

**Relazione conclusiva sull'attività e l'organizzazione dell'Ufficio Tirocini
del CdL in Servizio Sociale
Anno Accademico 2017-2018**

L'Ufficio Tirocini, per l'anno accademico 2017-2018, ha svolto la sua attività in base ai programmi e agli obiettivi formativi previsti dal CdL e, a seguito dei riscontri positivi pervenuti da operatori e responsabili degli Enti collaboranti, ha mantenuto l'impianto metodologico e organizzativo consolidato negli anni precedenti.

Sono state messe in atto azioni migliorative in linea con quanto fatto negli a.a.precedenti:

- ampliando le comunicazioni interne al CdL e confrontandosi con i docenti di Guida al Tirocinio e con il Presidente del CdL.;
- partecipando al Gruppo di lavoro "Tirocini Innovativi"
- investendo sulla qualità della relazione con gli Operatori e i Responsabili di Uffici e Servizi esterni con contatti più frequenti;
- svolgendo una funzione di accompagnamento degli studenti e di confronto per la scelta e l'avvio del tirocinio e per il superamento delle criticità segnalate in fase iniziale o, in collaborazione con i Docenti di Guida al tirocinio, lungo tutto il percorso.

L'accorpamento delle procedure di convenzionamento degli enti, in particolare quelli socio-sanitari e sanitari, ha richiesto inoltre contatti più intensi con l'Ufficio Stage di Ateneo per la verifica della validità delle convenzioni in essere e di nuova acquisizione.

Organico e tempi

L'attività dell'Ufficio Tirocini è stata svolta, sotto la supervisione del Presidente del CdL in Servizio Sociale, Prof.ssa Mara Tognetti, dalla scrivente Referente per l'organizzazione dei tirocini (con un contratto di collaborazione con l'Università) e da una operatrice amministrativa dipendente, dott.ssa Flora Bianchi, con funzioni di Segreteria.

L'impegno orario settimanale per il Referente del Servizio è stato mediamente di 18 ore settimanali, con almeno 10 ore assicurate in due presenze settimanali in Università e le rimanenti all'esterno. L'attività ha richiesto un impegno consistente anche in relazione alle difficoltà nella relazione Enti/Ufficio per affrontare ritardi, imprevisti e nuove complessità segnalate dagli Enti o dagli studenti.

Obiettivi

L'obiettivo principale dell'attività è stato quello di assicurare una adeguata offerta di enti territoriali da proporre agli studenti iscritti al secondo e terzo anno del Corso di Laurea in Servizio Sociale, per lo svolgimento del tirocinio professionalizzante previsto dal percorso formativo.

Per raggiungere tale obiettivo, si è resa necessaria anche la ricerca di nuovi Enti tramite contatti diretti al fine di verificarne la disponibilità a collaborare con l'Università per l'accoglimento di studenti tirocinanti durante l'anno accademico in corso, oltre che la verifica della disponibilità degli Enti segnalati dai Docenti di Guida al tirocinio.

Modalità operativa

In alcuni contesti (es. Monza Brianza e Comasco) oltre alle consuete segnalazioni, è stata effettuata una ricerca on-line, anche se parziale, per individuare possibili nuove sedi di tirocinio che potessero rispondere agli obiettivi previsti dai programmi di tirocinio formativo nei territori dove la presenza di studenti era maggiore rispetto al numero di Enti con una disponibilità consolidata.

E' stato inoltre installato un nuovo programma informatico per registrare i dati relativi ad ogni Ente in un database dei servizi socio-assistenziali riportante:

- la natura giuridica dell'ente;
- la sede;
- i contatti telefonici e mail;
- il nominativo del Direttore o Responsabile del servizio;
- i nominativi degli Assistenti Sociali disponibili;
- i servizi offerti;
- l'area di utenza;
- il tipo di disponibilità al tirocinio.

Successivamente, sono stati avviati contatti diretti: il primo contatto, in genere, è avvenuto tramite una lettera formale inviata per e-mail, cui sono seguiti colloqui telefonici con i Responsabili dei servizi. Ogni contatto attivato è stato registrato riportando:

- la data del primo contatto e il contenuto;
- l'esito del contatto;
- le azioni successive.

Ogni Ente è stato contattato più volte per fornire le informazioni riguardanti l'attività di tirocinio ai vari livelli: dapprima la Direzione o il Coordinamento, così da consentire ai Responsabili di valutare la fattibilità della collaborazione; successivamente gli assistenti sociali indicati dai Responsabili quali Supervisor.

Negli Enti di grandi dimensioni (ASST, grandi Comuni, Consorzi, ecc.) si è reso spesso necessario contattare direttamente anche gli Uffici incaricati del rinnovo delle convenzioni e talora anche gli Uffici Formazione previsti per l'accoglienza dei tirocinanti.

In assenza di risposte dagli Enti si è scelto di riprendere più volte i contatti sollecitando comunque una comunicazione esplicita circa la disponibilità o meno a collaborare.

