

# LE GUIDE

*dell'Assistente Sociale*

**N°1**

GIUGNO  
2020



## GUIDA RAPIDA AL NUOVO CODICE **DEONTOLOGICO**

*prof. MARCO GIORDANO*

# INDICE

- 3 Guida rapida al nuovo Codice Deontologico
- 6 Gli Assistenti sociali? Professionisti "fondamentali" per diritti e sviluppo
- 8 L'Assistente sociale "di fiducia"
- 11 Assistenti sociali "esperti dell'incerto". Riflessività e nuovo Codice.
- 13 Addio Utente! La Persona nel nuovo Codice Deontologico
- 16 Assistenti sociali: promotori di sussidiarietà
- 18 Assistenti sociali e libertà delle persone: fino a che punto sostenere l'Autodeterminazione?
- 20 Assistenti sociali in politica? Certo, lo dice il Codice!
- 22 Come affrontare i dilemmi etici. Indicazioni del nuovo Codice
- 24 Quanto dura l'intervento dell'Assistente sociale? Indicazioni del nuovo Codice
- 26 Il dovere di collaborare. Assistenti sociali e reti di lavoro
- 29 Dimettersi in massa? Assistenti sociali, tagli al welfare e nuovo Codice
- 32 La qualità degli interventi in tempi di crisi del welfare
- 34 Il dovere di scrivere le decisioni! Assistenti sociali e documentazione
- 36 Web e nuovo Codice Deontologico
- 39 Ecologia e Servizio sociale. Nuove frontiere del Codice Deontologico
- 41 Assistenti sociali e Protezione Civile: quale ruolo in caso di catastrofi?
- 43 La supervisione didattica
- 45 Assistenti sociali liberi professionisti?
- 47 Le sette regole della Consulenza Tecnica degli Assistenti sociali
- 49 Appendice: testo del nuovo Codice dell'Assistente sociale



# Guida rapida al nuovo Codice Deontologico



Prof. Marco Giordano

**Internet e social network, il ruolo politico e ambientale, l'esercizio autonomo della professione, le consulenze, i dilemmi morali dell'Assistente sociale.**



*«Rilanciare la professione in un mondo in rapido e tumultuoso cambiamento»*

## **Cosa cambia con il Nuovo Codice?**

Il Cnoas (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali) ha approvato il nuovo Codice Deontologico. **Numerosi i cambiamenti**, dalle indicazioni relative all'uso del web all'esplicitazione del ruolo politico e ambientale degli Assistenti sociali, dalla regolamentazione deontologica del lavoro autonomo e consulenziale alle indicazioni per affrontare i dilemmi etici.



## Le date del Nuovo Codice

Roma, 21 febbraio 2020: il Cnoas approva il **nuovo Codice Deontologico** della professione, che entrerà in vigore il 1° giugno 2020. In molti lo attendevano da tempo, per rilanciare la professione in un mondo in rapido e tumultuoso cambiamento.

Ci sono voluti **due anni** di intenso lavoro, che hanno visto coinvolti la Commissione Etica del Cnoas, l'Osservatorio Deontologico, il Consiglio Nazionale, i Consigli Regionali, le rappresentanze della professione e tanti Assistenti sociali.

## Obiettivi del Nuovo Codice

Gli obiettivi di questa importante revisione li ha indicati il comunicato stampa con cui il Cnoas ha dato la notizia dell'avvenuta approvazione: «quello che abbiamo approvato è il frutto di un lavoro plurale, che cerca un contatto forte con la realtà operativa e che ci proietta nel **prossimo decennio**».[1]

## Social Network, Ruolo Politico, Dilemmi Etici...

Ma quali sono le novità? Ad un primo rapido sguardo possiamo innanzitutto osservare che il nuovo Codice è più lungo. Ottantasei articoli, rispetto ai sessantanove precedenti, distribuiti in nove titoli, anziché sette.

Ecco alcune delle principali **innovazioni**:

- la condotta degli Assistenti sociali nell'uso di **internet** e dei **social network**;
- citazione del **ruolo politico** della professione e della sua partecipazione alla produzione di modelli di sviluppo sociale e ambientale;
- la presenza di un intero titolo dedicato a precisare le **responsabilità generali** degli Assistenti sociali;
- l'inserimento di indicazioni relative alle modalità per individuare e affrontare i **dilemmi etici**;
- l'introduzione di norme deontologiche relative alla supervisione didattica nei confronti dei **tirocinanti**;
- l'ulteriore precisazione del rapporto degli Assistenti sociali con l'**Ordine Professionale**.

