



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE

CORSO DI LAUREA IN SERVIZIO SOCIALE

Milano, 30 settembre 2014

**Alla cortese attenzione
Prof.ssa Mara Tognetti
Presidente CdL in Servizio Sociale
Università degli Studi di Milano Bicocca**

**Relazione consuntiva attività di Tirocinio per gli studenti del CdL in Servizio Sociale
Anno Accademico 2013-2014**

L'attività condotta dall'Ufficio Tirocini per l'anno accademico 2013-2014, è stata sviluppata in continuità con i programmi e gli obiettivi formativi previsti dal CdL. In particolare il compito specifico è consistito nel lavoro di costruzione e definizione dell'abbinamento degli studenti con le sedi di tirocinio (vedi allegato 1).

Sulla base dei riscontri avuti dalle precedenti esperienze, è stato mantenuto l'impianto metodologico e organizzativo adottato nel precedente biennio orientato in più direzioni: a) verso l'Ufficio Tirocini, predisponendo procedure e azioni funzionali all'organizzazione della documentazione, al suo utilizzo e fruizione in relazione alle esigenze interne all'ufficio (es. verifica andamento periodico dell'attività), e per le comunicazioni esterne, con operatori e responsabili degli enti, ed interne all'ateneo in particolare con l' Ufficio Stage e Ufficio Prevenzione e Sicurezza; b) nei confronti del sistema dei servizi, consolidando la collaborazione con i referenti degli enti e dei servizi sociali e con gli assistenti sociali supervisor, prevedendo insieme all'attività informativa sul programma annuale, occasioni di verifica in itinere dell'andamento dell'attività con colloqui telefonici e quando è stato possibile, con colloqui presso la sede degli enti; c) verso gli studenti, con la funzione di accompagnamento e confronto lungo tutto il loro percorso di tirocinio, prevedendo uno spazio orario settimanale dedicato ai colloqui individuali e di gruppo oltre alle comunicazioni telefoniche e via e-mail; d) verso il CdL, confrontandosi periodicamente con i docenti di Guida al Tirocinio e con la Presidente del CdL.

Rispetto ai tempi, è stata confermata la suddivisione dell'attività in tre periodi. Il primo compreso tra settembre e novembre, nel quale sono state verificate le disponibilità degli enti ad accogliere tirocinanti e le postazioni concretamente fruibili per tipologia e quantità. Contestualmente sono state trattate le criticità emerse attivando le azioni necessarie al loro superamento ed avviate le procedure di verifica delle convenzioni esistenti e quelle da attivare; sono state raccolte ed esaminate le schede personali degli studenti contenenti le informazioni utili e necessarie ad impostare il piano delle assegnazioni delle sedi (superamento degli esami propedeutici, indicazioni ed interessi particolari espresse dagli studenti riguardanti le aree di tirocinio, valutazioni di posizioni personali specifiche, provenienza territoriale). Infine, sono stati condotti i primi incontri con i docenti di Guida al Tirocinio.

Nel secondo periodo (dicembre- febbraio) l'attività ha riguardato la definizione del piano delle assegnazioni delle sedi di tirocinio e la sua presentazione agli studenti convocati per gruppi omogenei per provenienza territoriale. Nella stessa sede si procede all'integrazione del piano con le indicazioni espresse dagli studenti; formazione dei gruppi degli studenti per l'attività di Guida al Tirocinio di 2° e 3° anno assegnati a ciascun docente; invio delle comunicazioni formali agli enti relativamente all'avvio dei singoli tirocini e consegna dei progetti formativi; comunicazione degli elenchi studenti all'Ufficio Prevenzione di ateneo per l'organizzazione del corso di formazione interno a loro dedicato.

Nel terzo periodo (marzo- giugno), il lavoro dell'Ufficio Tirocini è stato di monitoraggio dell'andamento dei tirocini intervenendo laddove sono emerse necessità o sono stati richiesti interventi per ri-orientare il progetto o per facilitare il superamento di ostacoli amministrativi o di rapporto tra gli attori del progetto. L'attività è stata condotta in stretto contatto con i docenti di Guida al Tirocinio. L'attività di monitoraggio è stato poi completata con la somministrazione agli studenti, di un questionario di valutazione delle sedi formative.

Organico e tempi:

L'Ufficio Tirocini è 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.

