

Concorso
**AMBITI
TERRITORIALI
SOCIALI 2025**

**CONFORME AL
BANDO**

- Materie comuni (25 quiz)
- Capacità logico-deduttiva e di ragionamento critico-verbale (8 quiz)
- Quesiti situazionali (7 quiz)
- Materie specifiche (20 quiz)

297

**Funzionari
pedagogisti**

MANUALE di TEORIA e QUIZ
per la preparazione al concorso

2. Le fasi del processo di aiuto

► 2.1. Prima fase: accoglienza della domanda, riconoscimento del problema e presa in carico

Il primo stadio del processo di aiuto è una fase descrittiva e conoscitiva nella quale, attraverso l'interpretazione dei dati raccolti, viene individuato l'oggetto di analisi, che circoscrive il campo d'azione. È determinante, in tal senso, il momento del primo contatto, poiché è in questa occasione che si incontrano l'assistito, che vive il problema in prima persona, e l'assistente sociale, il quale deve avere e mostrare obiettività, conciliando, per quanto possibile, la giusta distanza ("professionale") ed il giusto coinvolgimento (empatico) nella presa in carico della persona e del caso. Solo dopo aver impostato in modo corretto la relazione interpersonale e professionale, si può procedere a raccogliere le informazioni della persona, del suo nucleo familiare e del contesto sociale in cui vive. In questa fase iniziale, l'assistente sociale "intercetta" la situazione problematica e analizza, insieme col beneficiario dell'intervento, tutti i tentativi che sono già stati messi in campo per risolvere il problema, individuando così le cause di fallimento degli interventi effettuati in precedenza.

La richiesta di assistenza, nel caso di specie, può essere presentata dall'interessato, dalle istituzioni o anche da altri soggetti; nel quale ultimo caso è bene definire fin da subito il rapporto intercorrente tra i segnalanti e la persona da aiutare, chiarendo anche le motivazioni per le quali i primi hanno avanzato richiesta di aiuto e, quindi, il loro possibile coinvolgimento nella relazione di sostegno che di lì a poco andrà a configurarsi. Se, invece, il servizio sociale è stato attivato su mandato dell'autorità giudiziaria (in una delle ipotesi di richiesta di aiuto "istituzionale"), l'intervento deve essere caratterizzato da estrema trasparenza, dando conto del fatto che il servizio sociale viene reso in forza di provvedimenti giudiziari che richiedono precise informazioni sulla persona e sulle sue condizioni di vita. In tal caso, il processo di aiuto potrà proseguire anche oltre il termine di scadenza del mandato giudiziario solo se l'interessato vi acconsente.

Dopo aver individuato e identificato il problema ed aver accertato la competenza del caso in capo all'ente di appartenenza, l'assistente sociale procederà alla vera e propria presa in carico della situazione problematica, ponendo le basi di un rapporto col beneficiario dell'intervento improntato a reciproca fiducia e a chiarezza sulle rispettive responsabilità a cui si andrà incontro nell'attuazione del processo di aiuto. Qualora l'assistente sociale ritenga che il caso sottoposto alla sua attenzione non rientri nella competenza del suo ente di appartenenza, dovrà indirizzare la persona – dopo averle fornito le informazioni necessarie – verso il servizio competente.

► 2.2. Seconda fase: studio e analisi del problema

Nella seconda fase, l'assistente sociale passa a studiare analiticamente la fattispecie problematica, portando alla luce anche bisogni non manifestati apertamente dalla persona ma di fatto connessi alla sua situazione. In questo frangente si individua con precisione la causa del problema, facendo tesoro delle plurime informazioni recepite dalla persona, dal suo contesto di vita o da eventuali operatori che in passato avevano già tentato di risolvere la stessa situazione, i quali potranno ora riferire (tra l'altro) su quanto fatto dalla persona per superare le difficoltà. In tal modo il professionista fa chiarezza sulla reale capacità dell'assistito di comprendere ed interiorizzare l'effettiva portata del problema vissuto e di mettere in atto i cambiamenti auspicati.

