

**Università Roma Tre**  
**Facoltà di Scienze della formazione**  
**Corso di laurea in Servizio Sociale e**  
**Sociologia L.39**  
**A.A. 2018/2019**  
**07 maggio 2019**  
**“Documentazione e scrittura di servizio sociale”**

**Cartella sociale**  
**Diario del caso/registrazione colloquio**  
**Verbale**  
**Tappe storiche**  
**Docente: Alessandra Fralleoni**

# Tipi di documentazione

## Relativa all'organizzazione:

- Agenda di servizio
- Modulistica per il segretariato sociale
- Modulistica per le richieste di prestazioni
- Verbali di riunioni mono e pluridisciplinari relativi a decisioni organizzative

## Relativa all'attività di riflessività e supervisione professionale e intervento:

- Carella sociale
- Diario giornaliero
- Registrazione colloqui
- Relazione di osservazione

# La cartella sociale

- strumento informativo e gestionale principale nel lavoro dell'assistente sociale
- consente di registrare i dati necessari per formulare una valutazione sulla situazione dell'utente
- è strutturata in relazione alla specificità del contesto istituzionale e operativo
- può rappresentare anche un valido strumento di controllo e monitoraggio dell'evolversi dei bisogni sociali ed individuali, dei risultati ottenuti e del cambiamento dei fenomeni

## Deve contenere:

- Dati su utenza e situazione socio-economica sanitaria
- Valutazione della situazione problema
- Progetto di intervento con gli impegni assunti dai soggetti coinvolti, tempi, risorse, modalità e strumenti di verifica e valutazione
- Registrazione cronologica degli interventi
- Eventuale documentazione prodotta: registrazioni di colloqui, verbali di riunioni, relazioni di altri operatori e così via
- Indicazioni relative ai risultati attesi

Bartolomei, Passera, 243-245

# La cartella sociale

Luogo di raccolta di tutti i documenti che testimoniano l'attività dell'assistente sociale

Strutturata in due settori:

- primo: dati, informazioni sull'intestatario, riferimenti ad altre cartelle (eventuali)
- secondo: riguarda la relazione di aiuto = diario, storia di vita (relazioni, documenti)

# Il Diario cronologico del caso

Strumento professionale che risponde alle esigenze di:

- Documentare/ dare conto del lavoro svolto
  - Memoria degli interventi
  - Trasmissione di informazione relative al caso
- 
- Fondamentale per la memorizzazione immediata e per la gestione del lavoro nella sua quotidianità

Serve a tenere sotto controllo:

- Attività
- Scadenze
- impegni
- Annotazioni fatti particolari
- È la memoria dell'intervento professionale
- Cfr. Bartolomei, Passera, 242-243

# Il Diario: caratteristiche

Deve:

- Essere descrittivo e sintetico
- Contenere gli elementi essenziali per tenere memoria delle informazioni:
  - Data
  - Informazioni sintetiche ma esaustive

Gli eventi inseriti nel diario possono riguardare:

- telefonate
- comunicazioni brevi
- Colloqui
- Visite domiciliari
- Equipe e così via

# Registrazione di un colloquio

- Per registrazione di un colloquio si intende «una trascrizione più fedele possibile degli scambi comunicativi e relazionali avvenuti all'interno di un colloquio e/o di una visita domiciliare»
- Finalizzata a rappresentare lo sviluppo e le dinamiche del colloquio all'interno di un processo d'aiuto
- Può essere una registrazione fedele del colloquio che riporta domande e risposte oppure una relazione sul suo svolgimento

Bartolomei, Passera, 245-246

- il modello di riferimento utilizzato dall'assistente sociale orienta l'osservazione e la registrazione
- Costituisce una documentazione di base, prodotta nel corso del processo di aiuto, con la sola finalità di documentare e di supporto alla memoria
- Non ha i criteri di selettività e finalizzazione tipici della relazione

# Registrazione di un colloquio: elementi

- Dati di contesto: data, persone presenti, luogo e scopo
- Argomenti trattati
- Definizione del problema, differenti posizioni espresse
- Programmi ed eventuali compiti attribuiti
  
