



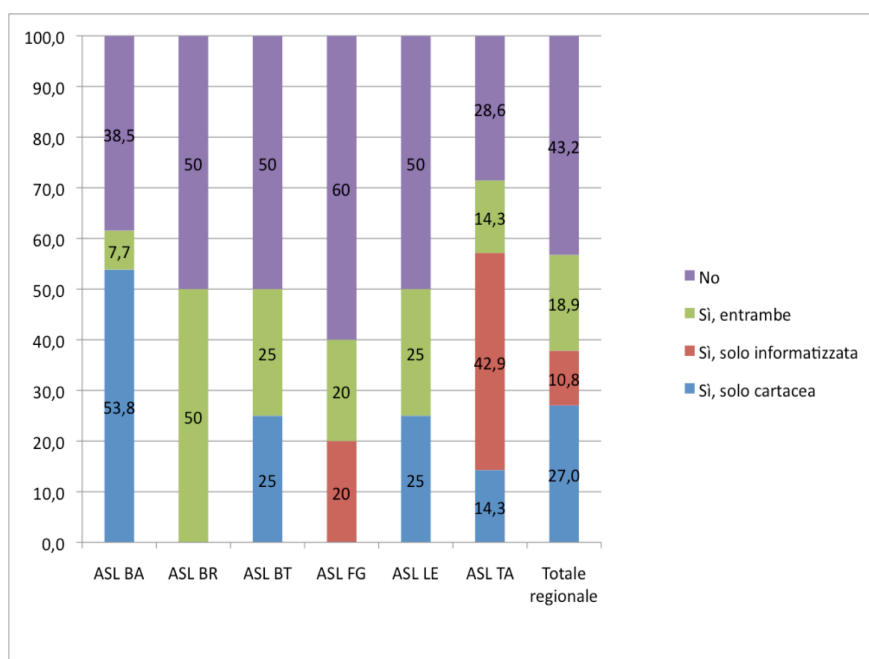
## *La cartella sociale nei servizi del welfare d'accesso della Puglia*



Nell'ambito del monitoraggio sui servizi del welfare d'accesso dei distretti e degli ambiti territoriali pugliesi, una specifica sezione del questionario era dedicata all'analisi del modello operativo e organizzativo adottato dai servizi per l'implementazione delle proprie attività. S'intendeva rilevare, tra le altre cose, l'utilizzo di specifici strumenti di lettura della domanda, per la registrazione delle informazioni riguardanti gli utenti e per la decodifica del bisogno.

Una domanda specifica riguardava l'utilizzo della cartella sociale o socio-sanitaria individuale. La cartella sociale è universalmente considerata strumento di lavoro essenziale per l'operatore dei servizi di accoglienza; utile, se non necessaria, per seguire il percorso assistenziale dell'utente, dalla presa in carico fino alla dimissione. Fatta questa considerazione sorprende constatare che dei 37 casi validi rilevati durante il monitoraggio, ben 16, pari al 43,2%, dichiarano di "non utilizzare la cartella sociale o socio-sanitaria individuale". Si tratta di un dato rilevante, che per alcune Aziende Sanitarie Locali raggiunge punte importanti: il 60% nei Distretti sociosanitari della A.S.L. di Foggia, il 50% di quelli delle A.S.L. della Bat, di Brindisi e di Lecce. La percentuale dei Distretti che dichiara di non utilizzare la cartella sociale scende un po' nelle Asl di Bari, con il 38,5% del totale censito, e in quella di Taranto, con il 28,6%. Gli altri Distretti dichiarano di utilizzare una versione *cartacea* nel 27% dei casi, una versione *informatizzata*, nel 10,8% ed *entrambe* le forme nel 18,9%.

