

**ATENEFO PITAGORA**

Ente di formazione accreditato regione Campania

**TESINA**

**CORSO O.S.A 2024**

**OPERATORE SOCIO ASSISTENZIALE**

**TITOLO**

**INFLUENZA DELLA TECNOLOGIA INFORMATICA  
NELLE PROFESSIONI SOCIO-ASSISTENZIALI**

**di Fusco Emanuele Michelangelo**

**2024**

# **INDICE**

<b>01</b>	<b>ABSTRACT</b>	<b>PAGINA</b>	<b>04</b>	<b>04</b>
<b>1.1</b>	<b>CHI ERA PITAGORA</b>	<b>PAGINA</b>	<b>05</b>	<b>05</b>
<b>02</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>PAGINA</b>	<b>06</b>	<b>08</b>
<b>03</b>	<b>DIBATTITO ALL'ESTERO</b>	<b>PAGINA</b>	<b>08</b>	<b>09</b>
<b>04</b>	<b>LA FORMAZIONE DELLE ICT</b>	<b>PAGINA</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
<b>05</b>	<b>SISTEMI INFORMATIVI DEL SERVIZIO SOCIALE</b>	<b>PAGINA</b>	<b>12</b>	<b>13</b>
<b>06</b>	<b>L'UVM (UNITA' VALUTAZIONE MULTIMEDIALE)</b>	<b>PAGINA</b>	<b>13</b>	<b>15</b>
<b>07</b>	<b>L'INFORMATIZZAZIONE</b>	<b>PAGINA</b>	<b>15</b>	<b>17</b>
<b>08</b>	<b>CONCLUSIONI</b>	<b>PAGINA</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

**NOTE**

IN ONORE A MIA MADRE

**IORIO MARIA** (05.03.1939 – 25.07.2022)

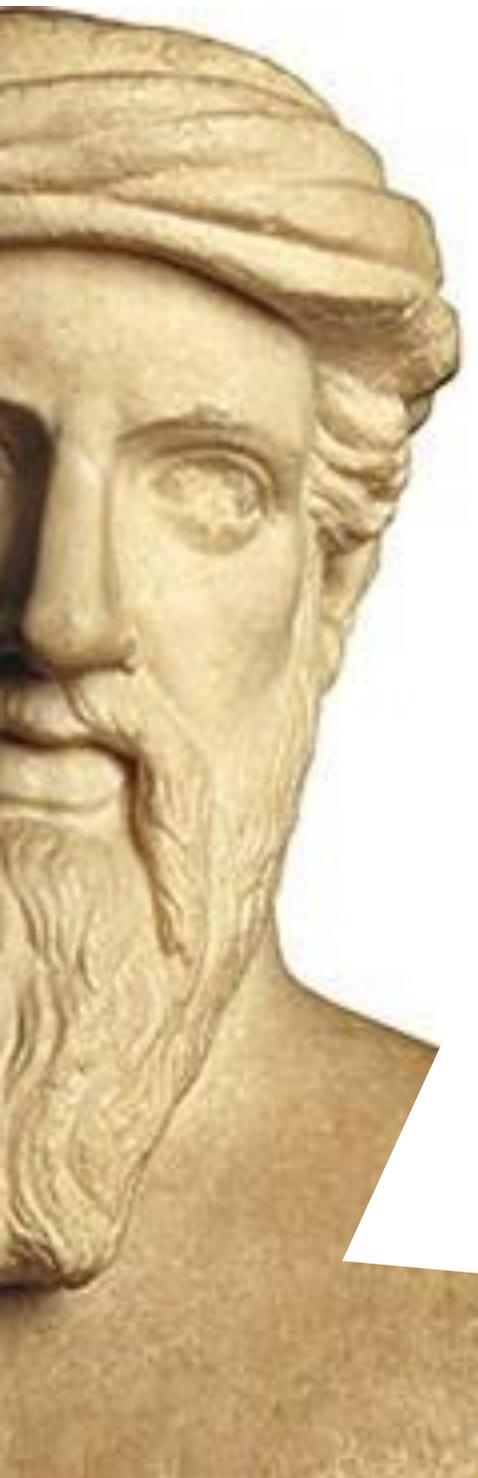
## ABSTRACT

Nella ricerca che segue viene riportato come la **tecnologia** abbia influenzato sempre più il rapporto tra **utente** ed **operatore sociale**. Con il termine tecnologia si fa riferimento non tanto agli strumenti materiali (computer, mezzi tecnologici per la riabilitazione ecc...) bensì a **software**<sup>1</sup> che permettono una raccolta ed analisi dati allo scopo di determinare gli interventi sociali; (ad esempio Caribel, matrice dei dati, programmi usati dall'UVM che permettono di calcolare le soglie in base alle quali viene erogato l'intervento). L'introduzione sottolinea brevemente le differenze più importanti tra il periodo Pre e Post Tecnologia Informatica. Infine si analizzano nello specifico come tutti quegli aspetti caratteristici del rapporto interpersonale tra assistente sociale ed utenti: empatia, clima di fiducia, collaborazione ecc.. stanno scomparendo a causa di un uso sempre più consistente di sistemi e programmi informatizzati che sostituiscono il professionista nella presa delle decisioni.

---

<sup>1</sup> Il **software**, in informatica ed elettronica, indica (per un sistema informatico) l'insieme delle componenti intangibili di elaborazione. Il significato è contrapposto a quello di hardware, che corrisponde alla parte materiale (strato fisico/tangibile) del detto sistema.

## CHI ERA PITAGORA



**Pitagora** (in greco antico: Πυθαγόρας?, Pythagóras; Samo, tra il 580 a.C. e il 570 a.C. – Metaponto, 495 a.C. circa) è stato un **filosofo, matematico, scienziato e legislatore greco antico**.

