

# PRINCIPI E FONDAMENTI DEL SERVIZIO SOCIALE

## PRIMO SEMESTRE 2024/25

### C. GALAVOTTI

## 1. IL CODICE DEONTOLOGICO

Il codice deontologico dell'assistente sociale contiene principi e regole che quest'ultimo deve conoscere, osservare e contribuire a difendere.

Quella dell'assistente sociale è una professione, non semplice volontariato, professione fondamentale per garantire i diritti umani e lo sviluppo sociale. Proprio per questo, infatti, la figura dell'assistente sociale è normata e quindi controllata dallo stato.

L'assistente sociale, con la propria attività, contribuisce a realizzare e a tutelare i valori e gli interessi generali, comprendendo e traducendo le esigenze della persona, dei gruppi sociali e delle comunità.

Per fare questo è necessario un pensiero critico: si mette infatti da parte il giudizio personale.

Il professionista si impegna affinché le persone raggiungano il miglior livello di benessere possibile.

- [disagio] è una condizione, un malessere interiore;
- [bisogno] è la mancanza di qualcosa.

L'assistente sociale deve conoscere BENE le norme di riferimento e deve essere costantemente aggiornato seguendo le trasformazioni sociali.

Questo Codice definisce quindi i limiti del corretto esercizio professionale e ha lo scopo di orientare i comportamenti professionali degli assistenti sociali verso gli standard di pratica etica più alti possibili.

### [ASIMMETRIA INFORMATIVA]

L'asimmetria informativa è il rischio che si corre quando la trasparenza viene meno.

E' infatti necessario essere trasparenti e sinceri, sia da parte della persona aiutata che da quella dell'assistente sociale.

Quest'ultimo deve SEMPRE identificarsi e dire per chi lavora.

Senza trasparenza è difficile agire.

- [AUTODETERMINAZIONE]

L'autodeterminazione è il primo principio dell'assistente sociale.

Questa è la capacità di decidere per sé ed aiutare le persone a decidere da sole.

In questo contesto è importante ricordare l'importanza della creatività, per migliorare il nostro conoscere, e della riflessività, chiedendosi sempre "perché?" e mai "chi/che cosa".

- [OSSERVAZIONE]

L'osservazione è invece il primo strumento dell'assistente sociale, questo deve sempre osservare ciò che lo circonda chiedendosi "perché?" e successivamente agire tramite spirito critico.

E' importante in questo caso mantenere la propria autonomia di giudizio, senza farsi influenzare da nessuno (politici, colleghi, ecc.)

Tornando al punto 1, tramite le RELAZIONI l'assistente sociale si prende ogni sua responsabilità, per esempio quella delle sue parole, con le quali ha il peso di cambiare la vita delle persone.

Se l'assistente sociale dovesse sbagliare non sarebbe l'unico a rimetterci, bensì tutta la credibilità della sua professione creando così pregiudizi.

Il Codice valorizza esplicitamente le capacità e le risorse di tutti gli individui e delle comunità con cui l'assistente sociale opera.

Ed è proprio per questo motivo che non si devono mai utilizzare i termini utente e cliente, al contrario, il termine PERSONA.

Dobbiamo parlare di persone riconoscendo i loro diritti.

- [RISPETTO DELLA DIGNITÀ]

E' così che si arriva al secondo principio dell'assistente sociale.

Nelle relazioni con le persone che stiamo aiutando è necessario dare sempre del lei, escludendo adolescenti e bambini.

In caso contrario, quando si dà del tu è necessario sempre specificarlo, scrivendo nel [DIARIO], il secondo strumento dell'assistente sociale.

- [DILEMMA ETICO]

Il dilemma etico non è altro che un problema, il quale si verifica quando il professionista si trova di fronte ad una scelta e deve capire se sta facendo o meno il bene della persona.

Mettendo perciò in pratica una [PROBLEMATIZZAZIONE] del gesto che deve compiere, per questo è necessario chiedersi se si stia facendo o no il bene della persona.

Un esempio potrebbe essere:

Una persona tossicodipendente mi ha detto che ha spacciato, che faccio? E' un reato, ma se lo denuncio gli farò ancora più male.

