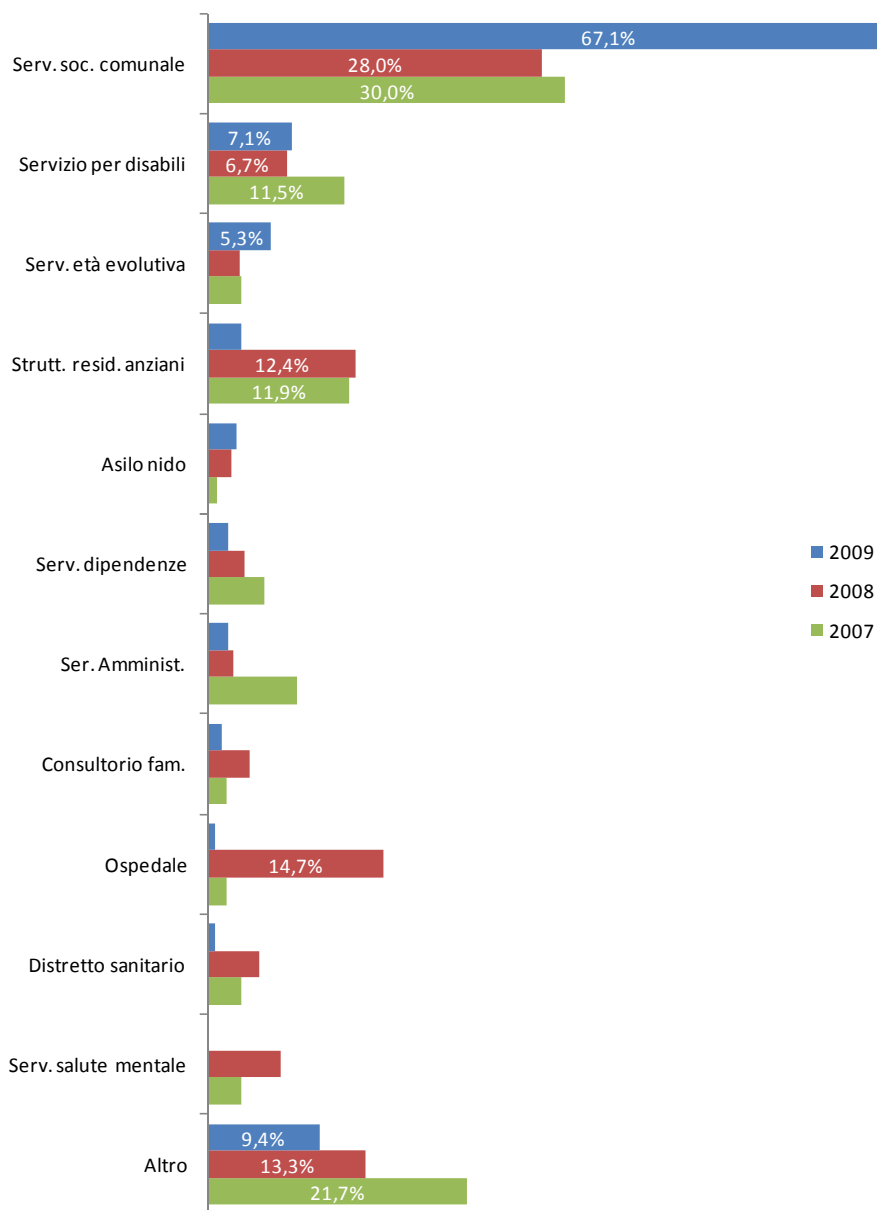


Grafico 5 – Sede lavorativa dei partecipanti

Dalla tabella 4 è possibile dedurre invece la specifica sede operativa delle diverse professionalità qualificanti coloro che hanno partecipato ai corsi formativi.

Possiamo osservare come:

- gli assistenti sociali operano per la maggior parte – come prevedibile – nei servizi sociali comunali ma sono presenti anche in realtà come le strutture per anziani, o in alcuni servizi sanitari territoriali od altri enti non codificati relativi all’ ambito educativo e dell’età evolutiva in particolare;

- gli assistenti alla persona, con diversa qualifica professionale, lavorano tutti nei servizi sociali comunali;
- gli educatori, oltre che per i servizi comunali, sono presenti, nei servizi dell'età evolutiva e per i disabili non pubblici;
- le ulteriori professioni sono rappresentate in modo fortemente minoritario e distribuite in modo poco significativo, a parte le figure di coordinamento che afferiscono principalmente ai servizi sociali comunali.

	Ass. Soc.	OSS/Ass. Dom.	Educatore	Istr. Amm.	Resp./Coord.	Funz. Amm.	Psicologo	Op. aus.	Altro
Serv. Soc. Com	47	38	11	8	4	3	0	2	0
Asili Nido	0	0	3	0	1	0	0	0	0
Disabili	2	0	4	1	3	0	1	0	1
Distretto	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Sert	2	0	1	0	0	0	0	0	0
Cons. Familiare	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Serv. Amminis.	1	0	0	0	1	2	0	0	0
Struttura Anziani	4	0	0	0	1	0	0	0	0
Ospedali	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Salute Mentale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serv. Età evol.	0	0	6	0	1	0	1	0	0
Altro	7	0	3	0	3	0	0	0	1

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

Andando a considerare la provenienza geografica, si nota dalla tabella 5 una certa diminuzione percentuale, rispetto al 2008, di partecipanti provenienti da Trieste, Udine e Pordenone, a favore invece di persone che afferiscono da Gorizia e da fuori regione.

