

LA VISITA DOMICILIARE

La visita domiciliare è uno strumento usato da sempre nella pratica di servizio sociale è uno strumento caratterizzante del lavoro sociale, per questo meriterebbe un maggiore approfondimento sia rispetto al suo utilizzo che sotto l'aspetto metodologico.

All' origine dei termini

Ma perché il termine visita?

Partendo dai significati semantici dei due termini ,visita-domiciliare, si può notare come nell' antica lingua ebraica il termine "visita" "pdq" significava guardare o ricercare qualcosa con preoccupazione ed interesse, in latino il sostantivo visito ha il doppio significato di vedere meglio e portare aiuto, utilizzato in senso metaforico¹.

Visitare significava quindi recarsi da qualcuno per osservare meglio la situazione ed, eventualmente, trarre da questa osservazione elementi per portare aiuto.

Il dizionario italiano Devoto-Oli² definisce la parola visita come "atto di cortesia o di amicizia, oppure dettato da un sentimento di carità, consiste nel recarsi a casa di qualcuno intrattendosi per un tempo con lui".

Da questa definizione emergono alcune particolarità:

- i sentimenti benevoli che muovono il visitatore a recarsi a casa del visitato
- un tempo, che diviene un "tempo relazionale" e di "socialità," che permette al visitatore di osservare e al visitato di manifestare la propria umanità.

La parola latina domus, definisce l' edificio destinato all' abitazione principale, da cui domicilio, . "luogo in cui una persona ha fissato la sede dei propri affari e interessi...ambito circoscritto e salvaguardato dalla legge, riservato alla persona per sé, la propria famiglia i propri beni".

Dunque se la "visita" significa recarsi da qualcuno con sentimenti benevoli, domiciliare puntualizza non solo il luogo, ma anche la particolare azione di "accesso" nello spazio di vita altrui.

Un po' di storia

La visita domiciliare non può sicuramente essere considerata un' attività esclusiva del servizio sociale.

Le sue radici sono da ricercare nel Cristianesimo.

La visita agli infermi è infatti una delle sette opere di misericordia per un cristiano. Primo teorico della visita domiciliare fu S: Vincenzo de' Paoli (1581\1660).

E' grazie a lui che la visita domiciliare incomincia a prendere una forma con metodi, tecniche e obiettivi ben definiti.

A questo santo si deve la creazione della conosciuta "compagnia delle dame di carità" e delle "Figlie della carità", donne della buona società le prime , ragazze nubili di origine contadina le seconde, che mosse da sentimenti di filantropici si recavano a casa degli infermi.

L'intuizione di questo santo fu la necessità di fornire a queste donne una "preparazione teorica", primo embrione di professionalizzazione nel campo sociale "...tutto ciò vi è molto necessario e voi

¹ M. Solimano, *La visita domiciliare: uno strumento di lavoro per l' assistente sociale*, La Rivista di Servizio Sociale n. 2 \1996 pag. 7

² G:Devoto, G:C: Oli "Dizionario della lingua italiana", Le Monnier, 1982

potreste fare molto del bene quando sarete perfettamente istruite”³ e una coscienza deontologica attraverso comportamenti adeguati “dovete visitare i poveri con spirito che vorreste vedere in chi visitasse voi...bisogna onorarli, trattarli con dolcezza, cordialità e grande rispetto...dobbiamo immedesimarci nei loro sentimenti...”⁴.

La visita domiciliare era considerata già un mezzo che permetteva la conoscenza della situazione del bisognoso in relazione al suo nucleo familiare. La visita domiciliare era quindi considerata uno strumento utile per conoscere la realtà nella quale si andava a portare aiuto e conforto. Strumento che doveva accompagnarsi a particolari atteggiamenti per non creare la sensazione di essere invasivi o creare “situazioni di disagio”, il “visitatore deve essere una “figura ben delineata e qualificata ...egli non va a visitare il povero come un portalettere o un inquisitore o un predicatore intempestivo...”.

La visita domiciliare assume un particolare significato nell’ uso che ne fecero le Charity Organisation Society.

La dedizione ai bisogni che portò nel XIX secolo donne delle classi elevate a dedicarsi ad attività filantropiche si sostanziava di fatto nelle visite domiciliari.

E’ in questo periodo che la visita domiciliare va incontro ad una trasformazione di significato, anche da un punto di vista simbolico.

