

Cause della carenza di personale nei servizi sociali con particolare riferimento al cambiamento di lavoro

Relazione finale

Iris Maria Vinatzer

Bolzano, 2010

Committente	Istituto incaricato
<p>AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL</p>  <p>Abteilung 24 Familie und Sozialwesen</p> <p>PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE</p> <p>Ripartizione 24 Famiglia e politiche sociali</p>	<p>Sozialforschung und Demoskopie</p>  <p>Ricerche Sociali e Demoscopia</p>
<p>Palazzo 12, Via Canonico Michael Gamper 1 I-39100 BOLZANO Tel. +39-0471-418200 Fax +39-0471-418219 politiche.sociali@provincia.bz.it</p>	<p>Piazza Domenicani 35 I-39100 BOLZANO Tel. +39-0471-970115 Fax +39-0471-978245 info@apollis.it</p>

Citazione: Vinatzer, Iris Maria (2010): Cause della carenza di personale nei servizi sociali con particolare riferimento al cambiamento di lavoro. Relazione finale, apollis, Bolzano.

Numero interno del progetto: 416

Responsabile del progetto: Hermann Atz

Traduzione: Cristina Fraenkel, Congress Service snc, Bolzano

Per migliorare la lettura del testo della versione italiana è stata utilizzata unicamente la forma di genere maschile anche se si fa sempre riferimento ad entrambi i generi (n.d.r.).

Bolzano, 2010

Indice

1	Situazione di partenza	7
2	Obiettivi della ricerca	8
3	Metodo	9
3.1	Studio della letteratura.....	9
3.2	Analisi dei dati secondari: dotazione di personale, nuovi arrivi e abbandoni nei vari ambiti di attività del servizio sociale.....	9
3.3	Sondaggi sull'andamento del lavoro, sulla soddisfazione sul lavoro e sui motivi di un eventuale cambiamento	9
4	Sintesi dei risultati	11
4.1	Studio della letteratura.....	11
4.1.1	Sondaggio tra gli ex collaboratori dei servizi sociali – apollis 1999.....	11
4.1.2	Studio sull'inserimento lavorativo dell'operatore socio assistenziale – Ripartizione politiche sociali 2008.....	11
4.1.3	Sondaggio tra i laureati – Libera Università di Bolzano 2008.....	12
4.1.4	"Quo vadis, munde?" – Assistenza agli anziani 2008.....	13
4.1.5	Previsione del fabbisogno di personale nei servizi sociali – apollis 2003.....	13
4.1.6	Confronto con i Paesi di lingua tedesca.....	15
4.2	Analisi dei dati secondari della banca dati del personale SIPSA	16
4.2.1	Lo sviluppo dei profili professionali.....	16
4.2.2	Lo sviluppo nelle strutture.....	18
4.2.3	Incrementi e perdite come indicatori del fabbisogno di personale.....	19
4.2.4	Conclusione.....	23

4.3	Studio qualitativo.....	24
4.3.1	Interviste esplorative a collaboratori qualificati del servizio sociale presenti e passati.....	24
4.3.2	Focus groups con personale qualificato del sociale presente e passato.....	27
4.3.3	Interviste per esperti con dirigenti.....	31
5	Presentazione interna	34
5.1	Ipotesi di discussione	34
6	Discussione dei risultati	36
6.1	I quesiti della ricerca.....	36
6.2	Osservazioni conclusive e prospettive.....	39
7	Workshop con presentazione dei risultati	41
7.1	Risultati dei gruppi di lavoro.....	41
7.1.1	GL 1: Formazione e ingresso nel mondo del lavoro.....	41
7.1.2	GL 2: Promozione della motivazione nell'organizzazione sociale.....	45
7.1.3	GL 3: Riconoscimento sociale e identità professionale.....	46
7.1.4	GL 4: Bisogno di supporto individuale e di squadra.....	50
7.2	Osservazioni conclusive.....	53

Indice delle tabelle

Tabella 1: Numero dei diplomati/laureati con una formazione in ambito sociale della Libera Università di Bolzano e delle Scuole provinciali per le professioni sociali (in lingua tedesca ed italiana) 2003 – 2008	7
Tabella 2: Personale per profili professionali (in persone): Status 2001, previsione per il 2012 e fabbisogno di nuove assunzioni/adequamento al nuovo sistema dei parametri e sviluppo demografico	14

Indice delle figure

Figura 1:	Equivalenti a tempo pieno attivi in servizio per profilo professionale ed anno.....	16
Figura 2:	Fluttuazione media annuale degli equivalenti attivi a tempo pieno nei singoli profili professionali 2001-2008.....	17
Figura 3:	Fluttuazione media annuale degli equivalenti attivi a tempo pieno dei profili professionali divisi per strutture 2001-2008.....	18
Figura 4:	Equivalenti a tempo pieno attivi in servizio per struttura ed anno.....	19
Figura 5:	Tassi di permanenza dopo la presa di servizio per profilo professionale.....	20
Figura 6:	Tassi di rientro dopo avere lasciato il servizio per profilo professionale.....	21
Figura 7:	Ingressi e abbandoni annuali del servizio.....	22

1 Situazione di partenza

Nonostante un persistente interesse ed un alto numero di diplomati nei relativi percorsi formativi (circa 400 l'anno – si veda la tabella 1) il servizio sociale in Alto Adige continua a lamentare una carenza di personale qualificato. Tale penuria si fa sentire soprattutto nell'assistenza geriatrica residenziale e non residenziale. La Ripartizione politiche sociali dell'amministrazione provinciale dell'Alto Adige desidera quindi analizzare nell'ambito di una ricerca le cause di questa situazione paradossale, per poterne ricavare idonee contromisure.

Già ricerche precedenti avevano evidenziato che la breve permanenza sul posto di lavoro e nella professione rappresentavano uno dei problemi principali del settore. Su suggerimento e con il sostegno della Ripartizione politiche sociali dell'amministrazione provinciale altoatesina sono state quindi adottate negli ultimi anni numerose misure per accrescere l'attrattiva delle professioni sociali: introduzione del congedo per il recupero psicofisico, formazione dei dirigenti, misure per una maggiore conciliabilità tra famiglia e lavoro, ecc. Evidentemente però queste iniziative hanno raggiunto solo parzialmente i risultati auspicati.

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Servizio sociale	25	14	16	10	19	20
Educatore sociale	2	27	41	36	36	34
TOTALE Libera Università di Bolzano	27	41	57	46	55	54
Operatore socio sanitario	134		180	162		171
Operatore socio assistenziale	145		167	134		142
Assistenza all'infanzia				16		59
Tagesmütter/-väter			53	28		55
TOTALE Scuole provinciali per le professioni sociali¹	279	385	400	340	307	427
TOTALE	306	426	457	386	362	481

Tabella 1: Numero dei diplomati/laureati con una formazione in ambito sociale della Libera Università di Bolzano e delle Scuole provinciali per le professioni sociali (in lingua tedesca ed italiana) 2003 – 2008²

¹ Dal 2006 sono stati rilevati i dati della formazione a tempo pieno e a tempo parziale delle Scuole provinciali per la professioni sociali.

² I dati sono stati forniti dal dott. Reinhard Gunsch.

2 Obiettivi della ricerca

La ricerca si propone di analizzare le figure professionali del sociale nei seguenti tre fondamentali livelli e ambiti operativi: 1) operatore socio sanitario, 2) operatore socio assistenziale, 3) educatore sociale/servizio sociale incl. educatore al lavoro – non appartenenti al livello dirigenziale.

I quesiti fondamentali che verranno approfonditi nell'ambito della ricerca sono:

- È corretta l'ipotesi secondo cui in tutti i profili professionali rilevanti del servizio sociale si riscontra un numero sufficiente di laureati/diplomati che lascia i centri di formazione provinciali (Scuole provinciali per le professioni sociali, Libera Università di Bolzano, soggetti privati come il KVV)?
- Quali sono le cause principali della discrepanza tra il numero dei laureati/diplomati del sociale e l'offerta effettiva di manodopera?
- Gli addetti qualificati dei servizi sociali tendono ad abbandonare definitivamente il settore³ o sussiste al suo interno un'alta mobilità di lavoratori?
- Le varie misure adottate negli ultimi anni per aumentare l'attrattiva delle professioni sociali e soprattutto assistenziali hanno effettivamente comportato un prolungamento della permanenza sul posto di lavoro e all'interno della professione?
- Quali ulteriori misure appaiono adatte per migliorare realmente la situazione?

³ Rientrano nel settore il servizio giovani, l'assistenza scolastica e l'inserimento lavorativo. Il passaggio ad uno di questi settori non viene considerato abbandono.

3 Metodo

La ricerca si svolge a più livelli articolati in:

1. Analisi della letteratura
2. Analisi dei dati secondari
3. Interviste sull'andamento del lavoro, la soddisfazione sul posto di lavoro ed i motivi di un eventuale cambiamento di lavoro

3.1 Studio della letteratura

In questa primo modulo si è cercato di analizzare il sapere che già esiste sulla tematica.

Obiettivi:

- Fornire informazioni di base e dati di riferimento sulle nozioni già esistenti e illustrare le carenze nelle informazioni disponibili,
- Consentire la formulazione di precise ipotesi di ricerca.

Questa sezione rappresenta pertanto la base dei moduli successivi.

3.2 Analisi dei dati secondari: dotazione di personale, nuovi arrivi e abbandoni nei vari ambiti di attività del servizio sociale

Sulla base di dati elementari anonimi che la Ripartizione politiche sociali ha messo a disposizione è stata effettuata la relativa analisi statistica.

Obiettivi:

- Predisporre uno studio quantitativo preciso della situazione sul fronte del personale nel servizio sociale, suddiviso per profili professionali e ambiti di attività,
- Quantificare i nuovi ingressi e gli abbandoni, nonché la permanenza all'interno della professione e in un determinato ambito di attività.

3.3 Sondaggi sull'andamento del lavoro, sulla soddisfazione sul lavoro e sui motivi di un eventuale cambiamento

Sulla base delle conoscenze ricavate dai moduli 1 e 2 sono state condotte interviste esplorative e individuati focus groups di personale qualificato attuale e passato. L'attenzione si è quindi incentrata sulla dimensione esecutiva. Per fare confluire nell'indagine

anche tale prospettiva si sono condotte alcune interviste con esperti con funzioni dirigenziali.

Obiettivi:

- Conoscere le aspettative e le opportunità di persone che oggi in Alto Adige optano per una professione sociale,
- Acquisire una conoscenza approfondita delle cause della forte fluttuazione nelle professioni del sociale,
- Valutare l'efficacia delle misure finora adottate per prolungare la permanenza sul lavoro,
- Elaborare proposte per migliorare ed integrare le misure con cui può essere aumentata l'attrattiva del lavoro nei servizi sociali e soprattutto nell'assistenza geriatrica.

4 Sintesi dei risultati

4.1 Studio della letteratura

Citazione: Vinatzer, Iris Maria (2009): Cause della carenza di personale nei servizi sociali con particolare riferimento al cambiamento di lavoro. Modulo A: Studio della letteratura, apollis, Bolzano.

4.1.1 Sondaggio tra gli ex collaboratori dei servizi sociali – apollis 1999

Campione: 129 persone, di cui 80% donne e 20% uomini; circa il 50% aveva un'età tra 25 e 34 anni. [1]

- Il 60% degli interpellati ha lasciato il servizio sociale, il rimanente 40% ha cambiato all'interno dello stesso settore.
- Le persone che lasciano definitivamente il servizio sociale lo fanno in media dopo 6 anni.
- Tra i principali motivi che inducono all'abbandono vengono menzionati criticamente:
 - ➔ L'eccessivo affaticamento
 - ➔ Le condizioni operative
 - ➔ Il clima/lo stile di lavoro (soprattutto nell'assistenza residenziale agli anziani)
 - ➔ La direzione.
- Anche la maggioranza delle richieste di cambiamento si riferisce a questi punti critici.
- Circa il 60% degli interpellati ammette che non avrebbe lasciato il posto di lavoro in determinate condizioni.

4.1.2 Studio sull'inserimento lavorativo dell'operatore socio assistenziale – Ripartizione politiche sociali 2008

Campione: 231 diplomati di entrambe le scuole provinciali delle professioni sociali (conclusione degli studi tra il 2002 ed il 2007) di età tra i 21 e i 57 anni; il 59% aveva frequentato la formazione a tempo pieno, il 41% la formazione abbinata al lavoro; tasso di risposte: 32%. [2]

- Il 98% degli interpellati al momento del sondaggio svolgeva la professione in cui si era formato.

- Gran parte di loro ha cambiato raramente lavoro (il 70% mai), sceglierebbe di nuovo questa formazione (l'82% in caso di formazione a tempo pieno; 85% in caso di formazione abbinata al lavoro) e desidera continuare a lavorare nel servizio sociale (80%).
- Il comparto geriatrico rappresenta spesso la prima tappa dell'inserimento lavorativo (per il 53% dei diplomati rappresenta il primo impiego, soprattutto per i giovani operatori socio assistenziali), viene però successivamente abbandonato.
- Sotto il profilo degli ambiti lavorativi con un alto tasso di abbandoni le cooperative sociali e i datori di lavoro privati presentano risultati peggiori del comparto geriatrico.
- Il comparto scolastico presenta risultati particolarmente buoni: è questo il settore verso il quale si tende a cambiare e che registra il più basso tasso di abbandoni.
- In riferimento al cambiamento di lavoro si riscontra un tasso più elevato tra gli intervistati più anziani piuttosto che tra i più giovani.
- Chi ha seguito una formazione parallela all'attività lavorativa appare più convinto dell'attività nel servizio sociale rispetto a chi ha effettuato una formazione a tempo pieno.
- Il 16% degli operatori socio assistenziali interpellati ricopre già una funzione dirigenziale (coordinamento/direzione).
- Il 14% degli interpellati ha esplicitamente dichiarato il proprio desiderio di cambiare lavoro.

