



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO – BICOCCA**  
**DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE**

**Corso di Laurea di Servizio Sociale**

**Relazione consuntiva attività di Tirocinio per gli studenti del CdL in Servizio Sociale**

**Anno Accademico 2016-2017**

L'attività condotta dall'Ufficio Tirocini per l'anno accademico 2016-2017, è stata sviluppata in continuità con i programmi e gli obiettivi formativi previsti dal CdL.

E' stato mantenuto l'impianto metodologico e organizzativo dell'attività consolidato negli anni scorsi, in conseguenza al positivo esito complessivo dei riscontri avuti da operatori e responsabili degli enti collaboranti.

L'attività è stata orientata: a) verso il Servizio Tirocini, per la messa in atto di azioni migliorative dell'attività e delle comunicazioni interne al CdL e con gli operatori e i responsabili di uffici e servizi esterni. Importante è stato il lavoro di ricerca condotto nel trimestre gennaio-marzo 2017 dalla collega Sara Pozzoni,

b) nei confronti del sistema dei servizi, potenziando i rapporti e la qualità della relazione con gli operatori degli enti con i quali è stata condotta la collaborazione;

c) verso gli studenti, con la funzione di accompagnamento e confronto lungo tutto il loro percorso di tirocinio.;

d) verso il CdL, confrontandosi periodicamente con i docenti di Guida al Tirocinio e con la Presidente del CdL.

Inoltre, con l'accorpamento delle procedure di convenzionamento degli enti, in particolare di natura socio-sanitaria e sanitaria, è stato necessario intensificare i contatti con l'Ufficio Stage di ateneo per la verifica della validità delle convenzioni in essere e di nuova acquisizione.

A questa attività tradizionale si è aggiunta un'attività specifica di ricerca di nuovi enti e di nuovi ambiti di tirocinio con caratteristiche innovative delle proposte formative, da considerare già a partire dall'anno accademico 2017-2018, a tale attività è dedicata una parte specifica della presente relazione.

**Organico e tempi:**

L'Ufficio Tirocini ha svolto l'attività confermando il gruppo precedente, composto dal 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. Tutta l'attività è stata condotta sotto la supervisione della Presidente del CdL di Laurea, Prof.ssa Mara Tognetti.

Il gruppo di lavoro dell'Ufficio Tirocinio è stato integrato nel periodo gennaio-marzo con la collaborazione di Sara Pozzoni.

L'impegno orario settimanale per il referente del Servizio è stato di 15 ore settimanali, delle quali 8 ore distribuite in due presenze settimanali in Università e le rimanenti al domicilio. L' impegno non si è esaurito con la fase di preparazione e assegnazione delle sedi di tirocinio ma è proseguito anche oltre questo periodo, impegnando gli operatori nell'attività di monitoraggio dell'esperienza.

**Elementi di positività:**

1- Le **azioni migliorative** introdotte lo scorso anno accademico nei confronti degli studenti, sono state confermate trovando riscontro positivo. Ci riferiamo in particolare alla programmazione delle riunioni con gli studenti su base geografica, per la presentazione e l'attribuzione delle sedi di tirocinio. Insieme alla disponibilità a colloqui individuali per la trattazione di specifiche problematiche. A questi due aspetti si aggiunge la somministrazione agli studenti dei questionari di gradimento delle sedi di tirocinio e della gestione del tirocinio nel suo complesso.

2- La **stabilità** dell'équipe dell'Ufficio Tirocini, ha garantito non solo continuità di metodo di lavoro e conoscenza dei contenuti dello stesso, ma il superamento di momenti critici dovuti alla difficoltà di presenza del referente del servizio.