Forse figlio di **Mnesarco**, noto commerciante e incisore di sigilli, e **Partenide**, una delle donne più belle di Samo, successivamente chiamata **Pythais**, fu convinto a seguire le orme del padre, ma già in tenera età mostrò invece una predisposizione alle materie scientifiche e filosofiche, che lo portarono a girare il Mediterraneo alla ricerca di conoscenza e sapere, che egli attinse soprattutto alle scuole misteriche dell'antico Egitto. Fu inoltre taumaturgo, astronomo, scienziato, politico e fondatore a Crotone di una delle più importanti scuole di pensiero dell'umanità, che prese da lui stesso il nome:

la **Scuola Pitagorica**. A lui si deve la nascita della nozione di esoterismo in Occidente, basato su una trasmissione del sapere solo a cerchie ristrette di adepti<sup>2</sup>. Il suo pensiero ha avuto enorme importanza per lo sviluppo della scienza occidentale, avendo per primo intuito l'efficacia della matematica per descrivere il mondo<sup>3</sup>, intesa però non come un insieme di conoscenze astratte e teoriche, ma come arte del saper vivere. La scuola italica, successivamente a lui intitolata, fu il crogiolo nel cui ambito si svilupparono molte conoscenze, in particolare quelle filosofiche, etiche, politiche, fin anche quelle matematiche e le sue applicazioni, come il noto teorema di Pitagora.

---

<sup>2</sup> **Pitagora**, il padre dell'esoterismo, su [www.giuseppebalena.it](http://www.giuseppebalena.it) 2016;

<sup>3</sup> **Lucio Lombardo Radice**, *La matematica da Pitagora a Newton*, Edizione Muzzio, Roma, 2003.

## 02 - INTRODUZIONE

Si pone all'attenzione del lettore, questa breve introduzione per esplicitare il contenuto del capitolo successivo nel quale si osserverà come negli ultimi vent'anni, il settore socio-professionale, così come molte altre professioni, sia stato caratterizzato da una crescita frenetica e competitiva riguardante le **nuove tecnologie**<sup>4</sup> che hanno fatto irruzione prepotentemente nella vita di qualsiasi **essere umano**, costringendo spesso anche le generazioni più anziane ad usufruirne quotidianamente, sebbene poco abili in questo ambito.

Tali tecnologie hanno influenzato la routine di molte persone nelle più piccole sfaccettature, soprattutto per il passaggio da documenti esclusivamente cartacei ad un'organizzazione in forma digitale tramite l'uso del computer, o nel caso dei lavori prettamente manuali, la sostituzione del lavoro umano con macchine. Il rapporto tra la dimensione tecnologica e la sfera sociale, concetto base di questo approfondimento, ha subito profondi cambiamenti nel corso degli anni.

Si inizia a parlare di innovazione sociale (contemporanea) negli anni a cavallo tra il 1995 ed il 2000. Durante questo lasso di tempo, il dibattito sull'innovazione pone la sua attenzione quasi esclusivamente sull'ambito scientifico-tecnologico. Si tratta dunque di una scelta intenzionale che trova le sue ragioni nel bisogno dell'uomo, sempre più crescente, di semplificare una realtà complessa da decifrare che lo costringe a velocizzare ogni singola azione. Non è un mistero infatti che la tecnologia vada di pari passo con la capacità di inventare e di costruire dell'essere umano. I bisogni che i nostri avi potevano ritenere secondari o addirittura inesistenti, per l'uomo di oggi sono diventati basilari, essenziali in tutto e per tutto. Si vive dunque in una realtà che risulta essere più semplice ma allo stesso tempo più complessa; una realtà dove il faccia a faccia, spesso, non avviene più tra un uomo ed un suo simile ma tra il continuo ed inevitabile confronto tra "uomo e macchina" portando al decadimento dei rapporti umani, anche nelle più semplici attività.

Secondo il parere di molti, si sta man mano giungendo ad un vero e proprio abuso delle tecnologie che per molti versi stanno sostituendo l'uomo compiendo per lui qualsiasi operazione gli si richieda. Molti sono gli autori che hanno cercato di spiegare questo progresso inarrestabile, inevitabile e a volte quasi spaventoso.

---

<sup>4</sup> Le **tecnologie emergenti**, nella storia della tecnologia, rappresentano gli avanzamenti e le innovazioni nei vari campi della tecnologia. Diverse tecnologie sono emerse nella convergenza tecnologica di diversi sistemi in evoluzione con obiettivi simili. La convergenza può fare riferimento a tecnologie precedentemente separate, come quelle relative alla comunicazione via voce (ad esempio le funzionalità di telefonia), ai dati e ai video che ora condividono le risorse e interagiscono tra loro, creando nuovi livelli di efficienza. Le tecnologie emergenti sono quelle innovazioni tecniche che rappresentano sviluppi progressivi all'interno di un campo di ricerca per il vantaggio competitivo; le tecnologie convergenti rappresentano quelle tecnologie relative a campi precedentemente distinti che si sono in qualche modo interconnesse per raggiungere obiettivi simili. Tuttavia, il parere sul grado di impatto, lo stato, e la redditività delle diverse tecnologie emergenti e convergenti può variare.

Alcuni hanno dato rilievo all'aspetto filosofico, altri hanno posto la loro attenzione sull'utilità di questa evoluzione definita anche vera rivoluzione del mondo attuale, messa in dubbio da altri. In questo articolo si cercherà di raccogliere tutti i temi sopracitati, analizzando in che modo le nuove tecnologie hanno influito nella professione dell'assistente sociale, soprattutto nella sfera della relazione dell'utente. Risulta esserci una certa ambiguità nel continuo uso della parola "social", in una oscillazione tra la sua componente relazionale umana e un'altra che guarda all'essere umano in relazione alla sua comunità. È giusto quindi discutere di innovazione meramente tecnologica o sarebbe più opportuno parlare di innovazione sociale?