4.1.3 Sondaggio tra i laureati – Libera Università di Bolzano 2008

Campione: 138 laureati (che hanno concluso gli studi tra il 2002 ed il 2007), di cui 93% donne e 7% uomini; tasso di risposte: 63%. [3]

- La percentuale dei laureati che sceglierebbero nuovamente la stessa formazione, pari al 63%, è nettamente inferiore a quella degli operatori socio assistenziali che opterebbero nuovamente per la stessa formazione.
- Anche la percentuale dei laureati che ha mantenuto il primo posto di lavoro, pari al 41%, è più bassa rispetto a quella degli operatori socio assistenziali.
- È degna di nota la valutazione critica della formazione universitaria in relazione alla sua rilevanza per la prassi.

- Contrariamente agli esiti del sondaggio condotto con gli operatori socio assistenziali la ricerca contiene indicazioni su persone che non hanno scelto un lavoro nel settore sociale (10%) o che lo hanno già lasciato (6,5%).
- L'analisi di dettaglio di coloro che hanno abbandonato il lavoro – un gruppo di persone giovani sotto i 30 anni – ha mostrato che in questi casi:
 - ➔ È al centro dell'interesse il desiderio di imparare/studiare e/o la consapevolezza del proprio status ed il desiderio di fare carriera.
 - ➔ La rilevanza per la prassi dei contenuti della formazione viene considerata particolarmente limitata.
 - ➔ Dopo l'abbandono del lavoro 3 persone hanno iniziato un'altra formazione universitaria con un indirizzo sociale.

4.1.4 "Quo vadis, munde?" – Assistenza agli anziani 2008

Campione: 62 enti che gestiscono complessivamente 72 strutture geriatriche residenziali. [4]

- Nonostante il numero relativamente elevato di diplomati la carenza numerica di personale assistenziale specializzato continua ad aumentare. Al momento in cui è stato effettuato il rilevamento mancavano 160 operatori socio assistenziali.

4.1.5 Previsione del fabbisogno di personale nei servizi sociali – apollis 2003

- L'indagine punta ad una valutazione quantitativa del fabbisogno per tutti i profili professionali in ambito sociale in Alto Adige sulla base di una stima del fabbisogno per i prossimi 10 anni. La base del modello prognostico è rappresentata dai parametri sulle strutture e sul personale. [5]

<i>Profilo professionale</i>	<i>2001 Status</i>	<i>2012 Previsione</i>	<i>Ulteriore personale</i>	<i>Sostituzione di lavoratori che hanno lasciato il lavoro</i>	<i>Fabbisogno di nuove assunzioni fino al 2012</i>	<i>Fabbisogno annuo di personale</i>
Ausiliario socio assistenziale	770	1.580	810	614	1.424	129
Operatore socio assistenziale	1.418	1.547	129	596	725	66
Assistente all'infanzia	103	280	177	46	223	20
Educatore	325	354	29	181	209	19
Educatore al lavoro	86	128	42	57	99	9
Assistente sociale	80	163	83	32	115	10
Addetto dell'amministrazione sociale	304	401	97	124	220	20
Totale	3.086	4.452	1.366	1.650	3.016	274

Tabella 2: Personale per profili professionali (in persone): Status 2001, previsione per il 2012 e fabbisogno di nuove assunzioni/adequamento al nuovo sistema dei parametri e sviluppo demografico

- In riferimento ai profili professionali la maggiore richiesta di assunzioni sussiste nelle categorie⁴ "ausiliario socio assistenziale" e "operatore socio assistenziale", che lavorano soprattutto nelle strutture residenziali per anziani e nel servizio di aiuto domiciliare.
- In riferimento a questi settori il più grosso incremento pronosticato riguarda analogamente le strutture residenziali per anziani e il servizio di aiuto domiciliare: secondo le previsioni la dotazione di personale registrerà entro il 2012 un aumento del 44%.

⁴ "Ausiliario socio assistenziale": ausiliario socio assistenziale e operatore socio sanitario; "operatore socio assistenziale": assistente geriatrico, assistente familiare, assistente per disabili, e assistente socio assistenziale; "assistente all'infanzia": coordinatore asilo nido, assistente all'infanzia e coordinatore asilo nido; "educatore": operatore del tempo libero, educatore per disabili, educatore in convitto, consulente familiare, educatore, tecnico dei servizi sociali e educatore in convitto; "educatore al lavoro", "assistente sociale". Il personale amministrativo non rileva in questo ambito e non è stato quindi riportato.

● **Confronto tra la previsione della dotazione di personale nel 2012 e lo status quo nel 2008 per categoria professionale (in equivalenti a tempo pieno)**

	Previsione per il 2012	Status quo 2008 ⁵
→ Ausiliario socio assistenziale (incl. operatore socio sanitario):	1.187	1.129
→ Operatore socio assistenziale (incl. assistente per disabili, assistente geriatrico/familiare):	1.182	1.636
→ Assistente all'infanzia (incl. Tagesmutter/-vater):	210	220
→ Educatore (incl. disabili/convitti):	279	325
→ Educatore al lavoro:	107	83
→ Assistente sociale:	118	110
TOTALE	3.083	3.502

4.1.6 Confronto con i Paesi di lingua tedesca

- In base ad una ricerca in internet si è riscontrato che l'elevata fluttuazione di personale nel sociale rappresenta anche in Austria e in Germania un problema molto sentito. [7] [6]
- Esempio: Progetto di ricerca "Fluctuatio" in collaborazione con la Fachhochschule Linz⁶ (2007). Il risultato è stato: circa il 50% degli addetti lascia il lavoro nei primi cinque anni. [6]

⁵ Si veda il capitolo 4.2.

⁶ Il presente progetto si propone di rilevare le cause e i costi della fluttuazione di personale negli ambiti professionali dell'assistenza geriatrica e del lavoro con disabili, nonché di sviluppare misure atte a prolungare la permanenza degli addetti sul posto di lavoro.

4.2 Analisi dei dati secondari della banca dati del personale SIPSA

Citazione: Becker, Ulrich (2009): Cause della carenza di personale nei servizi sociali con particolare riferimento al cambiamento di lavoro. Modulo B: Analisi dei dati secondari della banca dati del personale SIPSA, apollis, Bolzano.

Descrizione della fonte dei dati:

- Database sul personale SIPSA: anni 2000 fino a 2008.
- Complessivamente tra il 2000 ed il 2008 si possono identificare circa 11.000 persone diverse.
- L'analisi si riferisce agli equivalenti a tempo pieno.

4.2.1 Lo sviluppo dei profili professionali

- Si è complessivamente riscontrato un aumento costante, anche se irregolare, degli equivalenti a tempo pieno (si veda la figura 1):

Somma degli equivalenti attivi a tempo pieno

Per profili professionali selezionati e anno

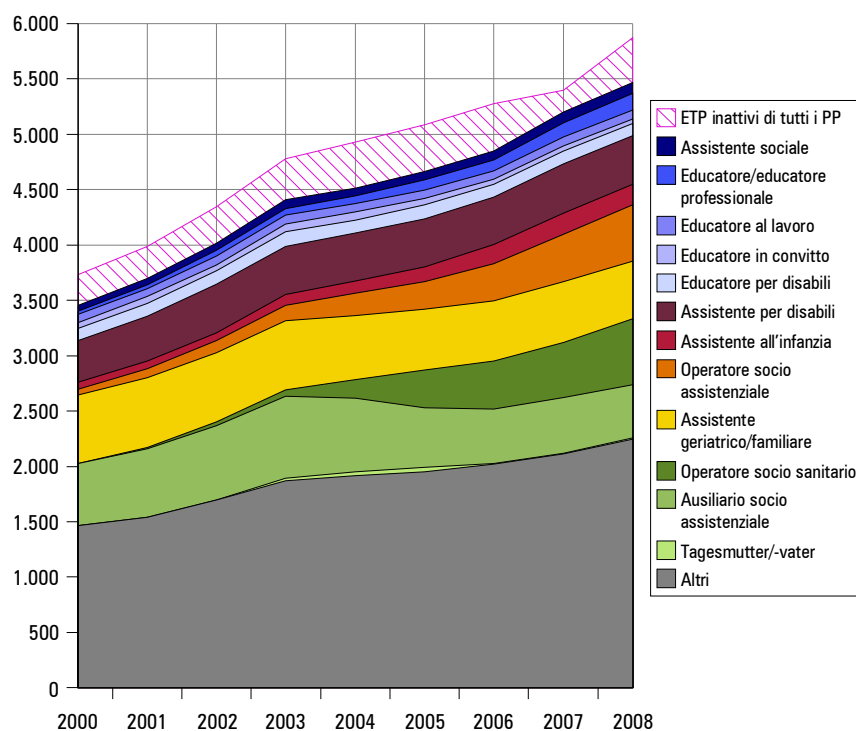


Figura 1: Equivalenti a tempo pieno attivi in servizio per profilo professionale ed anno

- ➔ La percentuale di assistenti geriatrici e familiari e di ausiliari socio assistenziali si è ridotta.
- ➔ La percentuale degli operatori socio assistenziali e degli operatori socio sanitari è cresciuta.
- Anche la fluttuazione annuale si distingue in base al profilo professionale (si veda la figura 2):

Fluttuazione annuale nei profili professionali

Percentuale media degli ETP acquisiti e perduti tra il 2001 e il 2008 in rapporto agli ETP attivi dell'anno precedente

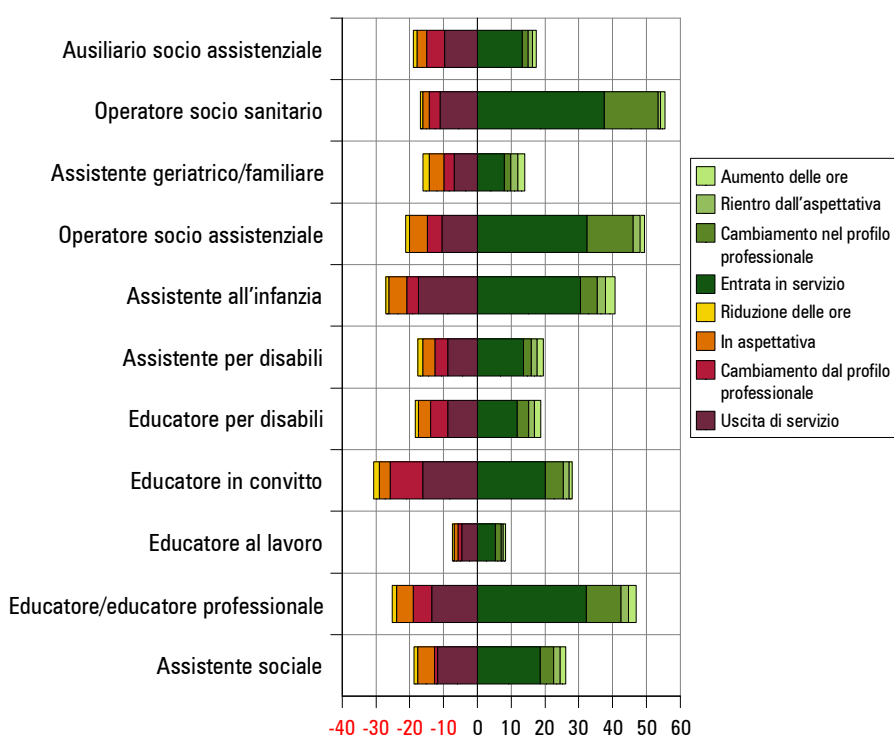


Figura 2: Fluttuazione media annuale degli equivalenti attivi a tempo pieno nei singoli profili professionali 2001-2008

- ➔ La fluttuazione annuale dei profili professionali evidenzia che nel periodo in esame si sono registrati sia incrementi che perdite.
- ➔ Le fluttuazioni in perdita sono per metà cambiamenti interni e fenomeni equiparabili quindi non abbandoni definitivi del servizio.
- ➔ Gli educatori al lavoro e gli assistenti geriatrici e familiari rientrano tra i profili professionali più costanti.
- ➔ La maggioranza dei nuovi ingressi è stata registrata nei profili professionali dell'operatore socio sanitario, dell'opera-

tore socio assistenziale, dell'assistente all'infanzia e dell'educatore o educatore professionale.