	2007	2008	2009
Trieste	36,1%	59,0%	48,9%
Udine	27,0%	24,0%	20,9%
Gorizia	21,2%	2,6%	15,4%
Pordenone	8,0%	8,6%	6,6%
Fuori FVG	7,7%	5,8%	8,2%
Totale	100%	100%	100%

Tabella 5 – Provenienza dei partecipanti

Per quanto riguarda l'anzianità di servizio (tabella 6) si può evidenziare la predominanza di operatori con anzianità compresa tra gli 11 e i 20 anni, in continuo aumento rispetto agli anni precedenti. In diminuzione e comunque meno rappresentata risulta invece la fascia di chi lavora da più tempo, mentre è

in leggera diminuzione l'insieme degli operatori con anzianità di servizio compresa tra lo 0 e i 10 anni. La media degli anni lavorati è comunque di 10,5, dato questo che non si discosta molto da quello del 2008 (10,8).

Anni lavorati	2007	2008	2009
da 0 a 5	45,8%	34,6%	32,0%
da 6 a 10	26,3%	28,1%	23,6%
da 11 a 20	19,8%	22,5%	36,0%
oltre 21	8,1%	14,8%	8,4%
Totale	100%	100%	100%

Tabella 6 – Anzianità di servizio degli operatori

ANALISI DELLE RISPOSTE SUL FABBISOGNO FORMATIVO

In questa sezione del rapporto si analizzeranno i dati emersi dalle risposte ai quesiti del questionario che prendono in esame gli aspetti inerenti la formazione, ovvero quali siano gli interessi in termini di ambiti professionali e competenze specifiche e le motivazioni che sottendono alla eventuale esplicitazione del bisogno formativo e di aggiornamento.

La prima domanda aveva la finalità di evidenziare l'interesse generale verso la formazione. I partecipanti hanno risposto scegliendo tra 5 livelli graduati di interesse, così come riportato nella tabella 7. E' possibile rilevare che chi frequenta i corsi sente fortemente l'esigenza di formarsi, esigenza questa che conferma peraltro quanto già emerso negli anni precedenti.

	Frequenza	Percentuale risposte
Per nulla (1)	0	0,0%
Poco (2)	1	0,5%
Abbastanza (3)	13	6,6%
Molto (4)	86	43,7%
Moltissimo (5)	97	49,2%
Totale	197	100,0%
Non risposte	5	
Totale	202	

Tabella 7 – Interesse nei confronti della formazione.

Per quanto riguarda le tematiche emergenti, le persone potevano esprimere in forma aperta un ambito di particolare interesse. Le risposte sono state ricodificate come illustra la tabella 8.

	2008	2009	Variazione
Esclusione sociale	1,8%	21,1%	+19,3%
Minori	14,7%	18,0%	+3,3%
Aspetti socio-sanitari	17,2%	16,5%	-0,7%
Anziani	9,8%	10,5%	+0,7%
Asp. Organizzativi	11,0%	8,3%	-2,7%
Famiglie Problematiche	8,6%	8,3%	-0,3%
Disabili	3,7%	4,5%	+0,8%
Immigrati	1,8%	4,5%	+2,7%
Relazione di aiuto	17,2%	3,0%	-14,2%
Psichiatria	3,1%	2,3%	-0,7%
Dipendenze	3,1%	2,3%	-0,8%
Amministrazione	1,8%	0,8%	-1,0%
Giovani	1,8%	0,0%	-1,8%

Tabella 8 – Tematiche emergenti nella propria esperienza professionale.

Si osserva come le tematiche inerenti l'esclusione sociale siano quelle che richiedono maggior attenzione da parte degli operatori, anche rispetto agli anni passati, con un aumento di quasi il 20%.

In calo netto invece tutto ciò che riguarda la relazione d'aiuto (ascolto, gestione delle emozioni, comunicazione..), argomento che negli anni passati suscitava il maggior interesse: è probabile che tale andamento sia stato influenzato dalla presenza in alcune iniziative formative di operatori provenienti da servizi dedicati a soggetti in situazione di grave disagio sociale ed economico.

In lieve aumento le problematiche inerenti la condizione minorile (allargate a situazioni connesse allo sviluppo psico-emotivo), secondo ambito di elezione delle tematiche emergenti, seguito dagli aspetti inerenti l'ambito socio-sanitario e dalle tematiche riguardanti gli "anziani", con percentuali assimilabili a quelle degli anni scorsi.

Il quesito successivo riguardava le tipologie di utenza con le quali gli operatori sono impegnati e il grafico 6 presenta la distribuzione delle percentuali, sempre riferite all'ultimo triennio.