Con la creazione delle COS, che disponevano di un vero e proprio “ufficio investigativo” per ottenere una equa distribuzione delle risorse e controllare gli “immeritevoli”, la visita domiciliare assume sempre più la connotazione di “strumento di controllo”. Nata come modo per avvicinarsi al bisognoso, intesa come strumento di assistenza diretta, la visita domiciliare viene ad assumere sempre più una connotazione di indagine. Il suo fine non è solo più quello di sostenere la persona, ma di capire di quale aiuto abbia bisogno e soprattutto se il suo stato di indigenza sia reale o fittizio. La visita domiciliare con le COS, assorbe un significato “investigativo” che pare divenire intrinseco a questo strumento professionale.

E gli altri?

Un’ altra professione che tradizionalmente utilizza la visita domiciliare come strumento di lavoro è sicuramente quella medica. La visita domiciliare in campo medico è legata all’ impossibilità della persona di spostarsi dalla sua abitazione.

Si caratterizza come un rapporto duale, non vi è la finalità di conoscere una situazione in relazione agli altri membri della famiglia, ma il vero medico di famiglia nell’ immaginario sociale era colui che conosceva la storia sanitaria di tutti membri di una famiglia, era una vera e propria memoria vivente della storia sanitaria dei vari componenti di un nucleo familiare, componenti che poteva anche aver conosciuto dalla loro nascita.

La visita domiciliare si caratterizza anche con la possibilità di verificare anche le condizioni igieniche in cui vive una persona, dando così informazioni per determinare la diagnosi e le eventuali prescrizioni.

Se nella tradizione medica la visita domiciliare sta forse assumendo nuovi significati e perdendo anche di considerazione, è proprio da essa che il servizio sociale attinge e precisamente dall’ assistente sanitaria visitatrice.

Questa professione nasce in Italia nello stesso periodo in cui viene a delinearsi anche il profilo di assistente sociale, ma sparisce nel 1954.

³ M. De Benedetti, F.Pittini, (1958) *Assistenza sanitaria sociale*, Armando,Roma,.

⁴ AA.VV. (1964), *Il servizio dei poveri nell’ insegnamento di S. Vincenzo de Paoli*, Ed. Vincenziane, Roma .

Lo strumento della visita domiciliare è però rimasto patrimonio metodologico di alcuni ambiti sanitari, le infermiere professionali impegnate nei consultori pediatrici usano infatti ancora questo strumento.

Negli anni 50 \60 il compito di andare a verificare personalmente a domicilio delle persone le reali condizioni di vita venne affidato ai cosiddetti vigili sanitari che con l' assistente sociale verificavano le condizioni soprattutto in relazione alle richieste di assistenza economica. La relazione dei vigili diventava parte integrante della richiesta.

Questa metodologia di "controllo"effettata in passato congiuntamente è divenuto in molti enti locali a tuttoggi appannaggio esclusivo dei vigili urbani.

Alla ricerca di una definizione

Nella letteratura del dopoguerra uno dei primi manuali di servizio sociale che accenna alla visita domiciliare è quello di G.Hamilton (1953), il quale però non né propone una definizione.

Descrive la v.d. come una modalità per la raccolta delle informazioni e più generalmente come un colloquio.

Nel 1956 Delmati nel testo *Spirito e forme del servizio sociale* dedica un capitolo a quella che pare essere una prassi utilizzata nel lavoro di case-work "*...si adopera nella fase di studio del caso, quando esso verta su problemi di indole familiare..nella fase di trattamento del caso quando implichi persone che non si possono allontanare da casa*"⁵.

Nel testo del 1987 di Dal Pra Ponticelli la visita domiciliare è definita come "*..un colloquio che in genere avviene su richiesta dell' assistente sociale o in base ad una prassi standardizzata che l' utente conosce e accetta*"⁶.

La definizione tende a connotare la visita domiciliare come forma particolare di colloquio.

Questo tipo di definizione ha influenzato le definizioni che ritroviamo successivamente nei testi più recenti.

Campanini (2002) afferma la visita domiciliare "è un colloquio svolto a casa dell' utente per approfondire la comprensione diagnostica, come studio e osservazione dell' ambiente familiare"⁷.

In questa definizione sono sottolineati due elementi ulteriori la comprensione, quindi la possibilità di aumentare le conoscenze dell' operatore rispetto alla possibilità di uno studio del caso di osservare elementi dell' ambiente fisico della persona.

Cellentani (1997) ⁸ defisse la visita domiciliare come "*..un particolare tipo di colloquio che si svolge in uno in uno spazio diverso dallo spazio istituzionale in cui svolgiamo la nostra attività quotidiana e che utilizziamo quando, in una specifica situazione che stiamo cercando di comprendere, consideriamo necessario utilizzare questo metodo conoscitivo*".