4.2.2 Lo sviluppo nelle strutture

- Anche i singoli tipi di struttura presentano un diverso livello di fluttuazione (si veda la figura 3):

Fluttuazione annuale nei profili professionali studiati all'interno delle strutture

Percentuale media degli ETP acquisiti e persi tra il 2001 e il 2008 in rapporto agli ETP attivi dell'anno precedente

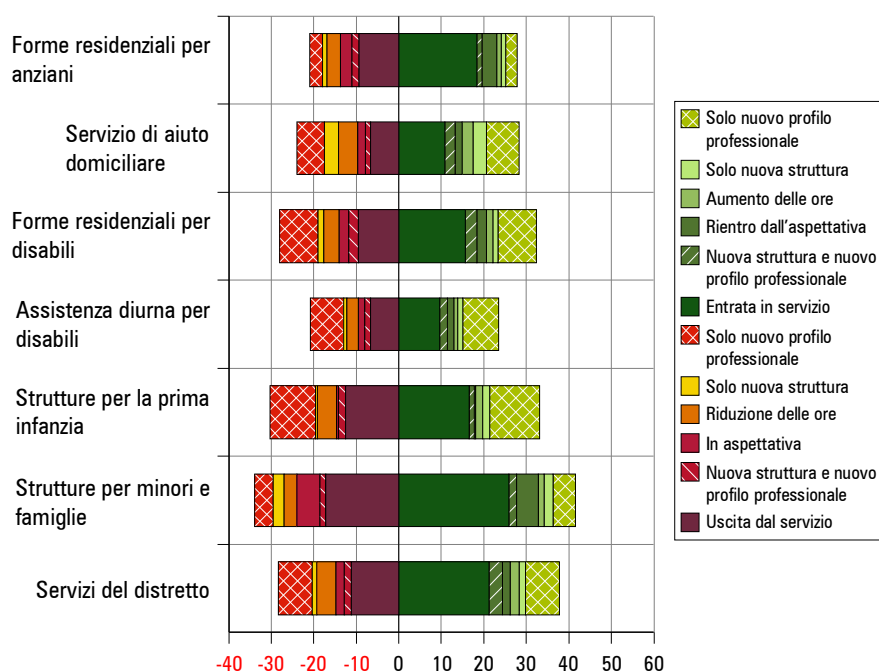


Figura 3: Fluttuazione media annuale degli equivalenti attivi a tempo pieno dei profili professionali divisi per strutture 2001-2008

- ⇒ A prima vista le strutture per i minori e le famiglie evidenziano un quadro piuttosto negativo, mentre le forme residenziali per anziani presentano una certa stabilità.
- ⇒ Un secondo sguardo evidenzia però che la ricostruzione va rapportata agli equivalenti a tempo pieno (si veda la figura 4) da cui si ricava che il settore dei minori e delle famiglie non è assolutamente equiparabile numericamente al settore degli anziani.
- ⇒ Nel complesso la maggior parte degli incrementi o riduzioni del personale è soprattutto riconducibile alle entrate in servizio o alle conclusioni del rapporto di lavoro.

- Le informazioni sul numero degli equivalenti a tempo pieno attivi nei singoli servizi sono riportate dalla figura 4⁷:

Somma degli equivalenti attivi a tempo pieno

per struttura e anno

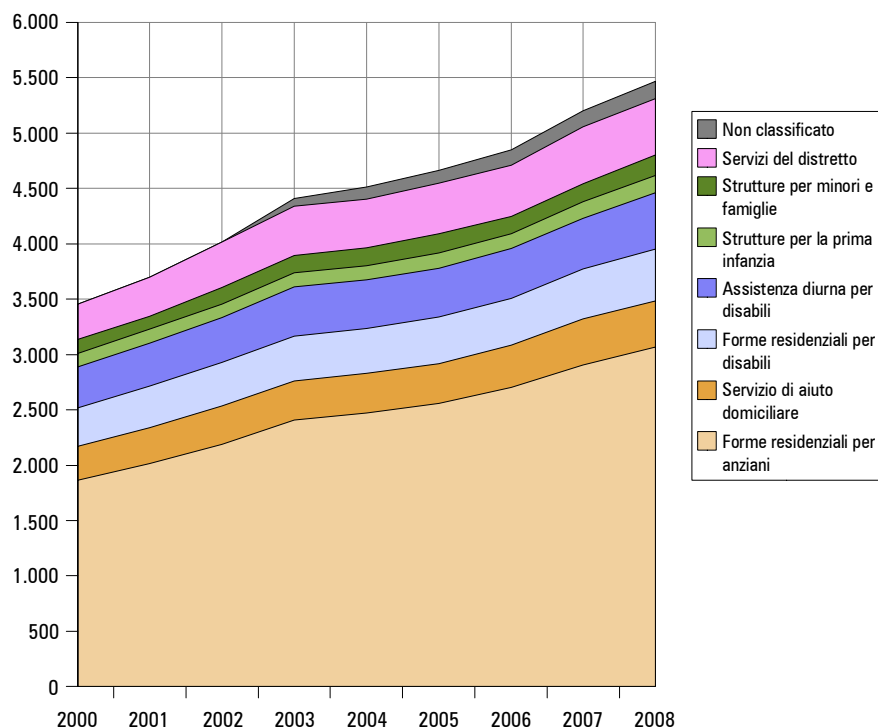


Figura 4: Equivalenti a tempo pieno attivi in servizio per struttura ed anno

- ➔ Il settore delle forme residenziali per anziani registra nel sociale la quota più elevata di equivalenti a tempo pieno, rappresentando così il principale datore di lavoro. Si osserva una continua crescita.
- ➔ Anche i servizi del distretto hanno incrementato notevolmente nel periodo in esame gli equivalenti a tempo pieno.

4.2.3 Incrementi e perdite come indicatori del fabbisogno di personale

I vari incrementi e perdite di equivalenti attivi a tempo pieno nel periodo in esame possono essere utilizzati come indicatori per stabilire il fabbisogno a lungo termine di personale. È anche importante sapere quanto a lungo una persona assunta rimanga in media in servizio e quali chance ci siano d'altro canto che una per-

⁷ Il servizio di aiuto domiciliare rientra sostanzialmente tra i servizi del distretto, viene però considerato qui – come nella previsione sul personale del 2003 – come struttura autonoma.

sona che ha lasciato il servizio vi faccia ritorno. Le fluttuazioni interne, e quindi il cambiamento di profilo professionale o di struttura, non sono state considerate nei seguenti grafici e tabelle.

Tassi di permanenza

- I tassi di permanenza si distinguono per profili professionali (si veda la figura 5):

Tassi di permanenza dopo la presa di servizio

Di 100 ETP attivi entrati in servizio tra il 2001 ed il 2005 dei vari profili professionali risultano ancora in servizio dopo X anni:

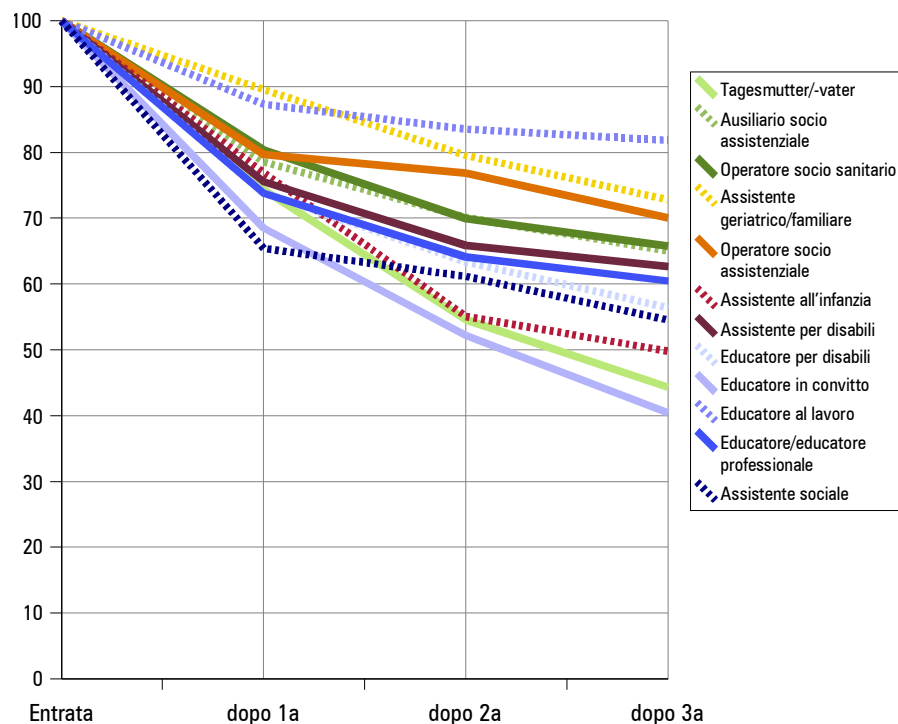


Figura 5: Tassi di permanenza dopo la presa di servizio per profilo professionale

- ⇒ I tassi di permanenza più elevati si registrano tra gli educatori al lavoro, quelli più bassi tra gli educatori in convitto. In questo settore dopo tre anni rimane in servizio solo il 40% degli equivalenti a tempo pieno.
- ⇒ Non solo dopo la scadenza del presunto periodo d'indagine di tre anni si riscontrano grosse differenze tra i profili professionali. Già prima si evidenziano andamenti assolutamente caratteristici. Nella maggioranza dei casi si riscontra dopo il primo anno un forte tasso di abbandono. Una volta superato il primo anno le perdite si riducono notevolmente, p.e. tra gli assistenti sociali e gli operatori socio assistenziali.

Tassi di rientro

- Gli abbandoni del servizio non sono sempre definitivi (si veda la figura 6):

Tassi di rientro dopo avere lasciato il servizio

Di 100 ETP attivi entrati in servizio tra il 2000 ed il 2004 dei vari profili professionali sono nuovamente in servizio dopo X anni:

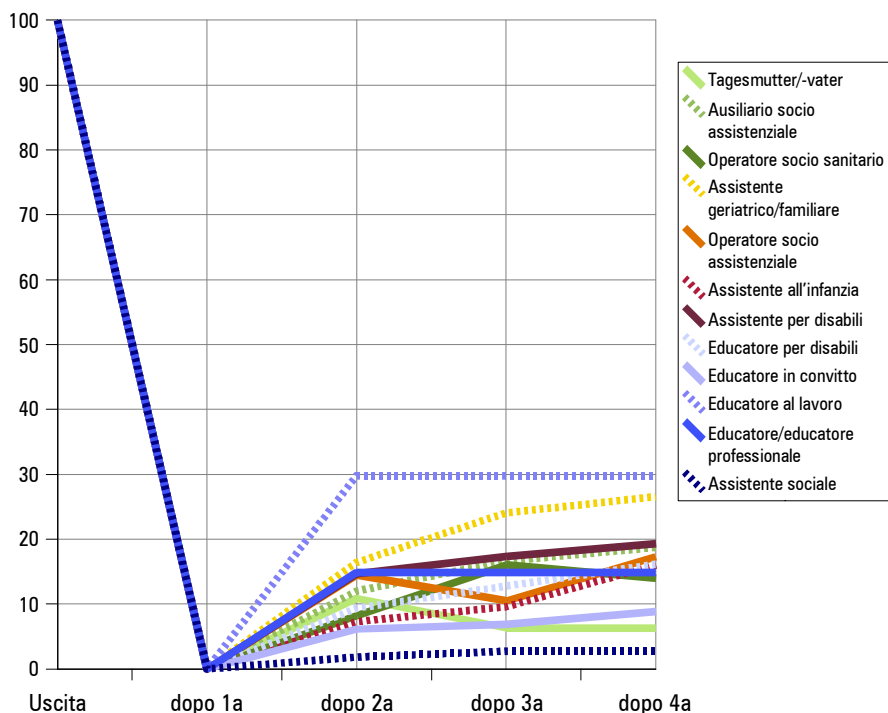


Figura 6: Tassi di rientro dopo avere lasciato il servizio per profilo professionale

- ➔ In tutti i profili professionali si verificano dopo un anno (o anche più tardi) rientri in servizio.
- ➔ I tassi di rientro sono particolarmente elevati nei profili professionali degli educatori al lavoro e degli assistenti geriatrici e familiari e particolarmente bassi per gli assistenti sociali (per i quali l'abbandono del servizio tende ad essere definitivo).
- ➔ In generale si può affermare che nella maggioranza dei profili professionali circa un decimo fino ad un quinto delle entrate in servizio sono conseguenti ad un'interruzione.
- ➔ I pensionamenti non determinano apparentemente alcuna flessione, poiché la percentuale di chi lascia il lavoro per raggiunti limiti di età è assai bassa.

- La figura 7 mostra i nuovi ingressi e gli abbandoni dovuti a presa di servizio o cessazione dal servizio. L'area tratteggiata pone in risalto il personale neoassunto che assai probabilmente ha appena concluso la formazione (nato in Italia e sotto i 35 anni).