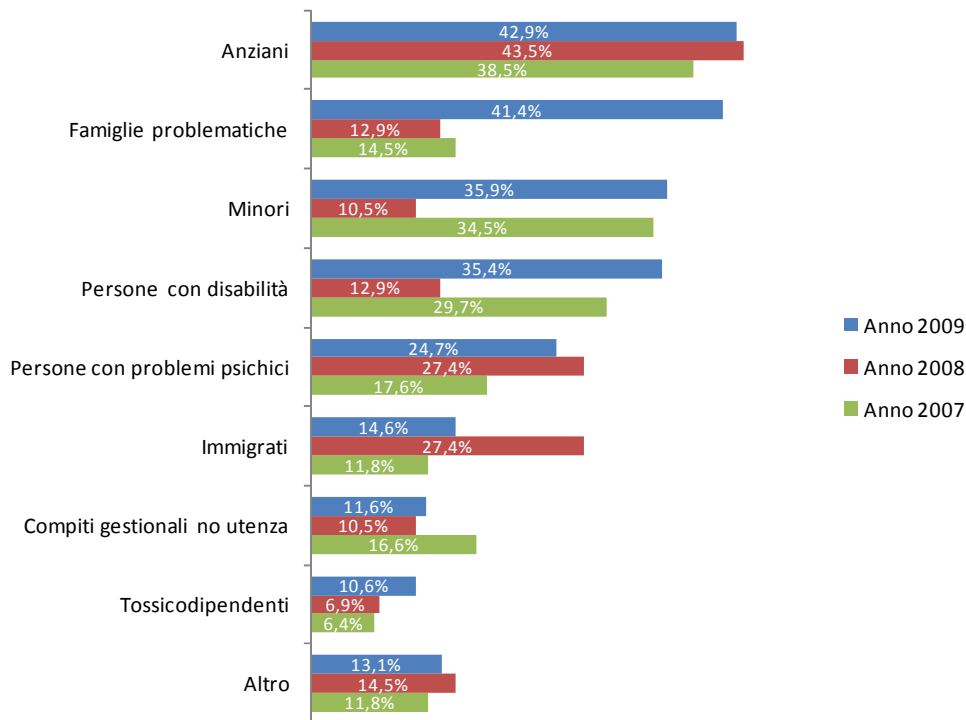


Grafico 6 – UtENZE di intervento degli operatori interpellati.

In proposito si possono fare le seguenti osservazioni:

- la maggior parte degli operatori lavora a contatto con persone anziane, confermando l'andamento degli anni precedenti. Questa situazione potrebbe essere legata sia all'assetto socio-demografico della regione, sia ai particolari servizi di provenienza degli operatori;
- è aumentata significativamente la percentuale di chi si occupa delle famiglie problematiche, realtà connessa a diverse aree di disagio, ed in particolare a quella socio-economica, tematica che appare maggiormente percepita rispetto agli anni passati;
- appaiono più rappresentate le utenze del settore minori e disabilità, a fronte di una flessione di chi si occupa di salute mentale e immigrazione.

Altre utenze, evidenziate in forma aperta, riguardano categorie più specifiche di utenti nel contesto delle tipologie sopraindicate. Una lettura approfondita delle risposte fa comunque emergere una situazione che vede gli operatori impegnati in contesti di disagio multiarea, con utenti dunque coinvolti in una pluralità di problemi.

Nel rispondere alla domanda "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." andava indicato per

ciascuna utenza un punteggio che andava da 1 (minimo interesse) a 5 (massimo interesse).

Esaminando il grafico 7, i colori rosso e blu indicano livelli di interesse scarso, mentre il colore verde, livelli medi. L'interesse significativo e sicuramente alto è evidenziato dai colori viola ed arancio.

