

La documentazione professionale (cartella sociale e altri strumenti) dell'assistente sociale

Gli strumenti del servizio sociale

L'assistente sociale, nell'esercizio della professione, impiega strumenti appositamente concepiti per favorire il raggiungimento degli obiettivi prefissati, alcuni legati alla conoscenza e all'intervento a favore degli utenti e altri di tipo organizzativo-gestionale e usati per la promozione, la progettazione, l'organizzazione delle risorse e dei servizi, la ricerca e la conoscenza della collettività.

Il lavoro di équipe

L'équipe è un gruppo costituito da professionisti dello stesso settore o da professionisti afferenti diversi ambiti, che ha funzione di analisi, valutazione e presa in carico delle situazioni di bisogno. Affronta quindi problemi sia individuali sia sociali attuando progetti globali di aiuto nel territorio di riferimento.

La cartella sociale

La cartella sociale è il fascicolo nel quale confluiscono tutte le informazioni necessarie alla valutazione della situazione dell'utente. È infatti il principale strumento informativo e gestionale dell'assistente sociale, organizzato in funzione del contesto istituzionale e delle sue specificità operative. Va considerato uno strumento del servizio e, di conseguenza, deve essere leggibile da parte di tutti i soggetti legittimati a farlo. Rappresenta inoltre un mezzo per controllare e monitorare l'evoluzione dei bisogni sociali e individuali, dei risultati conseguiti e del cambiamento dei fenomeni.

La **cartella sociale** contiene:

- i dati personali dell'utente;
- la valutazione inerente la situazione di bisogno e le eventuali urgenze;
- le risorse (già disponibili o da reperire);
- il progetto di intervento;

- il contratto con l'utente;
- il diario cronologico dell'intervento di aiuto;
- la registrazione di colloqui rilevanti;
- i verbali delle riunioni dell'équipe;
- la copia delle relazioni trasmesse ad altri enti;
- i risultati raggiunti, le scadenze, i tempi di conclusione previsti.

La cartella sociale:

- **permette** di conservare i dati inerenti l'intervento di aiuto per ricostruirne l'evoluzione;
- **consente** di monitorare l'impiego delle risorse;
- **favorisce** la condivisione dei dati all'interno dell'équipe;
- **agevola** il passaggio di informazioni ad altri operatori,

Inoltre, è utile alla ricerca in qualità di fonte di informazioni e, non da ultimo, tutela l'utente perché individua impegni assunti a favore dell'utente e i tempi di realizzazione.

La relazione sociale

La relazione sociale permette di trasmettere informazioni inerenti l'intervento di aiuto ad altri servizi oppure internamente per fini organizzativi e amministrativo-gestionali.

Ogni relazione va scritta in funzione della tipologia di destinatario, deve essere chiara e completa dei dati necessari. **Comprende:**

- dati anagrafici (nome, cognome, sesso, età, stato civile, domicilio, professione, nazionalità, lingua parlata);
- descrizione sintetica del gruppo familiare;
- procedimenti attuati (numero e tipologia di colloqui, professionisti coinvolti, descrizione e valutazione dei colloqui);
- descrizione del bisogno manifestato dall'utente;

- sviluppo del caso (con particolare riferimento alla partecipazione e all'evoluzione dell'utente);
- aspetti psicologici della relazione (resistenze, difficoltà, caratteristiche di personalità);
- prognosi.

Va firmata e datata.

Il colloquio

Per ottenere i risultati di cambiamento, l'assistente sociale ricorre al colloquio, che permette di cogliere i bisogni, definire gli obiettivi del cambiamento e sviluppare le varie fasi del processo di aiuto.

Il colloquio può essere:

- **informativo** (scambio di dati e informazioni);
- **diagnostico** (definizione dei bisogni, facendo emergere quelli latenti);
- **terapeutico** (cambiamento della situazione problematica).

Il **colloquio può essere richiesto:**

- dall'assistente sociale all'utente;
- dall'utente all'assistente sociale;
- dall'assistente sociale ad altri soggetti che partecipano al processo di aiuto (famigliari);
- dall'assistente sociale ad altri professionisti dello stesso ente o di altri servizi;
- da terzi coinvolti nella situazione dell'utente.

