



**ORDINE  
ASSISTENTI  
SOCIALI**

**Consiglio Regionale  
della Lombardia**

Gruppo provinciale di supporto alla  
formazione continua degli Assistenti  
Sociali della Provincia di Bergamo



**PROVINCIA DI BERGAMO**

# La cartella sociale: istruzioni per l'uso



## **LABORATORIO 3: LA CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA**

**SABRINA BOSIO**

**ALBINO (BG), 8 MAGGIO 2018**

**1. Sviluppare una riflessione condivisa sull'utilizzo della cartella sociale informatizzata come strumento di lavoro del servizio sociale**

... Rappresentazioni

.... Esperienze

.... Punti di forza e di criticità

... Fattori facilitanti

**2. Approfondire la conoscenza del software Health Portal ripercorrendone la funzionalità in riferimento alle diverse fasi del processo di aiuto**

**3. Definire delle «istruzioni per l'uso» condivise per supportare gli assistenti sociali nella fruizione omogenea del software**

... Riferimenti teorici e metodologici del processo di aiuto

... Prassi organizzative

... Proposte di miglioramento del software

# Esiti del percorso laboratoriale

4

## **1. SERVIZIO SOCIALE E CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA**

# MATRICE S.W.O.T. C.S.I.

5

## PUNTI DI FORZA

- Supporto strutturato ed uniforme alla pianificazione e conduzione del processo di aiuto
- Omogeneità, accessibilità e facile reperimento dei dati inerenti alle situazioni in carico
- Condivisione informazioni con altri operatori / servizi
- Fruibilità di dati aggregati per l'analisi della domanda sociale in funzione programmatoria locale per condivisione medesimo software
- Assolvimento debiti informativi

## PUNTI DI DEBOLEZZA

- Scarsa propensione degli operatori all'utilizzo dello strumento informatico
- Struttura del software non sempre allineata alla logica di sviluppo del processo di aiuto
- Rigidità delle categorie descrittive e rischio di eccessiva standardizzazione
- Assenza di un glossario condiviso per interpretazione univoca delle voci e modalità uniforme di caricamento dei dati
- Disomogenea formazione e dotazione di strumentazione

## OPPORTUNITÀ

- Interoperabilità con altre banche dati
- Fruibilità di dati aggregati ed omogenei per analisi e programmazione a livello sovra locale
- Supporto alla comunità professionale per condivisione «vocabolario» e prassi operative»

## RISCHI

- Non attendibilità dei dati aggregati per disomogeneità modalità di popolamento e/o frammentazione territoriale
- Legislazione in materia che incrementa modello «top down» → rigidità del sistema e scostamento dalla realtà operativa

## **A. MAGGIORE CONSAPEVOLEZZA DEL PROFESSIONISTA**

- Evidenza dei vantaggi e delle opportunità
- Consapevolezza dell'importanza della documentazione professionale
- Mancanza di tempo vs organizzazione del tempo

## **B. MAGGIORE CONSAPEVOLEZZA DEI RESPONSABILI E DEGLI AMMINISTRATORI**

- Evidenza dei vantaggi e delle opportunità
- Assetto organizzativo adeguato

## **C. DOTAZIONE HARDWARE ADEGUATA**

- Livello minimo per funzionamento di base (personal computer, connessione internet e scanner)
- Livello di sviluppo (tablet e computer portatili)

## **D. FORMAZIONE CONTINUA**

- Formazione di base
- Momenti di aggiornamento e potenziamento
- Incontri tecnici per aggiornamento e potenziamento software

# FATTORI FACILITANTI (3/3)

8

## **E. MIGLIORE INTEROPERABILITÀ**

- Tra i diversi software esistenti → estrazione dati omogenei
- Con le altre banche dati: anagrafe, programmi gestionali dei servizi, banche dati del sistema socio-sanitario

## **F. PIÙ SEMPLICE ASSOLVIMENTO DEI DEBITI INFORMATIVI**

- Agevole estrazione dei dati necessari all'adempimento dei diversi debiti informativi



# Esiti del percorso laboratoriale

9

- 2. ANALI DEL SOFTWARE  
HEALTH PORTAL**
- 3. «ISTRUZIONI PER L'USO»**

# L'ANALISI DEL PROCESSO DI AIUTO IN HP

10

## 1. ACCESSO E ORIENTAMENTO

- 1.1 Anagrafica
- 1.2 Accoglienza
- 1.3 Report Segretariato sociale
- 1.4 Presa In Carico