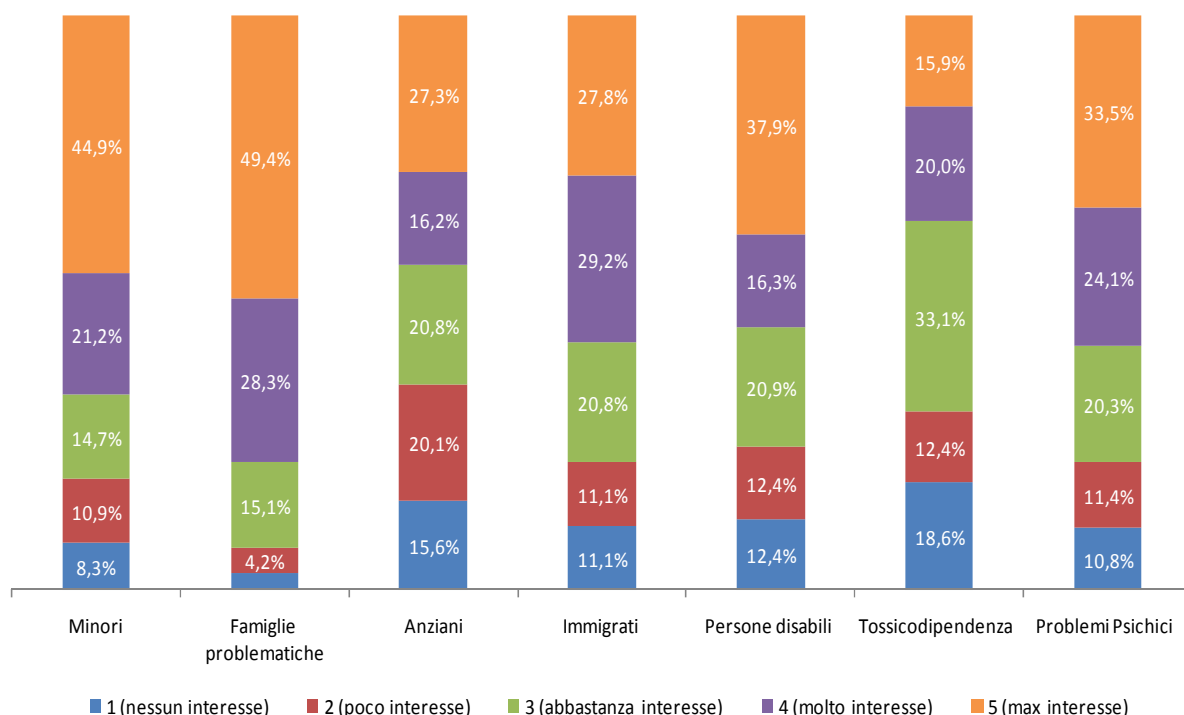


Grafico 7 – Gradi di interesse verso specifiche tipologie di utenza.

Dall'analisi delle percentuali inerenti gli interessi tematici evidenziati, si può affermare che:

- gli interpellati sentono la necessità ad approfondire principalmente tutto ciò che riguarda le “famiglie problematiche”, e quanto attiene all’area “minori”;
- le tematiche relative ai temi del disagio psicologico, della disabilità e dell’immigrazione, suscitano comunque significativi livelli d’interesse;
- paradossalmente, non è sentita in modo particolare l’esigenza di ampliare i propri orizzonti conoscitivi sulla tematica “anziani”, sebbene abbia a che fare con l’utenza di elezione professionale, mentre l’argomento dipendenza rimane meno urgente in termini di desiderio di aggiornamento.

Le categorie di risposta possono essere collocate all'interno di una scala ordinale da uno a cinque, secondo la ponderazione sotto riportata.

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

Tabella 9 – Ponderazione dei livelli di interesse

Nella tabella successiva ritroviamo le misure di tendenza centrale (media e moda) per i diversi settori di interesse.

Utenza	Moda			Media		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Famiglie problematiche	5	5	5	3,9	4,0	4,2
Minori	5	5	5	3,8	3,7	3,8
Problemi Psicici	5	5	5	3,3	3,6	3,6
Immigrati	3	4	4	2,9	3,2	3,5
Persone disabili	5	5	4	3,5	3,6	3,5
Anziani	5	5	5	3,2	3,4	3,2
Tossicodipendenza	1	2	3	2,6	2,8	3,0

Tabella 10: Misure di tendenza centrale dei punteggi d'interesse verso utenze specifiche.

Dalla tabella emerge che:

- come già evidenziato dalle analisi delle percentuali, i temi di maggior interesse sono le "famiglie problematiche ed i "minori", con medie più alte rispetto agli anni precedenti
- le tematiche della salute mentale, della disabilità degli immigrati sono importante oggetto di attenzione da parte degli operatori, in particolare si possono notare valori più alti per l'immigrazione rispetto agli anni scorsi;
- richiedono minori livelli di approfondimento le tematiche inerenti le persone anziane e la dipendenza, tema questo che evidenzia comunque un aumento di interesse, testimoniato anche dalla tipologia di risposta più frequente che negli anni da "poco interessante" è divenuta "abbastanza interessante".

Nel complesso è possibile osservare che i frequentanti le iniziative formative esprimono una pluralità di tematiche che desiderano approfondire.

E' probabile che tale aspettativa sia conseguente sia ad una "trasversalità" dell'impegno professionale, sia ad una "problematicità multipla" coinvolgente l'utenza avvicinata dagli stessi operatori. E' questa una tendenza già presente negli anni precedenti che evidentemente contrassegna la complessità del lavoro sociale e le profonde relazioni tra le diverse forme di disagio.

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

Tabella 11 - Interessi specifici di utenze per tipologie di qualifiche professionali.

La tabella 11 indica la media dell'interesse specifico espresso dalle diverse professionalità nei confronti delle varie tipologie d'utenza. Nel complesso si può affermare che:

- gli operatori socio-sanitari vorrebbero acquisire maggiori conoscenze nel settore della salute mentale, della disabilità e delle persone anziane. Manifestano altresì attenzione anche ad altri settori, confermando la potenziale trasversalità di questa figura;
- l'educatore, tranne che per la dipendenza, vorrebbe aggiornare le proprie competenze oltre che verso i tradizionali ambiti d'elezione, ovvero i minori e le famiglie, anche con riferimento alle realtà della disabilità e della salute mentale;
- l'assistente sociale conserva il suo interesse verso le famiglie problematiche, aggiungendo anche l'ambito dell'immigrazione;
- l'istruttore amministrativo confida l'interesse alla conoscenza soprattutto di ciò che riguarda le famiglie problematiche, i minori e gli immigrati;

- i responsabili e i coordinatori di servizio sentono il bisogno di aggiornarsi su “famiglie problematiche” e “minori”, non trascurando la tematica della disabilità;
- per le altre professioni codificate come gli operatori ausiliari, i funzionari amministrativi e gli psicologi, stante l’esiguità del loro numero, si preferisce non esprimere valutazioni che apparirebbero sicuramente fuorvianti.
- gli altri operatori, essendo principalmente nel settore dei minori, della disabilità e dell’immigrazione, manifestano chiaramente alti livelli d’interesse verso questi ambiti d’utenza.

