



# **CORSO DI PREPARAZIONE AGLI ESAMI DI STATO**

## **IL PROCESSO METODOLOGICO NELLA PRESA IN CARICO DI UNA SITUAZIONE COMPLESSA**

**30/10/2020**

**Nicola Martinelli  
Consigliere Ordine Assistenti Sociali Veneto**

# Parleremo di:

1. Lavoro sociale: definizione e sue declinazioni
2. Metodologia per la pianificazione ed erogazione dell'assistenza
3. Analisi di un caso complesso e costruzione del relativo progetto di cura/PAI

# **1. Lavoro sociale: definizione e sue declinazioni**

# ASSISTENTE SOCIALE CHI SEI???????



**Legge 23 marzo 1993, n.84 ORDINAMENTO DELLA  
PROFESSIONE DI ASSISTENTE SOCIALE E ISTITUZIONE  
DELL'ALBO PROFESSIONALE**

L'assistente sociale opera con autonomia  
tecnico-professionale e di giudizio in tutte le  
fasi dell'intervento

**per la prevenzione,**

**il sostegno**

**e il recupero di persone, famiglie, gruppi e  
comunità in situazioni di bisogno e di disagio**

.....

**Decreto del ministero della Giustizia n. 106 del 2 agosto 2013,** concernente la determinazione dei parametri per la liquidazione da parte di un organo giurisdizionale dei compensi per le professioni regolamentate vigilate dal Ministero della Giustizia, ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27.

Cinque aree di intervento secondo la specificazione riportate nella tabella A :

1. Area Relazionale
  2. Area Gruppi e Comunità
  3. Area Didattico-Formativa
  4. Area Studio e Ricerca
  5. Area Progettuale
- Programmatoria e di amministrazione dei servizi.

## IL LAVORO SOCIALE

Il lavoro sociale e sanitario  
lavoro nella complessità,

una pluralità di punti di vista,

entro una logica relazionale di carattere  
sistemico."

1. ogni sistema è INTERATTIVO

2. ogni relazione è CIRCOLARE:

3. CONTESTO, definito come situazione sociale



Quello che connota il lavoro sociale e quello sanitario e lo distingue da altri "lavori" è **la finalità** che, non è la produzione **di beni di consumo**, bensì quella di **erogazione di un "servizio"**.

**IL "SERVIZIO"** va inteso e letto come un  
**RAPPORTO - RELAZIONE**

**UMANIZZARE =**

**SAPER STARE**

**IN RELAZIONE**



# RELAZIONE

- Costituisce un canale che favorisce lo sviluppo della persona
- La persona ha già esperienza di relazioni (storie di vita)
- La vita è intessuta di relazioni e attraverso esse cresciamo, ci sviluppiamo, facciamo fronte a compiti e responsabilità

Il prodotto della relazione d'aiuto non è solo agire, ma anche essere. Essere e agire si fondono nello stare in relazione.

**La relazione è la sostanza  
umana e professionale del  
lavoro di cura**

# COMPETENZE PROFESSIONALI TRA L'ESSERE E L'AGIRE

"**AGERE SEQUITUR ESSE,**" ossia l'agire è la manifestazione e sviluppo dell'essere.  
**Si agisce in base a ciò che si è**

## RUOLO DELLE PROFESSIONI D'AIUTO:

Predisporre programmi e progetti di intervento per fronteggiare criticità e per promuovere la qualità della vita

## 2. METODOLOGIA PER LA PIANIFICAZIONE ED EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA



Senso etimologico:

Riflessione, ragionamento, discorso sul metodo.

## **METODO**

Non sembra esistere una definizione condivisa.

Strada, percorso attraverso cui raggiungo un obiettivo/risultato atteso

# Metodo

- Insieme organico di regole e principi in base al quale si svolge un'attività teorica o pratica, modo di procedere razionale per raggiungere degli obiettivi
- Strada, percorso, procedimento logico, ordinato e sequenziale di attività orientate ad un risultato
- Identifica e definisce le procedure, il **COME** si opera.



# Operare con METODO:

- No spazio ad improvvisazione
- Procedere scientificamente rendendo riproducibili, socializzabili le procedure
- Permette verifiche e valutazione
- Accresce conoscenza e costruzione teoria-prassi
- Operare per progetti e non solo per prestazioni, nel rispetto delle teorie, degli obiettivi, nella gestione della complessità

# L'azione professionale dell'AS

È basata su un metodo:

Percorso logico e razionale che guida l'azione

- Fasi/tappe coerentemente e logicamente collegate tra loro
- Verificabili
- Orientate all'aiuto