L'attività 2013-2014, ha avuto inizio formale a partire dall'ottobre 2013 e si è conclusa il 30 giugno 2014, con un'iniziale lavoro di preparazione sviluppato nel mese di settembre.

L'impegno orario settimanale per il referente del Servizio è stato di 20 ore settimanali, delle quali 12 ore distribuite in due pomeriggi settimanali ed effettuate in Università e le rimanenti al domicilio e presso il proprio contesto lavorativo in orario extra-lavoro. L'impegno orario è stato costante per l'intero periodo necessitando un monitoraggio costante dell'attività.

Elementi di positività :

1- Sulla base dei riscontri passati, sono state introdotte **azioni migliorative** nei confronti degli studenti risultate apprezzate dagli stessi.

In particolare due sono le proposte attivate:

a- nella fase di presentazione agli studenti delle sedi di tirocinio loro assegnate, si è rinunciato a procedere per riunioni plenarie privilegiando riunioni per "gruppi omogenei territoriali" ovvero convocando studenti appartenenti alla stessa provincia di residenza. Sebbene per gli operatori dell'Ufficio ciò abbia comportato un impegno maggiore (n.8 incontri totali contro i due degli anni precedenti), questa organizzazione è stata più efficace consentendo di trattare con tranquillità e condividendo con gli studenti, le problematiche emerse.

b- In accordo con la Presidente del CdL è stata predisposta per gli studenti una scheda di valutazione delle sedi di tirocinio. In questo modo ogni studente ha avuto la possibilità di esprimere al termine della sua esperienza una valutazione riferita alla qualità del contesto in cui il tirocinio è stato svolto (anche in relazione alle proprie attese) e all'esperienza nel suo complesso. Questo strumento è stato molto apprezzato dagli studenti, in quanto si sono sentiti investiti di una responsabilità diretta che li ha resi attori e non solo fruitori del servizio a loro offerto.

2- Gli elementi ad oggi acquisiti dal confronto con gli studenti e dai dati rilevati dalle schede di valutazione pervenute all'Ufficio Tirocini, registrano un gradimento significativo delle sedi e delle esperienze condotte (vedi allegato 2).

3- La conferma per il secondo anno consecutivo della dott.ssa Flora Bianchi nell'équipe dell'Ufficio Tirocini ha facilitato la continuità del lavoro impostato nel precedente Anno Accademico. Il lavoro svolto riguardante la gestione dei contenuti amministrativi e di segreteria attinenti l'attività (convenzioni; rapporti con gli enti per l'espletamento delle procedure amministrative; ritiro e registrazione dei progetti formativi; invio richieste di adesione agli enti; formalizzazione dei tirocini; accreditamento dei corsi di formazione pensato per i Supervisor; invio all'Ordine Regionale degli Assistenti Sociali, degli elenchi dei nominativi degli assistenti sociali Supervisor per il riconoscimento dei crediti formativi per la l'attività svolta), è stata fondamentale supporto al referente per i tirocini nel suo lavoro organizzativo e di pianificazione. Inoltre, coadiuvata dal sottoscritto, la Dott.ssa Bianchi ha predisposto il questionario di Valutazione dell'attività di tirocinio , la sua implementazione sulla piattaforma informatica e l'elaborazione delle risposte pervenute.

4- L'interesse mostrato dagli enti del Terzo Settore per avviare o nell'anno in corso o nel prossimo collaborazioni con il CdL in Servizio Sociale per ospitare tirocinanti. Contestualmente sono state avviate dieci nuove convenzioni con associazione di questo settore.

5- La conferma degli incontri tra il referente dell'Ufficio Tirocini e il gruppo dei docenti di Guida al Tirocinio, con la supervisione della Presidente del CdL, quale occasione di verifica e confronto utile alla programmazione ed al miglioramento dell'attività.

Criticità:

1- Alcuni enti, in particolare Comuni e ASL, pur aderendo al nostro impegno, hanno limitato il numero degli assistenti sociali autorizzati alla supervisione degli studenti (in alcuni enti, la riduzione è valutabile nel 50% in meno rispetto al precedente anno).