Il colloquio deve avvenire in condizioni comode e raccolte, possibilmente in una stanza apposita, opportunamente predisposta, accogliente ma non troppo personalizzata. Non devono esserci interruzioni e interferenze. Anche l'immagine personale dell'assistente sociale deve essere curata ma misurata, evitando eccessi che potrebbero costituire elementi di disturbo (gioielli eccessivi, abbigliamento costoso o trasandato).

La documentazione professionale (cartella sociale e altri strumenti) dell'assistente sociale

L'assistente sociale deve evitare atteggiamenti troppo amichevoli o troppo rigidi: essere se stessi è infatti fondamentale, ma vanno considerati attentamente i rimandi percepiti dall'utente. Inoltre, deve mantenersi tranquillo ed essere accogliente, per indurre l'utente ad abbassare le difese, e deve padroneggiare la tecnica del colloquio (quindi conoscerne teorie e scuole).

Durante il colloquio, l'assistente sociale

- **non deve** fare riferimenti personali;
- **non deve** ostentare conoscenze né essere narcisista;
- **non deve** indagare riguardo ad aspetti della vita dell'utente che non sono utili;
- **aspettare** che l'utente che urla si calmi, evitando di sostare in luoghi di passaggio.

Durante i colloqui, secondo alcuni autori, è bene non fare domande dirette, ma incoraggiare l'utente e fargli sentire che c'è attenzione nei suoi confronti. Vanno quindi rispettati, e soprattutto compresi, anche i silenzi. A volte, per far riprendere il discorso, può aiutare riprendere le ultime parole o l'ultima frase.

Il colloquio psico-sociale

Il colloquio è una relazione dialogica che vede l'assistente sociale condurre attraverso il setting (tempo, spazio, ruolo, compito) e l'utente decidere i contenuti.

Per gettare le fondamenta di un intervento efficace, è chiaramente importantissimo il primo colloquio, durante il quale:

- vanno colte le motivazioni della richiesta di aiuto;
- vanno chiariti gli obiettivi dell'utente e il ruolo dell'assistente sociale;
- va creata una relazione di fiducia.



Durante il **primo colloquio**, l'assistente sociale deve capire il problema, come il soggetto lo affronta o perché non riesce a farlo. L'ascolto è fondamentale perché solo nelle sfumature si coglie la vera essenza della situazione di bisogno (e della persona). Dal punto di vista dell'utente, parlare del problema e, se il colloquio è condotto in modo adeguato, accorgersi di farlo senza essere giudicati è tanto eccezionale da avviare già di per sé una forma di cambiamento e un effetto terapeutico. Il colloquio si articola in alcune fasi:

- **fase sociale** (accoglienza);
- **fase di indagine**, durante la quale si prova a dare un nome al problema;
- **fase interattiva**, durante la quale si individuano i soggetti che potrebbero partecipare al processo di aiuto (specialmente tra i familiari);
- **fase di definizione degli obiettivi**, che prevede anche la suddivisione dei compiti.

La tecnica degli emergenti

Secondo la tecnica degli emergenti, durante il colloquio l'assistente sociale deve:

- tenere a mente la prima cosa significativa detta dall'utente (*primo emergente*);

- informarsi facendo domande sul primo emergente e indirizzare il colloquio in quella direzione;
- ascoltare per comprendere se l'utente dice un'altra cosa importante (*secondo emergente*);
- considerare attentamente che cosa viene detto di importante negli ultimi cinque minuti (*terzo emergente*).

Al termine del colloquio, porre in correlazione i tre emergenti, per delineare la situazione in base al materiale a disposizione.

Il termine del colloquio

Il tempo destinato al colloquio va rispettato. Se l'utente inizia un discorso importante verso la fine del colloquio, si fissa un nuovo appuntamento. L'assistente sociale non può mantenere infatti l'elevata concentrazione che richiede un colloquio per un tempo troppo prolungato. Inoltre, al termine del colloquio, l'assistente sociale deve poter raccogliere le informazioni in modo organico.