L'immagine che segue mostra una rappresentazione grafica dei dati rilevati



In Puglia non esiste un modello unico di cartella, ma al tempo stesso è facilmente evidenziabile - nelle poche esperienze di utilizzo - la sostanziale omogeneità delle caratteristiche che i diversi

modelli assumono. Si tratta di strumenti utilizzati per raccogliere dati e informazioni di carattere descrittivo, relativi all'utente, alla sua famiglia, alla natura e alle caratteristiche del bisogno specifico, alle prime valutazioni che l'operatore compie in riferimento alla situazione concreta del richiedente la prestazione.

La cartella sociale integra spesso gli altri strumenti che i servizi del welfare d'accesso utilizzano per la decodifica del bisogno degli utenti che si rivolgono al servizio. In sede di front office è rilevante l'utilizzo intensivo del *colloquio*, presente in quasi tutti i Distretti. (97,2% del totale), con l'eccezione di un distretto della A.S.L. della Bat. Anche nell'utilizzo di *modulistica dedicata* c'è un buon riscontro, per l'88,9% dei D.S.S. e, in particolare, per la totalità dei D.S.S. delle A.S.L. di Brindisi, di Lecce e di Taranto.

Come appare evidente dalla tabella seguente le figure professionali maggiormente impiegate nell'attività di front office dei servizi del welfare d'accesso sono gli/le *assistenti sociali* (provenienti soprattutto dall'ambito territoriale o dai comuni). Molto più bassa la presenza delle altre figure professionali.

		ASL BA	ASL BR	ASL BT	ASL FG	ASL LE	ASL TA	Totale
		Numero operatori (U.L.A.)						
<b>Sportelli PUA (Front Office)</b>	Assistente sociale del Dss	1,06	2,01	0,42	0,28	0,58	0,50	<b>4,85</b>
	Assistente sanitario del Dss	2,28	0,67	0,17	0,00	0,33	0,00	<b>3,45</b>
	Infermiere prof.le del Dss	1,49	1,34	1,42	0,78	0,00	0,42	<b>5,45</b>
	Operatore amm.vo del Dss	0,00	0,00	0,00	0,57	0,33	0,00	<b>0,9</b>
	Altro operatore del Dss	0,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,4</b>
	Assistente sociale Ambito o Comuni	6,18	3,61	1,70	2,17	1,83	3,92	<b>19,41</b>
	Operatore amm.vo Ambito o Comuni	0,50	0,42	0,47	0,33	1	3,33	<b>6,05</b>
	Altro operatore dell'Ambito o Comuni	0,00	0,00	0,25	0,00	4	0,00	<b>4,25</b>
	<b>Totale</b>	<b>11,91</b>	<b>8,05</b>	<b>4,43</b>	<b>4,13</b>	<b>8,07</b>	<b>8,17</b>	<b>44,76</b>

Ciò conferma la stretta rilevanza dello strumento della cartella sociale per la specifica professionalità dell'assistente sociale, qualificando così la qualità del servizio sociale professionale. E' considerazione generalmente riconosciuta, infatti, che la cartella sia lo strumento gestionale principale del lavoro dell'assistente sociale, pur nello specifico del contesto istituzionale e operativo nel quale si svolge la propria attività professionale. Particolarmente utile e valida è considerata per l'attività di verifica e monitoraggio del cambiamento dei bisogni sociali ed individuali, dei risultati

ottenuti dai programmi assistenziali applicati e del cambiamento dei fenomeni oggetto d'intervento.

Una cartella sociale standard dovrebbe contenere almeno

- i dati anagrafici dell'utente;
- la descrizione della situazione sociosanitaria dell'utente e di eventuali urgenze;
- le risorse a disposizione e quelle da reperire;
- il progetto di intervento;
- il contratto con l'utente;
- il diario cronologico del processo di aiuto;
- la registrazione di colloqui importanti;
- i verbali delle riunioni di equipe;
- la copia delle relazioni inviate ad altri enti;
- i risultati raggiunti, le scadenze, i tempi previsti per concludere il processo di aiuto

La cartella integra il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) e ad esso rinvia direttamente per l'attività assistenziale vera e propria. La cartella registra, infine, la chiusura del "caso", indicando le ragioni che l'hanno determinata (raggiungimento degli obiettivi, soluzione del problema, eliminazione dello stato di bisogno, trasferimento ad altri servizi o ad altri enti, dimissioni, rinuncia, decesso ecc.) come esito specifico del programma assistenziale realizzato.

