

FURIO PANIZZI, ILARIA MARIOTTI

Prontuario per l'Esame di Stato per Assistente Sociale

Indice dei contenuti

INTRODUZIONE	1
LA FIGURA DELL'ASSISTENTE SOCIALE	3
Sezione B - Assistente sociale	7
Sezione A - Assistente sociale specialista	8
Settore pubblico	11
Settore privato e Terzo settore	11
CODICE DEONTOLOGICO	13
STRUTTURA DEL CODICE DEONTOLOGICO	14
STORIA DEL SERVIZIO SOCIALE	16
PRINCIPI E VALORI DEL SERVIZIO SOCIALE	19
IL PRINCIPIO DI ACCETTAZIONE	21
PRINCIPIO DI PERSONALIZZAZIONE E INDIVIDUALIZZAZIONE	22
IL PRINCIPIO DELL'AUTODETERMINAZIONE	24
IL PRINCIPIO DEL RISPETTO E DELLA PROMOZIONE DELL'UGUAGLIANZA	24
PRINCIPIO DI RISERVATEZZA E DEL SEGRETO PROFESSIONALE	26
I MODELLI DEL SERVIZIO SOCIALE	27
CASEWORK	29
COMMUNITY WORK	31

GROUPWORK	32
MODELLO CLINICO	33
MODELLO DEL PROBLEM SOLVING	34
MODELLO PSICO-SOCIALE	36
MODELLO CENTRATO SUL COMPITO	37
MODELLO ESISTENZIALE	38
MODELLO COGNITIVO	39
MODELLO UNITARIO	40
MODELLO SISTEMICO-RELAZIONALE	42
MODELLO INTEGRATO	43
MODELLO DI RETE	45
LE RESPONSABILITA' DELL'ASSISTENTE SOCIALE	46
RESPONSABILITA' CIVILE	47
RESPONSABILITA' PENALE	48
METODI E TECNICHE DI SERVIZIO SOCIALE	50
IL COLLOQUIO PROFESSIONALE	50
LE FASI DEL COLLOQUIO	51
PRINCIPI ETICI E METODOLOGICI	52
IL PROCESSO DI AIUTO	53
LA SUPERVISIONE PROFESSIONALE: UN CROCEVIA DI RIFLESSIONE E CRESCITA	60
LA DOCUMENTAZIONE PROFESSIONALE NEL SERVIZIO SOCIALE: STRUMENTO METODOLOGICO, ETICO E LEGALE PER LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI	62
LA LEGISLAZIONE	64

FOCUS ARTICOLI	68
PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E PROGETTAZIONE	87
IL RUOLO DELLA PIANIFICAZIONE SOCIALE	87
DALLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA ALLA PROGRAMMAZIONE OPERATIVA	88
LA PROGETTAZIONE SOCIALE: DAL CHE FARE AL COME FARE .	91
L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA	93
AREE D'INTERVENTO DELL'ASSISTENTE SOCIALE	95
AREA POVERTA'	95
REQUISITI GIL	99
AREA DISABILITA'	101
IL PERCORSO DI VALUTAZIONE E IL PROGETTO DI VITA	102
ISTITUZIONI GIURIDICHE PREVISTE NELLA DISABILITA'	104
AREA MINORI	106
DIZIONARIO SERVIZIO SOCIALE	110
PARTE SECONDA	209
CONCORSI PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	211
BUON ANDAMENTO	211
IMPARZIALITA'	211
DISPOSIZIONI PER LA PREVENZIONE E LA REPRESSIONE DELLA CORRUZIONE E DELL'ILLEGALITA' E LA PROMOZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	215
L'ANAC E IL WHISTLEBLOWING: ORGANI DI CONTROLLO E STRUMENTI DI SEGNALAZIONE	219

NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	220
NORMATIVA IN MATERIA DI PRIVACY	224
INFORMATICA	227
SISTEMA BINARIO	228
LE UNITA' DI MISURA IN INFORMATICA	228
COMPUTER	229
LE MEMORIE DI MASSA	233
SCHEMA DI RETE	235
SOFTWARE	236
MICROSOFT EXCEL	236
IL DATABASE	237
AUTENTICAZIONE DIGITALE	238
POSSIBILI DOMANDE CONCORSI PUBBLICI	239

INTRODUZIONE

Il presente volume nasce con l'obiettivo di offrire un supporto metodologico e teorico rigoroso ai laureati in Servizio Sociale che si apprestano ad affrontare l'Esame di Stato per l'iscrizione all'Albo Sezioni A e B, nonché le prove selettive per l'accesso ai ruoli della Pubblica Amministrazione.