In realtà, quello che si osserva in questi anni, è una tecnologia che si mette a servizio dell'innovazione sociale e del sistema di welfare. Si parla di "**digital social innovation**"<sup>5</sup> e il tema viene trattato o come una finestra su un nuovo piccolo mondo nel quale riuscire a sviluppare delle modalità innovative volte ad organizzare svariati elementi essenziali della vita dell'uomo. Non si parla di un solo aspetto ma di molte sfumature che vanno dall'economia, alla salute, all'istruzione e addirittura alla stessa democrazia. L'innovazione sociale digitale in un'era come questa, risulta essere lo strumento più efficace per raggiungere una delle più importanti sfide europee: reinventare le comunità, quindi anche la stessa collaborazione tra persone, e rimodellare le attività che rispondono meglio ai bisogni dell'uomo.

Dunque, le nuove tecnologie come possono essere di aiuto alle professioni che si occupano della collettività e dell'individuo in rapporto con la società? Inoltre, come può essere utile una sfera professionale come quella del servizio sociale, che si colloca tra i maggiori promotori e sostenitori dei bisogni umani, in un momento in cui le prestazioni richieste agli enti diventano sempre più complesse e le esigenze stesse dei cittadini italiani continuano ad evolversi? Il capitolo seguente spiegherà nello specifico quanto e come le nuove tecnologie siano diventate uno degli aspetti più importanti e significativi per decifrare la realtà, già di per sé complessa, del servizio sociale.

È in un'epoca come questa che si capisce di avere estremo bisogno di riformulare radicalmente il modello operativo del passato, così da fornire un servizio più adeguato alla comunità e diminuire soprattutto i tempi di attesa per erogare i servizi. Nello specifico si vedrà come l'introduzione delle tecnologie e in particolar modo del computer, abbia fatto tramutare il rapporto degli assistenti sociali professionali con gli utenti e gli altri operatori del settore sociale. Dagli anni '90 si è assistito

---

<sup>5</sup> **L'innovazione sociale** è un processo di cambiamento basato su strategie e idee che portano a soddisfare lo sviluppo economico e sociale di una determinata comunità di riferimento. Gli ambiti di azione prediletti da questi processi sono istruzione e formazione, diminuzione dell'inquinamento, riuso ed economia circolare, sharing economy e social housing, miglioramento delle condizioni di lavoro, valorizzazione culturale, creativa e artistica delle competenze, delle identità e dei territori. Considerato l'importante ruolo che l'innovazione sociale svolge e può svolgere nel benessere anche in complementarità ai servizi sociali pubblici, le istituzioni riconoscono importanti sgravi e semplificazioni in virtù del loro contributo alla soluzione di problemi sociali e ambientali.

ad un progressivo aumento, negli uffici del servizio sociale professionale, dell'utilizzo di computer con i relativi accessori come stampanti, scanner, fax e modem per il collegamento ad Internet.

C'è stato un vero e proprio cambiamento radicale con il passaggio dalle macchine da scrivere ai computer con documenti digitali. Il lavoro dell'assistente sociale è stato quindi in buona parte facilitato dalle nuove tecnologie anche grazie all'inserimento di programmi specifici professionali digitali come **Caribel** ed **Infor**. Bisogna però aggiungere che tutt'ora molti assistenti sociali, preferiscono stendere su carta e poi riscrivere digitalmente i colloqui, così da allungare comunque i tempi rischiando di togliere spazio utile a svolgere altri compiti. In seguito si analizzeranno nello specifico i pro e contro derivanti dall'introduzione di queste tecnologie nel lavoro dell'assistente sociale.

### 03 - DIBATTITO ALL'ESTERO

All'estero il dibattito sull'utilizzo delle tecnologie nella pratica professionale, nella relazione d'aiuto, che in alcuni Paesi, con il **clinical social work**<sup>6</sup> acquista una valenza chiaramente terapeutica, è presente da parecchi anni. Se ne discutono le potenzialità, ma anche le criticità e i problemi di carattere etico. La riflessione sul cosiddetto **e-social work** o **digital social work**<sup>7</sup> (López Peláez et al., 2018; Diez, 2018) ha portato, recentemente, all'organizzazione di un primo convegno internazionale, i cui contributi più significativi sono in via di pubblicazione (López Peláez, Kirwan, in stampa), con l'obiettivo di porre il servizio sociale di fronte al tema della digitalizzazione. Un'interpretazione ampia del possibile utilizzo delle tecnologie informatiche nel servizio sociale, viene offerta dall'articolo di **Riquelme** (2019) che ne affronta in maniera esaustiva le diverse possibili applicazioni, individuando una serie di strumenti digitali che servono a indagare il mondo (qualitativamente e quantitativamente), a facilitare una integrazione di successo (individualmente e collettivamente) e a diffondere l'intervento sulla rete (accademicamente e socialmente).

Ciascuno di questi ambiti viene approfondito con esemplificazioni concrete e indicazioni di *app*, piattaforme o siti presenti nel contesto spagnolo. Un primo aspetto che viene preso in considerazione è la ricerca, elemento fondamentale per la disciplina e la professione, che consente di conoscere i bisogni della popolazione, giustificare e legittimare l'azione sociale, valutare l'impatto degli interv

---

<sup>6</sup> Il **servizio sociale clinico** è una specialità all'interno della più ampia professione del servizio sociale. L'American Board of Clinical Social Work (ABCSW) definisce il servizio sociale clinico come "una professione sanitaria basata su teorie e metodi di prevenzione e trattamento nella fornitura di servizi di salute mentale/assistenza sanitaria, con particolare attenzione ai problemi e ai disturbi comportamentali e bio-psicosociali".