La cartella sociale, pur utilizzata in contesti istituzionali non va considerata come documento amministrativo, pur contenendo informazioni utili alla definizione di una procedura che produce effetti amministrativi. Uno dei principali problemi che occorre affrontare in sede di prima applicazione di una cartella sociale è quello dell'omogeneità dei criteri e degli strumenti utilizzati dai diversi operatori per elaborare le osservazioni in informazioni, indipendentemente dai modi e dai tempi in cui gli eventi da osservare si evidenziano. Da questo punto di vista il processo di progressiva caratterizzazione del profilo professionale nel servizio sociale ha ormai prodotto un sapere pratico ed operativo che la letteratura scientifica ha assunto a base dell'azione professionale nei servizi di cura. Al tempo stesso, però, la dimensione prevalentemente immateriale della pratica del lavoro sociale conserva specificità e competenze 'personali' che arricchite dal bagaglio di esperienza concorrono in modo rilevante alla qualificazione di tale sapere. La cartella sociale ben si presta a strumento in grado di commisurare queste esigenze specifiche, fungendo al tempo stesso da strumento di formazione e autovalutazione per il professionista. Nel registrare il percorso assistenziale, infatti, la cartella sociale funge da guida operativa per il responsabile del caso e da riferimento principale per argomentare le sue decisioni. Se opportunamente utilizzata la cartella si

qualifica anche come strumento indispensabile per migliorare continuamente la propria professionalità.

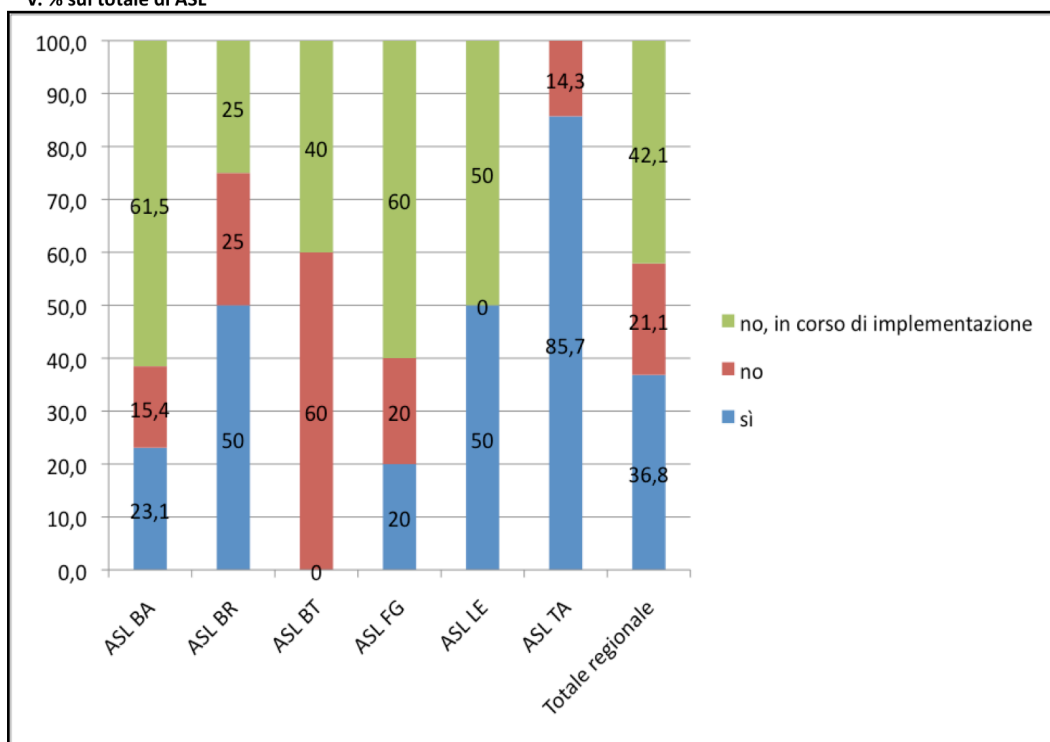
Non va sottovalutata, inoltre, la funzione che la cartella può svolgere nell'ambito della programmazione sociale e sociosanitaria, assumendo importanza anche per l'organizzazione che gestisce i processi, istituzione o ente che sia, che ne può far derivare indicazioni utili per la definizione dei propri obiettivi, per la corretta allocazione delle risorse, e così via. Ogni cartella individua una situazione specifica ed evidenzia uno o più bisogni; ma l'insieme delle cartelle sociali offre un quadro complessivo della domanda di quel territorio, maturata in un preciso momento o arco di tempo. La lettura di questi dati fornisce buone indicazioni ai fini dello studio delle dinamiche sociali, epistemologiche e demografiche attraverso le quali cambiano i bisogni e si modifica, di conseguenza, la domanda verso i servizi.