La complessità del panorama normativo e la specificità delle competenze richieste oggi dal mercato del lavoro pubblico hanno generato, negli aspiranti Assistenti Sociali, un crescente bisogno di strumenti di studio organici e aggiornati. Per rispondere a questa sfida, il manuale è frutto di una sinergia professionale tra esperti di entrambi gli albi: una collaborazione che ha permesso di integrare le competenze di programmazione e gestione (Albo A) con quelle tecnico-operative e di intervento diretto (Albo B). Oltre alla preparazione per l'abilitazione professionale, il testo è strutturato per guidare il candidato nel superamento dei concorsi pubblici, con un focus specifico sulle procedure concorsuali indette da ASL, Enti Locali e Ministeri. Attraverso un'analisi dettagliata della legislazione socio-sanitaria, della deontologia e dei modelli di welfare, il volume fornisce le basi necessarie per affrontare con successo sia le prove scritte che le prove pratiche,

LA FIGURA DELL'ASSISTENTE SOCIALE

Secondo l'art.11 del Titolo II del codice deontologico uscito nel 2020:

“L'assistente sociale promuove opportunità per il miglioramento delle condizioni di vita della persona, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle loro diverse aggregazioni sociali; ne

valorizza autonomia, soggettività e capacità di assunzione di responsabilità, sostenendole nell'uso delle risorse proprie e della società, per prevenire e affrontare situazioni di bisogno o di disagio e favorire processi di inclusione.”

L'assistente sociale è una figura professionale essenziale che opera sulla base dei principi, delle conoscenze e dei metodi propri del servizio sociale. Questo professionista si dedica alla gestione e all'organizzazione delle risorse messe a disposizione della comunità per prevenire o risolvere situazioni di disagio che coinvolgono individui, gruppi, famiglie e le fasce più vulnerabili della popolazione. Il processo di aiuto si svolge in collaborazione con l'utente, riconoscendolo come parte attiva nella gestione del proprio bi-

sogno. Attraverso strumenti quali la promozione di prestazioni e servizi e la valorizzazione delle risorse comunitarie, l'assistente sociale interviene per coinvolgere l'utente e renderlo protagonista della soluzione del proprio problema. Proprio perché l'operatore sociale funge da ponte tra i diversi soggetti, il suo operato si caratterizza per i seguenti elementi:

La dimensione collettiva: l'intervento è orientato al benessere della comunità.

L'adesione a principi e valori: si agisce secondo il codice deontologico della professione.

Capacità di autonomia e discrezionalità: si opera entro margini di libertà decisionale.

Rispetto del mandato: si adempie al compito professionale con responsabilità, considerando la triplice committenza.

Identità professionale in evoluzione: il ruolo si fonda sulla consapevolezza delle proprie competenze operative e sulla capacità di adattarsi ai cambiamenti sociali, accogliendo il contributo di nuovi professionisti.

Dottrina professionale: l'agire è basato su elaborazioni teoriche, conoscenze specifiche ed esperienze consolidate

Tra gli elementi che caratterizzano l'operato del professionista del sociale, il rispetto responsabile del mandato riveste un'importanza fondamentale. Esso consiste nel ricevere un incarico ufficiale da un'autorità (il mandante), per svolgere funzioni e compiti specifici, all'interno di un quadro di responsabilità reciproca. Questi tre mandati rappresentano la **tridimensionalità**, un elemento distintivo che

differenzia la professione dell'assistente sociale da altre figure professionali.

*1. **Mandato Istituzionale** : Consiste nel definire e comunicare le competenze, le modalità e i contenuti con cui l'operatore sociale interviene a favore degli utenti del servizio erogato.*

*2. **Mandato Professionale**: Riguarda i principi, i valori, le metodologie, i modelli di riferimento, le competenze e la deontologia che costituiscono il fondamento teorico della professione, basato su un solido percorso storico e culturale.*

*3. **Mandato Sociale** : Implica l'abilità di cogliere e comprendere i bisogni e le esigenze che provengono dalla comunità, sia quelli manifesti in modo esplicito sia quelli latenti e impliciti.*