Ingressi e abbandoni dovuti ad entrate in servizio o cessazioni dal servizio

Perdite medie annue e incrementi di ETP attivi dal 2001 al 2007 con indicazione di alcune qualifiche aggiuntive:

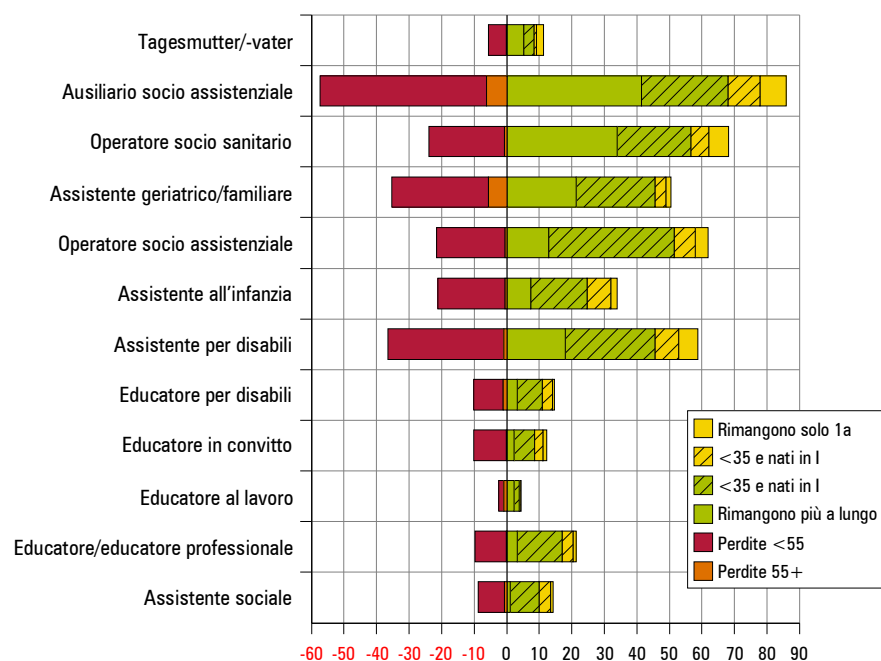


Figura 7: Ingressi e abbandoni annuali del servizio

- ⇒ A prescindere dalla circostanza che nella pianificazione del personale si prendano a riferimento la compensazione delle perdite o le nuove assunzioni effettuate negli ultimi anni, si riscontra una domanda particolarmente elevata di ausiliari socio assistenziali – soprattutto considerando che le fluttuazioni interne (si veda la figura 2), che non vengono riportate qui, sono particolarmente elevate in questo profilo professionale.
- ⇒ Con riguardo alla compensazione delle perdite in termini assoluti, deve continuare ad essere considerata l'assistenza ai disabili, oltre all'assistenza geriatrica e familiare. Soprattutto nel primo caso è particolarmente evidente la quasi assenza di lavoratori anziani che si sarebbe forse potuta considerare una perdita "naturale". In generale vige nel ser-

vizio sociale il principio, secondo cui non s'invecchia in questo settore.

- ➔ Tra gli operatori socio assistenziali le perdite sono contenute, ma gli elevati tassi di crescita (si veda la figura 1) e la percentuale elevata di manodopera "fresca" locale consiglia di rivolgere particolare attenzione alla pianificazione dell'istruzione e del personale in questo ambito.

4.2.4 Conclusione

Dall'analisi dei dati secondari della banca dati SIPSA si riscontra negli ultimi anni innanzitutto un forte incremento generale della dotazione di personale. La penuria di personale è quindi solo in parte la conseguenza di un'offerta scarsa di manodopera o di una massiccia migrazione, essendo piuttosto espressione di un fabbisogno crescente che si riflette in quasi tutti i profili professionali anche effettivamente in un incremento degli equivalenti attivi a tempo pieno disponibili. Il saldo tra immissioni in servizio e cessazioni dal servizio è senz'altro positivo.

Si evidenzia inoltre che una perdita di equivalenti a tempo pieno in un profilo professionale o in una struttura può senz'altro risultare percepibile in tale sede, ma non deve contemporaneamente determinare una perdita totale per il servizio sociale nel suo complesso. Le fluttuazioni interne, cioè il cambiamento di profilo professionale o di struttura, la variazione del monte ore o l'inizio e la fine del congedo di maternità o di un periodo di aspettativa provocano circa la metà delle perdite „percepibili” e circa un terzo dei nuovi ingressi „percepibili”.

Il fatto che in determinati profili professionali molti lavoratori già un anno dopo l'assunzione vadano persi e solo una percentuale minima degli addetti si avvicini alla normale età pensionabile, evidenzia elementi di criticità in alcuni settori dei servizi sociali.

Per la futura pianificazione del personale i risultati di questa analisi dei dati secondari possono sicuramente offrire preziosi suggerimenti sui settori in cui il fabbisogno è particolarmente elevato. Almeno altrettanto importante è però comprendere i motivi dell'abbandono del servizio ed evitare a priori che si verifichino. E infine non si deve dimenticare che in presenza di un saldo attivo del personale è necessaria una buona organizzazione delle fluttuazioni interne, affinché tutte le strutture presentino una dotazione efficiente di risorse umane.

4.3 Studio qualitativo

Citazione: Vinatzer, Iris Maria (2009): Cause della carenza di personale nei servizi sociali con particolare riferimento al cambiamento di lavoro. Modulo C: Studio qualitativo – Sondaggio sugli andamenti della carriera, la soddisfazione sul lavoro e i motivi di un eventuale cambiamento di lavoro, apollis, Bolzano.

4.3.1 Interviste esplorative a collaboratori qualificati del servizio sociale presenti e passati

Soggetti interpellati: nove persone appartenenti ai profili professionali operatore socio sanitario, assistente geriatrico, operatore socio assistenziale, assistente per disabili, educatore al lavoro, assistente sociale e educatore professionale.

4.3.1.1 Scelta della professione, valutazione delle formazioni e inserimento lavorativo

- Solo per pochi interpellati la professione sociale prescelta rappresenta “lo sbocco ideale”, anche se alcuni addetti nel frattempo si identificano fortemente con il loro lavoro.
- La rilevanza pratica della formazione in ambito sociale viene giudicata criticamente, anche se i contenuti trasmessi vengono ritenuti utili. I tirocini vengono considerati importanti.
- Gli interpellati hanno iniziato a lavorare nel servizio sociale con relativamente poche aspettative. Alcuni sono stati seguiti nel loro inserimento lavorativo, altri no.
- Nessuno degli interpellati ha avuto difficoltà a trovare un lavoro adatto dopo la conclusione della formazione.

4.3.1.2 Ragioni e condizioni per una permanenza prolungata nel settore

- Gli operatori di lungo corso del sociale ricavano soddisfazione dall’aiuto che offrono ai loro assistiti per i quali si impegnano attivamente.
- Dispongono di una buona strategia di presa di distanza grazie alla quale riescono a proteggersi con successo dai fenomeni di burnout; riescono inoltre a distinguere bene tra lavoro e vita privata e a compensare sufficientemente le due dimensioni.

- L'équipe rappresenta una risorsa importante per una collaborazione di successo, la discussione tecnica, i contatti interpersonali, il sostegno e il supporto.
- L'adattamento al sistema dei servizi sociali si presenta migliore rispetto a coloro che hanno lasciato il lavoro. Nonostante alcune difficoltà prevale la sensazione di riuscire a realizzare in modo sufficiente le proprie idee personali.

4.3.1.3 Motivi e condizioni che determinano un abbandono (anticipato) del lavoro

- Le persone che hanno lasciato il lavoro hanno raggiunto per un motivo o per un altro i loro limiti fisiologici, essendo già prossime al burnout oppure affette da tale logoramento, quando hanno lasciato i servizi sociali. Anche ragioni private si sono rivelate determinanti per l'abbandono.
- Nel complesso gli ex addetti del sociale paiono reagire con maggiore sensibilità al peso della loro attività lavorativa, disponendo di capacità di distanziarsi e di compensazione meno efficaci.
- Viene criticata sia la collaborazione insoddisfacente all'interno della squadra sia il sistema stesso e soprattutto lo scarso riconoscimento "dall'alto", un'organizzazione dei processi lavorativi troppo gravosa e lo scarso impegno sociale in senso proprio.
- È degna di nota la circostanza che anche dopo avere lasciato il lavoro si continui a mostrare particolare interesse per il servizio sociale.

4.3.1.4 La carenza di personale nei servizi sociali nell'ottica degli interpellati

- Il problema della carenza di personale non viene praticamente percepito nella "prospettiva interna" degli operatori del settore.
- Gli interpellati lamentano che i dirigenti spesso non conoscono a sufficienza la prassi del servizio sociale, non essendo quindi in grado di valutare gli obiettivi carichi di lavoro nei relativi contesti.
- Gli addetti del sociale con maggiore anzianità di servizio ritengono, in particolare, che lo scarso apprezzamento da parte dei superiori per il lavoro svolto e lo scarso coinvolgimento nei processi decisionali siano una concausa dell'abbandono del lavoro.

- Si ritiene inoltre che gli abbandoni vengano erroneamente attribuiti in modo troppo unilaterale alla scarsa perseveranza degli addetti.

4.3.1.5 Proposte di cambiamento

- Offrire più supervisione.
- Dare visibilità ai successi.
- Promuovere ulteriormente lo sviluppo della squadra.
- Offrire sostegno in situazioni di crisi.
- Dare più spazio ai rapporti interpersonali.
- Consentire periodi di riposo più lunghi o la continua possibilità di ricaricarsi.
- Promuovere lo sviluppo della personalità.
- Promuovere formazioni specifiche aggiuntive.
- Stimolare le risorse mediante workshops.
- Introdurre una "dotazione di personale più umana" (soprattutto nel settore geriatrico).
- Ammettere i cambiamenti nelle strutture.
- Commissionare "a terzi" un'analisi dell'organizzazione.
- Consentire la mobilità tra "territorio" ed amministrazione.

4.3.1.6 Raccomandazioni per i nuovi assunti

- Rafforzare la propria identità professionale.
- Usufruire della supervisione.
- Porre gli assistiti al centro della propria attività.
- Fare squadra con i colleghi e le colleghe del proprio gruppo professionale e praticare uno scambio di esperienze.
- Esercitare le strategie che aiutano ad acquistare distacco e a separare il lavoro dalla vita privata.
- Coltivare hobby interessanti che compensino lo stress sul lavoro.
- Concedersi di tanto in tanto periodi di riposo o part-time.

4.3.1.7 Riassunto

La tematica della penuria di personale nel servizio sociale insieme al problema del cambiamento di lavoro si presenta nelle interviste esplorative come un fenomeno assai complesso. Le cause sono multifattoriali: si devono prendere le mosse da un intreccio tra fattori interni legati alla personalità e fattori esterni legati al contesto operativo.

Va considerato che nessuno di coloro che ha lasciato il lavoro ritornerebbe nelle condizioni attuali al servizio sociale, anche se ciascuna di queste persone continua a manifestare un chiaro interesse personale per il servizio sociale.

Un altro tema rilevante è rappresentato dalla generale bassa considerazione delle professioni e dell'attività sociale.

4.3.2 Focus groups con personale qualificato del sociale presente e passato

Composizione dei focus groups

- 1) Servizi sociali non residenziali: otto persone appartenenti ai profili professionali assistente geriatrico, educatore, assistente sociale e educatore professionale.
- 2) Servizi residenziali per anziani: sette persone appartenenti ai profili professionali assistente geriatrico e familiare, operatore socio sanitario, assistente geriatrico e operatore socio assistenziale.

4.3.2.1 Servizi sociali non residenziali

Condizioni operative criticate e possibili ragioni di abbandono

- In fase di inserimento lavorativo manca un sostegno istituzionalizzato. Viene quindi lasciata alla buona sorte la disponibilità di un supporto tecnico e umano.
- Nel lavoro sui casi sono necessari più comunicazione e supporto specialistico, soprattutto da parte dei dirigenti.
- La supervisione non è sufficiente e dovrebbe essere garantita già al momento dell'inserimento lavorativo.
- Un contesto di coercizione comporta che spesso gli assistiti non gradiscano il lavoro che si svolge – è una consapevolezza con cui si deve convivere. E la riservatezza richiede che non si parli apertamente dei propri "casi".

- Il riconoscimento per il lavoro svolto è insoddisfacente: viene valutato il numero dei casi mentre non ci sono criteri di successo legati ai contenuti. Non esiste tipicamente un "prodotto".
- La professione induce a guardare innanzitutto all'assistito e troppo poco a se stessi e alla propria categoria professionale.
- Il fatto di riuscire a mantenere il necessario distacco, a porre dei limiti alle altre persone e ad adeguarsi alle esigenze dipende unicamente dal proprio carattere.
- Gli operatori del sociale si sentono quindi lasciati soli.

Proposte migliorative per aumentare la permanenza sul lavoro

Si è prevalentemente approfondito il tema del riconoscimento del lavoro svolto, oltre alle possibilità di essere maggiormente sostenuti nel proprio lavoro:

- Il lavoro svolto dovrebbe essere maggiormente apprezzato dal superiore. Ciò richiede anche che le qualifiche e le competenze personali vengano adeguatamente percepite ed apprezzate.
- Per poter lavorare ad un alto livello qualitativo è necessaria una maggiore supervisione (supervisione individuale e di gruppo) e più supporto alla squadra.
- In generale si ha bisogno di più sostegno e supporto, non a causa di carenze individuali, bensì per poter affrontare le sfide quotidiane sul lavoro e per restare dinamici e motivati.
- Al fine di migliorare l'organizzazione del lavoro sarebbe utile distinguere meglio tra di loro i profili professionali e comunicare in modo più trasparente le relative competenze.
- I successi dovrebbero essere resi visibili, p.e. il numero delle persone che non hanno più bisogno di assistenza (invece di casi aperti).
- Standard di qualità professionali devono essere sviluppati "dal basso" e deve essere incrementato lo scambio di know-how all'interno del gruppo.
- Si vorrebbe avere la possibilità di usufruire di nuove competenze e di specializzarsi, oltre ad auspicare un maggiore coinvolgimento nelle decisioni strutturali.
- La considerazione del lavoro sociale deve essere migliorata e anche la sua divulgazione. L'attività di pubbliche relazioni svolge un ruolo importante in questo ambito.
- Dovrebbe essere migliorata la cooperazione tra le varie strutture formative, le Comunità comprensoriali, gli altri operatori dei servizi sociali, gli ordini professionali e la Provincia.

