ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI
Consiglio Regionale
della Lombardia

RELAZIONE ATTIVITA' DEL GRUPPO
"RISCHIO PROFESSIONALE E VIOLENZA NEI SERVIZI"
ANNO 2019

COMPOSIZIONE DEL GRUPPO

Numero 7 componenti

INCONTRI

Per l'anno 2019 il gruppo tematico si è ritrovato per n. 3 incontri (01.02.2019, 29.03.2019, 19,07,2019) a cui si aggiungono n.1 incontro a Brescia con il gruppo FC (17.07.2019), n. 3 incontri di programmazione referenti (18.01.2019, 21.05.2019, 02.08.2019), n.2 incontri referenti gruppi tematici (25.01.2019, 20.09.2019), Convegno Cremona in data 07.11.2019 e Convegno Brescia in data 18.11.2019.

Il Gruppo ha evidenziato nel corso dell'anno un significativo calo di partecipazione agli incontri e la difficoltà ad individuare un referente esterno al Consiglio.

FINALITA' DEL GRUPPO

- Mantenere un presidio di attenzione sul fenomeno della violenza nei servizi considerato quanto emerso dalla ricerca Nazionale e dai dati relativi alla situazione del CROAS Lombardia.
- mantenere monitorato il fenomeno
- definire modalità operative funzionali alla tutela dei professionisti
- Fornire un supporto agli assistenti sociali vittime di aggressione o violenza

ATTIVITA' REALIZZATE

Attività n. 1

Nel 2019 a seguito dell'Istituzione dell'Osservatorio Nazionale Permanente sulle aggressioni è stato definito presso il CROAS un presidio di attenzione sul fenomeno dell'aggressività attraverso la raccolta ed analisi dei dati sulle segnalazioni pervenute con lo scopo di:

- quantificare e studiare il fenomeno
- acquisire maggiori elementi sull'evento aggressivo,
- fornire un supporto, anche emotivo, nei confronti dell'assistente sociale vittima di aggressioni,
- verificare le esigenze e le aspettative dei colleghi,
- fornire indicazioni sulle procedure da avviare

Le segnalazioni pervenute al CROAS nell'anno 2019 sono state 22

Provincia	**N. Segnalazioni pervenute**
MILANO	8
BRESCIA	3
VARESE	5
BERGAMO	1
COMO	1
PAVIA	1
CREMONA	1
LODI	1
MONZA	1
Totale	**22**

Attività n. 2

Per l'anno 2019 il Gruppo tematico ha collaborato con i Gruppi territoriali per la FC in particolare con i Gruppi di **Brescia e Cremona** per la realizzazione di momenti formativi finalizzati a fornire indicazioni ed elementi utili alla comprensione di un fenomeno complesso, fornire possibili spunti di riflessione e prassi di intervento.
Obiettivo secondario è stato quello di motivare ed incentivare i gruppi territoriali ad intraprendere percorsi di approfondimento con l'obiettivo di consolidare buone prassi d' intervento all'interno delle specifiche realtà territoriali e contesti lavorativi.

Attività n. 3

Realizzazione un'indagine nei territori di Milano e Cremona finalizzata a verificare la percezione dei colleghi assistenti sociali rispetto al fenomeno della violenza, rilevare le esigenze formative e possibilità di sostegno.

E' stato somministrato un questionario nei distretti di:

- **Milano** in occasione del Convegno organizzato dal CROAS Lombardia "Il fenomeno dell'Aggressività nei confronti degli assistenti sociali in Lombardia" tenutosi in data 19.11.2018.
- **Cremona** in occasione di quattro incontri promossi dal Gruppo di supporto FC di Cremona dal titolo "Il Gruppo di supporto FC assistenti sociali di Cremona INCONTRA gli assistenti sociali del territorio cremonese" nelle seguenti date:
    - Casalmaggiore (CR) in data 18.12.2018
    - Crema (CR) in data 15.01.2019
    - Cremona nelle date di 27.05.2019 e 17.06.2019