2- Il lavoro di conoscenza degli enti che si propongono per la prima volta ad accogliere tirocinanti va ulteriormente potenziato. In quattro circostanze, gli accordi stabiliti in via preliminare tra Ufficio Tirocini e direzione degli enti, sono stati in parte disattesi da questi ultimi per sopravvenuti problemi interni, che hanno determinato la necessità di ricercare soluzioni alternative (n. 1 situazione) o prevedere un supplemento di tirocinio (n. 3 situazioni) per il completamento del percorso formativo.

3- Alcuni enti e servizi afferenti all'area sanitaria e socio-sanitaria, hanno posto all'Università quale condizione per accogliere studenti, l'effettuazione delle visite mediche a carico dell'ateneo. I problemi evidenziati nel trascorso Anno Accademico sono stati superati con l'intervento della dott.ssa Giuliani dell'Ufficio Prevenzione di ateneo. Con la stessa è in previsione una maggiore collaborazione per tale aspetto, per fronteggiare analoghe problematiche nel prossimo anno accademico 2014-2015.

4- Sono in aumento gli enti, Comuni compresi, che richiedono preferibilmente studenti del 3° anno subordinando l'accettazione degli stessi al positivo riscontro della loro richiesta. Questa tendenza implica per l'Ufficio Tirocini, l'ingaggio di una negoziazione con i responsabili degli enti, per ricondurre la richiesta in linea con gli obiettivi del CdL.

Ipotesi di lavoro per a.a. 2014-2015

1- L'impegno per il prossimo Anno Accademico è orientato a confermare quanto acquisito positivamente in termine di metodo: riunioni di gruppo con gli studenti; schede di valutazione tirocinio; incontri, quando possibile, con gli assistenti sociali supervisor presso le loro sedi, per una conoscenza personale e del contesto di lavoro nel quale si inserisce lo studente; consolidare il coordinamento con i docenti di Guida al Tirocinio; ampliare l'offerta agli studenti, ricercando enti disponibili per nuove convenzioni sviluppando ancor più l'attenzione verso il Terzo Settore.

2- Per incentivare la partecipazione dei supervisor all'incontro annuale promosso dal gruppo dei docenti di Guida al Tirocinio, ipotizzare una convocazione per aree tematiche (es. disabilità e anziani, minori ...);

3- Prevedere un'anticipazione dell'inizio dei tirocini entro il 15 gennaio per il 3° anno ed entro fine gennaio, prima settimana di febbraio per il 2° anno.

4- Vi sono enti che pur non presentando la figura dell'assistente sociale, sono interessati ad accogliere studenti in Servizio Sociale. Nei casi più interessanti potrebbe essere valutata l'opportunità di procedere con forme di supervisione delegata già attuata in qualche caso nel biennio passato con gli studenti stranieri del progetto Erasmus.

Referente per l'Organizzazione dei Tirocini

Dott. Roberto Vaghi

Allegati

Allegato 1 : L'attività in cifre

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

a) **Numero totale tirocini avviati: n. 174;**

Anno di riferimento	Numero
2°	86
3°	88
Totale	174

b) **Numero totale delle sedi suddivise per provincia : n. 108**

Anno	BG	BS	CO	CR	LC	LO	MB	MI+Pr.	MN	NO	PV	SO	VA
2°	6	2	4	1	7	1	6	17	1	0	1	3	6
3°	8	0	4	0	1	2	5	23	0	3	1	0	6
totale	14	2	8	1	8	3	11	40	1	3	2	3	12

c) **Numero enti suddivisi per tipologia**

Tipologia Servizio/ Ente	Numero
Azienda Ospedaliera /ASL	22
Aziende Speciali	6
Aziende Sociali/ONLUS	20
Consorzi	8
Comuni	43
Altri (Prefetture, UDSSM..)	9
Totale	108

d) Altre attività

Tipologia attività	Numero
Attivazione nuove convenzioni	15
Colloqui individuali con gli studenti	140
Colloqui con responsabili Servizi Sociali e AS	125
Riunioni plenaria con Supervisor in università	1
Incontri/Riunioni con AS supervisor presso loro sedi	4
Riunioni di gruppo con studenti	8
Riunioni /incontri con docenti di Guida al Tirocinio	4
Email ricevute /inoltrate per contatti con tutti gli attori impegnati nell'attività a vario titolo	1740
Incontri con referenti uffici interni di ateneo impegnati nell'attività (Ufficio Stage, Prevenzione..)	3

Allegato 2

Valutazione dell'attività di Tirocinio

Questionario on line somministrato alle studentesse ed agli studenti di 2 e 3° anno

A cura dell'Ufficio Tirocini – Prof. Roberto Vaghi e Dott.ssa Flora Bianchi

Risultati aggiornati al 26 settembre 2014

Il Questionario è stato diviso in due parti .