PROCEDIMENTO METODOLOGICO d'aiuto

# PROCEDIMENTO METODOLOGICO

- Modo coerente e logico di procedere basandosi su un metodo
- Forma mentis che l'AS dovrà utilizzare sempre e dovunque intervenga
- E' un'azione teoricamente fondata e metodologicamente ordinata attraverso cui gli AS rispondono ai bisogni dei singoli e della comunità attivando sia le risorse presenti sul territorio, sia le proprie competenze professionali

# LAVORARE CON METODO

## FASI

1. INDIVIDUAZIONE E DEFINIZIONE  
DEL PROBLEMA

2. PIANIFICAZIONE

3. ATTUAZIONE DELLA PIANIFICAZIONE

4. VALUTAZIONE DEI RISULTATI

**PRIMA FASE:**

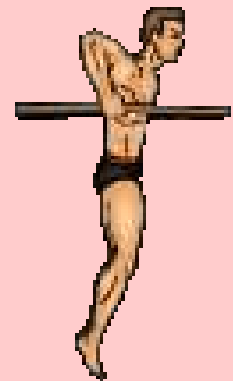
**INDIVIDUAZIONE E  
DEFINIZIONE DEL PROBLEMA**

# I PROBLEMI



- Avere un problema è una normale condizione della vita delle persone in cui si realizza il processo di problem-solving
- Un problema nasce dall'interazione tra persona e ambiente e corrisponde alla rottura di un equilibrio delle due realtà
- I problemi sono di per sé complessi, costituiti da un insieme di elementi interattivi tra diversi sistemi o nel sistema e non possono essere attribuiti unicamente alla persona

- Costituiscono uno stimolo per la crescita e l'apprendimento di nuove modalità adattive
- I problemi nascono dal cambiamento e lo attivano, provocano resistenze ma anche capacità di adattamento
- Hanno un effetto rivelatore del nodo della rete che non tiene



È essenziale definire in modo adeguato i problemi pena non risolverli e inficiare tutto il processo d'aiuto. La definizione di un problema non può prescindere da una puntuale, mirata, finalizzata raccolta dati effettuata attraverso:

- l'osservazione diretta;
- l'analisi della documentazione;
- il colloquio.



# SECONDA FASE: PIANIFICAZIONE

La fase di pianificazione prevede la strutturazione di un piano di attività/azioni con l'individuazione di obiettivi da perseguire con una tempistica ben definita.

Il principale sforzo è quello  
d'identificare gli **OBIETTIVI** coerenti  
con le **RISORSE** e i **TEMPI** a  
disposizione e pianificare il lavoro da  
intraprendere

# OBIETTIVI

Chiari

Pertinenti

Raggiungibili

Misurabili

Possono essere definiti obiettivi a breve, medio, lungo termine

Porre degli obiettivi significa esplicitare cosa si desidera cambiare in chi, in che senso, in quale misura

Rappresentano la meta da raggiungere mediante un programma di lavoro ben definito, i risultati attesi, i benefici duraturi.

# AZIONI

sono tutte quelle operazioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi con una strategia ben definita.

# STRATEGIA

Comprende l'insieme delle azioni tese al raggiungimento degli obiettivi

# INDICATORI E STANDARD

## Indicatore

è l'espressione empirica (ovvero concreta) di un fenomeno. L'indicatore ha lo scopo di:

1. accertare un problema
2. monitorare e valutare
  - il raggiungimento di un obiettivo
  - il consumo di risorse
  - l'impatto del cambiamento

Di solito l'indicatore ha principalmente lo scopo di evidenziare empiricamente, ovvero verificare il raggiungimento di un obiettivo

Esempio di due indicatori sulla variabile: "gradimento del cibo da parte dei pazienti ricoverati"

indicatori:

- percentuale di piatti vuoti dopo il pasto
- giudizio espresso dai pazienti nel questionario di ricovero

# STANDARD

Valore di soglia massimo o minimo di un determinato indicatore  
In pratica il valore standard sta ad indicare l'intervallo entro il quale posso dire che ho raggiunto o meno l'indicatore riferito a un obiettivo o una variabile empirica di un evento

Esempio:

Indicatore: n. minimo di piatti vuoti dopo il pasto

Standard: n. 30 (su 50 pazienti)

Indicatori e standard sono importanti per la verifica se il mio lavoro (o un determinato progetto di miglioramento) è effettivamente efficace e utile o meno.

Un progetto senza gli indicatori di verifica degli obiettivi e delle strategie con i relativi standard non è un buon progetto in ambito socio sanitario.

# TERZA FASE: ATTUAZIONE DELLA PIANIFICAZIONE

In questa fase si dà concretezza a quanto delineato nella fase precedente.

# QUARTA FASE:

## VALUTAZIONE DEI RISULTATI

La valutazione rappresenta una funzione strategica di conoscenza e apprendimento.