L'obiettivo dell'assistente sociale non è semplicemente quello di "aiutare" l'utente, ma di attivare un processo di **empowerment**, che può essere inteso come l'acquisizione di un maggior controllo sulla propria vita. L'operatore non agisce come un risolutore esterno dei problemi, ma come un catalizzatore di risorse e un facilitatore del cambiamento. Questo approccio si basa su alcuni presupposti fondamentali:

1. Riconoscimento dell'utente come risorsa:

L'assistente sociale si distacca dalla visione paternalistica che vede l'utente come un soggetto passivo e privo di capacità. Al contrario, lo considera il protagonista del proprio percorso di vita, con competenze, conoscenze ed esperienze che devono essere valorizzate. L'intervento non si concentra esclusivamente sulle mancanze, ma sulle potenzialità e risorse già presenti nell'individuo o nella comunità.

2. Sviluppo di autonomia e autodeterminazione:

L'empowerment mira a rafforzare la capacità dell'individuo di autodeterminarsi, ovvero di prendere decisioni e agire in modo autonomo per raggiungere i propri obiettivi. L'assistente sociale accompagna l'utente in questo percorso, fornendo gli strumenti necessari per sviluppare nuove competenze (tecniche, sociali, cognitive), aumentare l'autostima e l'autoefficacia.

3. Azione a più livelli:

L'assistente sociale agisce su diversi livelli per promuovere l'empowerment:

Livello individuale: Aiuta la persona a prendere consapevolezza delle proprie risorse e a superare gli ostacoli che ne limitano l'autonomia.

Livello di gruppo: Facilita dinamiche che rafforzano la solidarietà e il sostegno reciproco, permettendo ai membri di un gruppo di sentirsi più forti e capaci di affrontare le difficoltà.

Livello di comunità: Promuove la "comunità competente", ovvero una comunità in cui i cittadini sono motivati e hanno le risorse per migliorare la propria vita. Questo si realizza attraverso la partecipazione attiva e la costruzione di reti.

4. Ruolo di agente di cambiamento:

L'assistente sociale agisce come un "agente di cambiamento" che non si limita a un approccio individualistico, ma che considera l'individuo nel suo contesto ecologico e sistemico. Questo significa agire anche sulla comunità e sulle istituzioni, lavorando per rimuovere gli ostacoli sociali, economici e politici che limitano le opportunità delle

persone. La promozione dei diritti e della giustizia sociale è una componente essenziale di questo processo.

5. Strumenti e metodologie:

Per promuovere l'empowerment, l'assistente sociale utilizza diversi strumenti, tra cui l'advocacy, ovvero l'azione a difesa e tutela dei diritti dell'utente. Altro strumento fondamentale è la valorizzazione delle risorse comunitarie, aiutando l'utente a connettersi con i servizi e le reti di supporto presenti sul territorio.

L'ampliamento del concetto di empowerment nel servizio sociale rivela una pratica professionale che va oltre l'assistenzialismo, orientandosi verso la promozione dell'autonomia e della partecipazione attiva. L'assistente sociale non "fa per" l'utente, ma "fa con" l'utente, in un'ottica di crescita e trasformazione che beneficia sia l'individuo sia la comunità nel suo insieme.

In base all'articolo 21 del D.P.R. 5 giugno 2001, n. 328, le attività professionali dell'assistente sociale sono articolate in due sezioni distinte dell'Albo professionale: la sezione A e la sezione B. La normativa definisce le funzioni in base al livello di formazione, specificando che l'assistente sociale specialista (sezione A) ha competenze più avanzate rispetto all'assistente sociale (sezione B).

Sezione B – Assistente sociale

Le funzioni di base dell'assistente sociale iscritto alla sezione B includono:

1. **Intervento sociale:** Gestione di interventi volti alla prevenzione, al sostegno e al recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità che si trovano in situazioni di bisogno e disagio.

2. **Mediazione:** Agisce come intermediario tra i bisogni degli utenti e le risorse disponibili nella comunità, facilitando l'accesso ai servizi e ai diritti.

3. **Informazione e comunicazione:** Fornisce informazioni sui servizi sociali e sui diritti degli utenti.

4. **Attività didattico-formative:** Può svolgere attività di formazione e supervisione, contribuendo alla crescita professionale della categoria

Sezione A – Assistente sociale specialista

Le funzioni dell'assistente sociale specialista, iscritto alla sezione A, includono le attività della sezione B e vi aggiungono ulteriori competenze, che richiedono una laurea magistrale in Servizio Sociale e Politiche Sociali. Tra queste vi sono:

1. **Gestione e direzione:** Svolge funzioni dirigenziali e di coordinamento all'interno dei servizi sociali.