4.3.2.2 Assistenza residenziale agli anziani

Condizioni operative criticate e possibili ragioni di abbandono

- Si è prevalentemente approfondito il tema della situazione lavorativa: turni, lavoro di équipe, competenze, dotazione di personale, gestione e valore dell'assistenza geriatrica sul piano interno e sociale.
- La scarsa considerazione degli anziani nella società e conseguentemente anche dell'assistenza geriatrica si riflette negativamente anche sul riconoscimento sociale di questa professione.
- Emergono due conseguenze: a) Gli operatori sociali tendono a rifugiarsi nel vittimismo e assumono un ruolo poco critico; b) I dirigenti tendono a cedere poche responsabilità.
- La competenza sociale dei superiori potrebbe essere migliore. Questa carenza si riflette in termini negativi sullo sviluppo dell'équipe.
- Gli attuali parametri del personale consentono l'assunzione di troppo poco personale. Il carico rappresentato dai turni di lavoro e notturni è quindi ancora maggiore.
- Viene lamentato anche lo scarso riconoscimento interno e lo scarso apprezzamento per il lavoro svolto da parte dei colleghi di lavoro e dei superiori.
- L'identità del profilo professionale dell'operatore socio assistenziale deve essere innanzitutto consolidata, le competenze non appaiono sempre chiare.
- Gli oneri burocratici sono eccessivi: "Ma oggi documentiamo ciò che non siamo più in grado di fare".
- Vengono inoltre in parte assunte persone che non sono necessariamente portate per il lavoro sociale.
- I tirocinanti si fanno un'idea negativa del lavoro e tendono a maggior ragione a scansare il settore geriatrico come sbocco lavorativo.

Proposte migliorative per aumentare la permanenza sul lavoro

Le proposte migliorative si riferiscono soprattutto all'organizzazione interna del lavoro e al riconoscimento politico e sociale dell'assistenza geriatrica:

- Orari di lavoro flessibili (non sono previsti ovunque).
- Garantire il servizio giorno e notte senza interruzioni rappresenta un impegno non trascurabile per l'équipe; è necessario

allo scopo un maggiore supporto e sostegno (appello alle competenze sociali dei dirigenti).

- Proposte di cambiamento rivolte ai colleghi e al loro atteggiamento sul lavoro: si dovrebbe superare "il vittimismo". Gli operatori del sociale dovrebbero essere più auto consapevoli e adoperarsi per la tutela dei loro interessi.
- Se i dirigenti delegano più responsabilità, gli esecutori possono impiegare meglio le proprie competenze e risorse.
- Ciò presuppone però anche che le discussioni vengano condotte complessivamente in modo meno emozionale, cioè su un piano più obiettivo e tecnico.
- Le competenze dei profili professionali degli operatori socio sanitari, degli assistenti geriatrici e degli operatori socio assistenziali devono essere definite con maggiore chiarezza.
- L'aspetto umano e la vicinanza dovrebbero essere maggiormente posti al centro dell'attenzione rispetto alle prescrizioni burocratiche ed ai procedimenti interni.
- Un desiderio urgente è rappresentato dal miglioramento della reputazione dell'assistenza geriatrica, poiché l'impegno individuale ne risulterebbe valorizzato.
- Si auspicano in generale più risorse finanziarie per il comparto geriatrico e una retribuzione adeguata.
- Un'immagine nuova e desiderabile nell'assistenza residenziale agli anziani è la seguente: "Accompagnare l'anziano nell'ultima fase della sua vita" – con competenza e amore.
- Sarebbe opportuna una collaborazione migliore e più pragmatica con le Scuole provinciali per le professioni sociali, per preparare in modo più concreto al lavoro sociale.

4.3.2.3 Riassunto

Le condizioni lavorative sono molto diverse, poiché i servizi sociali nel distretto vengono erogati ambulatorialmente, mentre l'assistenza geriatrica negli istituti si svolge in forma residenziale. Ne conseguono notevoli differenze sotto il profilo dell'orario lavorativo, del tipo di collaborazione con l'équipe e anche del contesto spaziale del lavoro sociale.

Gli operatori del sociale vorrebbero essere maggiormente coinvolti nelle decisioni al fine di mettere a frutto la loro esperienza pratica spesso pluriennale. Tale desiderio è stato espresso da tutti i collaboratori dei servizi sociali del distretto. Gli addetti all'assistenza geriatrica hanno scelto una formulazione un po' diversa,

desiderando una maggiore attenzione per le loro competenze specialistiche.

In entrambi i focus groups si è notato che il lavoro nel sociale richiede un forte impegno personale e professionale che, secondo la percezione individuale, viene troppo poco apprezzato.

4.3.3 Interviste per esperti con dirigenti

Intervistati

- Dott.ssa Christina Eberhöfer, direttrice del distretto sociale di Naturno, Comunità comprensoriale del Burgraviato
- Harald Frena, dirigente infermieristico dell' Azienda pubblica di servizi alla persona "Zum Heiligen Geist"⁸, Bressanone
- Dott. Carlo Alberto Librera, Direttore della Ripartizione case di riposo, Azienda servizi sociali, Bolzano

4.3.3.1 Risultati principali

Status quo sul fronte della carenza di personale e del cambiamento di lavoro

- Una carenza di personale acuta è riscontrabile nelle case di riposo e nei centri di degenza di Bolzano (soprattutto per il profilo professionale dell'operatore socio assistenziale), oltre che nel distretto sociale di Naturno (profilo professionale di assistente sociale).
- Una potenziale penuria di manodopera è riscontrabile nelle case di riposo e nei centri di degenza di Bressanone (soprattutto nel profilo professionale dell'operatore socio assistenziale).
- Il fenomeno del cambiamento di lavoro concerne il distretto sociale di Naturno (profilo professionale dell'assistente sociale).
- Effetti:
 - ⇒ Carico di lavoro del personale: lo stesso lavoro deve essere svolto da meno personale. La formazione, il congedo per il recupero psicofisico, le assenze per malattia e il lavoro part-time hanno un impatto più forte.
 - ⇒ Limitazione del lavoro interno di qualità: sono disponibili meno risorse personali per lo scambio tecnico, la supervisione, il lavoro su progetti ed altre iniziative per lo sviluppo della qualità e delle risorse umane.

⁸ L'azienda si compone di 4 strutture: centro civico, casa di riposo S. Spirito, centro di degenza "Sanatorium" (il tutto a Bressanone) e centro di degenza Haus Eiseck di Chiusa.

- Minore attrattiva degli ambiti lavorativi: i tirocinanti considerano gravosa la situazione lavorativa nelle strutture sociali, p.e. la dotazione di personale nell'assistenza residenziale agli anziani. In questo modo le risorse umane disponibili sono ancora minori.
- Più impegno da parte della direzione del personale: non sono solo gli assistiti, bensì anche il personale ad avere bisogno di consiglio e sostegno per lavorare efficacemente (riguarda soprattutto l'assistenza agli anziani a Bolzano).

● **Background:**

- Bassa considerazione del lavoro sociale e soprattutto dell'assistenza geriatrica: si tendono a preferire altri ambiti lavorativi (concerne soprattutto il profilo professionale dell'operatore socio assistenziale).
- Motivazione lavorativa parzialmente scarsa: se la formazione in questo ambito è stata una "seconda scelta" (a causa del fallimento o dell'interruzione della prima formazione, soprattutto nel profilo professionale dell'operatore socio assistenziale) o perché non c'era alcuna alternativa (nel caso di stranieri, soprattutto per il profilo professionale dell'operatore socio sanitario).

Misure già attuate e misure proposte, nonché desideri di miglioramento

- Le misure già introdotte (attività di formazione, part-time, congedo per il recupero psicofisico) vengono viste criticamente, non in generale, bensì in riferimento all'ulteriore carico di lavoro gravante sul personale in considerazione dell'attuale penuria di addetti.
- Una proposta alternativa al congedo per il recupero psicofisico sarebbe rappresentata dall'assunzione di ulteriore personale fisso per il monte giornate rimasto scoperto (concerne solo il settore geriatrico).
- Si auspicano più risorse finanziarie disponibili per il lavoro interno di qualità: specifiche formazioni interne, supervisione, circoli della qualità, lavoro su progetti, ...
- Incentivi finanziari e attività di pubbliche relazioni potrebbero contribuire a migliorare lo status del lavoro sociale. Ciò riguarda in particolare il profilo professionale dell'operatore socio assistenziale.
- Le competenze nei profili professionali dovrebbero essere differenziate meglio: tra operatore socio assistenziale e operatore socio sanitario, tra assistente sociale e educatore professionale.

- Sarebbero necessarie ulteriori misure a sostegno del personale, al fine di inserire maggiormente gli addetti nei processi lavorativi, p.e. sondaggi tra i collaboratori.
- Considerando che si riscontra una tendenza generale a cambiare lavoro, possono risultare attraenti le offerte di riqualificazione e di maggiore flessibilità. Un'idea potrebbe essere quella di contattare donne di mezza età.
- È auspicabile la rivalutazione delle case di riposo che non devono essere considerate unicamente un "centro di costo". La privatizzazione non dovrebbe essere attuata alle spalle delle strutture pubbliche.
- I servizi sociali hanno bisogno di ulteriori risorse per potere operare anche a livello preventivo.
- Una migliore situazione sul fronte del personale significa anche svolgere un lavoro sociale ad un più alto livello qualitativo.
- Sarebbe inoltre interessante un maggiore scambio tecnico tra i dirigenti.

4.3.3.2 Riassunto

Secondo gli esperti intervistati la carenza di personale rappresenta un problema acuto, soprattutto per i profili professionali dell'assistente sociale e dell'operatore socio assistenziale, in parte anche per il profilo professionale dell'operatore socio sanitario. In base a quanto affermato è legittimo ritenere che per queste professioni venga formato effettivamente ancora troppo poco personale e che non tutti i diplomati decidano di lavorare nel settore. Soprattutto per il settore geriatrico residenziale vale la considerazione secondo cui c'è ancora troppo poco manodopera qualificata reperibile sul mercato, ma anche che per ragioni finanziarie la dotazione di personale è troppo risicata.

I dirigenti confermano inoltre la scarsa considerazione che gode il settore geriatrico, unitamente alla scarsa attrattiva esercitata da tale attività. Ne consegue la necessità di adottare ulteriori misure a questo livello.

Con riguardo all'incentivazione del personale e al lavoro sulla qualità si è riscontrata tra i dirigenti interpellati una forte sensibilità e la richiesta di migliorare soprattutto le offerte interne, p.e. specifiche formazioni interne, circoli della qualità, lavoro per progetti e partecipazione. Sono necessarie allo scopo maggiori risorse finanziarie da impiegare con senso di responsabilità, nonché più risorse personali.

5 Presentazione interna

I risultati dello studio sono stati presentati il 18 novembre 2009 nella Ripartizione 24. Sulla base dei risultati sono state formulate le seguenti ipotesi di discussione.

5.1 Ipotesi di discussione

1. La permanenza sul lavoro dipende sia dalle competenze personali sia dalle condizioni strutturali che devono essere inoltre reciprocamente compatibili.
2. Al fine di prolungare la permanenza sul lavoro è necessario rivolgere maggiore attenzione sotto ogni profilo alle esigenze degli operatori del sociale al fine di contribuire al loro benessere.
3. La situazione deve essere vista in modo differenziato per ogni profilo professionale. Le misure generiche, incluso il mero incremento del numero dei diplomati/laureati, sono quindi poco promettenti.
4. Più supervisione, sostegno all'équipe e supporto specialistico rappresentano nei servizi sociali non residenziali la premessa per lavorare bene e restare motivati.
5. L'attrattiva del lavoro con gli anziani può essere aumentata con incentivi finanziari.
6. È soprattutto importante migliorare nella pubblica opinione la considerazione del lavoro sociale.
7. Il riconoscimento delle competenze tecniche e l'attribuzione di più responsabilità migliora nel settore degli anziani la qualità del lavoro e il grado di soddisfazione.
8. Nell'assistenza residenziale agli anziani devono essere definite con maggiore chiarezza le competenze del profilo professionale dell'operatore socio assistenziale rispetto a quelle del profilo professionale dell'operatore socio sanitario.
9. Nei servizi sociali non residenziali i profili professionali dell'educatore professionale e dell'assistente sociale dovrebbero essere distinti con maggiore chiarezza.
10. Nei profili professionali dell'operatore socio assistenziale e dell'assistente sociale la carenza di personale pare essere particolarmente acuta.

Queste affermazioni dovevano essere sostanzialmente messe in discussione all'interno del gruppo, anche se la discussione si è

sviluppata indipendentemente da tali ipotesi che sono state però indirettamente confermate.

6 Discussione dei risultati

6.1 I quesiti della ricerca

In conclusione ci si è chiesti fino a che punto i risultati ottenuti consentissero di rispondere ai quesiti della ricerca.