[ETICA]: non posso denunciarlo, peggiorerei la sua situazione;

[DEONTOLOGIA]: devo denunciarlo è un mio dovere.

Per questo motivo non si lavora MAI soli, ma con un equipe vicino con la quale consultarsi.

- [ORDINE]

L'ordine degli assistenti sociali indica tutta la comunità professionale. Si tratta di un ente pubblico sottoposto alla vigilanza del ministero della giustizia.

NB. una persona non iscritta all'ordine NON può esercitare la professione.



## TITOLO I (definizioni generali e ambito di applicazione)

1. Il codice è costituito da regole che l'assistente sociale deve conoscere e difendere.

ALBO A, vi si può accedere dopo la laurea triennale;

ALBO B, vi si può accedere solo con la laurea magistrale e solo in questo caso si può diventare dirigenti.

2. La non conoscenza delle norme non esime dalla responsabilità disciplinare, non è ammesso dire di non conoscere una norma e/o una legge.
3. Principi, valori e regole che orientano le scelte di comportamento dei professionisti in tutti gli ambiti.  
Anche per interventi a distanza, da poco introdotti, in cui però l'osservazione manca.

## TITOLO II (l'ossatura del codice, principi generali della professione)

4. L'esercizio della professione si basa su fondamenti etico-scientifici, disciplina accademica e pratica (tirocinio).
5. La conoscenza dei primi 12 articoli della costituzione è fondamentale, l'assistente sociale riconosce i valori e la dignità di tutti promuovendo i diritti civili, politici, economici, sociali, culturali e ambientali.
6. L'obiettivo dell'assistente sociale è il **benessere comune**, garantendo l'equità sociale.
7. E' necessario agire entro i limiti della professione, l'assistente sociale è politico ma non partitico.
8. E' necessario tener conto dell'unicità di ognuno, ognuno è unico e prezioso (approccio OLISTICO in cui si considerano tutti gli aspetti di un individuo).  
Inoltre deve esserci **[ASSENZA DI GIUDIZIO]**;
9. Non si deve mai imporre il proprio sistema di valori.
10. Riconoscere la centralità della famiglia.
11. E' dovere del professionista impegnarsi sempre a migliorare le condizioni di vita delle persone con tutti i mezzi possibili.
12. L'assistente sociale ha il compito di **prevenire la violenza** e la discriminazione in ogni forma.
13. Concorrere alla produzione di modelli di sviluppo rispettosi dell'ambiente, della sostenibilità ecologica e della sopravvivenza sociale, consapevole delle difficoltà nel rapporto tra l'essere umano e l'ambiente.

## TITOLO III (doveri e responsabilità generali dei professionisti)

14. Tra due scelte l'assistente sociale deve fare quella che tutela maggiormente la persona e il tutto deve essere documentato e motivato.
15. L'assistente sociale mette a disposizione degli altri le proprie conoscenze sempre aggiornate;

16. L'assistente sociale richiede la collaborazione con altri colleghi e/o professionisti e percorsi di supervisione professionale da parte di un professionista esterno quando lo ritiene opportuno.
17. L'assistente sociale deve sempre informare le persone del proprio mandato e chiarire il proprio ruolo.
18. L'assistente sociale deve fare in modo che l'azione professionale si realizzi in tempi idonei.
19. L'assistente sociale non deve mai accettare un lavoro contrario ai principi etici della professione
20. L'assistente sociale non deve ASSOLUTAMENTE confondere il lavoro con la vita privata, anzi deve riconoscerne i confini.  
Per questo motivo non avrà relazioni sentimentali e/o sessuali con i destinatari degli interventi e non aiuterà amici e/o parenti.
21. L'assistente sociale agisce in coerenza con i principi etici e i valori della professione, mantenendo un comportamento consono all'integrità, al prestigio e alla dignità della professione stessa.
22. L'assistente sociale non deve usare la sua posizione per ottenere dei vantaggi.  
Posso accettare un regalo? No, accettandolo cancello la distanza professionale. Inoltre è bene, durante le visite nelle case, non accettare niente e non chiedere di andare in bagno.
23. L'assistente sociale non deve MAI esercitare in forma gratuita.
24. L'assistente sociale ha il dovere di essere sempre informato, essere aggiornato è un obbligo.  
Inoltre nel triennio dovrà avere 60 crediti formativi.
25. E' un obbligo dichiarare i crediti citati sopra.