► 2.3. Terza fase: valutazione preliminare del problema e stesura degli obiettivi dell'intervento

La terza fase rappresenta un momento cruciale del processo di aiuto, in quanto in essa la situazione problematica, prima identificata ed analizzata, viene "valutata" dal punto di vista professionale, dopodiché si formulano le possibili ipotesi di lavoro in vista del conseguimento degli obiettivi di autonomia. Occorre, in questo particolare stadio del processo d'aiuto, riconnettere la giusta importanza a tutte le risorse presenti (interne ed esterne alla persona), che possano quantomeno agevolare l'effettiva rimozione delle cause del problema, e porre contestualmente l'accento su quegli elementi che possano incidere negativamente sul processo di aiuto. In sintesi, si può ben dire che vanno evidenziati e dettagliatamente "spulciati" tutti i punti di forza e di debolezza relativi alla

situazione del beneficiario degli interventi. È poi importante in questa sede tener fuori dalla valutazione professionale qualsiasi pregiudizio o giudizio morale.

Gli scopi degli interventi di aiuto sono sempre inscindibilmente connessi alla particolare condizione delle persone e alle loro risorse personali e di contesto, anche se il fine ultimo è pur sempre quello di aiutare la persona (o il gruppo) anzitutto a riacquistare la propria autonomia e, grazie ad essa, a prendere atto della propria situazione problematica e ad individuare soluzioni realisticamente possibili e soprattutto utili ad ovviare al problema: “aiutare ad aiutarsi”, insomma.

Tale valutazione, operata *ex ante* dall'assistente, risulta determinante, poiché tale da orientare i futuri interventi di aiuto; essa andrà poi inevitabilmente riconnessa, per darvi continuità, alle successive valutazioni effettuate *in itinere* ed *ex post*.

► 2.4. Quarta fase: elaborazione di un progetto e predisposizione del contratto

Il progetto di presa in carico della persona definisce dettagliatamente gli interventi, le strategie e le azioni di supporto, gli obiettivi, le risorse disponibili e i termini di attuazione di ogni intervento. Dovranno, in particolare, essere indefettibilmente indicati nel progetto, costituendone contenuto minimo essenziale, i seguenti elementi:

- le strategie di azione;
- i tempi di realizzazione degli obiettivi, i quali possono essere a breve, medio o lungo termine;
- i costi da sostenere, a carico sia dell'ente di cui fa parte il servizio che della persona aiutata;
- presenza (o meno) di un eventuale lavoro di rete, specificando i servizi specialistici coinvolti;
- risorse disponibili e utilizzabili;
- indicatori di verifica dei risultati conseguiti.

È fondamentale, riguardo alle risorse, reperire ed impiegare tutte le risorse possibili, promuovendo le capacità personali e familiari e le risorse della comunità.

Il progetto di intervento viene poi condiviso col beneficiario attraverso la conclusione e sottoscrizione del relativo contratto, col quale la persona assume formalmente l'impegno di partecipare attivamente alla realizzazione effettiva del programma di aiuto.

► 2.5. Quinta fase: attuazione del progetto e degli interventi a supporto della persona

Nel corso della quinta fase vengono messi in pratica, per lo più ad opera del beneficiario, azioni e compiti tipizzati nel contratto e nel progetto di presa in carico, col supporto e sotto il controllo dell'assistente sociale, che può, di concerto col primo, prevedere correttivi utili al migliore conseguimento degli obiettivi.

► 2.6. Sesta fase: verifica e valutazione dei risultati ottenuti in itinere ed ex post

La valutazione *in itinere* è indispensabile per capire quali cambiamenti si possano apportare al programma iniziale ed è, per altro verso, strettamente connessa alla valutazione *ex post*, permettendo di testare l'efficacia complessiva del progetto e di monitorare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati, a loro volta atti a concorrere al benessere sociale.

Le unità di valutazione devono essere definite in termini tali da dare riscontro oggettivo dei singoli cambiamenti verificatisi, ciò dal punto di vista sia del professionista dell'aiuto che soprattutto della persona aiutata. Tale momento assume pertanto un'importanza decisiva, poiché consente a tutti i soggetti coinvolti nel processo di aiuto di riflettere sugli avvenimenti e di farne tesoro, traendo inevitabilmente insegnamento dall'esperienza vissuta.