Le ulteriori tipologie di utenza scelte da 11 operatori al di là di quelle espressamente indicate, sono comunque individuabili nel contesto di situazioni riferibili all’esclusione sociale.

Il sesto quesito del questionario richiedeva di esprimere il livello di interesse a migliorare le seguenti competenze, 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**

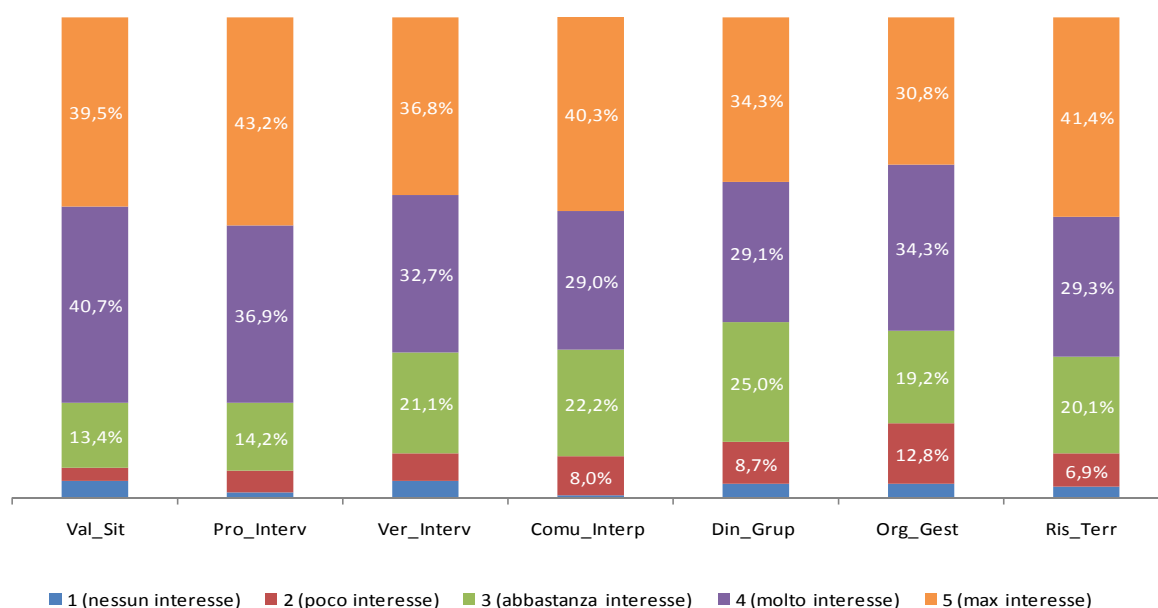


Grafico 8 – Frequenze dei livelli d’interesse per alcune competenze specifiche

Nel grafico 8 è possibile osservare come, nel complesso, ciascun argomento ora citato riscontra alti livelli di interesse, pur evidenziando una particolare attenzione verso il tema della valutazione e progettazione degli interventi.

Un po' meno considerate sono state le competenze relative agli aspetti organizzativi e relazionali (dinamiche di gruppo e interpersonali).

Il grado di interesse è stato quindi riportato sulla scala da 1 a 5, che adotta la ponderazione riportata nella tabella 09.

Competenza	Moda			Media		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Val_Sit	5	5	4	3,9	4,1	4,1
Pro_Interv	5	5	5	4,1	4,2	4,2
Ver_Interv	5	3	5	3,8	3,8	3,9
Comu_Interp	5	5	5	4,2	4,2	4,0
Din_Grup	5	5	5	4,0	3,9	3,8
Org_Gest	5	4	4	3,7	3,6	3,8
Ris_Terr	4	4	5	3,7	3,8	4,0

Tabella 12 – Misure di tendenza centrale dell'interesse verso alcune competenze specifiche

Andando ad esaminare le misure di tendenza centrale, si conferma quanto espresso nell'analisi delle frequenze, ovvero che le tematiche inerenti alla valutazione, progettazione e verifica degli interventi, sono quelle che vorrebbero essere approfondite maggiormente.

Questo dato conferma l'andamento degli anni precedenti: sicuramente alto l'interesse verso le tematiche della comunicazione, ma in modo minore rispetto agli anni scorsi e questo vale anche per le dinamiche di gruppo; in tendenziale aumento invece il desiderio di approfondire la gestione del rapporto con le risorse territoriali. Non rilevante il numero di risposte in forma aperta.

La tabella (tabella 13) successiva specifica le competenze di maggior interesse per gli operatori impegnati all'interno di determinati servizi.