## 2. VALUTAZIONE DEL BISOGNO

- 2.1 Nucleo Familiare
- 2.2 Rete sociale
- 2.3 Valutazioni

## 3. ELABORAZIONE DEL PROGETTO DI INTERVENTO

- 3.1 Progetti

## 4. EROGAZIONE DEI SERVIZI

- 4.1 Servizi

## 5. CHIUSURA DELLA CARTELLA SOCIALE

# I RISULTATI DELL'ANALISI

11

Analisi  
del  
processo  
di aiuto

Proposte  
di  
modifica al  
software

**PROPOSTE PER L'OPERATIVITÀ  
PER LA SEZIONE  
"XXXXXXX"**

<b>Proposta di modifica</b>	<b>Motivazione della proposta</b>
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
XX	XXX

Istruzioni  
per l'uso

- Confronto tecnico ed esperienziale sulle fasi metodologiche, a partire dai lavori del Laboratorio 1
- Approfondimento degli aspetti teorici più rilevanti (la definizione di segretariato sociale e di presa in carico, la valutazione del bisogno, l'elaborazione del progetto di intervento, la chiusura della cartella sociale)
- Traduzione operativa condivisa

A partire dalla presa in carico, il processo conoscitivo posto in atto dall'assistente sociale deve avere come esito la produzione di ipotesi, sulle quali impostare l'azione:

- **le ipotesi esplicative**, che sono quelle formulate per comprendere la situazione di difficoltà che è stata posta all'attenzione del servizio
- **le ipotesi operative**, relative cioè alla fattibilità di un intervento, in base alle quali viene definita l'attivazione di servizi/interventi, valutando, nello stesso tempo, le ragioni per cui si intraprende l'azione, i pro e i contro, i rischi e le risorse necessarie

La valutazione non è semplice descrizione di dati o fatti, bensì un **giudizio tecnico che deve basarsi su dati e fatti concreti**, osservabili e il più possibile misurabili. Gli elementi essenziali della valutazione riguardano due livelli di giudizio:

- **l'analisi del problema**: bisogni e livelli di copertura della persona e del suo contesto di vita, cogliendo significati, vissuti della persona sul suo problema
- **l'analisi delle risorse**: della persona, della sua famiglia, della rete informale, dei servizi, comprendendo sia le risorse già disponibili, sia quelle attivabili che da potenziare

# FOCUS: VALUTAZIONE (3/3)

14

## Distribuzione punteggi scheda valutazione sociale

Codifica delle  
situazioni ...

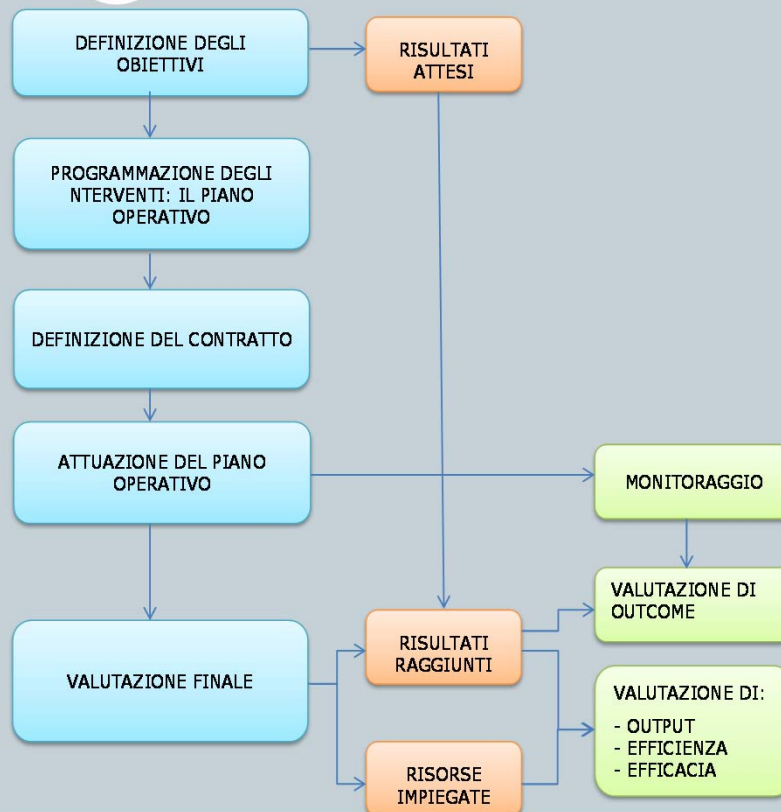


# FOCUS: PROGETTO

15

Il progetto come processo individualizzato di intervento:

- impedisce la predisposizione di interventi standardizzati
- assicura la differenziazione delle attività e delle prestazioni
- integra e promuove le potenzialità/capacità residue della persona
- integra le risorse delle reti comunitarie
- assicura la verifica e il controllo degli interventi di ciascuno
- assicura la condivisione delle responsabilità e dei risultati



- Richiesta attuazione modifiche al software  
→ CDRS
  - Piano di formazione e supporto operativo permanente
  - Azioni di promozione e diffusione
  - Gruppo tecnico per implementazione permanente del software
- ↳ ○ Approfondimento strumenti valutazione??