

La psicologia nei servizi sociali comunali

Modalità gestionali e operative per il territorio della Piana di Lucca

1. CONTESTO

Premessa

La psicologia si colloca nell'intero ciclo di vita per poter accompagnare e prevenire le difficoltà che possono intercorrere nei momenti significativi delle persone. A titolo esemplificativo si possono elencare eventi quali nascita, lutti, uscita dalla famiglia di origine, adozione affidamenti, separazione e divorzi, educazione all'affettività e sessualità, difficoltà dei care giver e attività di sostegno alla terza età.

La crescente complessità dei bisogni delle persone e delle famiglie, unitamente alla presenza di situazioni di vulnerabilità e disagio non sempre riconducibili a una domanda clinica specifica, rende necessario promuovere servizi di prossimità capaci di intercettare precocemente tali situazioni e offrire risposte integrate, tempestive e accessibili.

La presa in carico nei servizi sociali comunali

Lo psicologo entra a far parte dei servizi sociali per la presa in carico in équipe su richiesta spontanea dell'interessato oppure su mandato dell'Autorità Giudiziaria o di altri enti competenti.

La presa in carico, così come definita nella Conferenza Stato Regioni il 22 gennaio 2015 è la "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, al fine di identificare percorsi di accompagnamento verso l'autonomia"

In concreto, la presa in carico rappresenta il processo attraverso il quale il professionista assume formalmente la responsabilità di accompagnare la persona, il nucleo familiare o il gruppo nella gestione di una situazione di bisogno e implica:

- un'analisi approfondita della situazione personale, familiare e sociale;
- la valutazione dei bisogni e delle risorse disponibili;
- la definizione di un progetto di intervento condiviso;
- l'attivazione e il coordinamento della rete dei servizi;
- il monitoraggio e la verifica degli obiettivi concordati.

2. IL LAVORO IN EQUIPE

Finalità condivise

Il Codice Deontologico dell'Assistente Sociale, il Codice Deontologico degli Psicologi e il Codice Deontologico dell'Educatore Professionale condividono una missione etica comune fondata sulla centralità della persona, sulla tutela della dignità umana e sulla promozione dell'autodeterminazione. In tutti e tre i codici emerge con forza il principio dell'accompagnamento verso l'autonomia: il professionista non si sostituisce al soggetto, ma ne sostiene le capacità decisionali, relazionali e progettuali, favorendo processi di empowerment e responsabilizzazione. Un ulteriore punto di incontro è

L'impegno alla promozione del benessere non solo individuale ma anche sociale, attraverso interventi che tengono conto del contesto di vita, delle relazioni e delle dinamiche comunitarie. Le tre professioni condividono inoltre il dovere di operare con competenza, aggiornamento continuo e responsabilità, riconoscendo i propri limiti e valorizzando il lavoro interdisciplinare. Centrale è anche il principio di non discriminazione e di rispetto delle differenze culturali, sociali e personali, nonché l'attenzione alla giustizia sociale e alla tutela dei diritti. Pur con strumenti operativi differenti, assistente sociale, psicologo ed educatore professionale si riconoscono dunque in una stessa finalità: accompagnare la persona in un percorso di crescita e partecipazione attiva, promuovendo autonomia, inclusione e sviluppo delle potenzialità.

Integrazione e rispetto dei ruoli professionali

Ciascun operatore opera nel rispetto delle proprie competenze professionali, senza sostituirsi né agli operatori di altri servizi (es. ASL), né ad altri componenti dell'équipe appartenenti a profili professionali differenti. La sovrapposizione di ruoli rischia di compromettere la corretta presa in carico del bisogno del cittadino e l'equilibrio del lavoro multidisciplinare.

Progetto condiviso e responsabilità congiunta

Il progetto di intervento viene condiviso e sottoscritto da tutti i componenti dell'équipe, così come le relazioni destinate all'esterno. All'interno del progetto ciascun professionista esplicita:

- l'area tematica di competenza;
- le azioni previste;
- gli obiettivi specifici;
- gli indicatori di risultato;
- i tempi.

I risultati vengono successivamente condivisi in équipe. Qualora emergano nuove tematiche nel corso del percorso, queste vengono riportate e discusse collegialmente, al fine di valutare l'opportunità di integrarle nel progetto e definire chi e con quali modalità se ne farà carico.

Una riprogrammazione del progetto è altresì possibile, nelle modalità sopra descritte, se non siano stati raggiunti gli obiettivi prefissati. In questo caso l'équipe farà una valutazione delle criticità emerse e riprogrammerà gli interventi necessari.