#### TITOLO IV (responsabilità dell'assistente sociale verso la persona)

26. L'assistente sociale ha la sua individualità e riconosce quella altrui come soggetti capaci di autodeterminarsi.
27. L'assistente sociale deve fare in modo che una persona scelga da sola affinché si realizzi autonomamente.  
Quando ciò non è possibile è necessario contattare le autorità giudiziarie affinché il giudice nomini qualcuno che aiuti la persona in questione a tutelarsi.
28. L'assistente sociale si adopera per contrastare ogni forma di violenza, sfruttamento o oppressione nei confronti di minori, con obbligo di denuncia.
29. L'assistente sociale è tenuto ad essere trasparente con la persona interessata informandola sui suoi diritti e doveri.  
Resta fermo il generale obbligo di segretezza.
30. Il [CONSENSO] è molto importante, l'assistente sociale non si può imporre con una persona tranne se quella determinata situazione gli/le fa del male.
31. L'assistente sociale può sbagliare, è umano farlo, ma si deve SEMPRE riconoscerlo informando successivamente l'interessato per limitare i danni.

## CAPO II - RISERVATEZZA E SEGRETO PROFESSIONALE

La riservatezza e il segreto professionale costituiscono un diritto fondamentale per la persona e un obbligo/responsabilità per il professionista. Questi sono due capisaldi della professione.

### [RISERVATEZZA]

La riservatezza è caratterizzata da tre ambiti:

- la privacy;
- il segreto professionale;
- il segreto d'ufficio.

### [PRIVACY]

La privacy riguarda in particolare due tipi di dati.

I [DATI SENSIBILI] o [AMNESTICI], come per esempio nome, cognome, email, ecc. Questi tipo di dati devono essere riportati nel frontespizio di ogni fascicolo. Il quale a sua volta, se non ci sto lavorando, va chiuso a chiave nell'archivio.

NB. l'assistente sociale nella relazione per il tribunale è autorizzato a usare, se necessario, alcuni di questi dati (per esempio nome/cognome).

I [DATI SENSIBILISSIMI], i quali riguardano dati giudiziari e/o dati sanitari. Questi, per essere utilizzati, hanno bisogno del [CONSENSO INFORMATO], ovvero il consenso scritto della persona in questione.

### [SEGRETO PROFESSIONALE]

Il segreto professionale è lo stesso vincolo che riguarda medici, avvocati e psicologi.

Questo riguarda tutto ciò che la persona dice all'assistente sociale all'interno della relazione d'aiuto.

Non si può mai violare il segreto professionale (se non tra i membri dell'equipe, le informazioni in questo caso vengono condivise), tranne che in casi di pregiudizio e/o pericolo per la persona in questione.

Es. se una donna vittima di violenza non vuole denunciare, senza il suo consenso l'assistente sociale non può farlo, a meno che non ci sia una situazione di pregiudizio per minori.

### [SEGRETO D'UFFICIO]

Il segreto d'ufficio riguarda gli atti amministrativi trattati nell'organizzazione.

Di questo viene trattato nel codice di procedura civile, rispetto delle procedure interne dell'organizzazione.

Es. l'assistente sociale non può assolutamente dare in mano alla persona la relazione, che è tuttavia un atto pubblico.

Può dirle a voce il contenuto di essa ma non dargliela in mano.

La persona può richiedere la relazione tramite la procedura di accesso agli atti, che è una richiesta scritta, oppure tramite avvocato.

Ogni organizzazione (asl, comune, ecc.) ha un'altra procedura.