<sup>7</sup> Il **Social work** è una disciplina e una professione ispirata da principi di solidarietà, giustizia sociale ed equità, al servizio delle persone e delle comunità (IFSW e IASSW, 2014). Per essere vicino e responsivo ai bisogni delle società contemporanee, il Social work combina aspetti di persistenza e di mutevolezza, proiettando gli elementi fondazionali della professione in una prospettiva dinamica aperta al cambiamento.

-enti. In questo ambito gli archivi virtuali e gli strumenti tecnologici possono essere di grande aiuto. Le riviste digitali, ovviamente quelle accreditate dal punto di vista scientifico, consentono di accedere con facilità e immediatezza a ricerche e innovazioni, consentendo di raccogliere informazioni utili sia per lo studio che per la pratica professionale.

Altra fonte importante per conoscere la realtà sono le raccolte statistiche, le basi di dati e, più specificamente per l'attività professionale, le cartelle informatizzate che consentono di estrapolare dati sulle caratteristiche dell'utenza, degli interventi e sulla loro efficacia.

Il secondo aspetto che viene analizzato è l'integrazione attraverso le tecnologie. Si progettano e si vendono continuamente numerose applicazioni tecniche e digitali che possono essere utilizzate per migliorare i percorsi di integrazione delle persone in esclusione sociale o a rischio di esclusione sociale.

Alcuni esempi concreti riguardano le tecnologie che permettono un miglioramento della comunicazione e della relazione in persone con deficit visivi, uditivi o intellettuali; altri si riferiscono ai mezzi per migliorare la mobilità e l'accessibilità o alla domotica, che consente a persone anziane e disabili di rimanere al proprio domicilio.

Applicazioni particolari possono essere rivolte come appoggio alle donne per evitare il rischio di violenza, altre per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro o di orientamento socio-lavorativo.

Un'attenzione specifica viene data a tutte le forme di microfinanziamento e *crowdfunding*, strumenti per sensibilizzare, mobilitare e ottenere finanziamenti di progetti attraverso piattaforme digitali e reti sociali. Queste tecnologie possono costituire uno strumento importante nel campo dell'intervento sociale come sistema di sostegno a iniziative di integrazione sociale.

L'ultima area che viene analizzata è quella della divulgazione attraverso la rete, sia interna all'organizzazione e tra organizzazioni, sia pubblica.

Vengono presentate una serie di tecnologie specifiche che consentono di massimizzare l'efficacia del lavoro in gruppo e la diffusione, ma si sottolineano anche le piattaforme che possono raccogliere petizioni collettive, rendere visibili problemi, spingere verso riforme o cambiamenti normativi e di politiche sociali.

Quest'ultima parte si presta bene ad essere utilizzata per gli interventi di ***policy practice***<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> **Un approccio** complesso volto allo sviluppo della comunità locale, utilizzando le conoscenze, il metodo, gli strumenti e le tecniche della professione adattando le sue funzioni alle esigenze del territorio soggetto - /oggetto di intervento. Promuove iniziative con la collettività e collega persone e gruppi tra loro perché realizzino azioni utili a fronteggiare problemi e conflitti comuni (Allegrì, 2015,p.47).

## 04 - LA FORMAZIONE DELLE ICT

In Italia, la formazione alle **ICT** (Information and Communication Technologies, Tecnologie dell'informazione e della comunicazione) nei curricula di servizio sociale, sia triennali, sia magistrali, è un tema generalmente assente, in un quadro che si presenta già di per sé molto critico, in relazione agli standard internazionali per la formazione al servizio sociale, approvati dalle due associazioni internazionali, l'International Association of Schools of Social Work e l'International Federation of Social Workers nel 2020. A livello internazionale, può essere interessante analizzare il documento Practice Innovation through Technology in the Digital Age:

A Grand Challenge for Social Work. Questo documento fa parte della Grand Challenges for Social Work Initiative, attivata dall'American Academy of Social Work and Social Welfare. Si tratta di un'iniziativa innovativa per sostenere il progresso sociale alimentato dalla scienza, è una chiamata all'azione di tutti: docenti, professionisti, organizzazioni nazionali, per lavorare insieme e affrontare i problemi sociali più urgenti nel contesto nazionale americano. Dodici sono le sfide a cui il servizio sociale è chiamato a rispondere e l'ultima è appunto "Sfruttare la tecnologia per il bene sociale". Nel documento si evidenzia come la tecnologia dell'informazione e della comunicazione abbia il potenziale per migliorare drasticamente la pratica del servizio sociale nel prossimo decennio. L'integrazione della tecnologia nelle modalità di intervento e la creazione di innovazioni pratiche attraverso l'Ict possono, infatti, portare ad un cambiamento sociale trasformativo. Altro aspetto da non sottovalutare è il ruolo importante che il servizio sociale può svolgere, non solo nello sfruttare il potere delle Ict per migliorare la pratica, ma nel garantire che queste stesse siano sviluppate in maniera etica e coerente con i principi del servizio sociale. Infatti,

**"Sebbene l'innovazione tecnologica alteri continuamente il panorama delle possibilità umane, non garantisce lo slancio verso i valori della giustizia sociale. Il servizio sociale è sia in una posizione unica, sia eticamente obbligato a garantire che la spinta dell'evoluzione tecnologica sia un progetto aperto a tutti, e che non replichi o amplifichi le disuguaglianze esistenti" (Goldkind, Wolf, 2015, p. 85).**

Nel documento, vengono poi evidenziati alcuni limiti che si presentano nella situazione americana e che, sicuramente, si possono attribuire anche al contesto italiano:

- istruzione e formazione limitate impediscono a molti operatori di sapere come incorporare la tecnologia in modo efficace;
- l'esposizione limitata alle applicazioni innovative della tecnologia al servizio sociale può creare percezioni errate sul loro uso;
- le prove limitate relative agli usi della tecnologia ne impediscono anche l'adozione diffusa, con la conseguenza che vi sono scarse informazioni empiriche sul ruolo che la tecnologia gioca nell'intervento;
- risorse finanziarie limitate ostacolano l'adozione e la sperimentazione delle tecnologie sul campo.