Tracciabilità e documentazione dell'attività svolta

Ogni professionista garantisce la tracciabilità del lavoro attraverso la registrazione sistematica delle attività svolte. Il diario, da tenere in una cartella condivisa (o condivisibile) riporta per ogni attività almeno:

- data;
- nominativo della persona incontrata;
- tematica affrontata.

Inoltre, è opportuno predisporre e conservare in cartella una breve e sintetica relazione monoprofessionale con cadenza almeno quadrimestrale e una relazione conclusiva dell'intervento. Tale documentazione risulta funzionale anche alla redazione di eventuali relazioni congiunte da trasmettere all'Autorità Giudiziaria o ad altri enti richiedenti.

L'eventuale trascrizione di colloqui è uno strumento professionale ad uso del singolo

operatore.

Confini professionali e gestione della relazione con il cittadino

Al fine di mantenere un adeguato equilibrio tra vicinanza e distanza nella relazione con il cittadino, è necessario adottare comportamenti che evitino possibili fraintendimenti rispetto al ruolo professionale. A titolo esemplificativo:

- ricevere preferibilmente su appuntamento e in un setting funzionale prestabilito (stanza colloquio, centro per la famiglia, domicilio) salvo altra necessità condivisa in équipe;
- non utilizzare il cellulare di servizio al di fuori dell'orario di lavoro (che viene tenuto spento);
- evitare incontri al di fuori dell'orario di lavoro;
- evitare prestiti di denaro o regali (fatta eccezione per oggetti di modico valore, condivisi in équipe e ritenuti funzionali al progetto);
- evitare pranzi o cene con il cittadino, salvo casi eccezionali concordati in équipe e coerenti con il progetto di intervento.

Lavoro su mandato dell'Autorità Giudiziaria (AG)

Quando si opera su mandato dell'Autorità Giudiziaria, è necessario attenersi alla cornice giuridica prevista. In caso di eventuali criticità, discordanze rispetto ai contenuti o alle tempistiche del mandato, occorre darne comunicazione formale all'AG, proseguendo nel frattempo l'attività nel rispetto del mandato ricevuto.

Comunicazione e collaborazione interna

Le professioni di aiuto sono chiamate a utilizzare le proprie competenze di ascolto e comunicazione efficace non solo nella relazione con i cittadini, ma anche nei rapporti tra colleghi, al fine di favorire un clima collaborativo, il confronto costruttivo e la coerenza dell'intervento. E' compito e responsabilità di ogni membro dell'équipe adeguare il proprio stile comunicativo e relazionale per rendere efficace il lavoro di équipe.

3. LA PSICOLOGIA NEL SERVIZI SOCIALI

Finalità

La finalità generale della Psicologia nei servizi sociali si caratterizza per i seguenti aspetti:

- intercettazione precoce del disagio psicologico e relazionale;
- sostegno ai processi di crescita, cambiamento e adattamento individuale e familiare, rivolto principalmente a nuclei con minori e adulti in condizione di vulnerabilità;
- valutazione e sostegno ai cittadini all'interno di contesti giudiziari e di protezione sociale;
- promozione di azioni di prevenzione e sensibilizzazione su temi di rilevanza sociale (genitorialità, accoglienza, inclusione, relazioni educative);
- potenziamento delle competenze psicologiche e relazionali della comunità locale.

Ambiti di intervento

Il lavoro dello psicologo nei servizi sociali comunali della Piana di Lucca svolge prevalentemente attività di valutazione e presa in carico di persone/famiglie operando

in équipe multiprofessionale. Il lavoro di équipe rappresenta una modalità operativa fondamentale nell'ambito del servizio sociale, in quanto consente a diverse figure professionali, quali assistenti sociali, educatori, psicologi e mediatori, di collaborare in modo coordinato per l'analisi e la gestione delle problematiche sociali. L'apporto e le competenze di ciascuna figura professionale vengono messe a disposizione del benessere dei cittadini e vengono considerati fondamentali e ugualmente importanti per la presa in carico della persona.

Oltre a questa funzione, lo psicologo può essere chiamato ad effettuare altre funzioni:

- formazione a personale differente da quello del settore di appartenenza;
- attività di prevenzione e promozione attraverso la conduzione di gruppi;
- programmazione e progettazione di servizi e interventi.

Lo psicologo nella presa in carico d'équipe

1. Valutazione

La presa in carico psicologica si avvia con una analisi preliminare in équipe. Qualora ritenuto necessario, lo Psicologo concorre all'analisi della domanda, esplicitando in équipe:

- l'oggetto della valutazione;
- gli aspetti che intende approfondire;
- i soggetti che ritiene opportuno incontrare.

L'analisi della domanda rappresenta una fase centrale del processo valutativo e si differenzia in base alla provenienza della richiesta:

- su mandato dell'Autorità Giudiziaria (AG): l'intervento si attiene al contenuto e ai limiti del mandato ricevuto;
- su richiesta del cittadino: viene effettuata un'analisi della domanda espressa, successivamente condivisa e discussa in équipe.