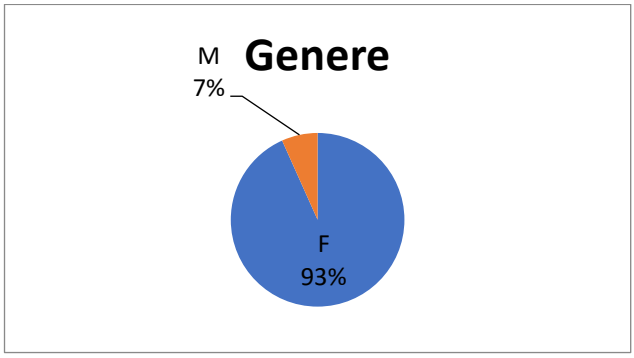
Obiettivi dell'indagine:

- raccogliere indicazioni per indirizzare possibili attività da realizzare
- Indagare i motivi per cui gli assistenti sociali hanno poca predisposizione a segnalare gli episodi di aggressività subiti
- I questionari sono stati somministrati in due distretti differenti per conformazione territoriale, Milano e Cremona, con lo scopo di cogliere aspetti ed esigenze di assistenti sociali che lavorano in realtà così differenti.

DAI QUESTIONARI SONO EMERSI I SEGUENTI DATI:

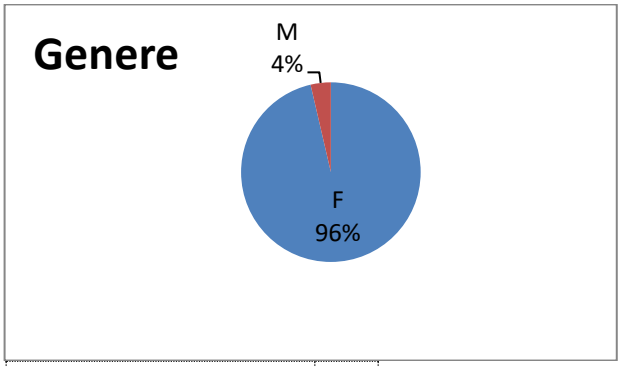
Appartenenza di genere

MILANO



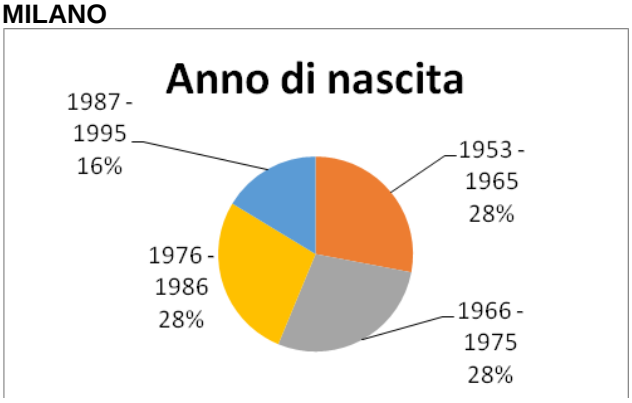
SESSO	
F	320
M	23
	343

CREMONA



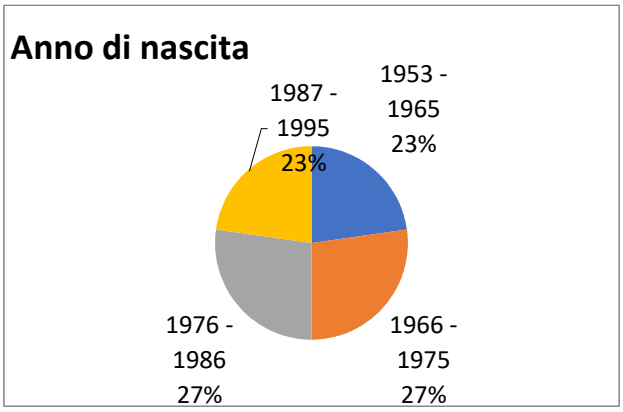
SESSO	
F	106
M	4
Totale	110

MILANO



ANNO DI NASCITA		
1953 – 1965 (66/54a)	96	28%
1966 – 1975 (53/44a)	97	28%
1976 – 1986 (43/33a)	94	28%
1987 – 1995 (32/24a)	56	16%
Totale		**343**