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

Tabella 13 – Medie dei punteggi d’interesse per servizio di appartenenza

Chi lavora presso i Servizi Sociali Comunali, è mediamente interessato verso tutti gli argomenti proposti, in particolare verso quelli relativi alla valutazione e progettazione degli interventi. Lo stesso vale per chi opera all’interno degli asili nido.

Chi si occupa di disabilità, tiene in considerazione le dinamiche di gruppo, gli aspetti organizzativi e gestionali e la progettazione degli interventi.

Quest’ultima competenza relativa all’intervento insieme alla sua verifica è oggetto di attenzione anche da parte di chi lavora nel settore delle dipendenze e degli anziani.

La comunicazione interpersonale interessa particolarmente gli operatori dei consultori familiari e dei servizi dell’età evolutiva. Gli aspetti organizzativi e gestionali vorrebbero essere approfonditi da chi opera nelle strutture per anziani e nei servizi amministrativi.

La gestione delle risorse territoriali interessa di più chi opera con i disabili, gli anziani e nei consultori. Spicca l’interesse piuttosto elevato ad approfondire la valutazione delle situazioni in chi opera all’interno dei servizi dell’età evolutiva.

Le analisi successive riguardano le questioni relative all’eventuale positività del confronto in ambito professionale con colleghi aventi una medesima professionalità e con le operatori di diversa professionalità pur impegnati nei servizi alla persona.

Le tabelle 14 e 15 descrivono le frequenze di risposta collocate su una scala 1 (nessun interesse) a 5 (massimo interesse).

	2007	2008	2009
1 (nessun interesse)	1,7%	0,4%	0,0%
2 (poco interesse)	2,1%	1,2%	0,5%
3 (abb. interesse)	11,7%	8,7%	9,8%
4 (molto interesse)	23,1%	28,2%	29,9%
5 (max interesse)	61,4%	61,6%	59,8%
Totale	100%	100%	100%

Tabella 14 – Frequenza delle risposte relative al confronto con i colleghi.

Nel complesso, l’esperienza del confronto di esperienze, sia tra colleghi che con coloro che ricoprono altre posizioni professionali, è considerata molto interessante. Questo dato è confermato dall’andamento delle percentuali che nel corso degli anni si dimostra oramai consolidato in senso positivo.

	2007	2008	2009
1 (nessun interesse)	3,6%	1,2%	0,5%
2 (poco interesse)	4,0%	4,1%	4,8%
3 (abb. interesse)	24,0%	13,5%	15,3%
4 (molto interesse)	30,5%	32,8%	34,4%
5 (max interesse)	37,8%	48,4%	45,0%
Totale	100%	100%	100%

Tabella 15 - Frequenza delle risposte relative al confronto con altre professioni

La domanda successiva ha richiesto ai frequentanti i corsi di formazione di scegliere un numero massimo di tre tematiche ritenute interessanti per il miglioramento della propria professionalità, da un elenco che riportava un ampio elenco di temi attinenti il lavoro professionale. Nella tabella 16 sono riportate le percentuali complessive di risposta. Va notato che il tema della progettazione degli interventi educativi, il più scelto nel 2007 e comunque sempre ritenuto assai importante, ha ceduto il posto negli ultimi due anni a quello delle “famiglie problematiche”.

Ponendo attenzione che, con riferimento al 2009, le tematiche connesse alla prevenzione, al lavoro di comunità e alla pianificazione sociale territoriale, assumono un significativo consenso, va altresì segnalato il significativo grado di preferenze assegnato alla responsabilità giuridica dell’operatore, alla mediazione familiare e alla multiculturalità.

Temi specifici	2007	2008	2009	Deviaz. Std.
Prevenzione e lavoro di Comunità	19,6%	18,6%	32,6%	7,8%
Famiglia multiproblematica	30,5%	34,4%	31,5%	2,0%
Progettazione interventi educativi	33,5%	26,7%	29,8%	3,4%
Pianificazione sociale territoriale	17,8%	16,6%	29,8%	7,3%
Politiche sociali e riforma dell'assistenza	20,0%	26,7%	28,7%	6,2%
Responsabilità giuridica dell'operatore	28,4%	32,0%	27,6%	2,3%
Mediazione familiare	26,5%	30,8%	27,6%	2,2%
Problematiche inerenti la multiculturalità	25,1%	26,7%	27,1%	1,1%
Supervisione in servizio	25,5%	25,9%	22,7%	1,7%
Deontologie delle professioni d'aiuto	12,0%	22,3%	13,3%	5,6%
Tutela della privacy	11,6%	10,5%	5,5%	3,3%

Tabella 16 – 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 scelta di quest'anno e dei due precedenti.