Per questa via è importante che la cartella sociale trovi opportuna collocazione nel sistema informativo dell'ente/servizio di riferimento. Nel sistema delle politiche sociali e sociosanitarie lo sviluppo dei sistemi informativi è condizionale essenziale per una efficace programmazione, ragione per cui sarebbe utile e necessario procedere ad una informatizzazione della cartella, pur consapevoli delle questioni che è necessario affrontare per una sua corretta implementazione. In senso generale è opportuno distinguere sulle caratteristiche e l'ampiezza dell'informazione da trattare: esistono cioè informazioni analitiche e informazioni sintetiche. Ai fini della valutazione e della gestione del "caso", da parte del responsabile, risultano di massimo interesse le informazioni analitiche, molto più di quelle sintetiche, che al contrario sono necessarie per coloro che svolgono funzioni di programmazione e di sviluppo.

Queste brevi considerazioni forniscono almeno due indicazioni importanti rispetto al tema dell'informatizzazione della cartella, che riguardano il contenuto della cartella informatizzata, che dev'essere il più ampio possibile; in secondo luogo è necessario che si presti la dovuta attenzione al tema dell'accesso e della circolazione delle informazioni contenute nella cartella, anche ai fini delle questioni che riguarda la tutela della riservatezza e della privacy.

Nell'esperienza dei servizi pugliesi l'utilizzo di un sistema informatizzato è risultato maggiormente diffuso nella A.S.L. di Taranto, con l'85,7% dei casi; viceversa, piuttosto critica risulta essere la situazione nella A.S.L. della Bat, dove nessun distretto si è ancora dotato di un sistema informatizzato. Anche nella A.S.L. di Bari e in quella di Foggia, il sistema di informatizzazione è debole, per quanto in fase di implementazione, rispettivamente nella misura del 61,5% e del 60%.

**Utilizzo di un sistema informatizzato per la gestione dei flussi informativi relativi agli accessi e agli utenti  
v. % sul totale di ASL**



In conclusione ci pare di poter affermare che nei servizi territoriali pugliesi del welfare d'accesso la cartella sociale è utilizzata in modo parziale e/o marginale. Laddove utilizzata la cartella ha mostrato di offrire importanti occasioni di sviluppo al servizio, a sostegno della crescita della qualità e del miglioramento delle competenze professionali degli operatori. Tale circostanza dovrebbe suggerire alla Regione Puglia un'azione specifica di accompagnamento per l'applicazione omogenea sul proprio territorio di tale strumento, nell'ambito delle attività d'indirizzo regionale legate alla riforma del sistema dei servizi socio-sanitari.