3- E' proseguito il lavoro di **ricerca ed inserimento di nuovi soggetti** sia pubblici sia del Terzo Settore non ancora convenzionati con il Corso di Laurea in Servizio Sociale, interessati a accogliere tirocinanti, con lo scopo di ampliare ed articolare l'offerta formativa per i tirocinanti. In questa direzione è stato importante, come anticipato in apertura, il

**DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE**

Via Bicocca degli Arcimboldi, 8 - 20126 - Milano

Segreteria Dipartimento Te. + 39. 026448/7543-7576

Fax Dip. +39.0264487561

lavoro di supporto dell'attività svolto da una collaboratrice. Le ragioni che hanno motivato gli enti ad accogliere la proposta di collaborazione sono duplici: a) percepire vicinanza lungo tutto il percorso di costruzione del tirocinio (dalla fase di implementazione della procedura di convenzionamento alla conclusione dell'esperienza) da parte dei diversi attori del CdL: Servizio Tirocini, Presidente, Docenti di Guida; b) considerare l'Università e il CDL nello specifico, un'opportunità formativa per i propri operatori e indirettamente per l'ente stesso. Apprezzata la visita agli operatori per una conoscenza diretta delle équipes e delle sedi di lavoro, da parte del referente del Servizio Tirocini.

4- La supervisione delegata proposta anche nel 2016-2017, ha avuto esito favorevole in tutte le situazioni sperimentate. Questa proposta, fatte le opportune verifiche preliminari, è possibile che trovi spazi ulteriori nel prossimo anno accademico, in relazione all'organizzazione del lavoro specifica di alcuni servizi (es. supervisore impegnato su più sedi; oppure in orari parzialmente diversi da quelli a disposizione del tirocinante).

#### **Criticità:**

Si confermano sostanzialmente quelle già evidenziate lo scorso. Ovvero: 1- tempi eccessivi di approvazione delle convenzioni o dei progetti formativi da parte degli enti. Ciò ha richiesto un continuo monitoraggio e presidio di questo aspetto da parte degli operatori del Servizio Tirocinio, fino alla rinuncia alla collaborazione (quattro situazioni tra le quali due ATS).

2- La richiesta all'Università di enti e servizi afferenti all'area sanitaria e socio-sanitaria, di farsi carico degli oneri riguardanti le visite mediche per i tirocinanti quale condizione preliminare per la loro accoglienza. In questi casi fondamentale è stata la collaborazione del Servizio Tirocini con la dott.ssa Giuliani del Servizio Prevenzione dell'Ateneo.

3- L'orientamento di alcuni enti a preferire l'inserimento di studenti del 3° anno, in qualche caso subordinando il soddisfacimento di questa condizione per l'accoglimento della loro richiesta. Questa tendenza ha comportato per l'Ufficio Tirocini, l'ingaggio di una negoziazione con i responsabili degli enti, per ricondurre la richiesta in linea con gli obiettivi e le esigenze del CdL, nell'interesse degli studenti.

4- La riduzione della disponibilità oraria del Referente dei Tirocini, che ha inciso sulla sua presenza e impegno in sede.

#### **Prospettive:**

L'impegno per l'anno accademico 2017-2018, crediamo debba essere orientato a confermare le linee operative acquisite, consolidandole con un'apertura verso eventuali nuove opportunità e suggerimenti: riunioni di gruppo con gli studenti; incontri, quando possibile, con gli assistenti sociali supervisori presso le loro sedi, per una conoscenza personale e del contesto di lavoro nel quale si inserisce lo studente; consolidamento del coordinamento con i docenti di Guida al Tirocinio, prevedendo incontri di verifica dell'esperienza; ampliamento dell'offerta formativa agli studenti, ricercando nuovi enti disponibili a convenzionarsi con il Corso di Laurea. La necessità di affiancare con una collega, l'attuale Referente del Servizio, data la conferma dell'impossibilità di garantire l'impegno in modo continuativo anche per l'anno accademico 2017-2018.

#### **L'attività in cifre**

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

a) **Numero totale tirocini avviati: n. 178;**

<b>Anno di riferimento</b>	<b>Numero</b>
2°	84
3°	94
<b>Totale</b>	<b>178</b>

b) **Numero totale delle sedi suddivise: n. 106**

c) **Enti suddivisi per tipologia**

<b>Tipologia Servizio/ Ente</b>	<b>Numero</b>
ATS – ASST	<b>15</b>
Enti Socio-Sanitari (RSA, Fondazioni, Istituti Riabilitativi. Hospice)	<b>7</b>
Aziende Sociali/ONLUS	<b>23</b>
Consorzi e Unione di Comuni	<b>10</b>
Comuni	<b>47</b>
Altri (Prefetture, UDSSM..)	<b>4</b>
<b>Totale</b>	<b>106</b>