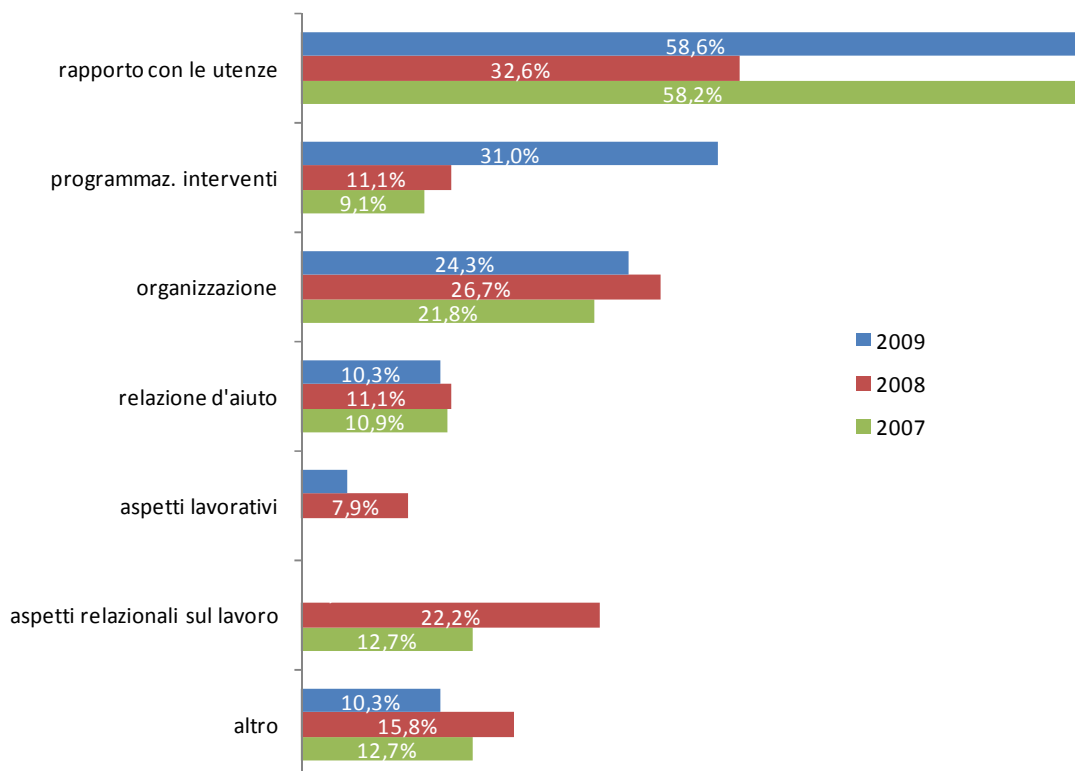


Grafico 9 – Percentuali di risposta per ulteriori tematiche specifiche

Hanno indicato un tema ulteriore di eventuale approfondimento 28 persone, mentre due temi sono stati scelti da 11 operatori. Restano alte le percentuali di preferenza per tematiche connesse alla qualità del rapporto con l'utenza del settore in cui si opera e alla programmazione degli interventi. Una scelta consistente riguarda gli aspetti connessi all'organizzazione dei servizi. Le altre categorie evidenziano un andamento decrescente rispetto ai dati dei precedenti anni. Nella categoria "altro" ritroviamo principalmente indicazioni su aspetti giuridici e su specifiche tematiche relative ai settori d'intervento degli operatori.

L'ultimo quesito intendeva analizzare gli eventuali 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**

	2007	2008	2009
Temp_Rich	40,3 %	15,2%	46,3%
Aut_Ent	20,8 %	42,9%	25,9%
Dist_Sed	18,6 %	18,3%	15,0%
Cost_Cors	18,6 %	18,8%	8,2%
Dur_Cors	1,7 %	4,7%	4,8%
Totale	100,0 %	100,0 %	100%

Tabella 17 – Frequenze di risposta dei principali ostacoli alla formazione

Rispetto al 2007 (tabella 17), riemerge il problema del tempo richiesto come ostacolo principale, difficoltà questa ritenuta principale anche nel 2006. Meno problematica l'autorizzazione dell'ente presso cui si lavora, ma comunque significativa (1 su 4). Lo stesso vale per il costo dei corsi, mentre la distanza della sede e la durata presentano un andamento simile a quello degli anni precedenti.

Le percentuali riportate nella tabella 18 evidenziano come per chi lavora negli enti pubblici, a cui appartengono gran parte degli operatori partecipanti ai corsi formativi, il problema principale appaia l'autorizzazione dell'ente alla partecipazione, subito seguito dal tempo richiesto e dalla distanza dalla sede

formativa. Per gli operatori della Provincia e delle ASP va segnalata la parziale influenza del costo della formazione per le amministrazioni competenti.

	Temp_Rich	Aut_Ent	Dist_Sed	Cost_Cors	Dur_Cors
Comune	28,1%	51,7%	7,9%	6,7%	5,6%
Azienda Sanitaria	33,3%	41,7%	16,7%	8,3%	0,0%
Provincia	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%	0,0%
Cooperative	0,0%	40,0%	35,0%	15,0%	10,0%

Tabella 18 – Contingenze relative agli ostacoli e relativi servizi di appartenenza

CONCLUSIONI

Come per gli anni passati, la possibilità del confronto con i dati precedenti è stata resa possibile dall'utilizzo del medesimo strumento di valutazione. In riferimento alle caratteristiche sociodemografiche e professionali di chi ha risposto al questionario, si nota un certo aumento di frequentanti maschi, tendenza già evidenziata negli anni precedenti. L'età media non cambia e si attesta attorno ai 40 anni. In diminuzione le percentuali di partecipanti più giovani, con un leggero aumento delle fascia tra 50 e i 60 anni. La maggior parte delle persone è laureata (principalmente in servizio sociale e scienze dell'educazione) o diplomata; aumentano le persone con la licenza media inferiore.