## Libera professione e consulenze

Un intero titolo è dedicato dal nuovo Codice Deontologico all'approfondimento dei diversi **ambiti di esercizio** della professione:

- in regime subordinato;
- in ruoli dirigenziali;
- in regime di libera professione o in società;
- nel ruolo di consulenti d'ufficio o di parte.



Queste e varie altre le novità presenti nel nuovo Codice Deontologico che ci chiede sempre più, come Assistenti sociali, di **essere all'altezza del ruolo** che le Istituzioni e la società ci affidano: «garantire i diritti umani e lo sviluppo sociale».[2]

---

[1] CNOAS, *Gli Assistenti sociali nell'Italia che cambia*, in [www.cnoas.org/news/gli-Assistenti-sociali-nellitalia-che-cambia-approvato-il-nuovo-codice-deontologico](http://www.cnoas.org/news/gli-Assistenti-sociali-nellitalia-che-cambia-approvato-il-nuovo-codice-deontologico) (24 febbraio 2020).

[2] CNOAS, *Preambolo*, in *Codice Deontologico dell'Assistente sociale*, Roma, 21 febbraio 2020.





# ***Gli Assistenti sociali? Professionisti “fondamentali” per diritti e sviluppo.***

## **Il ruolo dell'Assistente sociale nel nuovo Codice Deontologico nella tutela dei diritti e dello sviluppo.**



*«La professione dell'Assistente sociale è fondamentale per garantire i diritti umani e lo sviluppo sociale»*

### **Perché gli Assistenti sociali sono “fondamentali”?**

Il Preambolo del nuovo Codice Deontologico indica il **ruolo fondamentale** che gli Assistenti sociali hanno nel campo dei diritti umani e dello sviluppo sociale. Gli Assistenti sociali sono chiamati ad essere i garanti di questi valori assumendo i doveri e le responsabilità che ne conseguono.

### **Il primo principio del nuovo Codice**

Qual è la “prima cosa” di cui parla il nuovo Codice Deontologico dell'Assistente sociale? Qual è **il primo principio** che afferma? Beh, per saperlo ci basta andare al “Preambolo” e iniziare a leggere. Ecco le prime parole che incontriamo: «La professione dell'Assistente sociale è fondamentale per



garantire i diritti umani e lo sviluppo sociale». L'utilizzo dell'aggettivo "fondamentale" ci invita ad avere la piena consapevolezza dell'**importanza del ruolo** al quale, come Assistenti sociali, siamo chiamati. È "fondamentale", ciò che costituisce la base su cui poggiarsi, il cardine a cui reggersi, il centro da cui partire.

## **Garanti delle persone e delle comunità**

Per quale **valore** la nostra presenza è fondamentale? Di quale bene siamo chiamati ad essere fondamento? La risposta è contenuta nelle parole iniziali del Preambolo che abbiamo già citato sopra: la garanzia dei diritti umani e dello sviluppo sociale.

Detta in altre parole, siamo chiamati ad essere i **garanti della dignità e del benessere** delle persone e delle comunità. Compito affascinante e, al contempo, assai arduo. Compito a supporto del quale – ci dice il Preambolo – intervengono le norme attraverso le quali la nostra professione è disciplinata dallo Stato.

## **Tutelare la professione**

Di fronte ad un compito così alto, il nuovo Codice sottolinea che, come Assistenti sociali, occorre essere consapevoli di quanto la professione stessa sia «una risorsa da tutelare» il che implica precisi **«doveri e responsabilità»**. Questo chiede di impegnarsi a «realizzare e a tutelare i valori e gli interessi generali, comprendendo e traducendo le esigenze della persona, dei gruppi sociali e delle comunità».