L'invito è quindi a sviluppare una riflessione e degli interventi, sia nella formazione di base sia in quella permanente, che consentano un utilizzo più diffuso e mirato di queste tecnologie. Il CSWE, che ha la funzione di accreditare i corsi di servizio sociale in America, ha costituito un gruppo specifico, il **Technology Advisory Group** (TAG), che aiuta le scuole a sviluppare percorsi di insegnamento con l'utilizzo della tecnologia e l'uso della tecnologia nella pratica del lavoro sociale. In Inghilterra il **Social Care Institute for Excellence** ha svolto una ricerca sulle competenze digitali per gli assistenti sociali. Tra i vari risultati emerge la considerazione che la formazione universitaria non prepara all'utilizzo di competenze digitali per la pratica e si propone che le **skills**<sup>9</sup>, ma anche l'etica e la politica, vengano insegnati nei percorsi formativi. In Spagna, l'esperienza portata avanti da Regalado si qualifica come offerta sul libero mercato. La Inmersión TIC Academy infatti, organizza corsi di formazione permanente, sotto lo slogan "Desarrolla tus competencias digitales. Que la tecnología no limite la calidad de tu intervención social" ("Sviluppa le tue competenze digitali. Che la tecnologia non limiti la qualità del tuo intervento sociale").

Sono corsi a pagamento che affrontano diverse tematiche: da quali cambiamenti può portare nella pratica l'uso delle competenze digitali, al contributo che può offrire nel lavoro a distanza, nella gestione efficiente delle informazioni che si trovano in internet, fino a tematiche specifiche, quali l'uso e l'abuso dei mezzi digitali nell'infanzia e nell'adolescenza.

Tre dimensioni in particolare vengono ritenute importanti: l'utilizzo delle Ict nella gestione quotidiana dell'attività professionale, favorendo una gestione collaborativa e abbattendo le barriere spaziali e temporali; l'uso delle tecnologie nella comunicazione sociale; e l'utilizzo delle Ict come strumento metodologico del servizio sociale. Un elemento chiave è saper mettere in relazione queste tre linee d'azione complementari per fornire più opportunità alle persone con cui il servizio sociale opera.

Nel contesto italiano, quello che si potrebbe organizzare è qualcosa di simile. Un'offerta di formazione permanente, da parte dell'Ordine o di altre agenzie per iniziare ad affrontare il tema in maniera organica. Un'altra possibilità praticabile è di inserire moduli o seminari di approfondimento nella formazione universitaria, in modo da sperimentare percorsi che possano un domani entrare a pieno titolo nei curricula.

Infatti, il servizio sociale e, più in generale, i servizi sociali non solo devono conoscere queste applicazioni, ma devono sapere come usarle correttamente ed eticamente nell'attività quotidiana.

---

<sup>9</sup> **Per abilità si intende** la capacità di portare a termine compiti e di risolvere problemi. Può riferirsi ad una capacità innata o acquisita nel tempo con l'esperienza o per mezzo di altre forme di apprendimento. Si può descrivere in termini generali, oppure con riferimento ad uno specifico ambito, o disciplina. Il termine si usa in genere in pedagogia (ad esempio abilità linguistica, nel disegno, di lettura), in attività sportive e ludiche ma anche nel mondo del lavoro.

È auspicabile che si strutturino sinergie tra il mondo accademico e quello professionale, orientate a sviluppare ricerca e individuare fattori di innovazione, in campo sia teorico sia pratico, ponendo attenzione alle potenzialità delle tecnologie come strumenti di inclusione, e alle criticità laddove queste possono creare barriere che impediscono a certi utenti e gruppi di partecipare pienamente alla vita della comunità.

## **05 - SISTEMI INFORMATICI DEL SERVIZIO SOCIALE**

Oggi giorno il servizio sociale professionale si trova a fare i conti con le nuove tecnologie causando la perdita del contatto tra utente ed assistente sociale. La mancata relazione empatica è causata dall'utilizzo sempre maggiore di tali strumenti.

L'azienda Caribel, in risposta alla problematica precedentemente riportata, ha prodotto un programma chiamato:

- “As Ter Pua” (Punto Unico di Accesso), occupandosi anche della gestione di tutte le attività inerenti alla presa in carico del cittadino-utente, permettendo l'accesso ad un qualsiasi sportello sul territorio nazionale, chiamato “Punto Insieme”;
- nella zona dell' Alta Valdelsa è conosciuto come programma CARIBEL.

Il “Punto Insieme” è uno sportello al quale possono rivolgersi le persone anziane non autosufficienti o i loro familiari, oppure anche conoscenti o operatori del volontariato, con lo scopo di fornire informazioni e accoglienza ai cittadini che richiedono servizi socio-sanitari e socio-assistenziali.

La procedura d'accesso inizia dal cittadino, il quale si reca al “Punto Insieme”, dove saranno presenti i servizi sociali professionali o servizi infermieristici (Fig.1).

