



**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 1: LA CARTELLA SOCIALE NEGLI ENTI LOCALI

LUIGIA SPINI

ALBINO (BG), 8 MAGGIO 2018

- **Costruzione di un modello di cartella sociale “sufficientemente buona” ed elaborazione di linee guida per la sua compilazione**
- Strade semplici e praticabili per impostare il lavoro sociale quotidiano in modo corretto
- A partire «DALLA PROPRIA CARTELLA»
- Per arrivare alla «CARTELLA SUFFICIENTEMENTE BUONA PER TUTTI»

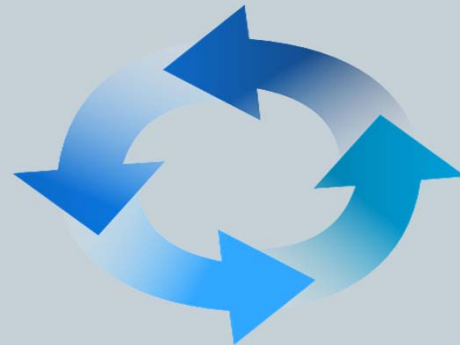
CARTELLA SOCIALE ... 10 BUONI MOTIVI

3

**1. Gestire
correttamente il
procedimento
amministrativo**



**2. Sviluppare
correttamente il
processo di aiuto**



CARTELLA SOCIALE ... 10

BUONI MOTIVI

4

3. Garantirsi uno spazio di riflessione



4. Poter valutare l'efficacia degli interventi



CARTELLA SOCIALE ... 10 BUONI MOTIVI

5

5. Dare continuità al lavoro con le persone



6. Facilitare il lavoro di équipe



CARTELLA SOCIALE ... 10 BUONI MOTIVI

6

7. Risparmiare tempo



8. Disporre di dati sugli utenti



CARTELLA SOCIALE ... 10

BUONI MOTIVI

7

9. Disporre di dati sul lavoro sociale



10. Tutelare il proprio lavoro



L'APERTURA DELLA CARTELLA SOCIALE

8

- legata all'avvio della **presa in carico**, cioè al momento in cui l'assistente sociale avvia con l'utente un percorso di tipo consulenziale e/o finalizzato all'attivazione di interventi o servizi sociali



- **su richiesta del cittadino** →
SECRETARIATO SOCIALE
- **su richiesta di un altro organo pubblico**
- **d'ufficio**

- servizio pubblico che offre informazioni, orienta la domanda di servizi e prestazioni, legge il bisogno e lo indirizza verso la risposta ritenuta più pertinente
 - ● una prima fase di *front office*, con funzioni di informazione e primo orientamento;
 - una seconda fase, a carattere professionale, che consiste essenzialmente nei “colloqui professionali”;
 - una terza fase, che riguarda la conclusione del segretariato sociale e che consiste in una presa di decisione: presa in carico, segnalazione ad altri, chiusura del caso.

N.B. Art. 22 legge 328/2000 → indica il segretariato sociale tra le prestazioni di livello essenziale che ogni territorio deve garantire

“funzione esercitata dal servizio sociale professionale in favore di una persona o di un nucleo familiare in risposta a bisogni complessi che richiedono interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni sociali, nonché attivazione di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati del territorio”.

Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 16 dicembre 2014 , n. 206, “Regolamento recante modalità attuative del Casellario dell’assistenza, a norma dell’articolo 13 del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122.”

LA CHIUSURA DELLA CARTELLA SOCIALE

Può avvenire per:

- **conclusione del processo di aiuto e dimissione dell'utente**
- **nessun accesso dell'utente e assenza di interventi per un anno**
- **trasferimento e cambio di residenza**
- **decesso dell'utente**

La fase della chiusura delle cartelle sociali è particolarmente importante perché è legata alla cura dell'intero processo di aiuto, che non viene lasciato languire ma, anche in assenza di interventi o in situazioni di stallo prolungato, viene definito

QUALI DOCUMENTI IN CARTELLA ...

12

Fasi processo di aiuto	Documenti	Iter amministrativo	Documenti
Accesso e orientamento	Scheda segretariato sociale		
	Liberatoria trattamento dati firmata (per poterli registrare)		
Apertura cartella	Liberatoria trattamento dati firmata (per lavorare in rete)	Iniziativa (tre possibilità):	A seconda del tipo di iniziativa:
	Stato di famiglia	- Avvio d'ufficio	- Istanza firmata dal cittadino e protocollata
	Diario cronologico	- Istanza (avvio da privato)	- Richiesta scritta da altro ente pubblico
Valutazione del bisogno	Diario	- Richiesta (avvio da altro organo pubblico)	Se necessario, ISEE (solo attestazione, no DSU)
	Altri documenti (variabili a seconda del tipo di presa in carico)	Istruttoria	
Elaborazione progetto di intervento	Relazione sociale		
	Progetto di intervento firmato	Decisoria	Determinazione
		Integrativa dell'efficacia	Comunicazione scritta al cittadino
Erogazione del servizio	Diario		
	Verbali équipe		
Valutazione finale e conclusione	Diario		

- **Mancanza di tempo da dedicare all'aggiornamento della cartella sociale ...**
- **Cambiamenti nel proprio modo di lavorare, ma anche consenso all'interno della propria organizzazione**
- **Saper motivare la necessità di un certo tipo di organizzazione, anche attraverso l'utilizzo dei dati raccolti rispetto al proprio lavoro**

Alcuni spunti operativi:

- Programmazione dei colloqui
- Programmazione delle attività di back-office
- Colloqui su appuntamento
- Filtro accessi
- Esplicitazione all'utente dei tempi «colloquio»
- Programmazione delle attività di compilazione della cartella
- Compilazione della cartella «in diretta»

PISTE DI LAVORO APERTE

15

- **Organizzazione dei documenti all'interno della cartella**
- **Accesso alla cartella da parte del personale amministrativo**
- **Rapporto tra l'ufficio dei servizi sociali e l'organo politico comunale**