È un processo nel quale:

- si raccolgono e si analizzano dati e informazioni
- si esprimono giudizi
- si identificano linee di cambiamento
- si mettono a punto strategie migliorative
- si documentano i risultati ottenuti

Valutare significa garantire **sens**o alle azioni intraprese, avviare processi di riflessione e consapevolezza.

Se ricorriamo all'etimologia della parola, essa deriva dal latino *valére*: **dare valore**. È una costruzione di significato, un processo dinamico, finalizzato a “*costruire correggendo*”.

### **La valutazione è quindi:**

- continua verifica (controllo validità e adeguatezza del progetto in termini operativi e temporali) e valutazione (efficacia intervento, qualità risultati) trasversali al progetto d'aiuto;
- momento specifico per ripercorrere tutto il piano di lavoro e confronto tra obiettivi e risultati.



Si considera la dimensione:

- QUALITATIVA
- QUANTITATIVA
- EFFICIENZA
- EFFICACIA

- **VALUTAZIONE DI EFFICACIA:** grado di raggiungimento degli obiettivi - rapporto risultati/obiettivi
- **VALUTAZIONE DI EFFICIENZA:** grado di assorbimento delle risorse - rapporto risultati/risorse
- **VALUTAZIONE DI QUALITÀ:** grado di soddisfazione
  - di tutte le parti interessate
  - o di un solo target (consumatori, clienti, utenti, etc.)
- **VALUTAZIONE DI PROCESSO:** valutare i singoli momenti e la loro concatenazione in un processo organizzativo
  - ciò comporta: - la costruzione degli indicatori di processo che riguardano efficienza, efficacia e qualità

## **Alcune definizioni inerenti la valutazione**

## Alcune definizioni inerenti la valutazione

- **VALUTAZIONE DI RISULTATO**, che può riguardare:
  - gli obiettivi (efficacia)
  - le risorse (efficienza)
  - le relazioni (qualità)
- Il risultato può essere considerato come **output**: risultato immediato, generalmente rappresentato da dati quantitativi ad es. n° utenti, prestazioni, accessi ...
- Oppure risultato come **outcome**: effetto dell'azione verificato nel tempo. Ad es. inclusione sociale, benessere, salute

## PERCHÉ SI VALUTA

1. Per capire se il servizio (l'organizzazione) raggiunge i risultati attesi (obiettivi)
2. Per capire che tipo di risultati si raggiungono
3. Per verificare se le azioni producono cambiamenti
4. Per rendere conto (rendicontare)
5. Per convincere a spostare risorse (a favore del sociale)
6. Per riflettere sulle pratiche professionali (valutazione come pratica autoriflessiva)