d) **Altre attività**

<b>Tipologia attività</b>	<b>Numero</b>
<b>Attivazione nuove convenzioni</b>	<b>15</b>
<b>Colloqui individuali con gli studenti</b>	<b>96</b>
<b>Colloqui con responsabili Servizi Sociali e AS</b>	<b>125</b>
<b>Organizzazione gruppi d'aula per Guida al Tirocinio</b>	<b>3</b>
<b>Incontri/Riunioni con AS supervisorie presso loro sedi</b>	<b>4</b>
<b>Riunioni di gruppo con studenti</b>	<b>12</b>
<b>Colloqui con docenti di Guida al Tirocinio di 2° e 3° anno</b>	<b>6</b>
<b>Incontri con referenti uffici interni di ateneo impegnati nell'attività (Ufficio Stage, Prevenzione..)</b>	<b>3</b>

**Nota:** sono escluse dal conteggio delle attività le email inviate ai responsabili di Enti, Supervisorie, Coordinatori.

**Attività di ricerca di nuovi ambiti di tirocinio**

L'attività di supporto al Servizio Tirocini del Corso di Laurea in Servizio Sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Milano – Bicocca è stata effettuata nel periodo compreso tra il 16/01/17 e il 15/03/17, con presenza bisettimanale presso l'Ufficio Tirocini.

L'obiettivo principale dell'attività è stato individuato nell'ampliamento dell'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 all'interno del piano di studi.

Per raggiungere tale obiettivo, l'attività è consistita nella ricerca di nuovi enti tramite contatti diretti al fine di verificare la disponibilità degli stessi a collaborare con l'Università per l'accoglimento di studenti tirocinanti durante l'anno accademico in corso e durante il prossimo anno accademico (2017/18).

In un primo momento è stata effettuata una ricerca on-line per individuare possibili nuove sedi di tirocinio nelle province lombarde che potessero rispondere agli obiettivi previsti dai programmi di tirocinio formativo. I dati relativi ad ogni ente sono stati registrati all'interno di una mappatura dei servizi socio-assistenziali riportante:

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

Successivamente, sono stati effettuati dei contatti diretti: il primo contatto, in genere, è avvenuto tramite una lettera formale inviata per e-mail, cui sono seguiti dei colloqui telefonici con gli operatori dei servizi. Ogni contatto attivato è stato registrato all'interno di una scheda contatti apposita, riportando:

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

Ogni ente è stato contattato più volte per fornire le informazioni riguardanti l'attività di tirocinio, così da consentire agli stessi di valutare la fattibilità, o meno, della collaborazione.

Non sempre sono pervenute risposte dagli enti contattati; in tali casi, dopo qualche sollecito, si è scelto di chiudere il contatto.

Ove possibile, sono stati prediletti rapporti con enti di natura associata, al fine di ottenere più postazioni di tirocinio all'interno dello stesso ente. Tramite il coordinamento con gli operatori del Servizio Tirocini e il Presidente del Corso di Laurea inoltre, è stato possibile adattare la ricerca in base alle esigenze che si sono presentate al Servizio Tirocini durante il periodo lavorativo.

Sono state contattate le seguenti tipologie di enti:

- Ambiti territoriali;
- Aziende di Servizi alla Persona;
- Aziende Speciali Consortili;
- Comuni;
- Comunità montane;
- Consorzi di servizi;
- Consultori Familiari;
- Cooperative e Consorzi di cooperative;
- Istituti di cura;
- Fondazioni;
- Unione di Comuni.

Verso la chiusura dell'attività, sono stati ripresi i contatti con gli enti che avevano, in precedenza, espresso interesse per una collaborazione futura, con l'intento di invitare gli stessi ad iniziare le procedure di convenzionamento tra Ente e Università, in modo tale da avere un numero maggiore di convenzioni già in essere per l'attività di tirocinio che sarà svolta nel corso del prossimo anno accademico.

È stato infine preparato un documento di sintesi che riporta il totale di enti che hanno avviato una collaborazione nel corso di quest'anno accademico e il totale di enti interessati a collaborare durante il prossimo anno accademico.