● ***È corretta l'ipotesi, secondo cui per tutti i profili professionali rilevanti del settore sociale vi è un numero sufficiente di diplomati/laureati sfornati dalle strutture di formazione altoatesine (Scuole provinciali per le professioni sociali, Libera Università di Bolzano, enti privati come il KVW)?***

Sia i risultati dell'analisi dei dati secondari, sia quelli dello studio qualitativo evidenziano che soprattutto in due settori si riscontra una carenza di personale qualificato in ambito sociale: nell'ambito dei servizi sociali non residenziali in relazione al profilo professionale dell'assistente sociale e nell'assistenza residenziale agli anziani in relazione al profilo professionale dell'operatore socio assistenziale. Il numero annuale dei laureati del bachelor in servizio sociale è di circa 20 persone mentre il corso per operatori socio assistenziali sforna annualmente circa 140 diplomati. Ci si chiede dove vadano a finire questi giovani che accedono al mondo del lavoro.

Profilo professionale dell'assistente sociale: I risultati dei sondaggi tra i laureati della Libera Università di Bolzano evidenziano che un terzo di tutti gli interpellati⁹ accetta il primo posto di lavoro in un distretto sociale e che gran parte dei laureati del corso in servizio sociale sostiene anche l'esame di Stato. È questa la premessa per essere assunti come assistenti sociali nei servizi sociali. Secondo i risultati dell'analisi dei dati secondari il 35% (calcolato in equivalenti a tempo pieno) abbandona dopo un anno il primo impiego: solo pochi ritornano nel settore sociale. Considerando che di 20 laureati un terzo¹⁰, cioè circa 7 persone, inizia a lavorare in un distretto sociale e che complessivamente circa un terzo abbandona l'impiego dopo un anno, non c'è da meravigliarsi della carenza di personale: infatti, in tal caso i servizi sociali possono disporre in definitiva solo di quattro fino a cinque assistenti sociali l'anno.

Profilo professionale dell'operatore socio assistenziale: I risultati del sondaggio tra i diplomati delle Scuole provinciali per le profes-

⁹ I laureati del corso in servizio sociale e di quello per educatori sociali sono stati interpellati insieme.

¹⁰ I dati disponibili del sondaggio non differenziano tra i laureati di primo livello "bachelor" in servizio sociale e per educatori, non si sa quindi con precisione quanti assistenti sociali inizino a lavorare in un distretto sociale.

sioni sociali trasmettono un'immagine positiva che pare porsi in contrasto con la lamentata carenza di personale. Gli operatori socio assistenziali più giovani scelgono come primo impiego preferibilmente un lavoro in campo geriatrico, una parte di loro passa però successivamente ad un altro ambito di attività. La fluttuazione in questo profilo professionale è elevata: il 20% lascia dopo un anno il comparto sociale, il 10-20% vi ritorna però nell'arco di quattro anni. Va aggiunto che il settore delle forme residenziali per anziani è in costante crescita. Si può quindi ritenere che per il profilo professionale dell'assistente socio assistenziale venga formato ancora troppo poco personale specializzato.

● ***Quali sono le cause principali del divario tra il numero dei diplomati/laureati dei corsi delle professioni sociali e l'offerta effettiva di manodopera?***

Va menzionato innanzitutto che il presente studio riporta esclusivamente dati sul personale dei servizi sociali pubblici e convenzionati, non quelli del settore privato non profit e del comparto scolastico. Ad esempio, secondo il sondaggio tra i laureati della Libera Università di Bolzano circa un terzo dei nuovi ingressi nel mondo del lavoro avviene nel settore privato. La scuola rappresenta invece un attraente ambito lavorativo per gli operatori socio assistenziali – non da ultimo a causa del migliore inquadramento: secondo il sondaggio, gli addetti del comparto geriatrico tendono a spostarsi nella scuola.

Si aggiunga a ciò che non tutti i laureati/diplomati rimangono nel sociale. In tutte le professioni sociali si riscontrano sia abbandoni sia cambiamenti di settore. Ci sono inoltre buone possibilità di carriera sia attraverso la mobilità verticale sia conseguendo qualifiche aggiuntive e superiori. Ciò concerne sia la formazione nelle scuole provinciali per le professioni sociali sia la formazione accademica; l'analisi secondaria ha, ad esempio, evidenziato che la maggior parte dei cambiamenti di profilo professionale a favore del servizio sociale provengono dall'educazione dei disabili.

L'analisi delle cause degli abbandoni è stata approfondita nello studio qualitativo. In questa sede si rinvia a tali risultati e alle relative osservazioni conclusive.

● ***Il personale specializzato dei servizi sociali abbandona effettivamente e in permanenza il comparto sociale o sussiste all'interno del settore una forte mobilità della manodopera?***¹¹

L'analisi dei dati secondari evidenzia che la mobilità nel servizio sociale è complessivamente elevata: in riferimento ai dati tra il

¹¹ Devono essere inclusi i settori del servizio giovani, dell'assistenza scolastica e dell'inserimento lavorativo: un cambiamento in uno di questi settori non va considerato abbandono.

2001 al 2005 degli equivalenti a tempo pieno attivi dei vari profili professionali dopo tre anni solo il 60-80% opera ancora nel servizio sociale. Per la maggioranza dei profili professionali si riscontra però nell'arco di due anni un tasso di rientro del 5-15% delle persone che avevano abbandonato il settore. Ciò significa che non tutti lasciano definitivamente il comparto sociale, inoltre molti operatori qualificati del sociale cambiano profilo professionale o struttura. La situazione è particolarmente critica sul fronte degli assistenti sociali: solo il 3% ritorna nell'arco di 4 anni.

● ***Le varie misure adottate negli ultimi anni per aumentare l'attrattiva delle professioni del sociale e soprattutto assistenziali hanno determinato un prolungamento della permanenza sul posto di lavoro e nella professione?***

Non è possibile dare una risposta univoca a questa domanda. Sulla base dei risultati dell'analisi dei dati secondari si ha però l'impressione che l'abbandono del servizio a partire dal 2000 si sia notevolmente ridotto in molti profili professionali.

Secondo gli addetti interpellati le misure adottate sono conosciute e vengono anche utilizzate a seconda delle possibilità offerte da ogni specifico settore. Nel settore dei disabili pare, ad esempio, che sia normale utilizzare il congedo per il recupero psicofisico, i distretti sociali non offrono invece questa possibilità. Probabilmente viene utilizzata in primis l'offerta dal lavoro part-time e in generale si usufruisce delle iniziative di aggiornamento professionale.

Da parte dei dirigenti è stato criticato il congedo per il recupero psicofisico, poiché determina un maggiore carico di lavoro gravante sugli altri addetti: mentre alcuni colleghi possono rigenerarsi, gli altri devono lavorare di più. Lo stesso vale anche per i periodi di formazione soprattutto qualora vi sia penuria di personale.

● ***Quali misure aggiuntive vengono considerate adatte per migliorare la situazione in modo determinante?***

Sia nelle interviste, sia nei focus groups è stato presentato un largo numero di proposte migliorative che vengono descritte dettagliatamente nell'esposizione di sintesi. I temi principali sono rappresentati dal fabbisogno di sostegno tecnico e personale, nonché dal desiderio di un maggiore riconoscimento strutturale e sociale delle professioni sociali.

6.2 Osservazioni conclusive e prospettive

Il tema della carenza di personale e del cambiamento di lavoro riguarda anche altri paesi e settori: la fluttuazione nel comparto sociale è riscontrabile non solo in Alto Adige, bensì anche in Austria ed in Germania. A titolo di paragone: degli altoatesini che concludono un apprendistato con la formazione duale il 40% quattro o cinque anni dopo non lavora più nella professione in cui si è formato¹².

Anche nel comparto sociale altoatesino ogni anno circa un decimo delle risorse umane disponibili va perso a causa dell'abbandono del servizio (ciò corrisponde a circa 600 equivalenti a tempo pieno cioè a oltre 700 persone). Fortunatamente non tutti gli abbandoni sono definitivi e vengono più che compensati dai numerosi nuovi ingressi. Nonostante ciò va considerato che a livello dei profili professionali e delle strutture queste perdite vengono esaltate dalla fluttuazione interna, motivo per cui tra un quinto e un quarto delle ore lavorative prestate in un settore nell'arco di un anno nell'anno successivo non sono più disponibili o almeno non sono più disponibili in tale contesto e devono essere sostituite. In determinati profili professionali o tipi di strutture le perdite sono ancora più drastiche e si riscontrano solo pochi settori in cui il livello del personale rimane costante. Se ne desume l'impossibilità di trattenere nel tempo tutto il personale qualificato del sociale.

Pare però che tra coloro che hanno lasciato il lavoro ci sia un gruppo che vorrebbe lavorare più a lungo nel servizio sociale, ma che raggiunge più rapidamente di altre persone i propri limiti personali e che percepisce con particolare sensibilità le criticità del sistema. Questi operatori hanno bisogno di più sostegno, forse in forma di un "coaching professionale". Ma anche coloro che operano più a lungo termine nel sociale fanno presente che non è affatto scontato riuscire a sopportare le fatiche connesse alla professione. Dal loro punto di vista si dovrebbe operare un cambiamento di prospettiva: la supervisione è necessaria fin dall'inizio e si dovrebbe trasmettere in generale più sostegno tecnico e personale nonché apprezzamento.

Gli operatori del sociale si definiscono competenti ed impegnati, prodigandosi sul lavoro anima e corpo. Vorrebbero essere quindi percepiti anche come persone con qualifiche specifiche che non sono fungibili, disponendo di preziose competenze ed esperienze.

¹² Klicpera, Ch.; Klicpera, B.; Beggiato, M. (2004): BELIS Berufswechsel von LehrabsolventInnen in Südtirol – Abschlussbericht einer empirischen Untersuchung. Edito dalla Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige, Ripartizione per la formazione professionale tedesca e ladina.

Le vorrebbero sfruttare maggiormente nei processi di cambiamento e nelle decisioni strutturali.

Un tema a sé è rappresentato dall'accesso alla professione. Il supporto istituzionalizzato sarebbe comunque utile per ammortizzare gli effetti negativi del trauma rappresentato dal contatto con la prassi lavorativa e al fine di accompagnare individualmente e tecnicamente chi accede al mondo del lavoro.

Anche l'équipe svolge fin dall'inizio un ruolo importante, anche se in una prospettiva diversa: si pensi all'attività non residenziale dei servizi sociali in rapporto all'attività residenziale nelle case di riposo. Tutti gli interpellati vedono nella squadra una risorsa importante per fornire sostegno a livello personale, per lo scambio in termini tecnici e una collaborazione di successo. Non sempre però l'équipe è nella condizione di svolgere questa funzione. La guida dell'équipe viene considerata una misura utile e viene sempre più richiesta.

Ci sono quindi tutta una serie di misure che, secondo l'opinione degli autori della ricerca e anche con l'avallo dei dirigenti interpellati, potrebbero migliorare la permanenza nella professione. Le misure proposte vengono considerate necessarie al fine di poter svolgere a più lungo termine un lavoro sociale di qualità.

Viene considerata gravosa anche la stessa carenza di personale, soprattutto nell'ambito dell'assistenza residenziale agli anziani e del lavoro sociale non residenziale. È necessaria nell'ottica degli esperti e dei dirigenti interpellati soprattutto una maggiore offerta di personale qualificato. Come possibile misura si è pensato di formare più persone di mezza età parallelamente all'attività lavorativa.

In conclusione si può ritenere che il problema della penuria di personale possa essere risolto solo mediante iniziative a più livelli: senza privilegiare il settore della formazione, bensì soprattutto mediante misure di sviluppo a livello qualitativo, dell'organizzazione e delle risorse umane.

7 Workshop con presentazione dei risultati

In data 27 gennaio 2010 i ricercatori Hermann Atz e Iris Maria Vinatzer hanno presentato i risultati della ricerca all'EURAC di Bolzano nell'ambito di un workshop di mezza giornata. Dopo la presentazione sono state sviluppate da quattro gruppi di lavoro proposte di misure concrete. Reinhard Gunsch, direttore del Servizio risorse del personale nella Ripartizione famiglia e politiche sociali ha introdotto la tematica e il direttore di Ripartizione Karl Tragust ha conclusivamente effettuato una sintesi della manifestazione in riferimento alle misure attuative. Sono stati invitati i rappresentanti dei centri e degli istituti di formazione del sociale: Ripartizione provinciale politiche sociali e famiglia, Ripartizione provinciale alla sanità, Scuole provinciali per le professioni sociali, Libera Università di Bolzano, servizi sociali delle Comunità comprensoriale, associazione professionali, gruppo di lavoro LAKSA, sindacati e partecipanti allo studio. Circa 35 persone hanno partecipato al workshop e hanno lavorato con impegno nei quattro gruppi di lavoro.

7.1 Risultati dei gruppi di lavoro

È stato compito dei gruppi di lavoro sviluppare sulle seguenti tematiche proposte concrete sulle misure da adottare:

- GL 1: Formazione e accesso al lavoro
- GL 2: Promozione della motivazione nell'organizzazione sociale
- GL 3: Riconoscimento sociale e identità professionale
- GL 4: Bisogno di supporto individuale e di équipe.