Sono stati inoltre privilegiati rapporti con Enti di natura associata, al fine di ottenere più postazioni di tirocinio all'interno dello stesso Ente.

A partire dalla collocazione geografica degli studenti si è fatto un notevole sforzo per ampliare la ricerca di postazioni nei loro territori tenendo anche conto delle specifiche aree di interesse dichiarate. Sono state contattate le seguenti tipologie di enti: ASST, Ambiti territoriali, Aziende di Servizi alla Persona, Aziende Speciali Consortili, Comuni, Consorzi di servizi, Consultori Familiari Privati, Cooperative e Consorzi di cooperative, Istituti di cura, Fondazioni e Unioni di Comuni.

Elementi positivi

La presentazione e l'attribuzione delle sedi di tirocinio è stata attuata con la programmazione di riunioni, convocate per provincia di residenza degli studenti, in cui sono state fornite anche informazioni preliminari per l'avvio dei tirocini.

E' stata inoltre confermata la disponibilità a colloqui individuali per la trattazione di specifiche problematiche o esigenze individuali.

Alla fine del tirocinio è stato somministrato, come ogni anno, il questionario sul gradimento delle sedi di tirocinio e sulla valutazione della gestione dell'esperienza nel suo complesso.

L'inserimento di un nuovo Referente dell'Ufficio Tirocini è stato positivamente accompagnato e sostenuto ed ha garantito la continuità del metodo di lavoro e la conoscenza della complessa rete di rapporti sia interna all'Università che con i Responsabili degli Enti e dei Servizi e con gli assistenti sociali Supervisor.

E proseguito il lavoro di ricerca e coinvolgimento di nuovi soggetti sia pubblici sia del Terzo Settore non ancora convenzionati con il CdL in Servizio Sociale, disponibili ad accogliere tirocinanti, con lo scopo di ampliare ed articolare sempre meglio l'offerta formativa.

A tale proposito va ricordato che spesso gli Enti considerano l'Università e il CdL nello specifico, un'opportunità formativa per i propri operatori e indirettamente per l'Ente stesso e sono stati motivati a collaborare anche assicurando vicinanza da parte di Servizio Tirocini, Presidente e Docenti di Guida, lungo tutto il percorso del tirocinio (dalla procedura di convenzionamento alla conclusione dell'esperienza).

La supervisione delegata ha avuto esito positivo nelle situazioni in cui è stata sperimentata. Questa modalità, potrà trovare spazi ulteriori in relazione all'organizzazione del lavoro di alcuni servizi (es. supervisore impegnato su più sedi, orari di presenza parzialmente diversi da quelli a disposizione del tirocinante, équipe multi professionali con aree di intervento integrato, tirocini in ambiti innovativi). Si veda il lavoro condotto dal "Gruppo tirocini innovativi"

L'avvio, da parte del CdL, del Gruppo di lavoro per la sperimentazione di Tirocini innovativi ha comportato per l'Ufficio Tirocini utili momenti di confronto e scambio nonché di approfondimento di tematiche relative ai percorsi formativi in contesti di lavoro non tradizionali e/o in ambiti progettuali di prevenzione diffusa o su problematiche che attraversano la società civile e richiedono tavoli di conciliazione su molti livelli.

Criticità

Si confermano sostanzialmente quelle già evidenziate negli anni precedenti:

- Tempi eccessivamente lunghi di approvazione delle convenzioni o dei progetti formativi da parte degli Enti. Nonostante il continuo monitoraggio e presidio di questo aspetto attuato dall'Ufficio Tirocini si è di fatto dovuto rinunciare ad alcune collaborazioni per il ritardo/sospensione delle procedure di convenzionamento.
- La richiesta di Enti e Servizi afferenti all'area sanitaria e socio-sanitaria che l'Università si facesse carico degli oneri riguardanti le visite mediche per i tirocinanti, quale condizione preliminare per la loro accoglienza. In questi casi è stata fondamentale la collaborazione con il Servizio Prevenzione dell'Ateneo.
- L'orientamento di alcuni Enti a preferire l'inserimento di studenti del 3° anno, in qualche caso quale condizione per l'avvio di tirocini. Questa tendenza ha comportato per l'Ufficio Tirocini, l'ingaggio di una negoziazione con i Responsabili degli Enti, nell'interesse degli studenti, per rispettare gli obiettivi e le esigenze del CdL.
- La condizione posta da alcuni Comuni e ATS di un aumento delle ore del corso sulla sicurezza nei luoghi di lavoro organizzato dall'Ateneo. Non potendo accogliere tale richiesta, si è dovuto rinunciare alla collaborazione (1 ATS e 2 Comuni).

