

EDITORIALE

La legge 142/90 e la legge 241/90 per gli Enti Locali, la proposta di riordino della sanità, la legge 266/91 sul volontariato, la proposta di legge che disciplina le cooperative di solidarietà sociale caratterizzano senza dubbio l'attuale momento lasciando intendere un'ennesima trasformazione dell'assetto istituzionale e gestionale dei servizi; tutto ciò ancora una volta in assenza di una legge-quadro di riordino della materia assistenziale.

In questi anni inoltre si è venuto affermando sempre più il diritto del cittadino all'assistenza, come principio sancito, ma non definito nei criteri e nelle norme di applicazione. Si fa riferimento alla non delineazione di concetti di uso quotidiano negli interventi assistenziali come «l'indigenza, lo stato di povertà, l'obbligo parentale di assistenza», per cui riesce difficile responsabilizzare il cittadino all'uso corretto delle risorse.

Il settore non è dotato di un codice del diritto, così come è invece per tutti gli altri della vita sociale. Il diritto all'assistenza nel nostro Paese può quindi essere trattato nei modi più diversi e spesso non congruenti, o dispersivi, o inefficaci.

Il DPR 616/77, nel sopprimere i grandi Enti Nazionali di assistenza, ha soppresso anche i relativi modelli operativi e di organizzazione, ai quali non ha fatto seguito una definizione di una modalità organizzativa. Gli elementi di riferimento nuovi e diversi, come la territorialità e la gestione integrata di servizi socio-sanitari, si sono presentati troppo vasti per essere applicati senza un disegno ed uno schema appositamente elaborati.

Nella sanità il modello organizzativo, così come le professioni in esso occupate, hanno connotazioni chiare: la legge di riforma (833/78) ha riordinato un'organizzazione di servizi e prestazioni con indicazioni recepitibili in modo molto puntuale.

I servizi socio-assistenziali invece hanno modelli organizzativi appena abbozzati e realizzati con professioni non riconosciute, spesso improvvisate sull'emergenza. Gli stessi Assistenti Sociali solo con il DPR 14/87 hanno avuto, dopo quarant'anni, il riconoscimento dello stato giuridico.

La soppressione degli Enti Nazionali di Assistenza, e quindi dei relativi modelli organizzativi, ha portato negli anni '80 ad una distribuzione di servizi dettata più dalla necessità di recepire e collocare sul territorio gli operatori già

presenti e quelli provenienti dagli Enti disciolti, che di assicurare una rete organizzativa di servizi competenti e qualificati, per raggiungere gli obiettivi programmati.

Anche le leggi regionali di riordino dell'assistenza si sono soffermate sui principi generali e gli obiettivi, scarsa e relativa è stata l'attenzione all'indicare «con chi» ed «in che modo» (operatori ed organizzazione) si raggiunge l'obiettivo.

Gli operatori sociali più attenti sanno che la qualità dell'intervento è strettamente interdipendente dal modello organizzativo e che quindi la definizione dei modi, dei tempi, degli standard operativi deve considerarsi elemento fondamentale in qualsiasi progetto di riordino o di programmazione.

Il professionista, che ha il compito di predisporre un iter di lavoro con l'utente atto a favorire la valutazione del proprio disagio o del proprio stato di necessità, per consentire una corretta gestione del medesimo ed un uso appropriato delle risorse, deve poter contare su condizioni organizzative che definiscano almeno il rapporto operatore-utente. Ciò comporta la necessità di stabilire il rapporto numerico, il livello funzionale in cui l'azione si colloca per responsabilità e competenza, l'indicazione dei canali in cui si sviluppa l'intervento, l'interdisciplinarietà di cui il settore si avvale, i livelli gerarchici, le condizioni per sedimentare l'esperienza, le modalità per l'aggiornamento professionale straordinario e permanente, nonché le condizioni attraverso cui si può ottenere uno sviluppo di carriera.

Questo negli attuali servizi socio-assistenziali è relativamente previsto e là dove esiste costituisce spesso un fatto locale e come tale può essere messo in discussione in qualsiasi momento ed interpretato in modi diversi.

In questa condizione pensare ad un'ennesima svolta può da una parte essere particolarmente auspicabile in quanto consentirebbe il superamento delle condizioni che oggi rendono difficile la valutazione dell'efficacia degli interventi, ma dall'altra può essere rischioso se ciò non avviene con il supporto dell'indispensabile legge di riordino, che dia indicazioni sui modelli operativi e le professioni impegnate.

Molti Assistenti Sociali non vorrebbero rivivere l'esperienza già fatta negli anni '70. Anche allora ci si adoperò per una diversa organizzazione dei servizi assistenziali per ridurre gli sprechi e migliorare la qualità degli interventi, e questi operatori hanno sostenuto sul piano delle esperienze un travaglio operativo molto forte senza esito perché non compensato da linee di indirizzo e lasciato molto alle iniziative personali. Di conseguenza la professionalità acquisita è stata utilizzata nei servizi senza alcuna forma di riconoscimento, di elaborazione e di formalizzazione.

Se volessimo fare il bilancio complessivo del settore assistenziale italiano ci troveremmo forse ancora davanti a migliaia di voci, a tanti rivoli e canali, tutti portatori e produttori di risorse e con una spesa molto difficile da identificare, per le ancora frequenti sovrapposizioni o totali assenze e inadempienze del diritto legittimo.