La valutazione psicologica si concentra su:

- il profilo di funzionamento individuale e familiare;
- l'intercettazione precoce di eventuali segnali di disagio psicologico e relazionale;
- l'analisi dei bisogni di salute, tutela e crescita;
- l'individuazione di eventuali condizioni che richiedano l'invio ai servizi specialistici.

Qualora emergano aspetti di natura psicopatologica, lo Psicologo cura il raccordo con i servizi sanitari competenti (es. ASL), evitando sovrapposizioni rispetto a valutazioni specialistiche di competenza sanitaria (es. valutazione delle competenze genitoriali in ambito clinico, valutazioni cognitive standardizzate).

La valutazione si svolge indicativamente in un massimo di 6 incontri entro 4 mesi, salvo diverse tempistiche richieste dall'AG.

Al termine viene redatta una relazione contenente gli esiti della valutazione e l'eventuale proposta progettuale, condivisa con l'équipe.

La relazione viene trasmessa all'AG nei casi di mandato; viene conservata agli atti negli altri casi.

L'intervento psicologico può concludersi al termine della valutazione oppure evolvere in una presa in carico d'équipe.

2. Sostegno

L'intervento di sostegno psicologico è finalizzato a promuovere processi di crescita, cambiamento e adattamento individuale e familiare, in assenza di patologia strutturata. Rientrano in questa area percorsi di consulenza familiare in situazioni di

disagio sociale non patologico.

Caratteristiche:

- durata massima indicativa: 12 mesi o 12 incontri, al fine di evitare l'instaurarsi di dinamiche di dipendenza;
- il percorso si conclude con: l'invio a servizi specialistici, se necessario; attivazione di interventi di gruppo; chiusura dell'intervento con redazione di una relazione conclusiva;
- follow up : verifica quadrimestrale o semestrale che può condurre alla ridefinizione del progetto o alla chiusura dell'intervento;
- In presenza di problematiche psicologiche o psichiatriche lo Psicologo prepara il singolo o il nucleo familiare alla presa in carico specialistica (l'intervento ha una durata massima di tre mesi), facilita l'aggancio ai servizi sanitari anche partecipando a organismi territoriali integrati (es. UVMI, ULTM);
- Interventi di gruppo: il sostegno alle persone in carico può essere effettuato tramite la conduzione di gruppi di sostegno o di crescita personale, eventualmente aperti anche ad altri cittadini, coerentemente con il mandato del servizio;
- anche in caso di interruzione dell'intervento diretto con il cittadino, lo psicologo può continuare ad essere parte dell'équipe, se ritenuto opportuno, contribuendo alla lettura e all'analisi dell'evoluzione del progetto riferito al nucleo familiare.

Gli strumenti della Psicologia nei servizi sociali

Nell'ambito del lavoro d'équipe, lo Psicologo utilizza strumenti coerenti con il proprio ruolo e con il mandato istituzionale. In particolare:

- colloquio psicologico (individuale, di coppia o familiare), quale principale strumento di conoscenza, valutazione e intervento;
- osservazione professionale, strutturata o in contesto, finalizzata alla comprensione delle dinamiche relazionali e comportamentali;
- strumenti narrativi e mediatori espressivi, quali libri e albi illustrati, utilizzati come supporto al lavoro con minori e famiglie;
- test proiettivi, questionari e griglie di lettura, ove ritenuti coerenti con il contesto di intervento e con le finalità non psicoterapeutiche del servizio.

Gli strumenti psicodiagnostici standardizzati non vengono di norma utilizzati, in quanto propri di un ambito valutativo specialistico. Il loro eventuale impiego può avvenire esclusivamente per approfondimenti riferiti a situazioni non patologiche e comunque nel rispetto del mandato, delle competenze professionali e dei confini istituzionali del ruolo.

Attività che non rientrano nelle funzioni dello psicologo nei servizi sociali

Si precisa che le seguenti attività non rientrano nelle competenze dello Psicologo nei servizi sociali:

- attività di psicoterapia, individuale o familiare;
- valutazioni specialistiche, quali la valutazione delle competenze genitoriali o le valutazioni cognitive/psicodiagnostiche strutturate;
- consulenza o supporto clinico in situazioni di patologia, per le quali è possibile un supporto motivazionale (di massimo tre mesi) per facilitare l'invio ai servizi sanitari competenti.

Resta inteso che, nei casi in cui emergano bisogni di natura specialistica, lo Psicologo facilita l'orientamento e l'invio ai servizi territoriali competenti, nel rispetto delle funzioni e dei limiti del proprio ruolo istituzionale.