► 2.7. Settima fase: conclusione del processo di aiuto o eventuale formulazione di un nuovo progetto

Il processo di aiuto viene generalmente portato a termine dall'assistente sociale che, senza compromettere ed anzi valorizzando il lavoro svolto, invita il beneficiario a condurre e gestire la propria vita autonomamente, senza supporti esterni, avendo ormai acquisito tutte le abilità necessarie per essere pienamente indipendente.

essenziale delle prestazioni sociali, estesi a nuclei familiari in simili condizioni di disagio economico. Nell'ambito del Piano sono altresì definite le priorità per l'utilizzo delle risorse del Fondo povertà dedicate agli **interventi e servizi in favore di persone in condizione di povertà estrema e senza dimora**, ai sensi dell'articolo 7, comma 9, del decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147, in coerenza con le Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia. (Si rinvia al successivo par. 10).

► 4.2.1.1. Il nuovo Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il triennio 2024-2026

Il **5 maggio 2025** è stato registrato dalla Corte dei Conti il Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del **2 aprile 2025**, con il quale viene adottato il **Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il triennio 2024-2026**, definito dalla Rete e approvato nella seduta della Conferenza Unificata del 6 marzo 2025. Il Piano si articola in 3 capitoli:

1 - **Quadro di riferimento.** Parte generale

2 - **Piano sociale nazionale 2024-2026**

3 - **Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2024-2026.**

Il **Piano Sociale Nazionale 2024-2026** è lo strumento centrale per la programmazione e l'attuazione delle politiche sociali a livello nazionale, attuato tramite il Fondo nazionale per le politiche sociali. La sua elaborazione è affidata alla **Rete della protezione e dell'inclusione sociale**, che esercita funzioni di indirizzo e coordinamento nel settore, come previsto dall'articolo 21 del Decreto Legislativo 147/2017. Si tratta del **terzo Piano nazionale** e riguarda il triennio **2024-2026**. La cornice normativa si fonda, tra l'altro, su specifici riferimenti come l'art. 55 del D.Lgs. 117/2017 che introduce la **co-progettazione**, le **Linee guida sul rapporto tra pubbliche amministrazioni ed Enti del Terzo Settore** approvate con il DM 72/2021 e il **Vademecum elaborato dal Ministero del lavoro e ANCI** nell'ambito del progetto "Co-Progetta – Un'amministrazione condivisa". Un altro riferimento fondamentale è la **Legge di bilancio 2022** (Legge 234/2021) che all'articolo 1, comma 159, definisce i **Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali** (LEPS) come quell'insieme di interventi, servizi, attività e prestazioni integrate garantite dalla Repubblica su tutto il territorio nazionale per assicurare qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e la riduzione delle condizioni di vulnerabilità. Inoltre, il comma 160 individua gli **Ambiti Territoriali Sociali** (ATS) come unità territoriali fondamentali per l'attuazione dei LEPS e per la **programmazione e gestione dei servizi sociali**, anche in coerenza con gli obiettivi del PNRR. Il comma 170 della stessa legge definisce i LEPS **prioritari già individuati nel precedente Piano nazionale 2021-2023**, approvato dalla Rete della protezione e allegato al decreto interministeriale del 30 dicembre 2021. A completamento del quadro, si fa riferimento anche agli aggiornamenti normativi successivi che hanno ridefinito e consolidato l'assetto attuale dei LEPS. La **programmazione a livello regionale** delle risorse del Fondo avviene sulla base di **macroattività**, previste per ciascuna delle **aree di utenza**. Queste ultime, in base a quanto stabilito dal Decreto attuativo DM 103 del 22 agosto 2019 di istituzione del Sistema Informativo dell'Offerta dei Servizi Sociali, di cui all'articolo 24, comma 8, del Decreto legislativo n. 147 del 2017, si distinguono in:

- Area 1 **Famiglia e persone di minore età, Anziani autosufficienti;**
- Area 2 **Persone con disabilità, Anziani non autosufficienti;**
- Area 3 **Povertà, Disagio adulti, dipendenze, salute mentale.**

A queste si aggiunge l'area 4 della **Multiutenza**, inserita nel 2021, nella quale rientrano i servizi sociali che si rivolgono a **più tipologie di beneficiari**, le attività generali svolte dai Comuni e i costi sostenuti per esenzioni e agevolazioni offerte alle persone prese in carico nelle diverse aree.