L'assenza della legge quadro ancora una volta fa sì, a nostro avviso, che «la povertà» oggi sia rappresentabile come un sottosuolo dove scavando con idonei strumenti alcuni possono trovare una miniera, mentre altri possono perdersi o rimanere soffocati. Ciò è riferito non tanto agli utenti quanto agli addetti ai lavori. In effetti sono sempre più riscontrabili attività dove ci si può arricchire gestendo

servizi che hanno funzioni assistenziali e di aiuto.

Questa riflessione si è resa necessaria per sottolineare che nel momento in cui i servizi socio-assistenziali trovano nuove condizioni per aprirsi a sistemi di mercato, a logiche privatistiche, alla competizione, devono avere chiarezza sul diritto del cittadino, sulle modalità in cui si realizza, sulle responsabilità della gestione e del controllo delle risorse, sugli strumenti da utilizzare.

Alle voci che vengono ripetute frequentemente come produttività, libera professione, competizione, occorre rispondere con un'attenzione particolare alla materia che il settore tratta e schierarsi non dalla parte di coloro che rifiutano aprioristicamente ogni evoluzione o innovazione, ma più opportunamente da quella di coloro che con coscienza e competenza di intervento cercano di individuare gli elementi e gli indicatori che agevolano e rendono positiva l'evoluzione stessa.

Dopo aver dedicato il primo numero della rivista al tema dell'etica e della deontologia è ora importante affrontare i problemi che si prospettano nella gestione dei servizi sociali.

Per alimentare la riflessione su questo tema si sono programmate una serie di interviste a personalità del mondo politico ed istituzionale, economico e sociale e si sono raccolti articoli di accademici ed operatori con conoscenze ed esperienze significative in questo settore.

Per favorire l'interpretazione dei contenuti delle interviste raccolte, si riportano le domande contenute nella traccia a cui si è fatto riferimento:

TRACCIA PER INTERVISTE SU «SERVIZI SOCIALI E MARKETING SOCIALE»

- 1) Il welfare-state è davvero tramontato oppure attraversa una crisi evolutiva che approderà ad un assetto nuovo?
- 2) Quale ruolo avranno gli Enti locali preposti agli interventi socio-assistenziali?
- 3) Quale tipo di relazione dovrà instaurarsi fra le diverse agenzie? (antagonistica - competitiva - collaborativa - di controllo...)
- 4) Cosa si può pensare della privatizzazione dei Servizi Sociali?
- 5) Quale ruolo potranno assumere in un nuovo assetto di Servizi le professioni tipiche dell'area sociale (Assistenti Sociali, Educatori, Psicologi, Assistenti domiciliari...)?
- 6) Come conciliare nella figura del volontario la formazione tecnica e strumentale, di cui oggi si parla molto, con la spontaneità e la scelta ideologica che stanno alla base dell'azione volontaria?
- 7) Come intendere la produttività nel lavoro sociale e come, eventualmente, realizzarla?

Edda Samory

LA PROFESSIONE SOCIALE

Rivista di studio analisi e ricerca
Semestrale monografico a cura del Centro Studi di Servizio Sociale
Anno 1 - N. 2 - Dicembre 1991

SERVIZI SOCIALI E MARKETING SOCIALE

privato sociale - volontariato - professionalità

SOMMARIO

- 3 **Editoriale**, E. Samory
- 4 **Servizi sociali e marketing sociale. Interviste a personalità del mondo istituzionale, culturale, socio-politico**
6, Achille ARDIGÒ; 11, Giovanni PASINI; 17, Luigi TAVAZZA; 22, Lanfranco TURCI
(a cura di A. Messieri, M.L. Montori, M. Pasquali, E. Samory)
- 26 **Le professioni sociali in una società complessa**, G. De Rita
- 29 **Privatizzazione e volontariato**, F. Facchini
- 31 **L'orientamento al marketing dei servizi socio-sanitari**, C. Giordano
- 55 **L'organizzazione dei servizi, il marketing sociale e il lavoro degli operatori sociali**, E. Minardi
- 60 **Volontariato e professionalità**, E. Samory
- 67 **SPAZIO APERTO** (a cura di M.T. Andreoli, A. Fiorentini, M.L. Montori)
Rubrica Ass.N.A.S.
- 67 *Associazione professionale: quale ruolo?*, G. Viggiano
- 71 *AIS-AssNAS-SOIS - Sociologo ed Assistente Sociale a confronto*, E. Samory
- 72 *Albo e Ordine professionale dell'Assistente Sociale*, E. Samory
- 72 *I lavori della Commissione Ministeriale per la formazione universitaria dell'Assistente Sociale*, E. Zucco
- Le altre professioni**
- 73 *Etica e deontologia dell'educatore professionale*, L. Tosco
- Legislazione Attualità e Proposte**
- 76 *Legge 11 agosto 1991, n. 266. Legge-quadro sul volontariato*
- 79 *Nota di presentazione dell'Agenzia Ansa*
- 79 *Disciplina delle Cooperative sociali*
- 80 *Comunicazione di prossimi convegni*