La prima parte conteneva domande specifiche sulla collocazione e l'accessibilità delle strutture in cui sono state inserite le studentesse.

Le risposte sono state utili per avere un quadro preciso sulla collocazione delle strutture per poter fornire informazioni alle future tirocinanti in fase di proponimento della sede di tirocinio.

La seconda parte conteneva domande specifiche sull'organizzazione del tirocinio stesso, tempi del tirocinio, interazioni con i vari attori presenti nell'Ente e sull'ambiente in cui sono state collocate/i le/i tirocinanti

I risultati sono stati divisi tra i due anni di corso .

Risultati 2° anno

Tirocini avviati 86

Tot Risposte n. 68 (80 %)

Parte 1

Strutture e accessibilità

Ambito	n. postazioni
Sanitario (Az. Ospedaliere ASL RSA	22
Sociale (Consultorio, Onlus, Comune ecc.)	42
Altro (INAIL, Prefettura)	4

Collocazione struttura rispetto alla città/paese	
Centrale	67%
Periferica	27%
Fuori dalla località	

La struttura è raggiungibile da casa con	
Mezzo pubblico (treno, metro, bus ecc.)	64%
Solo con auto (non è collegata al trasporto pubblico)	11%
In auto (per comodità o abbreviazione dei tempi)	53%

Tempo di raggiungimento sede tirocinio	
0-29 min	64%
30-59 min	25%
Oltre 60 min	8%

Ha riscontrato una di queste difficoltà nel raggiungere la sede ?	
Sede molto lontana da casa	15%
Strada difficoltosa o troppo trafficata	9%
Sede isolata	
Nessuna difficoltà	74%

Parte 2

Organizzazione dell'attività

Durante il tirocinio le trasferte sono state svolte	
Insieme al Supervisore (in auto o mezzi pubblici)	90%
Da sola/solo (dovevo raggiungere la sede distaccata autonomamente)	10% (trasferte concordate con il SV oppure non erano state previste)

In media quanti giorni alla settimana ha svolto l'attività di tirocinio ?	
Due giorni	49%
Tre giorni	50%

In media quante ore di attività giornaliera ha svolto ?	
Da 3 a 4 ore	7%
Da 5 a 6 ore	38%
Da 7 a 8 ore	50%

In media quante ore giornaliere di tirocinio ha svolto affiancata/to * dal supervisore ?	
Da 3 a 4 ore	15%
Da 5 a 6 ore	40%
Da 7 a 8 ore	40%

*(per affiancamento si intende che la presenza del SV era garantita, anche se non nello stesso luogo fisico, come ad esempio un ufficio nelle vicinanze, lo stesso reparto ecc.)

Le chiediamo di esprimere un voto per ognuno degli elementi del servizio in cui è stata/to inserita/to (dove 1 è il punteggio minimo e 10 il punteggio massimo)

Contesti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rapporto con la /il Supervisore	1,5°%	0	1,5%	0	0	1,5%	3%	20%	38%	44%
Rapporto con gli uffici interni	0	0	0	0	3%	4%	16%	29%	24%	22%
Rapporto con il personale interno	0	0	0	0	0	1,5%	16%	25%	28%	28%

Servizi/beni messi a sua disposizione	Si	NO	Non mi era necessario
Ufficio o porzione di ufficio		8%	
Scrivania		13%	
PC		19%	
Mezzo dell'Ente per trasferte		37%	
Accesso alla Mensa		54%	24%

Complessivamente come giudica l'esperienza del tirocinio svolto ?
(dando un voto da 1 a 10 dove 1 rappresenta il punteggio minimo e 10 il massimo)

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
23%	32%	26%	13%	1,5%	0	0	1,5	0	0

Giudizio **ottimo** (somma % 10+9) = **55%**

Giudizio **buono** (somma % 8+7) = **39%**

Strutture che hanno ottenuto TUTTI i punteggi tra 10 e 9

ASL Varese

PAT –RSA Trivulzio Via Pindaro

Comune di Garbagnate

Comune di Castellanza

Comune di Desio

Comune di Bernareggio

Comune di Ornago

INAIL sede di Pavia (Tot 7)