#### ***Elementi di difficoltà.***

Il maggior elemento di difficoltà è risultato essere il contatto con alcuni enti. Infatti, nonostante alcuni solleciti, spesso non vi è stata risposta all'invito a collaborare con il Corso di Laurea nell'ambito dei tirocini, soprattutto quando il contatto avveniva tramite e-mail.

Inoltre, la presenza bisettimanale all'interno dell'Ufficio Tirocini non sempre ha coinciso con l'orario di presenza nei servizi dei diversi operatori e questa incongruenza ha portato dei rallentamenti nei contatti.

Nei casi in cui al Servizio Tirocini sono pervenute delle segnalazioni di disponibilità alla collaborazione, da parte del professionista direttamente interessato o da parte di persone altre che fungevano da intermediari, è stata riscontrata una maggiore facilità nel contatto.

### ***Elementi di positività.***

Laddove vi è stata risposta da parte degli enti, è stato rilevato un forte entusiasmo e una grande disponibilità a collaborare con il Corso di Laurea per i tirocini. Ogni professionista contattato ha espresso elevato interesse e ha condiviso totalmente gli obiettivi formativi previsti dall'attività di tirocinio.

Anche quando i professionisti non sono riusciti a garantire la propria disponibilità – spesso a causa di problemi organizzativi interni al loro servizio – gli stessi hanno comunque mostrato volontà ed interesse ad effettuare delle collaborazioni in futuro. Così, è stato possibile individuare anche delle disponibilità per il prossimo anno accademico facendo già partire, in alcuni casi, le necessarie procedure di convenzionamento.

Ulteriore elemento di positività è risultato essere il coordinamento e confronto costante con gli operatori del Servizio Tirocini e il Presidente del Corso di Laurea, il quale ha permesso di impostare l'attività e, successivamente, valutare l'andamento della stessa nel corso di tutto il periodo lavorativo.

### **L'attività in cifre**

***Tabella 1. Contatti effettuati***

Totale enti contattati	<b>91</b>
Enti che non hanno dato riscontro	<b>38</b>
Colloqui telefonici con operatori o responsabili dei servizi per la promozione, organizzazione o attivazione dei tirocini per A.A. 2016/17	<b>70</b>
Comunicazioni e-mail con operatori o responsabili dei servizi per la promozione, organizzazione o attivazione dei tirocini per A.A. 2016/17	<b>83</b>
Colloqui telefonici con operatori o responsabili dei servizi per la promozione e organizzazione dei tirocini per A.A. 2017/18	<b>31</b>
Comunicazioni e-mail con operatori o responsabili dei servizi per la promozione e organizzazione dei tirocini per A.A. 2017/18	<b>15</b>

***Tabella 2. Collaborazioni per anno accademico***

Enti che hanno collaborato nel corso dell'A.A. 16/17	<b>15</b>
Enti totali interessati alla collaborazione per A.A. 17/18	<b>16</b>
Convenzioni impostate per A.A. 17/18	<b>5</b>
Enti interessati alla collaborazione per A.A. 17/18 ma ancora in fase di valutazione della proposta	<b>4</b>

**Tabella 3. Enti contattati per provincia**

<b>Ente</b>	<b>BG</b>	<b>BS</b>	<b>CO</b>	<b>CR</b>	<b>LC</b>	<b>LO</b>	<b>MN</b>	<b>MI</b>	<b>MB</b>	<b>PV</b>	<b>SO</b>	<b>VA</b>	<b>Tot.</b>
Ambiti territoriali			1					7	2	3		3	<b>16</b>
ASP e Aziende Speciali di Servizi			1	1		2		2		1			<b>7</b>
Aziende Speciali Consortili	1	3	3	2	1		1	1				1	<b>13</b>
Comuni						1		1	4				<b>6</b>
Comunità Montane	3	1			1						2	2	<b>9</b>
Consorzi di Servizi	1			1			1			1			<b>4</b>
Consultori Familiari								4					<b>4</b>
Cooperative e Consorzi di Cooperative			4	1				9	4				<b>18</b>
Istituti di Cura								1					<b>1</b>
Fondazioni	1	2						4		1			<b>8</b>
S.r.L	1												<b>1</b>
Unione Comuni	2							2					<b>4</b>
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>91</b>