L'operatore presente, attraverso il programma CARIBEL, deve raccogliere le informazioni riguardanti i dati anagrafici del cittadino e verificare se l'individuo è già in carico al servizio sociale professionale e se risiede nella zona-distretto del Comune a cui si è rivolto. La segnalazione può chiudersi immediatamente qualora l'accesso sia avvenuto soltanto per motivi informativi; nel caso in cui l'utente richiede l'attivazione di un servizio, l'operatore attraverso la informatizzazione delle agende assegnerà al collega di riferimento la presa in carico della persona.

L'operatore inoltre, ha il dovere di comunicare all'utente la data del primo colloquio che verrà svolto, al fine di responsabilizzare la persona.

La presa in carico dell'utente prevede la collaborazione di un'equipé di operatori qualificati ad effettuare una valutazione del caso e a definire il progetto personalizzato, ovvero gli interventi o le prestazioni più appropriate alle condizioni di bisogno della persona.

Nel caso in cui si è di fronte ad una situazione problematica (caso sia sociale che sanitario), si provvederà a segnalare il tutto all'UVM (Unità Valutazione Multidimensionale) che attraverso l'aiuto di diversi professionisti valuterà il caso e la sua relativa gestione.

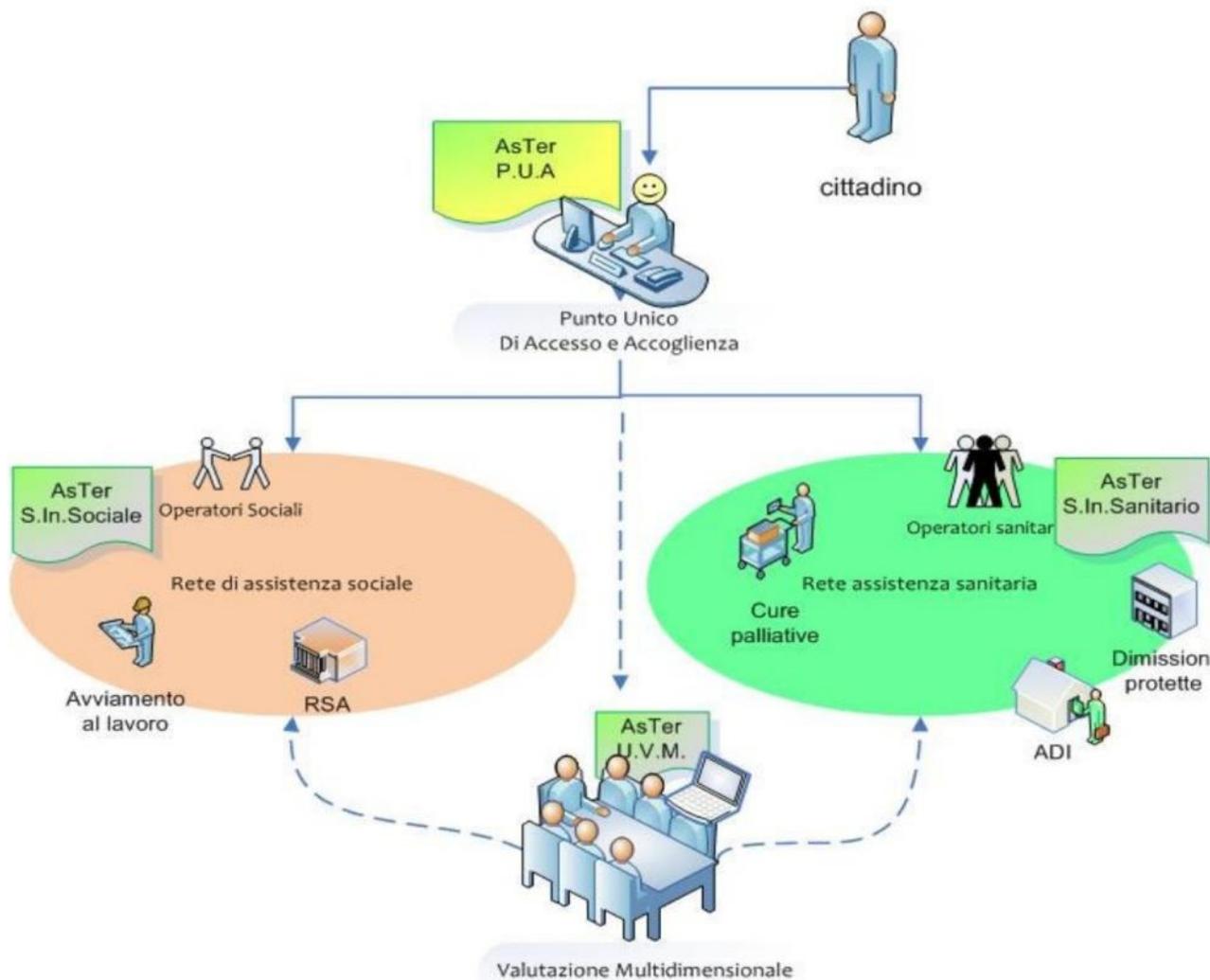


Fig. 1: Mappa accesso al servizio "Punto Insieme"

## 06 - L'U.V.M. (UNITÀ DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE)

è una commissione nata per esaminare le necessità della persona anziana in particolari condizioni di bisogno sanitario, sociale, relazionale e ambientale, avendo poi il compito di individuare gli interventi personalizzati e più appropriati in base a punteggi attribuiti ad ogni utente. L' UVM ha il compito di valutare le condizioni di bisogno dell'assistito e definire il Progetto di Assistenza Personalizzato (PAP) con indicazioni relative alle prestazioni che saranno erogate; qui il ricorso alla tecnologia è maggiormente incisivo. Il medico dell'UVM valuta le condizioni sanitarie dell'utente anziano e gli attribuisce un punteggio di isogravità. L'assistente sociale valuta tramite un punteggio tutti gli aspetti sociali dell'anziano (ISEE, relazioni sociali, rapporti con i figli ed altri requisiti).