Tirocinio 3° anno

Tirocini avviati 88

Tot Risposte n. 73 (83%)

Parte 1

Strutture e accessibilità

Ambito	n. postazioni
Sanitario (Az. Ospedaliera, ASL, RSA)	30
Sociale (Consultorio, Onlus, Comune ecc.)	38
Giudiziario (Carcere, Tribunale)	4
Altro (INAIL, Prefettura)	1

Collocazione struttura rispetto alla città/paese	
Centrale	70%
Periferica	24%
Fuori dalla località	7%

La struttura è raggiungibile da casa con	
Mezzo pubblico (treno, metro, bus ecc.)	66%
Solo con auto (non è collegata al trasporto pubblico)	8%
In auto (per comodità o abbreviazione dei tempi)	58%

Tempo di raggiungimento sede tirocinio	
0-29 min	58%
30-59 min	30%
Oltre 60 min	9%

Ha riscontrato una di queste difficoltà nel raggiungere la sede ?	
Sede molto lontana da casa	4%
Strada difficoltosa o troppo trafficata	7%
Sede isolata	4%
Nessuna difficoltà	71%

Parte 2

Organizzazione dell'attività

Durante il tirocinio le trasferte sono state svolte	
Insieme al Supervisore (in auto o mezzi pubblici)	80%
Da sola/solo (dovevo raggiungere la sede distaccata autonomamente)	20% (trasferte concordate con il SV)

In media quanti giorni alla settimana ha svolto l'attività di tirocinio ?	
Due giorni	41%
Tre giorni	45%
Quattro giorni	10%

In media quante ore di attività giornaliera ha svolto ?	
Da 3 a 4 ore	6%
Da 5 a 6 ore	42%
Da 7 a 8 ore	53%

In media quante ore giornaliere di tirocinio ha svolto affiancata/to * dal supervisore ?	
Da 3 a 4 ore	14%
Da 5 a 6 ore	53%
Da 7 a 8 ore	30%

***(per affiancamento si intende che la presenza del SV era garantita, anche se non nello stesso luogo fisico, come ad esempio un ufficio nelle vicinanze, lo stesso reparto ecc.)**

Le chiediamo di esprimere un voto per ognuno degli elementi del servizio in cui è stata/to inserita/to (dove 1 è il punteggio minimo e 10 il punteggio massimo)

Contesti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rapporto con la /il Supervisore	0	2,7%	1,3%	0	0	2,7%	4%	16%	25%	48%
Rapporto con gli uffici interni	1,3%	0	2,7%	0	2,7%	2,7%	15%	29%	27%	19%
Rapporto con il personale interno	1,3%	0	0	0	1,3%	2,7%	12%	30%	29%	23%
Rapporto con l'utenza	1,3%	0	0	0	1,3%	1,3%	10%	26%	45%	15%

Servizi/beni messi a sua disposizione	Si	NO	Non mi era necessario
Ufficio o porzione di ufficio		10%	8%
Scrivania		12%	4%
PC		18%	10%
Mezzo dell'Ente per trasferte		40%	42%
Accesso alla Mensa		15%	16%

**Complessivamente come giudica l'esperienza del tirocinio svolto ?
(dando un voto da 1 a 10 dove 1 rappresenta il punteggio minimo e 10 il massimo)**

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
25%	40%	22%	5%	4,1%	0	1,3%	0	2,7%	0

Giudizio complessivo **ottimo** (somma % 10+9) = **65%**

Giudizio complessivo **buono** (somma % 8+7) = **27%**

Strutture che hanno ottenuto TUTTI i punteggi tra 10 e 9

Az, Ospedaliera Lecco – CPS Bellano

Az.Spec. Consortile Tutela Minori (Bollate e Solaro)

Az Speciale Consortile del Vimercatese “Offerta Sociale “ Unità Minori

Az. Speciale Risorsa Sociale –Gera d’Adda

ASL Monza Brianza –SERT Limbiate

AISEL Onlus

ASL Milano - Via Albenga

Comune di Bergamo

L’Aliante Onlus

Il Biancospino Onlus

Istituto “La Provvidenza “

Comune di Parabiago

Comune di Samarate

Comune Milano – Via Colleoni

CTA Milano

Tot 15