In questa definizione l' accento è posto anche su alcuni aspetti che rivestono un particolare significato relazionale:

- la richiesta di svolgere questo particolare tipo di colloquio parte solitamente dall' operatore. Ciò implica che potranno esserci fantasie di intrusione, controllo da parte dell' operatore ma anche da parte dell' Istituzione che l' operatore rappresenta. Si può pensare al significato che la vd assume se l' obiettivo è conoscere ed osservare un contesto familiare con presenti dei minori, come possa essere vissuta come l' istituzione a domicilio che potrà giudicare lo stile di vita

⁵ V. Dalmati, (1956) *Spirito e Forme del servizio sociale*, Ed. Cenacolo

⁶ Dal Pra Ponticelli M.(1987), *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Roma

⁷ Campanini A. (2002), *L'intervento sistemico*, Carocci, Roma pag. 183

⁸ Cellentani O. (1995), *Manuale di metodologia per il servizio sociale*, Angeli, Milano pag. 157

- l'uso della visita domiciliare non può essere un "automatismo"⁹, è una scelta (una scelta che può essere definita stabilmente, nelle procedure del servizio per poter effettuare dei colloqui con persone che hanno una mobilità ridotta, è necessario incontrarle nella loro casa ma che deve essere usata "con senso") non può divenire un gesto routinario (si è sempre fatta e si deve fare) per il significato relazionale che essere "visitati" implica.
- attraverso la visita domiciliare si "carpiscono" delle informazioni prima ancora che la persona abbia scelto di darle, entrando nel domicilio di una persona raccoglieremo informazione su aspetti legati al suo stile di vita, al modo di vivere gli spazi, sulla sua storia (fotografie...)

Un colloquio in setting diverso

"La visita domiciliare come un colloquio a domicilio".

Da questa breve, riduttiva ed incompleta affermazione emerge chiaramente come ciò che caratterizza la visita domiciliare è il cambiamento di setting rispetto ad un colloquio che avviene presso l'ufficio dell'operatore.

È il setting l'elemento centrale della visita domiciliare, in quanto è proprio da esso che discendono altre caratteristiche come il diverso livello di comunicazione, osservazione e coinvolgimento emotivo.

Presso l'abitazione più alto è il numero di turbolenze ambientali, (possono arrivare o essere presenti vicini di casa, non si sa dove sedersi, se accettare un caffè, può esserci l'aria irrespirabile, non si sa dove sedersi, si è arrivati in un momento poco opportuno..)

Il setting diverso influisce sulla possibilità di raccogliere ed osservare elementi diversi non solo dal punto di vista ambientale (situazione abitativa, igienica, spazi a disposizione..) ma anche sul "clima" domestico (ambienti asettici, disordinati, caldi, opprimenti, con i giochi, senza traccia di bambini...) ma anche sulle modalità relazionali delle persone.

"La visita domiciliare può diventare una chiave di accesso e un canale di comunicazione per andare là e leggere qualcosa che le parole non riescono ad esprimere compiutamente"¹⁰.

Questa definisce sottolinea uno degli aspetti fondamentali per cui un operatore sceglie volontariamente di recarsi presso l'abitazione della persona: la possibilità di osservare.

Osservare cosa?

Nella casa ritroviamo elementi diversi che appartengono a ciò che Cabassi-Zini chiamano all'"archivio disseminato" della famiglia, come le atmosfere percepite, gli oggetti, le nuove narrazioni raccolte¹¹.

"In questa prospettiva, la visita domiciliare diventa uno strumento nel processo di aiuto che assume un'importanza del tutto particolare, orientando l'operatore a ricercare anche ciò che non è visibile ma che è comunque comunicato attraverso l'organizzazione della casa stessa...e' questo un archivio vivo composto non solo da materiale cartaceo ma connesso a emozioni, sensazioni che sono difficili da trasferire sulla carta. ...Sono queste informazioni preziose che aiutano l'operatore

⁹ ibidem

¹⁰ M. Solimano, *la visita domiciliare: uno strumento di lavoro per l'assistente sociale*, La rivista di servizio sociale, n. 2\1996 pag.7

¹¹ A.Cabassi, M.T. Zini, (2004) *L'assistente sociale e lo psicologo, un modello di lavoro integrato*, Carocci, Roma
Nel testo i due autori propongono una funzione dell'assistente sociale come "depositario" di "archivi familiari disseminati", archivio come momento di conoscenza (dati, notizie, informazioni finalizzate a ricostruire le reti di relazioni che attraversano generazioni) che orienta l'operatore a ripercorrere le fasi dei cicli vitali della famiglia facendo emergere i punti di crisi che non hanno trovato nella famiglia un'adeguata riorganizzazione, attivando così circuiti disfunzionali. In quest'ottica il concetto di archivio disseminato della famiglia., rappresenta anche il luogo in cui atmosfere della casa e lo sviluppo psico-affettivo del bambino si correlano e all'interno del quale è prevalentemente l'assistente sociale che "fruga" per raccogliere la storia di quella famiglia.

a formulare ipotesi di funzionamento di un sistema familiare in crisi e lo guidano nel definire le sue strategie di intervento”¹².