Tutti questi punteggi verranno sommati, integrati in unico punteggio finale che rispecchia la situazione sociale e psichica dell'anziano. A questo punto il punteggio dell'assistente sociale posto in relazione al punteggio di isogravità darà un totale. Quest'ultimo verrà confrontato con delle soglie in base alle quali potrà ricevere o meno il servizio richiesto ( ad esempio assistenza domiciliare, contributo economico per pagare l'eventuale servizio badante, RSA ecc...). Il progetto approvato prevede il coinvolgimento dell'assistente sociale, dell'utente e dei suoi familiari, i quali rappresentano una risorsa di aiuto e sostegno alla persona bisognosa.

Le soglie sono predeterminate da analisi statistiche che rappresentano il fulcro dell'influenza della tecnologia nel lavoro dell'assistente sociale. Il programma che oggi viene utilizzato dalla commissione è "AsTer UVM" che consente la presa in carico del paziente, la pianificazione delle attività di prima visita che devono essere svolte dagli operatori sociosanitari, la gestione delle commissioni, la fase di valutazione anche con la redazione di specifici test e scale ed infine la stesura del verbale con l'invio delle lettere di comunicazione e la redazione di un PAI (Piano Assistenza Individualizzato) in-formatizzato.

Un altro programma utilizzato dal servizio sociale professionale è "AsTer SinS" che consente all'operatore sociale di gestire il flusso di lavoro (workflow) guidandolo nello svolgimento della propria mansione. L'operatore gestisce l'intera procedura attraverso:

- gestione dei dati anagrafici;
- analisi del caso;
- progetto;

La gestione del progetto viene a sua volta suddivisa in:

- diagnosi;
- obiettivi;
- interventi.

Nella fase di analisi il caso viene analizzato e documentato prima di passare alla fase di diagnosi, nel quale l'operatore registra le sue osservazioni sul fatto e la sua valutazione professionale; è possibile registrare più diagnosi per uno stesso progetto. Quando la diagnosi viene chiusa può dare luogo alla fase di interventi, ovvero alla definizione degli obiettivi, interventi da effettuare e verifica degli stessi. Ogni intervento viene registrato, classificato ed associato ad una scheda di dettaglio specifica per ogni tipologia di intervento. Le schede di dettaglio disponibili ad oggi sono:

- accertamento Handicap;
- accertamento non autosufficienza;
- assistenza minori;
- maltrattamenti e violenze;

- assistenza coppie;
- liste di attesa RSA;
- gestione di rette e presenze in RSA;
- contributi economici;
- sostegno educativo;
- assistenza domiciliare;
- assistenza educativa;
- tutela giudiziaria

Questi programmi non vengono utilizzati completamente dal servizio sociale a causa della loro rigidità, influenzando il lavoro del professionista.

## 07 - L'INFORMATIZZAZIONE: LE MATRICI ECOLOGICHE

Il continuo scambio di informazioni attraverso la rete rende necessaria una razionalizzazione dei servizi in questo ambito. In modo particolare, assume importanza il settore professionale che si occupa dell'erogazione di sostegni nei confronti di famiglie con componenti disabili. L'innovazione tecnologica e la specializzazione del personale sono i fondamenti che hanno caratterizzato l'operatività dei lavoratori pubblici nell'ultimo decennio. Per specializzazione si intende l'informatizzazione del materiale riguardante l'utenza e la conseguenziale tecnicizzazione del lavoro degli operatori, grazie alla preparazione di questi ultimi all'utilizzo degli strumenti informatici utili all'accesso alla rete. Attraverso tali strumenti si modernizza la continuità della presa in carico la quale, non viene più garantita solamente dall'archivio cartaceo della storia socio-personale dell'utente specifico, ma anche dalla registrazione di questa su piattaforme coperte da privacy il cui utilizzo è previsto nell'occupazione dei suddetti operatori specializzati. L'innovazione in primo piano in questo approfondimento rende necessario l'aggiornamento continuo degli assistenti. È importante, però, non tralasciare la vicinanza derivante dalla loro presenza fisica nei momenti di conoscenza dell'utente, per i quali è richiesta un'empatia utile anche alla corretta e costante supervisione degli sviluppi di un progetto personale.

“**Matrici**” è un software in lavorazione il cui operato effettivo inizierà nel 2018 ma per il quale sono stati effettuati già diversi corsi di conoscenza ed utilizzo rivolti ai tecnici del sociale (tra questi il soggetto della nostra intervista). Proponendosi come guida interattiva alla progettazione individualizzata, questa piattaforma costituisce un'ampia banca dati riguardante l'utente specifico, funziona non solo al servizio, ma anche alla classificazione dei bisogni più diffusi in fasce ampie di popolazione. Attraverso questi nuovi metodi di raccolta dati ci si propone di instaurare un sistema di sostegno efficiente ed efficace per migliorare la qualità di vita ed assicurare il rispetto dei diritti umani

-i. Si velocizza il processo volto alla valutazione multidimensionale della situazione dell'utente rispetto al contesto più generale riguardante il suo ambito di vita quotidiana. Su questo si basa anche la valutazione del percorso di presa in carico nel corso del tempo.