32. La riservatezza e il segreto professionale costituiscono un diritto primario della persona e un obbligo per il professionista. La riservatezza si porta fino alla morte, non cambia una volta in pensione o se la persona non c'è più.
33. Quando è possibile violare il segreto professionale?
- rischio di grave danno alla persona stessa e/o a terzi;
  - richiesta scritta e motivata nell'interesse della persona;
  - formale espressione di volontà della persona;
  - rischio grave per l'incolumità dell'assistente sociale;
  - per la difesa dell'assistente sociale durante dei processi giudiziari. La persona deve essere informata di ciò.
34. Il professionista informa coloro con cui lavora di questi due obblighi e richiede il permesso dell'interessato a trasmettere informazioni che lo riguardano. inoltre richiede sempre il consenso scritto alla persona per far partecipare terzi al colloquio.
35. Il professionista assicura che siano protette le eventuali informazioni relative a terzi e quelle che potrebbero danneggiare gli interessati. Per questo motivo si adopera per far rispettare la procedura per l'accesso agli atti.
36. L'assistente sociale ha facoltà di astenersi in caso di processo non testimoniando, inoltre non può essere obbligato a deporre su quanto la persona gli abbia confidato.
37. L'assistente sociale è tenuto al rispetto della riservatezza e del segreto professionale nei rapporti con la stampa, con altri mezzi di diffusione e di comunicazione, e nell'utilizzo dei social network. Il professionista assicura l'anonimato di minori e di persone con ridotte capacità.
38. Gli obblighi dell'assistente sociale in materia di riservatezza e segreto professionale restano anche dopo il suo cancellamento dell'albo o dopo la pensione.

## TITOLO V (responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della società)

39. L'assistente sociale contribuisce a promuovere, sviluppare e sostenere politiche sociali integrate, finalizzate al miglioramento del benessere sociale, con particolare riferimento a coloro che sono maggiormente esposti a situazioni di fragilità.
40. L'assistente sociale deve avere un'approfondita conoscenza della realtà territoriale e del contesto storico-culturale in cui opera.
41. L'assistente sociale favorisce l'accesso alle risorse, concorre al loro uso responsabile e contribuisce a ridurre lo svantaggio legato alla loro scarsa o mancata conoscenza.
42. L'assistente sociale mette a disposizione delle autorità la propria professionalità. All'interno delle organizzazioni di Protezione Civile, gli assistenti sociali intervengono volontariamente al ripristino delle condizioni di normalità.

## TITOLO VI (responsabilità verso i colleghi e altri professionisti)

43. L'assistente sociale stabilisce con gli altri colleghi un rapporto di correttezza, lealtà e spirito di collaborazione al fine del rispetto delle reciproche conseguenze.
44. Il professionista non registra e non divulga le conversazioni con i propri colleghi, senza il loro consenso.
45. L'assistente sociale aiuta i propri colleghi ad orientarsi (neo iscritti), questa è chiamata solidarietà professionale.
46. L'assistente sociale si adopera per la corretta allocazione delle responsabilità all'interno del sistema organizzativo in cui opera.
47. L'assistente sociale ha l'obbligo di segnalare eventuali colleghi che non rispettano le regole violando il codice deontologico.
48. L'assistente sociale si impegna nella supervisione didattica nei confronti dei tirocinanti, salvaguardandoli e guidandoli.  
Se il tirocinante sente di non imparare deve dirlo chiaramente.

## TITOLO VII (responsabilità nell'esercizio delle professioni)

### Capo I - Esercizio della professione in regime subordinato

49. L'assistente sociale che esercita la professione in forma subordinata richiede al proprio datore di lavoro il corretto inquadramento giuridico delle proprie funzioni, e condizioni di esercizio della professione che tutelino il segreto professionale e il segreto d'ufficio e garantiscano l'adempimento dell'obbligo formativo.
50. L'assistente sociale contribuisce all'appropriatezza, efficacia e qualità degli interventi.

Es. ci troviamo davanti un bambino immigrato e dobbiamo decidere se mandarlo in una famiglia, in un albergo o in una casa di accoglienza. L'opzione migliore è certamente la famiglia.

51. L'eccessivo carico di lavoro deve essere segnalato dal professionista al proprio ente di appartenenza.
52. L'assistente sociale è tenuto a segnalare al proprio datore di lavoro, per iscritto e con motivazione, condizioni e/o direttive incompatibili con il corretto esercizio della professione.
53. L'assistente sociale chiede al proprio datore di lavoro, con istanza motivata, di essere sollevato dall'incarico, fornendo ogni elemento utile, quando, per gravi motivi, venga meno la relazione di fiducia o, ancora, qualora sussista un grave rischio per l'incolumità del professionista.
54. Nel rapporto gerarchico tra assistenti sociali, si configura una certa responsabilità verso la professione.