In quest’accezione osservare assume il significato di percepire.

Osservare significa anche “guardare”, lo spazio fisico, dov’ è ubicata l’ abitazione, com’è arredata, com’è composta, che oggetti ci sono, il livello di igiene, la disposizione degli spazi, la presenza di barriere, la distanza dai servizi, la collocazione nel quartiere...

Effettuare una visita domiciliare significa occupare fisicamente lo spazio di vita privata dell’ utente, entrare in uno spazio “intimo”. Le implicazioni emotive sono quindi molto diverse da quelle che risuonano nell’ ufficio dell’ operatore.

E’ l’operatore che si reca a casa della persona, questa scelta, voluta, consapevole, strategica porta con sé diversi significati non solo negativi, “sono così importante che l’ ass.sociale viene a casa mia...”, oppure può suscitare paure difensive “vuole venire a controllare a casa”, o ancora alimentare sentimenti di inadeguatezza “ sono così incapace che viene a cercarmi a casa”.

Fattore determinante del clima emotivo che si creerà sarà la condivisione e l’ esplicitazione del **motivo** (come è nata questa scelta , qual’ è lo scopo...) e del **contesto** (aiuto, controllo, sostegno, misto) in cui avviene la visita domiciliare.

La modalità in cui è stata concordata e condivisa la visita domiciliare e la chiarezza del contesto avrà un ruolo determinante nella disposizione emotiva con cui l’ operatore sarà accolto nello spazio privato della persona.

Per questo è fondamentale utilizzare questo strumento valutando anche quale tipo e intensità relazionale è presente quel momento tra operatore e persona.

Abbiamo già sottolineato come anche per l’ operatore effettuare una visita domiciliare ha un preciso significato emotivo e “pratico” significa “uscire dal proprio ufficio, luogo stabile controllato e rassicurante”.

I rischi non solo quelli di un ambiente facilmente perturbabile (terze persone, telefono...) ma soprattutto quelle di una maggiore energia necessaria per mantenere il “controllo” sulla relazione.

La chiara definizione dello scopo è ciò che può aiutare l’ operatore “...quanto più mobili e difficilmente determinabili sembrano essere le coordinate spazio-tempo della visita domiciliare, tanto più è necessario mantenere fisso, chiaro e definito l’ obiettivo che tale intervento si pone”¹³.

Gli obiettivi

Campanini¹⁴ distingue tre obiettivi che motivano l’ utilizzo da parte dell’ operatore dell’ strumento della visita domiciliare:

- raccolta di informazioni
- controllo
- sostegno

Raccolta di informazioni: l’ utilizzo di questo strumento abbiamo già specificato come permetta di raccogliere informazioni sull’ ambiente di vita delle persone ma soprattutto di osservare e di percepire uno stile di vita o un’ atmosfera familiare che risulterà essere uno specchio delle condizioni di vita della persona e del suo modo di affrontare le situazioni di difficoltà.

Controllo: il contesto di controllo alcune volte è contenuto in mandato chiaro di controllo (mandato dell’ autorità giudiziaria, funzioni di controllo sugli arresti domiciliari, domanda di adozione) altre volte questa

¹² .Cabassi, M.T. Zini, (2004) *L’ assistente sociale e lo psicologo, un modello di lavoro integrato*, Carocci, Roma , pag. 108-109

¹³ P.Benvenuti, *la visita domiciliare nel servizio sociale- aspetti metodologici*, Prospettive sociali e sanitarie, n. 5\1996

¹⁴ Campanini A. (2002), *L’ intervento sistemico*, Carocci, Roma

dimensione risulta implicita nell' utilizzo di questo obiettivo che risente del significato storico che le era stato attribuito, verificare le situazioni di indigenza e i poveri non meritevoli, e nel significato simbolico, recarsi a casa in quello che è lo spazio privato per "vedere" di persona.