Le qualifiche professionali più frequenti (come negli anni precedenti) sono l'assistente sociale e l'operatore laureato con funzioni educative. In netto aumento la presenza di operatori socio-sanitari/assistenti domiciliari, mentre va segnalato che nel 2009 non hanno partecipato ai corsi gli infermieri professionali.

Queste tipologie condizionano le frequenze relative alle sedi di appartenenza. Gli operatori sono in maggioranza assistenti sociali, assistenti alla persona ed educatori che lavorano in prevalenza presso i servizi sociali comunali, mentre sono scarsamente rappresentate le professionalità afferenti ai servizi sanitari territoriali e ospedalieri (da qui l'assenza degli infermieri professionali, operatori invece presenti nel 2008).

Significativo il numero di operatori impegnati nei servizi regionali che giungono per frequentare i corsi da fuori provincia di Ts, che comunque mantiene la netta prevalenza nelle adesioni, ad esclusione del solo territorio di Pordenone che continua a vedere una partecipazione al di sotto del 10% , frequenza peraltro simile a quella degli operatori residenti in regioni extra FVG.

L'anzianità di servizio non subisce particolari cambiamenti rispetto agli anni precedenti (mediamente 10,5 anni di servizio) anche se aumenta la percentuale di chi ha un'anzianità compresa tra gli 11 e i 20 anni.

La formazione ricopre ancora un ruolo di assoluto rilievo nel percorso professionale delle persone interpellate. Le tematiche che sentono come particolarmente emergenti sono, a parziale differenza rispetto agli anni precedenti, quelle connesse all'esclusione sociale, a fianco delle problematiche relative ai "minori", agli "anziani" ed agli "aspetti socio-sanitari". Cala la necessità di aggiornarsi verso le problematiche della relazione di aiuto.

Per quanto riguarda le tipologie di utenza di cui si occupano gli operatori, va segnalato che quelle maggiormente rappresentate sono gli anziani, insieme alle famiglie problematiche, ai minori e alle persone con disabilità, tutte in netto aumento percentuale rispetto agli scorsi anni. In particolare si può ipotizzare che le problematiche relative all'esclusione sociale stiano condizionando gli interventi soprattutto a livello delle famiglie, che anche in conseguenza di condizioni di disagio economico hanno aumentato la richiesta di supporti ai servizi sociali e sociosanitari.

Questa situazione pare confermata dal fatto che gli interpellati nel complesso esprimono una particolare necessità di approfondire le tematiche relative alle famiglie problematiche, specie se connotate dalla presenza di soggetti con specifici problemi di disagio connessi alla situazione fisica e/o psico-comportamentale. Resta comunque alto l'interesse verso anziani e minori.

Per quanto riguarda alcune competenze e tecniche professionali di tipo trasversale, viene espressa in modo particolare la necessità di approfondire le tematiche relative agli elementi che contraddistinguono l'intervento di aiuto ovvero l'osservazione delle situazioni su cui intervenire, la pianificazione e la valutazione degli interventi, insieme ad un moderato aumento di interesse per gli aspetti organizzativo-gestionali dei servizi nei quali ci si trova ad operare e con riferimento all'utilizzo delle risorse territoriali.

E' ritenuto necessario dagli operatori intervistati il confronto tra colleghi che ricoprono lo stesso ruolo professionale e quello con persone di professionalità diverse. Questo dato conferma lo sviluppo una mentalità multidisciplinare di intervento che si sta strutturando nell'esperienza delle professioni di aiuto.

In relazione ad alcuni temi specifici, ulteriori a quelli in precedenza segnalati, emerge con maggior frequenza, rispetto agli anni precedenti, la necessità di formazione e aggiornamento in ambiti quali la "prevenzione e il lavoro di comunità", le "politiche sociali e la riforma dell'assistenza" insieme alla "pianificazione sociale e territoriale".

In termini di difficoltà ad accedere alle iniziative formative, il problema principale emerso riguarda la mancanza di tempo per riuscire a frequentare i corsi, a fronte del permanere della difficoltà connessa all'ottenimento dell'autorizzazione dall'ente di appartenenza.

In generale si può notare, dalla rilevazione, una certa pluralità degli interessi formativi connessi all'intervento d'aiuto e alle 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 del settore in cui operano.

In conclusione si può ritenere che gli elementi emersi dalla rilevazione hanno fornito, anche a seguito del confronto con quanto riportato nelle precedenti indagini, indicazioni interessanti non solo rispetto alla programmazione delle future iniziative formative, ma altresì riguardo all'evoluzione delle percezioni sull'adeguatezza della propria professionalità da parte degli operatori impegnati nelle relazioni di aiuto, ponendo così in evidenza quanto i bisogni formativi e le risposte a questi siano aspetti strategici di una organizzazione dei servizi attenta alla qualità del proprio operato.

Trieste - giugno 2010