Prospettive

Si intende migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'Ufficio Tirocini con:

- la promozione delle riunioni di gruppo con gli studenti;
- il consolidamento della collaborazione con i docenti di Guida al Tirocinio sia su aspetti organizzativi relativi ad es. ai criteri per la formazione dei Gruppi sia alla condivisione delle informazioni in caso

di imprevisti o problemi nel corso del tirocinio che con momenti di verifica finale dell'esperienza nel suo complesso;

- l'ampliamento dell'offerta formativa rivolta agli studenti, ricercando nuovi Enti disponibili a convenzionarsi con il Corso di Laurea;
- il miglioramento dell'organizzazione dell'Ufficio Tirocini con l'implementazione del data base informatico sia degli Enti che degli studenti per favorire abbinamenti ragionati.

L'attività in cifre

L'attività dell'Ufficio Tirocini viene sintetizzata come segue:

a) Numero totale tirocini avviati: n. 161

Anno di riferimento	Numero
2°	78
3°	83
Totale	161

N.B.

- Degli studenti in ERASMUS, 6 hanno iniziato il tirocinio al loro rientro a febbraio 2018, 2 dopo il rientro avvenuto a luglio 2018.
- Altri 15 tirocini programmati non sono stati avviati poiché gli studenti non hanno superato gli esami obbligatori.

b) Numero totale delle sedi di tirocinio: n. 112

Enti suddivisi per tipologia

Tipologia Servizio/ Ente	Numero
ATS – ASST	16
Enti Socio-Sanitari (RSA, Fondazioni, Istituti Riabilitativi. Hospice)	7
Aziende Sociali/ONLUS	26
Consorzi e Unione di Comuni	10

Comuni	48
Altri (Prefetture, UDSSM..)	5
Totale	112

c) Altre attività

Tipologia attività	Numero
Attivazione nuove convenzioni	12
Colloqui individuali con gli studenti	62
Contatti telefonici con responsabili Servizi Sociali e AS	176
Organizzazione gruppi d'aula per Guida al Tirocinio	2
Riunioni di gruppo con studenti	8
Incontri con docenti di Guida al Tirocinio di 2° e 3° anno	5
Incontri con referenti uffici interni di ateneo impegnati nell'attività (Ufficio Stage, Prevenzione..)	3

N.B. Sono escluse dal conteggio delle attività le mail inviate a Responsabili di Enti, Coordinatori e Supervisor.

Esiti del questionario di valutazione attività di Tirocinio

Somministrato agli studenti 2 e 3 anno in tirocinio AA.2017-18 (periodo luglio –settembre 2018)

A cura della Segreteria Didattica / Ufficio Tirocini CdL Servizio Sociale

Risposte pervenute 134

Risposte valide 128

2 anno risposte 63

3 anno risposte 65

Tra le domande del questionario sono state estratte le più significative in termini di:

-Accessibilità (segnalazioni di luoghi scomodi o troppo lontani)

- Frequenza (giorni di frequenza/ore svolte)
 - Rapporti con il SV e con altre figure/strutture all'interno dell'Ente stesso
 - Valutazione complessiva dell'esperienza
-

2 ANNO

RISPOSTE VALIDE 63

Accessibilità: solo il 5% degli studenti ha segnalato l'eccessiva lontananza dell'ente assegnato

Frequenza: l'89% degli studenti ha svolto l'attività nelle 2 giornate previste dal calendario didattico con una media di oraria di presenza tra le 5 e le 8 ore giornaliere

Rapporto con il SV : l'80% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
il 16% assegna un voto tra 6 e 7

Rapporto con gli uffici interni : il 65% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
il 28% assegna un voto tra 6 e 7

Rapporto con altro personale dell'ente : il 73% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
il 25% assegna un voto tra 6 e 7

Rapporto con l'utenza: il 67% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
il 25% assegna un voto tra 6 e 7

Valutazione complessiva dell'esperienza: il 76% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
(voto 10 dato dal 17%)
il 19% assegna un voto tra 6 e 7

Si segnalano solo 3 casi di insoddisfazione totale dell'esperienza

3 ANNO

RISPOSTE VALIDE 65

Accessibilità: il 17% degli studenti degli studenti ha segnalato l'eccessiva lontananza dell'ente assegnato/ o sede situata in luogo non agevole

Frequenza: il 60% degli studenti ha svolto l'attività nelle 2 giornate previste dal calendario
il 61% degli studenti ha svolto una media di oraria di presenza tra le 7 e 8 ore

Rapporto con il SV: l'80% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
il 12% assegna un voto tra 6 e 7

Rapporto con gli uffici interni: l'80% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
il 14% assegna un voto tra 6 e 7

Rapporto con altro personale dell'ente: l'88% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
il 9% assegna un voto tra 6 e 7

Rapporto con l'utenza: l'86% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
il 12% assegna un voto tra 6 e 7

Valutazione complessiva dell'esperienza: l'85% degli studenti assegna un voto tra 8 e 10
(voto 10 dato dal 32%)
l' 11% assegna un voto tra 6 e 7

Si segnalano solo 2 casi di insoddisfazione totale dell'esperienza.