Negare questo significato può rivelarsi poco utile, esserne consapevoli può determinare la necessità di inviare comunicazioni rassicuranti, far assumere ai fantasmi che questa scelta può comportare contorni reali.

Sostegno: utilizzare lo strumento della visita domiciliare in un contesto di sostegno può essere una strategia per sottolineare una disponibilità e vicinanza.

Le fasi

...il pensiero verso la visita domiciliare

La visita domiciliare nasce nella mente dell' operatore nel momento in cui decide di fare questa proposta operativa alla persona, deve esistere quindi un pensiero valutativo da parte dell' operatore.

La visita domiciliare non può essere improvvisata, se non a fronte di specifiche necessità, deve essere preparata anche nel pensiero ideativo dell' operatore che:

- dovrà individuare la motivazione, le specifiche problematiche dell' utente (è una persona anziana non autosufficiente), un bisogno conoscitivo e/o di approfondimento del contesto di vita della persona, di verifica sul progetto di aiuto
- nella definizione dell' obiettivo (perché ora, cosa mi aspetto, cosa voglio osservare, verificare, di cosa voglio dialogare durante la visita domiciliare)
- nel concordare l' appuntamento, vi sarà un tempo necessario per affrontare con la persona timori e ansie che possono nascere da questa proposta operativa
- nella scelta dell' orario, cercando di rispettare le esigenze della persona ma anche in relazione a quale momento di vita esistenziale si vuole osservare (pranzo, pomeriggio...) chi si vuole incontrare.

...il cammino verso l' abitazione

Il percorso verso la casa della persona è caratterizzato da un percorso in quartieri, rioni, case popolari, angoli significativi del "territorio" di riferimento dell' operatore.

Questi percorsi rappresentano interessanti occasioni per raccogliere informazioni sui contesti socio-ambientali sia della famiglia verso cui ci stiamo dirigendo ma anche sulle caratteristiche del "territorio di riferimento del servizio".

Attraverso l'osservazione possiamo raccogliere informazioni su:

caratteristiche urbane, servizi presenza, distanza e vicinanza dal servizio sociale e da altri servizi, sicurezza del quartiere, tipo di servizi e popolazione, ubicazione della casa, accessibilità, cura dell' edificio, visibilità...)

...entriamo in casa, la fase di accoglienza

La fase dell' accoglienza si riferisce al momento in cui avviene l' incontro tra la persona e l' ass.sociale.

L' attenzione potrà essere focalizzata su:

- chi accoglie
- dove si viene accolti
- come si viene accolti
- dove prosegue l' incontro
- la presentazione, chi è presente
- l' informalità o i convenevoli

l' osservazione dell' ambiente potrà partire da:

- igiene, colori, pulizia, ordine, luminosità
- vani, ampiezza degli spazi, arredamento, disposizione degli oggetti, barriere architettoniche, riscaldamento

- abitanti, assenti, presenti non abitanti, presenti abitanti, animali

...la fase centrale

la fase centrale è quella in cui si svolge il colloquio professionale, in cui la comunicazione e il dialogo sono finalizzati all' obiettivo, all' ascolto.

Il setting in cui avverrà il colloquio necessiterà da parte dell' operatore di doti di duttilità e flessibilità, la conduzione del colloquio dovrà tenere conto dell' estremità dell' ambiente, del contesto relazionale domestico, degli imprevisti, energie da dedicare contemporaneamente all' osservazione.

...la conclusione

La conclusione di una visita domiciliare appare caratterizzata dalla possibilità di terminare con una restituzione di quanto detto, sintesi, o di quanto osservato e dalla possibilità di terminare con argomenti che possano essere di stemperamento di un momento che sarà stato per tutti i partecipanti emotivamente faticoso. I saluti finali e l' accompagnamento alla porta (come e da chi viene fatto) potranno dare ulteriori informazioni sul clima emotivo che si è creato durante la visita.

Suggerimenti di normale deontologia professionale

- saluti e modalità discrete di ingresso nello spazio,
- se si è in due, è necessario presentare l' altra persona qualificandola e specificando il motivo della sua presenza. La scelta di presentarsi in più persona deve essere conseguente alla domanda che cosa significa per la persona arrivare in due?
- Se si è più persone decidere chi avrà il ruolo di conduttore e fare attenzione a non parlare tutti insieme
- Esplicitare i motivi e dello scopo della visita domiciliare è utile per mitigare l' ansia e per dare un senso alla nostra presenza
- Chiarire il tempo che si vuole dedicare alla nostra visita
- Necessità di rispettare i tempi e l' orario concordato