CREMONA

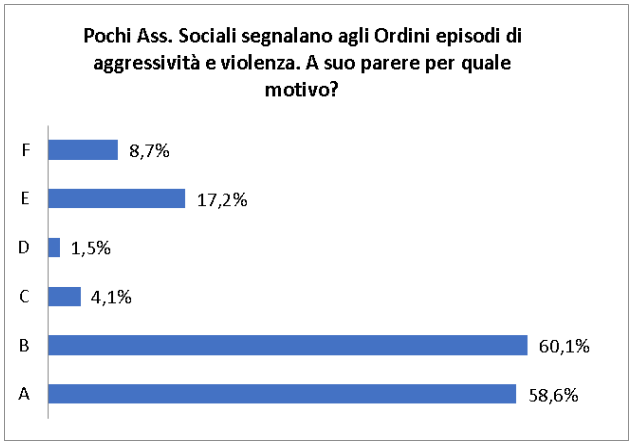


ANNO DI NASCITA		
1953 – 1965 (66/54a)	25	23%
1966 – 1975 (53/44a)	30	27%
1976 – 1986 (43/33a)	30	27%
1987 - 1995 (32/24a)	25	23%
Totale	110	

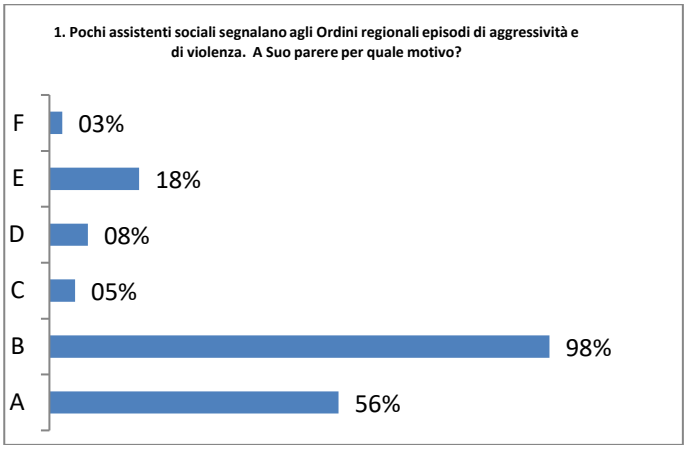
1. **Pochi assistenti sociali segnalano agli Ordini regionali episodi di aggressività e di violenza. A suo parere per quale motivo?**

A - Poca o nessuna conoscenza delle proposte dell'Ordine rispetto a questi problemi
B - Scarsa fiducia nelle possibilità di aiuto da parte dell'Ordine
C - Paura di sentirsi giudicati da altri assistenti sociali
D - Senso di vergogna
E - Gli episodi di aggressività fanno parte dei rischi professionali
F - Risposte varie

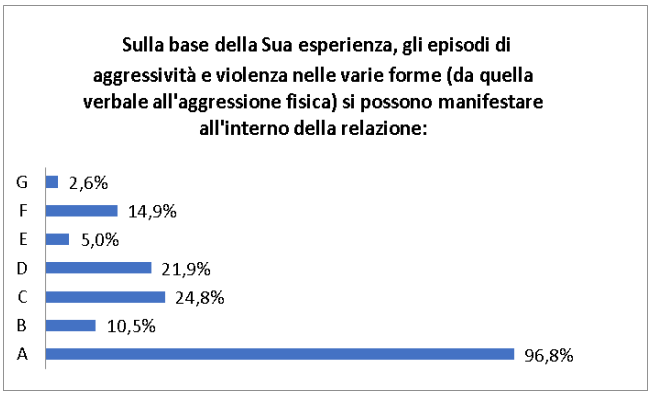
MILANO

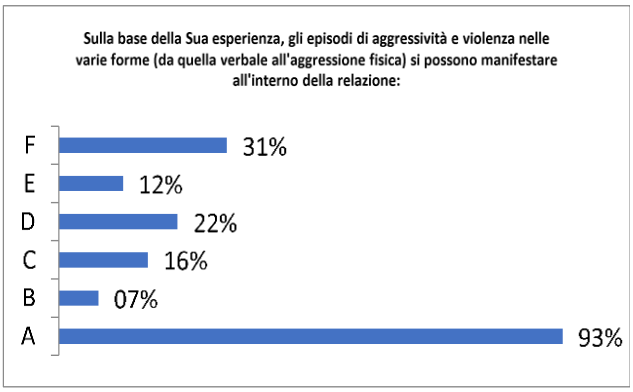


CREMONA



2. **Sulla base della sua esperienza, gli episodi di aggressività e violenza nelle varie forme (da quella verbale all'aggressione fisica) si possono manifestare all'interno della relazione:**