La modalità di chiusura del colloquio da parte dell'utente è importante perché mostra come egli reagisce alla separazione (troncare, prolungare, decidere il tempo del colloquio).

La documentazione professionale (cartella sociale e altri strumenti) dell'assistente sociale

La visita domiciliare

La visita domiciliare è utilizzata dall'assistente sociale per approfondire e comprendere meglio la situazione, per raccogliere direttamente informazioni sul contesto abitativo e sullo stile di vita dell'utente e del suo nucleo familiare. Inoltre, alcuni utenti non possono recarsi in ufficio (per esempio, per malattia) e la visita domiciliare diventa la sola modalità possibile.

Durante la visita domiciliare, le dinamiche del colloquio sono inevitabilmente influenzate dal setting. L'utente può interrogarsi infatti su che cosa pensa l'assistente sociale della sua casa, può sentirsi umiliato, percepire una sensazione di invasione o sviluppare una maggiore dipendenza dall'assistente sociale stesso. Per questo, è fondamentale chiarire il motivo della visita e fissare un appuntamento, specificando giorno, ora, per quanto tempo e in quante persone (può capitare che l'assistente sociale sia accompagnato da altri professionisti).

Da parte dell'assistente sociale è fondamentale informarsi sugli usi e costumi di coloro ai quali fa visita, soprattutto se appartenenti a culture diverse. Inoltre, vanno sempre assolti i convenevoli dell'ospitalità.

Il colloquio va iniziato soltanto quando tutti coloro che vi partecipano

sono tranquilli e va concluso specificando con precisione che cosa è stato capito, dedotto e fatto. È opportuno lasciare all'utente una nota che riporti che cosa deve fare.

Per ogni visita domiciliare, l'assistente sociale deve valutare vantaggi e svantaggi e definire gli obiettivi specifici.

Il contratto

Il contratto con l'utente può essere sottoscritto soltanto quando sono stati valutati attentamente bisogni, vincoli, risorse e attori coinvolti.

Il contratto serve a chiarire la situazione di bisogno, esplicita gli obiettivi che l'intervento di aiuto si pone e definisce i compiti di tutti i soggetti che vi partecipano. Costituisce quindi un impegno per il professionista così come per l'utente, che è riconosciuto nella sua qualità di soggetto attivo nell'intervento di aiuto perché sono riconosciute e stimolate le sue capacità di agire e le sue risorse residue. L'obiettivo del contratto è infatti in primo luogo la responsabilizzazione dell'utente.

La supervisione

La supervisione consente all'assistente sociale di osservare la situazione con il dovuto distacco emotivo: aiuta infatti a rielaborare il vissuto, con lo scopo

di elaborare l'esperienza che diventa fonte di apprendimento, rivedere e valutare l'intervento, evitare il rischio di burnout.

È fondamentale che il supervisore non faccia parte dello stesso ambito di servizio, segua la stessa linea metodologica dell'assistente sociale e abbia la fiducia dell'operatore che supervisiona.

La supervisione può avvenire individualmente, a livello di categoria, di équipe o di istituzione. Può essere fatta anche a partire da documentazioni scritte.

La documentazione

Nella documentazione confluiscono tutti i documenti in forma scritta che riguardano gli utenti, il servizio, l'ente e le tematiche in esame, gli studi, i progetti, i libri, le proposte e i materiali della supervisione. A livello giuridico, la documentazione tiene traccia di tutto il lavoro svolto, a garanzia dell'utente, dell'operatore e a volte anche dell'ente.

La documentazione in andata comprende tutti i materiali scritti prodotti dall'assistente sociale (relazioni, cartelle sociali, verbali d'incontro, note di servizio, lettere, studi, programmi per progetti, delibere, bilanci, articoli, libri, interventi a conferenze).

La documentazione di ritorno comprende invece i documenti ricevuti da organi deliberativi, le specifiche di dirigenti (circolari, disposizioni, ordini di servizio) che traducono le leggi e danno motivazioni più specifiche, gli atti amministrativi (moduli, certificati, contratti).

La documentazione comprende anche i documenti ricevuti dagli utenti o dai loro legittimi rappresentanti (domande, richieste, istanze, certificati, richieste di chiarimenti).