Per la seguente esposizione dei risultati sono state trascritte le flipchart redatte dai gruppi di lavoro che sono state integrate da testi illustrativi.

7.1.1 GL 1: Formazione e ingresso nel mondo del lavoro

Moderazione e testo: Urban Nothdurfter, Libera Università di Bolzano

Misure elaborate

1. durante la formazione
2. nei tirocini
3. nell'inserimento lavorativo.

I membri del gruppo di lavoro hanno sottolineato che per accedere nel modo giusto al mondo del lavoro è importante prepararsi a questo passo già durante la formazione e soprattutto durante i tirocini (come elemento fondante della formazione o interfaccia tra gli istituti formativi e le strutture sul territorio). Oltre a questa preparazione necessaria durante la formazione, pari importanza è assunta dell'organizzazione dell'inserimento lavorativo nel rispettivo servizio.

A causa della composizione del gruppo di lavoro il tema è stato discusso soprattutto con riguardo al profilo professionale degli assistenti geriatrici. Alcune considerazioni possono essere però senz'altro estese ad altri gruppi professionali del comparto sociale.

1. Formazione

● Aderenza alla prassi (p.e. meno teoria)

In generale si lamenta nella formazione una scarsa aderenza alla prassi, a cui gli istituti di formazione dovrebbero reagire con un orientamento meno teorico. Proprio per ambiti operativi come l'assistenza geriatrica si è chiesto se non fosse più opportuno offrire meno nozioni teoriche generali (p.e. in ambito psicologico) a favore di un approccio più pragmatico.

Per le formazioni accademiche si dovrebbe invece tendere possibilmente ad un felice connubio tra teoria e prassi nella trasmissione del sapere.

● Aderenza alla realtà

La formazione è spesso idealizzata, la prassi è invece realtà. Spesso nella formazione si trasmette un'immagine edulcorata dell'attività nel servizio sociale, anche se non è l'approccio giusto. Il lavoro in parte molto difficile, complesso e anche gravoso nel servizio sociale non dovrebbe essere trasfigurato nelle lezioni, bensì mostrato da subito in termini realistici. I futuri operatori del settore sono così in grado di capire meglio la realtà con cui dovranno confrontarsi e di proteggersi meglio dall'impatto con situazioni di criticità.

● Ripensamento delle modalità formative

→ Critica: Polivalenza

La polivalenza può avere il vantaggio dell'impiego flessibile e del cambiamento, ma va spesso a spese della specializzazione. La specializzazione è ritenuta assai importante in molti ambiti operativi. Anche la collaborazione tra vari profili professionali diversi risulta agevolata, se oltre a sottolineare gli aspetti comuni si tiene

conto delle particolarità delle singole professioni e le specializzazioni in determinati settori vengono rese possibili e riconosciute.

⇒ **Ipotesi: Perché non offrire un apprendistato in assistenza geriatrica**

Per il settore dell'assistenza geriatrica si è proposto di concepire la formazione in forma di "apprendistato".

⇒ **Formazioni più brevi?**

Confrontando attività e retribuzione la formazione nei profili professionali poco qualificati (operatore socio assistenziale, operatore socio sanitario) viene considerata troppo lunga (da un membro del gruppo di lavoro).

● **Valorizzazione dei profili professionali**

I singoli profili professionali dovrebbero assumere già durante la formazione una notevole importanza (sia per gli aspetti comuni sia per le loro specificità).

● **Rafforzamento dell'identità professionale**

Già nella formazione si dovrebbe puntare a rafforzare l'attuale identità professionale e ad avere le idee precise sul futuro ruolo professionale.

2. Tirocini

● **Prendere sul serio gli stagisti** (non sfruttarli come manodopera a basso costo, tirocinio come elemento della formazione)

I tirocini sono elementi della formazione! Chi assume un tirocinante e lo guida deve essere consapevole della sua funzione e della responsabilità che ne deriva. I tirocinanti dovrebbero imparare il più possibile e non essere sfruttati come manodopera gratuita. Lo si dovrebbe garantire mediante la preparazione, il sostegno e la valutazione dei singoli tirocini.

● **Dare più peso ai risvolti pratici della formazione**

Spesso anche le istituzioni formative danno troppo poco peso ai tirocini. Durante la formazione i buoni voti nelle materie teoriche contano spesso molto di più che i profili pratici della formazione. Anche le scuole e le università dovrebbero attribuire più importanza ai tirocini nelle formazioni che preparano al lavoro (anche nella valutazione).

3. Istituzione

● **Colloqui di assunzione**

- **Obiettivi e presentazione dei collaboratori**
- **"Filosofia della struttura"**
- **Fornire un quadro realistico**

Prima del vero e proprio avvio dell'attività lavorativa si deve trovare tempo per un esauriente colloquio di assunzione, in cui si individuino da un lato gli obiettivi individuali e le aspettative dei nuovi collaboratori e dall'altro il mandato istituzionale, cioè la "mission" o la filosofia del servizio. È importante fornire fin dall'inizio un'esposizione realistica dell'attività futura.

● **Individualizzazione dell'inserimento lavorativo**

- **Rilevamento dei punti di forza e di debolezza**
- **Supporto fornito dalla squadra e dal livello dirigenziale**
- **Inserimento lavorativo operato da collaboratori esperti del relativo profilo professionale**
- **Interlocutori fissi**

Mentre si attribuisce importanza alle esigenze personali dell'utente, si tende a trascurare spesso all'atto dell'assunzione in vari servizi un avviamento lavorativo personalizzato dei collaboratori. L'avviamento al lavoro può essere migliorato e personalizzato mediante un rilevamento mirato dei punti di forza e di debolezza, un sostegno e un inserimento lavorativo apposito e rispondente alle esigenze e la disponibilità di interlocutori fissi.

● **Tempo!**

- **Passaggio graduale dal ruolo dell'osservatore all'impegno operativo al 100% come risorsa umana qualificata**

I nuovi collaboratori spesso non sono pienamente operativi dall'oggi al domani, hanno bisogno di tempo prima di poter affrontare i nuovi compiti. È un aspetto che i servizi devono tenere in considerazione.

● **Assegnazione dei compiti**

- **Non attribuire ai nuovi arrivati solo compiti gravosi e sgradevoli!**

Spesso si tende ad assegnare ai "nuovi arrivati" compiti sgraditi e spesso particolarmente difficili. Proprio chi non è in grado di farsi valere, e non è ancora ben consapevole dei propri punti di forza e di debolezza può sentirsi talvolta onorato, ma spesso anche troppo sollecitato, rischiando così una cattiva partenza. Il livello dirigenziale deve quindi tenere sotto controllo la distribuzione dei

compiti all'interno dell'équipe ed eventualmente "proteggere" i nuovi collaboratori.

● **Colloqui con il collaboratore**

⇒ **Riflessione nei regolari colloqui con la direzione**

Anche l'organizzazione dell'inserimento di nuovi collaboratori va considerata un compito dirigenziale. Di conseguenza devono essere organizzati anche regolari colloqui di riflessione con la direzione.

7.1.2 GL 2: Promozione della motivazione nell'organizzazione sociale

Moderazione: Reinhard Gunsch, Ripartizione famiglia e politiche sociali

Testo: Patrick Lantschner, studente della Libera Università di Bolzano

Misure elaborate

● **Investire maggiormente nei dirigenti**

Migliore qualificazione dei dirigenti dei servizi, in modo che siano in condizione di capire il lavoro e le difficoltà dei loro collaboratori e di reagire subito in modo da incentivarli. A tale scopo è necessario soprattutto che i superiori acquisiscano conoscenze approfondite in materia di:

a) aspetti socio assistenziali (e comunque tecnici) dei servizi erogati

Con più attenzione e considerazione da parte del superiore per il lavoro tecnico si potrebbero rimuovere più agevolmente non solo gli ostacoli e i disagi sul lavoro, bensì anche incrementare la sensazione del singolo lavoratore di essere apprezzato.

b) Supporto psicologico (come consulenza, coaching, ecc.)

Almeno come offerta aggiuntiva alla supervisione di un esperto esterno i dirigenti stessi potrebbero assumere una funzione di supporto nei confronti dei collaboratori. Un'offerta di questo genere scaturita all'interno dell'équipe avrebbe in parte il notevole vantaggio di essere promossa da una persona con molte informazioni di background e che gode di più fiducia a livello personale.

● **Potenziamento delle prospettive di sviluppo professionale**

Essendo praticamente impossibile offrire avanzamenti di carriera, è raccomandabile una ricca offerta formativa come anche l'assunzione di funzioni formative. Se ne avvantaggerebbero sia i formatori sia gli allievi. È consigliabile innanzitutto:

- a) **l'avviamento al lavoro dei nuovi assunti**
- b) **il supporto durante il tirocinio.**

● **Focalizzare lo sguardo sullo sviluppo operativo degli obiettivi**

All'interno del servizio si potrebbero utilizzare meglio le possibilità esistenti di coinvolgere i collaboratori nella formulazione degli obiettivi e nello sviluppo di adeguati orientamenti e strategie. In questo modo i suggerimenti potrebbero essere accolti meglio e la responsabilità condivisa. Soprattutto si potrebbe aumentare l'identificazione con il servizio e le prestazioni erogate.

● **Intensificazione dell'attività di pubbliche relazioni**

Gli assistenti professionali si sentono poco gratificati per lo scarso riconoscimento che viene loro complessivamente tributato a livello sociale. Oltre alla poca considerazione e ai pregiudizi il problema è spesso semplicemente rappresentato dall'ignoranza. Questo fenomeno può essere sicuramente contrastato entro certi limiti da un'attività mirata di pubbliche relazioni.

7.1.3 GL 3: Riconoscimento sociale e identità professionale

Moderazione e testo: Hermann Atz, apollis (in base agli appunti di Ada Pirozzi, Ripartizione famiglia e politiche sociali)

Misure elaborate

● **Senso di responsabilità degli addetti del sociale**

- ➔ **per l'immagine**
- ➔ **per le priorità del lavoro sociale**

Lo scarso riconoscimento sociale è un fatto; esso si ripercuote sulle cattive condizioni lavorative, determinando una retribuzione più bassa e pregiudicando conseguentemente la motivazione. Gli operatori qualificati del servizio sociale devono riconoscere e assumersi le loro responsabilità in relazione alla loro immagine nel sociale, ma anche agli occhi dei loro assistiti.

La formulazione di obiettivi e la definizione di priorità sono un "compito originario" del lavoro sociale; tale funzione non può essere né delegata né ceduta ai livelli dirigenziali.

● **Rafforzamento dell'identità professionale**

- **migliore formazione**
- **maggiore professionalità**
- **offensiva della qualità**

L'identità professionale può essere favorita da una maggiore professionalità e questa a sua volta da una migliore formazione.

Il riconoscimento della professionalità non deve essere confuso con la riconoscenza. In un'era in cui il pensiero economico è al centro dell'attenzione e la produttività è un principio basilare, si deve riflettere soprattutto sui criteri e gli standard secondo i quali misurare la professionalità degli operatori del sociale. È qualcosa che gli operatori sul campo dovrebbero però fare in prima persona e non delegare ad altri. Il rafforzamento della propria identità professionale dovrebbe essere accompagnato da un'offensiva della qualità. In questo ambito la qualità non deve essere misurata solo sulla base di indicatori "hard", quantificabili in cifre, dovendo essere considerati anche gli aspetti qualitativi "soft" delle prestazioni.

Il settore dei servizi sociali è cresciuto molto rapidamente negli ultimi anni; è necessario adeguare i profili professionali ai nuovi requisiti e investire nella cultura del sociale. I percorsi formativi esistenti devono essere ripensati (esempio: gli assistenti alla prima infanzia dovrebbero usufruire di una formazione universitaria ed essere qualificati come "educatori" e non come "assistenti").

● **Risorse per influire sulle condizioni quadro a livello sociale e background di situazioni di emergenza sociale**

Lo scarso riconoscimento del lavoro sociale è legato anche all'immagine negativa dei vari gruppi di assistiti. Anche se in questo ambito ci sono graduazioni (il lavoro dei migranti pare essere, ad esempio, particolarmente poco considerato, anche il lavoro in contesti di coercizione non ha una buona reputazione), queste non sono complessivamente questioni determinanti. Anche se talvolta si esprime qualcosa che assomiglia all'ammirazione, o si parla persino di eroismo ("Bravo, lavori con i disabili! Io non ne sarei capace.") spesso queste affermazioni sottendono più ignoranza che vero apprezzamento. Se ne ha la prova quando i portatori di handicap entrano in un normale locale pubblico e vengono accettati solo nelle ore in cui non "disturbano" gli altri ospiti. L'influenza

dell'immagine che hanno i gruppi di assistiti sull'apprezzamento di coloro che provvedono professionalmente alla loro assistenza la si ricava ad esempio dal fatto che il lavoro scolastico è pagato meglio di un'attività di pari livello nei servizi sociali.

Gli addetti del servizio sociale dovrebbero occuparsi più intensamente delle condizioni che fanno da cornice a livello sociale al loro lavoro e al background di situazioni di emergenza sociale; ciò richiede soprattutto risorse temporali e sostegno da parte dei dirigenti.