3. **Sulla base della sua esperienza dove vanno ricercate le <u>motivazioni</u> che possono innescare episodi di aggressività e violenza?**

A - Stile relazionale del cittadino – utente – paziente improntato sull'impulsività, reattività, minaccia e insistenza

B - Cambiamenti nelle linee di intervento del Servizio e/o sistemi organizzativi che all'utente appaiono repentini
ed ingiustificati

C - Importanti cambiamenti delle politiche sociali che producono una diminuzione delle forme di aiuto alle persone o aumento dei costi a carico dei destinatari

D - Informazioni contrastanti ai cittadini-utenti-pazienti

E - Ritardi e disservizi

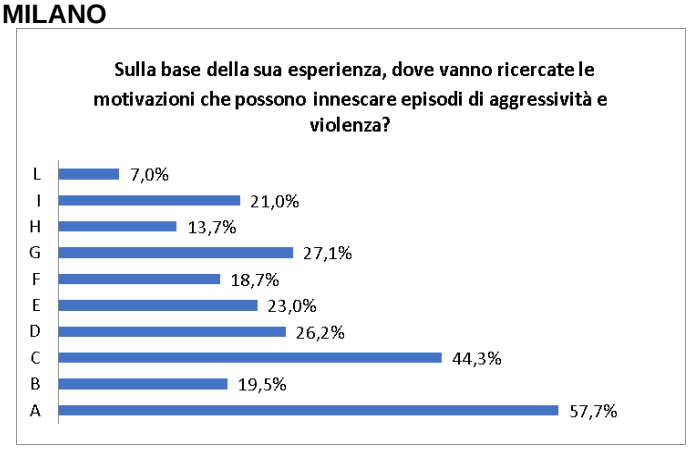
F - Frammentazione negli interventi

G - Condizioni di lavoro dell'Assistente Sociale eccessivamente stressanti, pesanti o cariche di frustrazioni

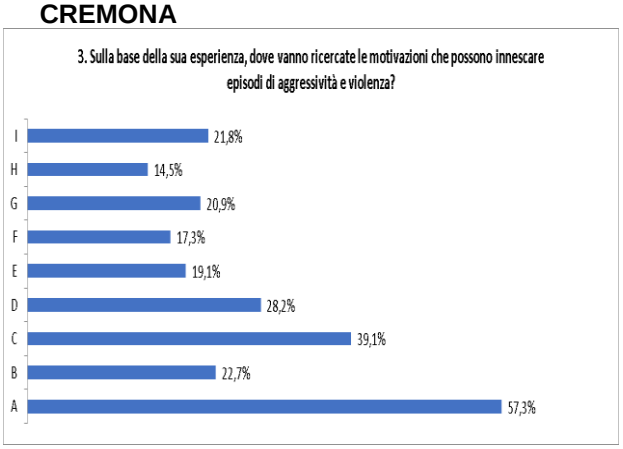
H - Complessità relazionali e conflitti all'interno del contesto lavorativo

I - Carenza delle norme di sicurezza dell'ambiente di lavoro specifiche per i servizi sociali

MILANO



CREMONA



Altre voci: aumento della domanda e risposte non adeguate, tempi di risposta lunghi, aumento della complessità nelle situazioni familiari, aumento della rabbia (sociale) e aspettative non aderenti alla realtà, errata percezione del lavoro dell'assistente sociale da parte dei cittadini, personale insufficiente, mancanza di supervisione sul caso, contesto e condizioni in cui si ricevono i cittadini, difficile collaborazione tra servizi, atteggiamenti aggressivi veicolati da media e politica, denigrazione dei servizi pubblici e identificazione dei nemici fragili, aumento della povertà e malessere, disagio psichico.