### Capo II - Esercizio della professione in ruoli dirigenziali, apicali o di coordinamento

55. Il professionista che opera in ruoli dirigenziali, opera per:
  - gestire adeguatamente le risorse umane e i carichi di lavoro, valorizzare i singoli professionisti rispettando la loro autonomia tecnica e di giudizio ed evitando ogni forma di discriminazione;

- valorizzare le funzioni del servizio sociale, mantenendo le posizioni funzionali e giuridiche all'interno dell'organizzazione;
- favorire le condizioni organizzative per l'applicazione delle norme deontologiche;
- portare all'attenzione di chi ne ha la responsabilità l'esigenza di ambienti di lavoro idonei.  
L'organizzazione deve adottare e mantenere misure efficaci per la prevenzione di aggressioni ai danni degli operatori;
- favorire il confronto tra professionisti di aree, enti o istituzioni diversi;
- favorire le condizioni per identificare sistemi di valutazione della qualità e delle performance equi ed efficaci, promuovendo la cultura dell'apprendimento dagli errori;
- favorire la partecipazione dei portatori di interesse ai processi di valutazione, tutte le volte che è opportuno.

### Capo III - Esercizio della professione in Società tra professionisti, in Società multi professionale e in regime di libera professione

56. La Società è soggetta al regime disciplinare dell'Ordine al quale è iscritta.

Il socio che è stato cancellato dal proprio Albo professionale con provvedimento definitivo è escluso dalla società, salvo che non gli sia demandato un ruolo non riconducibile all'esercizio della professione qui disciplinata.

57. La Società risponde per le eventuali violazioni del Codice, e può rispondere con il socio che abbia violato il Codice attuando direttive specifiche della Società stessa.

Quando la violazione riguarda la Società e una pluralità di soci che rispondono a norme deontologiche differenti, la potestà disciplinare spetta agli organismi di disciplina istituiti presso i rispettivi Consigli dell'Ordine, salvo i casi previsti dalla legge.

58. Il committente è informato su eventuali situazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, che possono essere determinate dal professionista e, per quanto riguarda la Società, dai soci professionisti e dai soci finanziatori.

Il committente è informato dell'esistenza delle presenti norme deontologiche.

59. Il professionista si qualifica chiaramente e utilizza i segni distintivi (marchio, ditta,) del proprio studio professionale o della Società in modo da renderne perfettamente identificabile la titolarità.

60. Il professionista adegua la quantità e la qualità degli incarichi che accetta alle proprie effettive possibilità di intervento e ai mezzi di cui può disporre.

61. La stipula del contratto avviene in forma scritta; lo stesso è sottoscritto dalle parti e indica gli estremi della polizza assicurativa del professionista.

62. Il professionista rifiuta l'incarico e non presta la propria attività quando ritiene che possa concorrere a operazioni illecite o illegittime.

63. Il professionista si avvale della collaborazione dei dipendenti di Aziende, Istituzioni ed Enti pubblici o privati per svolgere gli incarichi, esclusivamente se coloro con cui collabora sono allo scopo espressamente autorizzati dal proprio datore di lavoro e dopo aver informato il Committente.
64. Il professionista che riceve un incarico congiunto concorda con i colleghi la condotta e le prestazioni da svolgere. Segnala al Consiglio Territoriale di Disciplina i comportamenti professionali dei colleghi che ritiene in contrasto con le prescrizioni del Codice.
65. La concorrenza si svolge unicamente secondo i principi stabiliti dall'ordinamento comunitario e nazionale, non è ammessa alcuna condotta finalizzata ad acquisire clientela con modi non conformi al prestigio della professione.
66. È ammessa con ogni mezzo la pubblicità informativa avente ad oggetto le attività, le specializzazioni, i titoli posseduti e la struttura del professionista o della Società. La pubblicità deve essere funzionale all'oggetto, veritiera e corretta e non dev'essere denigratoria nei confronti di altri professionisti o degli organi rappresentativi della professione.
67. Il professionista deve adoperarsi affinché la riservatezza della documentazione in suo possesso sia comunque protetta anche in caso di cessazione dell'attività.