# ***L'Assistente sociale "di fiducia"***

**Centralità della relazione fiduciaria  
tra Assistente sociale e persone.  
Trasparenza e Cooperazione, asimmetria  
informativa, funzioni di controllo.**



*«La relazione dell'Assistente sociale  
con la persona si fonda sulla fiducia»*

## **La fiducia sempre e comunque**

Il nuovo Codice Deontologico sancisce che la fiducia è al **centro della relazione** tra Assistente sociale e persone. La strada da percorrere passa attraverso l'assunzione di comportamenti professionali basati sulla trasparenza e la cooperazione. Comportamenti che vanno adottati anche quando vi fossero situazioni di "asimmetria informativa" tra Assistente sociale e persone o quando l'Assistente sociale fosse incaricato di "funzioni di controllo e tutela".



## Una professione fiducia-centrica

Nel **Dizionario di Servizio sociale**, il concetto di “Fiducia” è richiamato in tre differenti argomenti: nella definizione di “Deontologia professionale”, in quella di “Processo di aiuto” e in quella di “Relazione d’aiuto”. Questa triplice trattazione del tema della fiducia ci dice subito che si tratta di un aspetto centrale della nostra professione e che essa va considerata sia nella sua dimensione valoriale, che relazionale, che metodologica.

Consapevole della grande rilevanza della “fiducia” per l’Assistente sociale, il nuovo Codice Deontologico la affronta fin dal Preambolo. Leggiamo infatti che «la relazione con la persona, anche in presenza di asimmetria informativa, si fonda sulla fiducia».

L’indicazione del Codice è chiara: senza la fiducia non è possibile condurre la nostra azione professionale. Senza fiducia il nostro ruolo non ha la possibilità di esplicarsi. La nostra, in sintesi, è una professione “fiduciaria” o, meglio ancora, “**fiducia-centrica**”.

## Asimmetria informativa e relazione autentica

Come abbiamo visto, il Codice sottolinea che la fiducia deve fondare la relazione tra Assistente sociale e persone anche quando vi fosse “**asimmetria informativa**”, cioè anche quando non tutte le notizie e i dati relativi alla situazione fossero ugualmente conosciuti da entrambe le parti.

Come si fa a far questo? Qual è la strada attraverso la quale custodire una **relazione autentica** anche quando non tutte le informazioni sono a disposizione delle persone? Ce lo dice lo stesso Codice. Occorre porre in essere «un comportamento professionale trasparente e cooperativo, teso a valorizzare tutte le risorse presenti e la capacità di autodeterminazione degli individui».

## Trasparenza e cooperazione

“**Trasparenza**” significa anche spiegare con chiarezza alle persone interessate quali sono i motivi, sostanziali e giuridici, che ci impediscono di trasmettere loro le eventuali informazioni di cui fossimo in possesso. Si pensi in particolare ai casi disciplinati dall’[art. 24 della legge 241/90](#) relativi al diniego o al differimento dell’accesso dei cittadini agli atti relativi ai procedimenti amministrativi che li riguardano.

“**Cooperazione**” indica l’assunzione di un comportamento professionale valorizzante, volto a promuovere e sostenere le energie positive e l’[autodeterminazione delle persone](#). Qui si intrecciano varie dimensioni: il valore della libertà come bene fondamentale, l’importanza di mettere in campo strategie di empowerment, la necessità di sviluppare uno sguardo centrato sulle risorse delle persone ([strength perspective](#)).



## O fiducia... o niente!

La centralità della relazione di fiducia tra l'Assistente sociale e le persone ritorna numerose volte nel codice deontologico. La troviamo all'art. 26, dove si sottolinea che «L'Assistente sociale (...) impegna la propria competenza per instaurare una relazione di fiducia [con] la persona».

All'art. 29, nel quale si ribadisce che «la natura fiduciaria della relazione con la persona impone all'Assistente sociale di agire con la massima trasparenza (...) tenendo in opportuna considerazione le caratteristiche culturali e le capacità di comprensione e di discernimento dell'interlocutore».

All'art. 53, nel quale si sancisce che «l'Assistente sociale chiede al proprio datore di lavoro (...) di essere **sollevato dall'incarico** (...) quando, per gravi motivi, venga meno la relazione di fiducia».

## Assistenti sociali “controllori”?

E quando l'Autorità Giudiziaria o la legge attribuiscono all'Assistente sociale lo svolgimento di “funzioni di controllo e di tutela”? In questi casi come si custodisce la fiducia tra l'Assistente sociale e le persone soggette a tali controlli?