È il sistema di catalogazione più innovativo nel panorama scientifico internazionale, e la sua diffusione ha l'obiettivo di promuovere l'immediatezza delle risposte e puntare all'esecuzione del progetto nazionale di ricerca sulla Qualità di Vita delle persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo. La matrice permette di organizzare le informazioni in uno schema interattivo detto anche "matrice per casi variabili". Questo permette l'inizio dell'analisi dei dati attraverso l'elaborazione statistica con calcoli matematici. Nella figura viene riportato l'esempio di una matrice di dati, nel quale è possibile osservare il dato, ovvero il numero presente in ciascuna cella che rappresenta il valore del singolo caso specifico.

Leggendo la tabella per riga (Fig.3) si ottengono le informazioni di ciascun caso su tutte le variabili: ad esempio Pippo è un uomo (Genere 1 = uomo variabile genere) che ha 25 anni (25 variabile età) che è residente in provincia di Napoli (Residenza 2 = provincia variabile della residenza) ed ha la licenza di Media Inferiore (Titolo di studio 3= media inferiore variabile del titolo di studio) mentre leggendo per colonna sarà possibile ottenere le informazioni della singola variabile per tutti i casi: ad esempio nella variabile genere è possibile verificare 2 casi di uomo e 3 di donna.

#### TABELLA

VARIABILE	CODICE/VALORE NUMERICO	MODALITÀ/CATEGORIA
<b>GENERE</b>	<b>1</b>	<b>Uomo</b>
	<b>2</b>	<b>Donna</b>
<b>RESIDENZA</b>	<b>1</b>	<b>Napoli</b>
	<b>2</b>	<b>Provincia</b>
	<b>3</b>	<b>Regione</b>
	<b>4</b>	<b>Nazionalità</b>
	<b>5</b>	<b>Religione</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>	<b>1</b>	<b>Nessuno</b>
	<b>2</b>	<b>Elementare</b>
	<b>3</b>	<b>Media Inferiore</b>
	<b>4</b>	<b>Media Superiore</b>
	<b>5</b>	<b>Laurea</b>
	<b>6</b>	<b>Dottorato</b>
	<b>7</b>	<b>Specializzazione</b>

#### MATRICE

	<b>GENERE</b>	<b>ETA'</b>	<b>RESIDENZA</b>	<b>TITOLO DI STUDIO</b>
PIPPO	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
MARIA	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
FILIPPO	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
GIULIA	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
GIANNI	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Fig.3: Matrice dati

Una volta effettuata la pulizia del dato, l'analisi dei dati ha inizio attraverso l'elaborazione matematica dei valori contenuti nelle celle, nel quale viene controllato la qualità del dato. L'ultima fase è la presentazione dei risultati (report di ricerca) a cui si arriva attraverso un processo di interpretazione delle analisi: il ricercatore confronta i risultati ottenuti con la teoria di partenza per arrivare a una sua conferma o riformulazione.

## 08 - CONCLUSIONI

L'aumento dei bisogni e della loro differenziazione ha causato il ricorrere a strumenti e software informatici capaci di gestire, analizzare e sintetizzare l'informazione sociale. Questo aspetto lo si ritrova marcatamente nel "social work" che ha come obiettivo principale quello di garantire il benessere dei cittadini. Il ricorso a matrici di dati capaci di analizzare il dato sociale e portare a sintesi una vasta gamma di informazioni rappresenta una delle prospettive del futuro, a cui già molti professionisti stanno lavorando. Alcuni programmi informatici, progettati per valutare il bisogno del cittadino e "calcolare" la risposta più idonea, sono già operativi ed attualmente utilizzati da equipe di professionisti. Se da un lato la velocizzazione dei tempi e la maggior facilità di gestione della molteplicità dei dati equivalgono ad un vantaggio raggiunto grazie alla tecnologia, dall'altro è andato diminuendo l'aspetto che più di ogni altro caratterizza il "social work". La fiducia che l'utente ha sempre riposto nell'assistente sociale ha iniziato ad intaccarsi, percependo ormai che l'erogazione di una prestazione di aiuto è calcolata e garantita da "ragionamenti informatici" piuttosto che umani. Oramai le capacità professionali degli operatori sociali sono sempre più capacità informatiche dei moderni sistemi tecnologici. L'aspetto di intimità della relazione d'aiuto tra chi offre e riceve servizio si sta sgretolando e con lui la possibilità di quelle rivelazioni che l'utente poteva fare all'assistente sociale; le quali rappresentano il fulcro della risoluzione del problema e la straordinarietà di un assistente sociale che era stato capace di instaurare quel tipo di clima empatico. *"Una macchina può fare il lavoro di cinquanta uomini ordinari, ma nessuna macchina può fare il lavoro di un uomo straordinario."* (Elbert Green Hubbard<sup>10</sup>).

---

<sup>10</sup> **Elbert Green Hubbard** (Bloomington, 19 giugno 1856 – Royal Mail Ship Lusitania, 7 maggio 1915) è stato uno scrittore, filosofo e artista statunitense. Nato a Bloomington, nello Stato statunitense di Illinois, i suoi genitori furono Silas Hubbard e Juliana Frances Read. Si trasferì con la famiglia a Buffalo, stato di New York, e successivamente a Hudson, stato dell'Illinois, seguendo il lavoro del padre. Chiamato Bertie dalla sua famiglia, Elbert aveva tre sorelle minori: Mary, Anna Mirenda, e Honor. Nel 1895 fonda la Roycroft, un'associazione di artigiani e artisti che fanno parte dell'Arts and Crafts, in East Aurora, New York. Il giornale del movimento, il Roycroft Press, era ispirato al Kelmscott Press di William Morris. Aveva anche due riviste, The Philistine e The Fra. Sposò Alice Moore Hubbard. Raggiunse il successo editoriale per caso, scrivendo "Messaggio per Garcia" come riempitivo della sua rivista The Philistine nel