Le macroattività definiscono le caratteristiche dei servizi attivati, inclusi i servizi per l'accesso e la presa in carico, i servizi per favorire la permanenza a domicilio, i servizi territoriali comunitari e i servizi territoriali residenziali per le fragilità.

► 4.2.3. Il Piano per la non autosufficienza 2022-2024

Il **Piano per la non autosufficienza** riguarda la programmazione nazionale e il complesso delle risorse afferenti al Fondo per le Non Autosufficienze (FNA) adottato a seguito dalla Conferenza unificata

Stato-Regioni tenutasi nell' agosto 2022, su proposta della Rete della protezione e dell'inclusione sociale. Obiettivi del Piano sono l'invecchiamento della popolazione e incremento del benessere dei cittadini più vulnerabili tra cui le persone anziane e disabili. Il PNNA 2022-2024, legato all'attuazione dei LEPS intende promuovere la continuità e la qualità di vita a domicilio e nel contesto sociale di appartenenza, ossia:

- assistenza domiciliare sociale;
- assistenza sociale integrata con i servizi sanitari;
- soluzioni abitative;
- adattamenti dell'abitazione alle esigenze della persona con l'utilizzo di nuovi *device* (telesoccorso e teleassistenza);
- servizi sociali di sollievo;
- servizi sociali di supporto.

5. La Carta dei servizi sociali.

La Carta dei Servizi Sociali è un documento che risponde al principio di trasparenza e accessibilità dei servizi socio-assistenziali. Infatti, è volto a definire i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni dei beneficiari o degli aventi diritto, i doveri del beneficiario. Le finalità della Carta dei Servizi Sociali adducono a garantire la **più ampia partecipazione dei cittadini** sia nel momento della negoziazione degli *standard* di qualità dei servizi offerti, sia attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio attraverso il ricorso alle procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento. Favorisce la piena consapevolezza del cittadino rispetto all'accessibilità ai servizi socio-assistenziali e ne promuove l'empowerment.

► 5.1. I titoli per l'acquisto di servizi sociali.

I **titoli sociali** sono gli strumenti di welfare introdotti a livello nazionale dalla Legge n. 328/2000. I buoni (o assegni di cura) sono contributi economici erogati a soggetti con particolari caratteristiche finalizzati a garantire l'assistenza a domicilio. Infatti, sono destinati ai caregivers o alle assistenti private e possono essere spesi a discrezione del beneficiario.

► 5.2. I c.d. voucher.

I **c.d. voucher** (o buoni-servizio o titoli d'acquisto) sono paragonabili ad un ticket che viene ceduto dall'ente pubblico, che riconosce e attribuisce il diritto a ricevere delle prestazioni socio-assistenziali. Questi vincolano l'acquisto di prestazioni che sono essenzialmente erogate da un servizio pubblico o privato purché accreditati dall'ente pubblico ma che di fatti è scelto dal beneficiario.

È possibile individuare due tipologie di *voucher*:

- "**voucher servizio-acquisto**", spendibili per l'acquisto di **beni di prima necessità** da fornitori convenzionati;
- "**voucher servizi-persona**", per la fruizione di **servizi di assistenza** da fornitori accreditati.

6. Il sistema informativo unitario dei servizi sociali.

Il **Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali** (SIUSS), introdotto con il Decreto legislativo n. 147 del 15 settembre 2017, è un sistema idoneo a raccogliere, elaborare e gestire informazioni relative ai servizi sociali e socio-sanitari. Nasce dall'esigenza di adempimento ai principi di trasparenza ed accessibilità ai servizi socio-esistenziali con particolare riguardo all'economicità e all'efficienza della gestione dei servizi e delle prestazioni di cui usufruiscono ai cittadini.

7. Il servizio sociale professionale e il segretariato sociale.

Il **Servizio sociale professionale e il Segretariato sociale** garantiscono l'accesso dei cittadini,