4. **Potrebbe essere utile l'organizzazione di uno spazio di ascolto/sostegno/consulenza da parte dell'Ordine per gli assistenti sociali che subiscono qualche forma di aggressione e violenza?**

Uno spazio individuale	**65,0%**	**MI**
	63,6%	**CR**
Uno spazio di confronto di gruppo	**65,0%**	**MI**
	63,6%	**CR**
Uno gruppo di auto mutuo aiuto	**30,3%**	**MI**
	36,4%	**CR**
Un servizio di consulenza legale	**88,9%**	**MI**
	90,9%	**CR**

5. **Potrebbe essere utile organizzare percorsi formativi promossi dall'Ordine sui seguenti argomenti?**

Sicurezza sui luoghi di lavoro specifici dei servizi sociali	**70,6%**	**MI**
	70,0%	**CR**
Mediazione e gestione del conflitto (prevenire, riconoscere, gestire il conflitto)	**87,2%**	**MI**
	89,1%	**CR**
Apprendimento di buone prassi sperimentate in servizi sociali	**73,4%**	**MI**
	78,2%	**CR**

Le RISOPOSTE LIBERE sono state suddivise in:

Considerazioni

- solitudine dell'assistente sociale nei comuni di piccola dimensione
- scarsa considerazione da parte degli amministratori locali nei confronti dei servizi sociali
- E' importante non normalizzare le forme di aggressione e non giustificarle perché "sono utenti"
- la carenza degli assistenti sociali nei servizi può favorire l'aggressività
- la sfiducia degli esiti portano a non denunciare e a trovare proprie strategie personali per tutelarsi
- richiesta e pretesa di servizi a fronte di una delegittimazione dei servizi
- Nuovo ruolo con esercizio di maggior controllo degli utenti (progetti a cui è legato assetto economico)
- non credo si possa risolvere "blindando" i nostri uffici.
- necessità di sostegno e supervisione continua in relazione al lavoro complesso degli assistenti sociali e per le situazioni più difficili
- non rispetto ruolo tecnico da parte del politico

- Aumento del disagio familiare che induce i cittadini a reazioni atipiche.
- Nei contesti piccoli l'operatore risente più della pressione degli Amministratori
- difficoltà di chiedere ed accedere a forme di sicurezza e tutela professionale nel proprio Ente di lavoro

Richieste

- Formazione ai neoassunti e/o affiancamento/tutoring" prima dell'inizio dell'attività lavorativa
- Incrementare occasioni formative e auto formative sull'argomento specifico ma anche su temi deontologici e di valorizzazione ruolo.
- Inserire nel riconoscimento crediti anche la formazione relativa al D.lgs 81/2008 Testo Unico sulla salute e la sicurezza sul lavoro
- Favorire e creare più corsi FAD.
- Corsi di formazione sui diritti degli assistenti sociali verso il loro contratto, posizione e ruolo professionale.
- percorsi di formazione continua sulla mediazione familiare
- Più confronto tra ordine e assistenti sociali sul territorio.
- l'ordine professionale possa prevedere procedure di segnalazione e tutela
- Formazione su aspetti giuridico-legali
- linee guida per la prevenzione

Proposte

- rinforzare il servizio sociale attraverso assunzioni di assistenti sociali vi è spesso un problema di carico di lavoro eccessivo
- Processo di sensibilizzazione/informazione alla cittadinanza sulle politiche sociali
- corrette informazioni sul contenuto del lavoro dell'a.s. e attività di ufficio stampa.
- Lavorare con il piano politico per sull'importanza delle informazioni congruenti al cittadino in tutte le fasi del mandato (compresa la campagna elettorale)
- Maggior attenzione ai carichi di lavoro e sicurezza sul posto di lavoro.
- supervisioni costanti all'equipe di lavoro
- invito ai percorsi formativi anche a responsabili di servizio/funzionari/dirigenti/ politici
- Maggior integrazione socio-sanitaria a livello territoriale (CPS) per gestione del fenomeno;
- protocollo con forze dell'ordine e le organizzazioni lavorative.
- riconoscimento contrattuale del rischio anche con indennità economiche
- sistematizzare e promuovere misure organizzative, logistiche, di deterrenza degli agiti aggressivi a danno dei professionisti
- garantire la presenza della polizia locale presso il servizio, anch'essa in sotto numero.
- definire delle buone prassi per prevenire l'insorgere di tali episodi.

Per l'anno 2020 sarà istituito presso il CROAS un Osservatorio regionale sul fenomeno delle aggressioni.

15.01.2020

Consigliere Referente del Gruppo
Rischio Professionale e Violenza nei Servizi
Dr. Mariacecilia Bianchi