Ce lo dice il Codice all'art. 17: «L'Assistente sociale informa i soggetti coinvolti del proprio mandato professionale e delle sue implicazioni, anche quando l'intervento professionale si svolga in un **contesto di controllo o di tutela** disposto dall'Autorità Giudiziaria, o in forza dell'adempimento di norme di legge». Si ribadisce, insomma, il principio della trasparenza indicato dal Preambolo.



# ***Assistenti sociali “esperti dell’incerto”. Riflessività e nuovo Codice.***

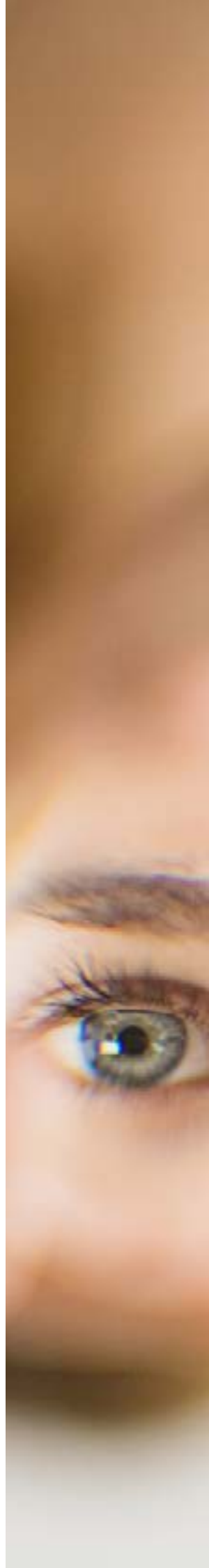
**Riflessività dell’Assistente sociale e promozione della qualità della vita. Corretto esercizio della professione, partecipazione e dilemmi morali.**



*«L’Assistente sociale è chiamato ad assumere un atteggiamento dinamico e riflessivo, capace di garantire il corretto esercizio della professione»*

## **Esperti di cosa?**

L’Assistente sociale ha il compito deontologico di promuovere la qualità della vita delle persone. A questo scopo è chiamato ad assumere un atteggiamento dinamico e riflessivo, capace sia di garantire il **corretto esercizio della professione**, che di favorire percorsi di riflessione allargata, che di affrontare i numerosi dilemmi morali che scaturiscono dalla pratica professionale.



## Quale “qualità della vita” promuovere?

Il nuovo Codice Deontologico dell'Assistente sociale dà grande attenzione alla “**qualità della vita**” delle persone e chiede che gli interventi e i percorsi attuati siano in grado di accompagnarle verso il «miglior livello di benessere possibile». A questo scopo nel Preambolo del codice si sottolinea che la professione deve essere «dinamica e riflessiva», attenta a cogliere e comprendere l'evoluzione dello stesso concetto di qualità della vita.

## La professione dell'incerto

Dinamicità e **riflessività** sono, dunque, due delle caratteristiche che vengono richieste agli Assistenti sociali. In molti hanno presenti i celebri interventi sulla “professione dell'incerto” di [Donald Schön](#) sul [Professionista riflessivo](#) o hanno studiato su alcuni testi italiani di Servizio sociale come [L'Assistente sociale Riflessivo](#) di [Alessandro Sicora](#), e [Servizio sociale Riflessivo](#) di Luca Fazi.

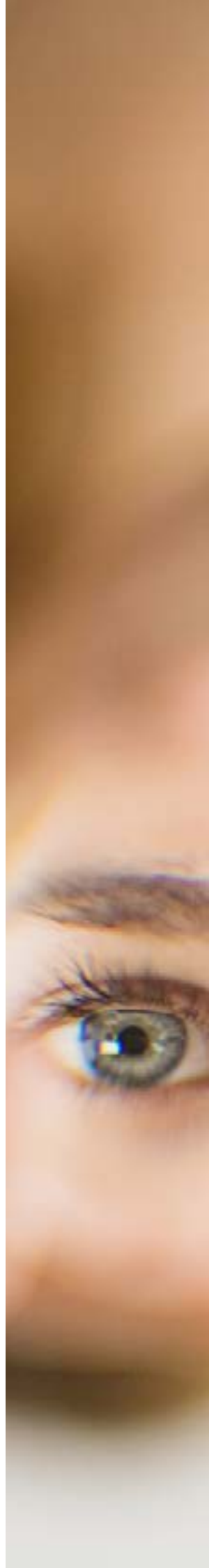
## Auto-riflessione e riflessione partecipata

Il codice rilancia l'attenzione degli Assistenti sociali su questi aspetti, declinandoli in due direzioni: l'**auto-riflessione** e la riflessione partecipata. La prima è indicata come un processo che, integrato con percorsi di dibattito e di formazione, mira a «migliorare sistematicamente le conoscenze e le capacità (...) per garantire il corretto esercizio della professione» (Preambolo).