● **Etica e dignità professionale come aspetti importanti dell'identità professionale**

Lo scarso riconoscimento consegue in parte direttamente alla mission istituzionale del lavoro sociale che si occupa di problemi che richiamano il fallimento o l'inadeguatezza della società: ingiustizia, contraddizioni, situazioni di emergenza. Gli esperti del sociale operano in tale contesto, devono dare prova di coraggio e senso civico là dove altri guardano in un'altra direzione, fatto che li pone in un ruolo delicato. Questa etica e dignità sul lavoro è quindi un aspetto importante dell'identità professionale.

● **Visibilità sul lavoro dei servizi tecnici in ambito sociale mediante un'attività di pubbliche relazioni**

→ **Comunicazione di professionalità**

→ **Comunicazione di aspetti positivi**

Spesso sono gli stessi operatori del sociale a svalutarsi, dirigendo il loro focus verso l'interno invece di attivarsi maggiormente verso l'esterno. Rispetto al mondo esterno la professionalità del lavoro viene messa troppo poco in risalto. Nella pubblica opinione rimane quindi il diffuso pregiudizio secondo cui molte attività del sociale (p.e. assistenza geriatrica, assistenza alla prima infanzia) siano sostanzialmente lavoro domestico che non richiede una particolare formazione. L'alta incidenza percentuale di lavoro femminile nelle professioni sociali non fa che confermare questo assunto. Ciò che gli operatori del sociale effettivamente fanno, in cosa consista la loro professionalità, è troppo poco conosciuto ed entrato nella consapevolezza.

L'attività dei servizi specialistici in ambito sociale deve essere resa visibile con un continuo lavoro di pubbliche relazioni che ponga soprattutto in risalto gli aspetti positivi. Nell'attività di pubbliche relazioni vanno sottolineati i compiti nella prevenzione, ma anche la varietà delle attività. È necessaria allo scopo una stretta collaborazione con i giornalisti. È inaccettabile che i media parlino del sociale solo quando qualcosa è andato storto. Solo una continua

attività di pubbliche relazioni garantisce che il messaggio venga recepito, infatti fino agli interessati la "strada è lunga". La partecipazione al campionato mondiale delle professionali è stato un ottimo passo in questa direzione.

● **Motivazione e sostegno da parte dei dirigenti**

⇒ **Promozione del lavoro di équipe, networking e supervisione**

⇒ **Sostegno reciproco dei gruppi professionali**

Spesso manca il riconoscimento e il supporto da parte dei dirigenti che addirittura non conoscono il lavoro pratico nei servizi. C'è il rischio che lo sviluppo dell'identità professionale, l'impegno nelle categorie professionali e in generale l'attività rivolta all'esterno, nei confronti della società, vengano meno per la complessità e l'affaticamento legato alla quotidianità lavorativa. Sono soprattutto i dirigenti ad essere chiamati ad attivarsi, poiché invece di motivare spesso operano in senso demotivante, inibendo i contatti ed il lavoro di squadra. Le altre misure di sostegno sono rappresentate dal lavoro in rete e dalla supervisione. È anche importante non concentrarsi sulla propria categoria professionale, bensì essere disposti a capire anche altri profili.

● **Rappresentanza organizzata dalle associazioni di categoria e dai sindacati**

Le associazioni di categoria ed i sindacati svolgono un ruolo importante in questo ambito. È necessaria una rappresentanza organizzata delle varie categorie professionali, p.e. la sezione professionale degli addetti qualificati all'assistenza geriatrica dovrebbe essere assolutamente rivitalizzata (attività che secondo le affermazioni della signora von Wohlgemuth è in fase di preparazione). Ci si dovrebbe opporre ai tagli finanziari e ad un peggioramento delle condizioni di lavoro, se necessario anche con misure sindacali.

● **Comunicazione di una nuova autoconsapevolezza nel lavoro con gli anziani**

Un settore specifico è rappresentato dal lavoro con gli anziani. In questo ambito il compito dovrebbe essere quello di "accompagnare l'ultima fase della vita dell'anziano", un'immagine che dovrebbe essere proiettata anche all'esterno. Gli anziani non hanno alcuna lobby. È quindi importante comunicare che tutti invecchiamo e che quindi dipenderemo presumibilmente dai servizi dell'assistenza geriatrica. Solo se riusciremo in questo intento sarà possibile esercitare un maggiore influsso a livello politico.

7.1.4 GL 4: Bisogno di supporto individuale e di squadra

Moderazione e testo esplicativo: Iris Maria Vinatzer, apollis

Misure elaborate

● Rafforzamento della squadra

a) Distretto sociale:

- ➔ **Rielaborare il concetto di distretto in chiave moderna e rispondente alle esigenze**
- ➔ **Mettere insieme le équipes con lo sguardo rivolto ai temi e alle criticità**

b) Settore anziani:

- ➔ **Assegnare più peso e valore all'équipe**
- ➔ **Mettere a disposizione risorse temporali**

Le équipes nell'area dei distretti sociali potrebbero svolgere una funzione di supporto per i collaboratori, purché nella composizione dell'équipe si tenga conto delle competenze tematiche degli esperti del sociale.

Le équipes nel settore dell'assistenza residenziale agli anziani potrebbero svolgere una maggiore funzione di supporto, acquistando una maggiore consapevolezza e vedendosi attribuire un ruolo più preminente. La partecipazione alle riunioni dell'équipe dovrebbe essere possibile per tutti ed essere auspicata da tutti all'interno dell'orario lavorativo.

Sarebbe opportuna una combinazione tra formazione, assunzione di casi/supervisione e sviluppo dell'équipe al fine di supportare in modo ottimale gli addetti del sociale nella loro complessa attività.

● Promozione di specializzazioni tecniche

- ➔ **Incentivare e richiedere specializzazioni tecniche**
- ➔ **Creare le opportunità attuative**

Sia in ambito geriatrico sia nei distretti sociali c'è il desiderio di specializzarsi tecnicamente e di acquisire specifiche competenze. Secondo gli esperti del sociale sussiste senz'altro una domanda in questo senso anche se finora non ci sono state possibilità attuative. Sarebbe quindi importante sostenere la specializzazione tecnica e creare le possibilità per impiegare le nozioni acquisite sul posto di lavoro – per ottenere una migliore qualità dell'assistenza e una maggiore soddisfazione sul lavoro. Non da ultimo ciò favorirebbe anche una maggiore permanenza sul lavoro.

● **Accesso del personale** (riguarda il settore geriatrico)

⇒ **Solo personale qualificato**

Nell'assistenza residenziale agli anziani capita che, a causa della carenza di personale, venga assunto anche personale non qualificato. Ciò pregiudica la qualità del lavoro e riduce il riconoscimento delle prestazioni che devono essere erogate da personale qualificato. L'accesso al lavoro dovrebbe quindi essere riservato solo a personale qualificato.

● **Equiparazione tra servizio sociale e sanità**

⇒ **Più autonomia nei settori del servizio sociale che attualmente dipendono essenzialmente dalla sanità**

Contrariamente alla visione formulata si riscontra finora una situazione in cui gli esperti del sociale nella loro quotidianità lavorativa devono tenere conto delle decisioni degli esperti in ambito sanitario¹³. Singoli settori specialistici del sociale che finora risultavano dipendenti dal comparto sanitario dovrebbero divenire più autonomi in termini di competenze e di potere decisionale. Ciò aumenterebbe anche il valore del lavoro sociale.

⇒ **Armonizzazione degli inquadramenti e della retribuzione tra servizio sociale e sanità**

I profili professionali del sociale sono inquadrati meno bene di quelli della sanità. Un'armonizzazione tra i due settori favorirebbe una collaborazione di pari livello e contribuirebbe alla gratificazione sul lavoro.

● **Congedo per il recupero psicofisico**

La possibile cancellazione o reintroduzione del congedo per il recupero psicofisico¹⁴ è stato un tema discusso in termini controversi dal gruppo di lavoro: secondo l'opinione dei dirigenti si tratta di una misura in parte auspicabile in parte non gradita; la valutazione da parte del personale del sociale è invece positiva. L'argomentazione addotta per tale periodo di recupero è che sia le ferie sia un'attività completamente diversa rappresentano una preziosa compensazione alle fatiche del lavoro sociale.

● **Personale per le emergenze**

⇒ **Factotum qualificati con una formazione specifica**

La temporanea indisponibilità di personale, ad esempio a causa di un congedo per il recupero psicofisico o in caso di assenze di

¹³ Infermieri, psicologi e psichiatri.

¹⁴ Nei servizi sociali residenziali tale offerta finora è assente.

breve durata potrebbe essere coperta da factotum. Queste persone dovrebbero però essere del mestiere ed essere addestrate specificatamente per il loro particolare ruolo. Con queste figure si potrebbero compensare i carichi di lavoro aggiuntivi in caso di assenze degli addetti del settore.

● **Mobilità orizzontale**

→ **Più flessibilità**

Teoricamente sussiste la possibilità di cambiare struttura o ambito lavorativo, in realtà però non è una cosa fattibile, p.e. a causa dei diversi orari di lavoro tra servizi residenziali e non residenziali. Una maggiore flessibilità in relazione al cambiamento del posto di lavoro nel servizio sociale consentirebbe esperienze lavorative diverse e favorirebbe una maggiore permanenza sul posto di lavoro.

● **Sostegno da parte dei dirigenti**

→ **Rafforzamento del medio livello dirigenziale e dei coordinatori nella guida del personale**

Affinché il desiderio di più sostegno tecnico e personale possa essere esaudito i dirigenti di medio livello e anche del livello dei coordinatori devono essere supportati nell'acquisizione delle necessarie competenze.

● **Riduzione delle competenze**

Sia il settore geriatrico sia il distretto hanno una competenza generale. Il carico di lavoro gravante sugli esperti del sociale potrebbe essere ridotto scorporando singole competenze specifiche. Sarebbe necessario sviluppare allo scopo con i dirigenti comuni proposte di soluzione.

● **Limitazione dei contratti di lavoro a tempo determinato**

Il fronte sindacale ha criticato che i contratti di lavoro a tempo determinato vengono prorogati con troppa frequenza senza offrire (o prima di offrire) un'assunzione a tempo indeterminato. Questa incertezza sulla prosecuzione del rapporto di lavoro rappresenta un ulteriore fattore di disagio. È necessario intervenire urgentemente su questo fronte.

7.2 Osservazioni conclusive

Le numerose misure proposte dai gruppi di lavoro riguardano una pluralità di aspetti e si rivolgono con un diverso peso a tutti gli attori di rilievo del servizio sociale: agli organi politici, all'amministrazione, ai dirigenti dei servizi e delle strutture, agli operatori qualificati del sociale, alle Comunità comprensoriali ed ai sindacati, ai media e alla popolazione nel suo complesso (e quindi indirettamente anche agli addetti dei servizi). Approfondiscono, differenziano e integrano i risultati qualitativi e quantitativi dell'indagine, fornendo contemporaneamente spunti concreti per le misure a favore di una maggiore soddisfazione sul lavoro e di una permanenza prolungata sul posto di lavoro. Le misure sviluppate confermano sia i risultati dello studio sia l'urgente necessità di attivarsi. È venuto il momento che i risultati di questa ricerca vengano utilizzati e concretizzati con impegno.

Riferimenti bibliografici

[1]: Depner, Martin; Atz, Hermann (1999): Sondaggio tra i collaboratori che hanno lasciato i servizi sociali. Analisi parziale nell'ambito del progetto "Valutazione integrata del fabbisogno di personale nei servizi sociali in Alto Adige". Rapporto illustrato al committente, apollis, Bolzano.

[2]: Lescio, Luca (2008): Paradoxie im Sozialwesen: Hohe berufliche Akzeptanz und Klagen über Personalmangel – Eine Untersuchung zum beruflichen Einstieg des Sozialbetreuers / Un paradosso nel servizio sociale: una professione che affascina ma che lamenta carenza di personale – una ricerca sui primi passi lavorativi dell'operatore socio assistenziale. Relazione di un tirocinio elaborata all'interno della Ripartizione politiche sociali, Servizio sviluppo personale.

[3]: Sondaggio tra i laureati dei corsi di laurea in servizio sociale e per educatore sociale (2008), del Prof. Walter Lorenz, Libera Università di Bolzano (al momento in cui è stato redatto lo studio apollis non era ancora disponibile un resoconto dell'indagine).

[4]: Mair, Oswald: „Quo vadis, munde?“ in Altenbetreuung – Forum der Altenarbeit in Südtirol (n. 1, marzo 2008). Editore dall'Associazione delle case di riposo dell'Alto Adige.

[5]: Niederkofler, Hans Peter; Atz, Hermann (2003): Aktualisierung des Prognosemodells für den Personalbedarf im Sozialwesen / Aggiornamento del modello di previsione per il fabbisogno di personale nei servizi sociali. Illustrierter Bericht an den Auftraggeber / Rapporto illustrato al committente, apollis, Bozen/Bolzano.

[6]: Brandl, Paul (2007): Projekt Personalfluktuaton. Drei Organisationen – Drei Wege. In Newsletter Sozialmanagement, 11/2007 edito dalla FH OÖ Studienbetriebs GmbH, Fakultät für Gesundheit/Soziales, Linz.

[7]: Joost, Angelika (2007): Berufsverbleib und Fluktuaton von Altenpflegerinnen und Altenpflegern. IWAK – wissenschaftliches Zentrum an der Goethe-Universität Frankfurt am Main.