- Clima emotivo
- Interazioni verbali
- Giochi e scambi relazionali
  
- Strumento in cui trovano spazio anche: riflessioni sul proprio agire professionale, sul proprio coinvolgimento emotivo, sentimenti suscitati dalla situazione o dal singolo colloquio



## Differenze tra diario e registrazione

- Diario: ha finalità di ricostruzione del percorso cronologico del processo di aiuto – si annotano solo gli elementi salienti
- Registrazione: ha lo scopo di dettagliare un determinato avvenimento sotto diversi profili

# Verbale

## Registrazione di incontri e riunioni intra ed extra all'organizzazione

Può essere redatto in forma sintetica o analitica

Deve riportare con chiarezza i punti in discussione

Contiene:

- data, luogo, orario, ordine del giorno, luogo e finalità della riunione
- nome di chi presiede, i presenti e assenti e di chi redige il verbale
- descrizione essenziale delle fasi del dibattito e dichiarazioni, osservazioni, contenuti rilevanti da trasmettere a chi non era presente
- esiti di eventuali votazioni, decisioni prese e così via

Bartolomei, Passera, 248-250

# Documentazione: tappe storiche

Il servizio sociale ha sempre prodotto documentazione sul suo agire professionale

Si assiste a modifiche nel corso del tempo causate da fattori: culturali sociali e al processo di informatizzazione delle organizzazioni

Nella letteratura di servizio sociale scarsa bibliografia relativa alla metodologia della documentazione

Tre periodi storici in cui si sviluppa e modifica l'attività della documentazione professionale e l'accesso alla documentazione

## Tappe storiche: I periodo

Secondo dopoguerra fino a metà degli anni Settanta:  
caratterizzato dagli Enti di assistenza fondati durante il periodo fascista

scopo della documentazione :

uso amministrativo

memoria per il singolo operatore o per la trasmissione del “caso” tra operatori,  
oltre che come supervisione gerarchica interna all’ente

metodo di redazione:

descrittivo

registrazione - mera funzione di memoria delle prestazioni effettuate  
solo in un secondo momento si è andato a sviluppare il concetto di registrazione  
degli interventi

accesso alla documentazione:

riservato esclusivamente all’operatore e al suo supervisore gerarchico, possibile  
consultazione solo all’interno dell’organizzazione  
no accessibilità utente, l’agire della pubblica amministrazione era protetto dal  
segreto d’ufficio, il quale ha permesso fino al 1990 di venire a conoscenza su  
richiesta soltanto di alcune tipologie di documento

## Tappe storiche: Il periodo

Anni successivi al Sessantotto, in concomitanza con il movimento di decentramento dello Stato

Nuovo orientamento: non documentare da un lato forniva la sensazione di indipendenza dal controllo burocratico dall'altro rendeva invisibile il lavoro dell'assistente sociale

Conseguenze:

- decadimento delle competenze di documentazione, progetto e intervento
- poca chiarezza delle proprie mansioni e degli scopi
- paralisi metodologica
- difficoltà di produzione di qualsiasi tipo di documentazione
- diminuzione del livello di comunicazione con l'ente stesso

In questo periodo l'assistente sociale attraversava una crisi di ruolo connessa al rapporto con gli aspetti politici della funzione dell'assistente sociale, nella transizione tra assistenza e sicurezza sociale.

L'ente in questo periodo è l'unico che detiene l'accesso alla documentazione e le informazioni da fornire all'utente sono sotto forma di attestazioni e certificati

# Tappe storiche: III periodo

Inizia a metà degli anni '80

## Caratteristiche:

- maggiore interesse alla documentazione professionale
- attenzione al processo di riflessione e alla necessità di documentare, con l'intento di realizzare un nuovo assetto dei servizi sociali con ripresa di riflessioni sul metodo
- avvio di un nuovo ruolo del servizio sociale che va ad affrontare tematiche come la deistituzionalizzazione e territorializzazione
- D.P.R. 616/77 e legge 833/78: territorializzazione, assistente sociale vicina ai centri decisionali, gli operatori si devono soffermare sul tema della documentazione come rappresentazione del proprio operato

La documentazione diventa più presente nel lavoro dell'assistente sociale e acquisisce un ruolo fondamentale presso soggetti come la magistratura minorile