#### Capo IV - Esercizio della professione nel ruolo di consulente tecnico d'ufficio o di parte

68. L'assistente sociale, **incaricato dall'autorità giudiziario**, ha dei compiti specifici:
  - informare il giudice se ha/ ha avuto rapporti amicali con le parti;
  - esprimere giudizi/valutazioni solo se ci sono fonti scritte attendibili (nel diario il professionista può mettere dubbi e/o impressioni);
  - segnalare al giudice situazioni illecite.
69. L'assistente sociale come **consulente tecnico** nominato dall'avvocato di una delle due parti:
  - non offre la propria prestazione professionale a entrambe le parti, bensì ad una sola;
  - non si serve di social/mezzi di stampa come uso strumentale della consulenza;
  - non conserva copie di alcun documento con dati personali;
  - tutela, nel caso, prioritariamente l'interesse del minore.

### TITOLO VIII (responsabilità verso la professione)

#### Capo I - Rapporto con l'Ordine professionale

70. È opportuno che l'iscrizione all'Albo del professionista segua il suo domicilio professionale prevalente.  
[residenza] = collocazione anagrafica  
[domicilio] = dove abito

71. E' possibile iscriversi all'albo dopo aver conseguito l'esame di stato, e per iscriversi ci sono una serie di obblighi che l'assistente sociale deve rispettare:
- tempestivo trasferimento nell'albo della ragione in cui opera;
  - pagamento della tassa annuale;
  - si dota di una casella personale di posta elettronica certificata (P.E.C.) e la utilizza per le comunicazioni con l'Ordine;
  - a casella personale di posta elettronica certificata (P.E.C.) e la utilizza per le comunicazioni con l'Ordine;
  - fornisce e aggiorna regolarmente i propri dati;
  - ogni tre anni deve ottenere 60 crediti (15 deontologici e 45 formativi)
72. Il professionista si adopera in ogni sede per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale.
73. L'attività senza iscrizione all'albo è reato.
74. Lo svolgimento dell'attività in periodo di sospensione dall'esercizio professionale si configura come illecito disciplinare.
75. L'assistente sociale segnala all'Ordine sempre per iscritto.

#### **Capo II - Assistenti sociali eletti nei Consigli dell'Ordine e nominati nel Consiglio di Disciplina**

76. L'assistente sociale si impegna costantemente nell'interesse della comunità professionale.
77. L'assistente sociale rende conto alla comunità del proprio operato.
- 78.

#### **Capo III - Azione disciplinare nei confronti degli iscritti**

79. L'inosservanza dei precetti e degli obblighi fissati dal Codice e ogni condotta, anche omissiva, non consona al decoro o al corretto esercizio della professione comportano l'esercizio dell'azione disciplinare.
80. Chi viola le norme del codice va incontro alle seguenti sanzioni:
- ammonizione (richiamo verbale);
  - censura (scritta accanto al nome sull'albo per 15 gg dall'ammonizione);
  - sospensione (può durare fino a 2 anni e, durante questa, non si può esercitare);
  - radiazione (cancellazione dall'albo fino a 5 anni, dopo i quali è possibile fare nuovamente l'esame e riscriversi).
81. La mancata acquisizione dei crediti formativi necessari per l'adempimento dell'obbligo formativo comporta diverse sanzioni:
- censura;
  - sospensione.
82. Il mancato pagamento della quota associativa all'Ordine per due annualità consecutive comporta l'automatica sospensione.

## TITOLO IX (norme finali)

83. L'assistente sociale conosce e rispetta le norme deontologiche del Paese in cui esercita, osservando le leggi che regolano l'esercizio della professione all'estero.
84. Il Consiglio Nazionale dell'Ordine si adopera per mantenere rapporti con le Organizzazioni nazionali e internazionali di servizio sociale, attraverso un confronto costruttivo sui principali aspetti dell'identità professionale e sui temi etici e sociali.  
Si adopera, inoltre, per favorire l'interscambio culturale e la mobilità degli assistenti sociali a livello internazionale.
85. Il Consiglio Nazionale dell'Ordine provvede alla revisione e all'aggiornamento del Codice anche per il tramite dell'Osservatorio Deontologico Nazionale.
86. Il presente Codice è approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine il 21 febbraio 2020.