2. **Pianificazione e programmazione:** Contribuisce alla pianificazione, organizzazione e valutazione delle politiche e dei servizi sociali a livello più strategico.

3. Supervisione: Offre supervisione professionale ad altri assistenti sociali, con un ruolo di guida e supporto nella gestione di casi complessi.
4. Ricerca avanzata: Partecipa a progetti di ricerca più complessi e avanzati nel campo del servizio sociale, elaborando nuovi modelli teorici e operativi

In sostanza, mentre l'Albo B rappresenta l'abilitazione per la pratica professionale di base, essenziale per l'erogazione diretta dei servizi, l'Albo A conferisce un'ulteriore specializzazione, aprendo le porte a ruoli di leadership, di gestione e di ricerca che orientano l'evoluzione del servizio sociale nel suo complesso. Entrambe le figure sono indispensabili e complementari all'interno del sistema di welfare, ciascuna con un proprio specifico e insostituibile contributo.

Gli ambiti operativi in cui l'assistente sociale svolge la sua attività, riconosciuta **dalla Legge 84/1993**, sono sia pubblici che privati. Sebbene la maggior parte dei professionisti operi all'interno di organizzazioni pubbliche, come evidenziato dalla stessa legge, la figura è presente anche, seppur in misura minore, nelle realtà private, in un rapporto di lavoro subordinato.

Settore pubblico

L'assistente sociale lavora in diverse istituzioni pubbliche, spesso con un inquadramento di tipo subordinato:

1. Comuni, Regioni e Province: Nei servizi sociali comunali, i professionisti si occupano di gestire e erogare servizi di base per la popolazione.

2. Aziende Sanitarie Locali (ASL): All'interno delle strutture sanitarie, gli assistenti sociali si occupano di integrare l'aspetto sanitario con quello sociale, intervenendo, ad esempio, in ospedali, consultori familiari e servizi per la disabilità.

3. Ministeri e Prefetture: Operano anche in contesti più complessi, come i servizi penitenziari, per la tutela dei diritti e la reintegrazione sociale.

Settore privato e Terzo settore

L'assistente sociale trova impiego anche in organizzazioni non pubbliche, spesso attraverso contratti di lavoro subordinato o, meno frequentemente, come libero professionista:

1. Cooperative sociali: Rappresentano uno dei principali datori di lavoro del Terzo settore e gestiscono una vasta gamma di servizi, come assistenza domiciliare, centri diurni e comunità alloggio per anziani o persone con disabilità.

2. Associazioni di volontariato e ONG: All'interno di queste realtà, gli assistenti sociali possono operare a livello nazionale o internazionale, supportando progetti sociali e umanitari.

3. Imprese sociali: In queste realtà ibride, che coniugano finalità sociali ed economiche, l'assistente sociale lavora per favorire l'inclusione lavorativa e sociale.

4. Studi privati e consulenza: Alcuni assistenti sociali scelgono la libera professione, offrendo consulenza, supervisione e assistenza sociale in modo autonomo.

Settore pubblico

L'assistente sociale lavora in diverse istituzioni pubbliche, spesso con un inquadramento di tipo subordinato:

1. Comuni, Regioni e Province: Nei servizi sociali comunali, i professionisti si occupano di gestire e erogare servizi di base per la popolazione.

2. Aziende Sanitarie Locali (ASL): All'interno delle strutture sanitarie, gli assistenti sociali si occupano di integrare l'aspetto sanitario con quello sociale, intervenendo, ad esempio, in ospedali, consultori familiari e servizi per la disabilità.

3. Ministeri e Prefetture: Operano anche in contesti più complessi, come i servizi penitenziari, per la tutela dei diritti e la reintegrazione sociale.

Settore privato e Terzo settore

L'assistente sociale trova impiego anche in organizzazioni non pubbliche, spesso attraverso contratti di lavoro subordinato o, meno frequentemente, come libero professionista:

1. Cooperative sociali: Rappresentano uno dei principali datori di lavoro del Terzo settore e gestiscono una vasta gamma di servizi, come assistenza domiciliare, centri diurni e comunità alloggio per anziani o persone con disabilità.

2. Associazioni di volontariato e ONG: All'interno di queste realtà, gli assistenti sociali possono operare a livello na-