### 3. ANALISI DI UN CASO COMPLESSO E COSTRUZIONE DEL RELATIVO PROGETTO DI CURA/PAI

# Progettare

Come persone

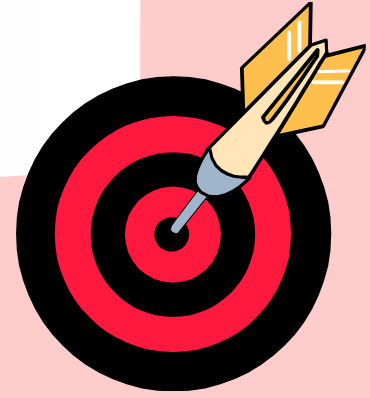
Come professionisti



**PER PROMUOVERE LA QUALITA' DELLA VITA**

**PER FRONTEGGIARE SITUAZIONI DI  
DIFFICOLTA' E DISAGIO**

# Esercitazione

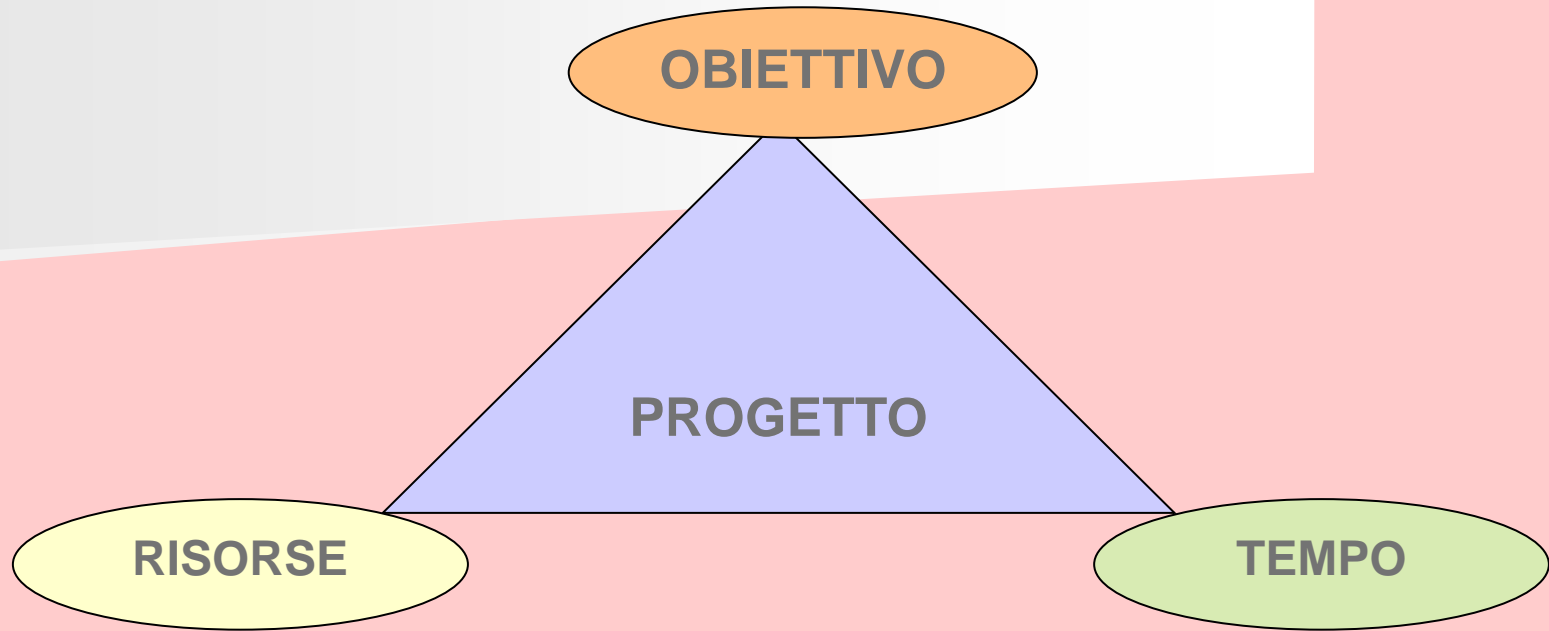


# Ma cos'è un progetto?

Opera complessa, rivolta a produrre un risultato specifico attraverso attività correlate che comportano un impiego di risorse definite e che deve essere realizzata entro certi limiti di tempo

- non è un'attività ripetitiva (routine)
- è un'attività finalizzata al raggiungimento di un obiettivo o risultato
- si svolge in un periodo di tempo definito
- richiede una sinergia di più persone, di diverse professionalità, durante il ciclo di vita del progetto
- ha dedicato un pool di risorse (budget, risorse umane, beni materiali e immateriali ...)





**Quindi deve generare un cambiamento positivo con tempi e budget definiti**

# SUGGERIMENTI E INDICAZIONI

- a. Collochiamo il caso all'interno di un preciso quadro metodologico e normativo di riferimento;
  
- a. Ipotizziamo un piano di intervento lasciandoci guidare dai principi contenuti nel codice deontologico e procediamo come segue:

-raccolta dati

- analisi della situazione

- individuazione dei vincoli (le problematiche, anche quelle non rappresentate) e delle risorse e definizione delle priorità;

- pianificazione (strutturazione di un piano di azioni/attività con la definizione di obiettivi da perseguire, risultati attesi, tempistica...)

- attuazione: programma degli interventi

- valutazione dei risultati: verifica in itinere e finale

Attiveremo ora un laboratorio e costruiremo assieme un PAI secondo questo schema:

1. problema/bisogno
2. risorse personali/familiari
3. obiettivi
4. risultati attesi
5. azioni: operatore - utente - familiari
6. tempi

## CASO DI STUDIO: LA SIG.RA LUCIA

La signora Lucia, di anni 75, lucida, con diagnosi a prognosi infausta, terminale, dopo 8 ricoveri impropri in ospedale, è accolta in hospice su invio da parte dell'ospedale stesso.

Il caso non è conosciuto dal servizio sociale di base.

Al momento dell'ingresso nella struttura l'assistente sociale è in ferie. Il primo colloquio viene effettuato dall'infermiera coordinatrice.

La signora Lucia ha 3 figli di cui uno sposato e due conviventi con lei nello stesso alloggio.

Dopo circa una settimana dall'ingresso il figlio convivente chiede un colloquio all'assistente sociale dell'hospice.

Richiede di essere supportato ai fini dell'inserimento in una comunità, causa un'importante dipendenza da alcool.

Sua sorella visita saltuariamente la mamma. Dopo pochi giorni dall'inserimento in hospice, si presenta in struttura psichicamente alterata.

Ad un certo punto comincia ad inveire contro gli operatori accusandoli di voler far morire la mamma.

Nulla, di tale complessità, era emerso nel primo colloquio.

Quali gli obiettivi di cura?

Quali le falle nella valutazione?

Quali sono le azioni che può mettere in campo l'assistente sociale?