Il fronte della **riflessione partecipata** riguarda l'ambito della responsabilità dell'Assistente sociale verso la società. Qui il codice chiede agli Assistenti sociali di lavorare alla ricerca della collaborazione dei vari soggetti attivi in campo sociale «orientando il lavoro a pratiche riflessive» (art. 40).

## Riflessività e dilemmi morali

La riflessività, infine, viene richiamata – nel Preambolo – come dimensione necessaria per affrontare «le ambiguità e i **dilemmi** connaturati» all'esercizio della professione di Assistente sociale.



# ***Addio Utente! La Persona nel nuovo Codice Deontologico***

**Persona, utente, cliente. Cambio di linguaggio nel nuovo Codice Deontologico dell'Assistente sociale.**



*«Valorizzare le capacità e le risorse degli individui e delle comunità con cui l'Assistente sociale opera»*

## **Come gli Assistenti sociali "chiamano" i destinatari delle loro azioni?**

Il nuovo Codice Deontologico ha sancito la scelta di non utilizzare più le parole "utente" e "cliente". Quando ci si riferisce a coloro che si rivolgono agli Assistenti sociali il termine utilizzato è "**persona**". L'intento è sottolineare la capacità, la libertà di scelta e la relazionalità dei destinatari degli interventi del Servizio sociale. "Utente" e "cliente" sono indicati come termini a cui ricorrere solo in riferimento a specifici rapporti di committenza.

## **Lo sviluppo del vocabolario professionale**

Numerosi sono gli elementi che caratterizzano l'evoluzione della riflessione deontologica di una professione. Tra questi, uno dei più evidenti, è sicuramente lo **sviluppo del vocabolario**, cioè la scelta di abbandonare l'uso



di alcune parole per adottarne altre ritenute “più adeguate”. Nell’ambito della nostra professione di Assistenti sociali, uno di questi cambiamenti è chiaramente rinvenibile nel nuovo Codice Deontologico, e in vigore dal 1° giugno 2020. Intendo riferirmi alla scelta di abbandonare l’uso delle parole “**utente**” e “**cliente**”, sostituite dal termine “persona”.

## Valorizzare le capacità degli individui

Le motivazioni di questa evoluzione ci vengono presentate dallo stesso Codice. Infatti, il Preambolo precisa che si è introdotta tale novità perché «il Codice valorizza esplicitamente le **capacità e le risorse** degli individui e delle comunità con cui l’Assistente sociale opera».

## Al centro la libertà di scelta

Quanto indicato dal Preambolo del Codice fa intravedere che l’uso del termine “utente” sia da molti sentito oramai inadeguato, poiché esso potrebbe rimandare ad una visione che colloca in **posizione “passiva”** i destinatari degli interventi del Servizio sociale.

Non a caso, nell’ampia trattazione del termine “utente” proposta dal [Nuovo Dizionario di Servizio sociale](#), è precisato che con questo termine si è spesso indicato «colui che, pur essendo titolare di diritti e legittimato ad avanzare delle richieste, **manca della possibilità di scelta** rispetto all’interlocutore».[1]

## Né utente, né cliente... salvo eccezioni

Parallela alla scelta di non utilizzare il termine “utente” v’è quella di non ricorrere neanche alla parola “**cliente**”. Il cliente è colui che sceglie tra servizi e prestazioni, quindi questo termine propone una posizione attiva delle persone. Richiama tuttavia un’idea di “scambio” non sempre rispondente all’effettiva relazione che si crea con il Servizio sociale.

Il termine “persona”, dunque, li sostituisce entrambi nell’indicare «coloro che si rivolgono all’Assistente sociale». V’è però un’eccezione, segnalata dal Codice stesso. I vocaboli “utente” e “cliente” possono essere utilizzati «quando siano connessi al **rapporto di committenza** instaurato con una Società professionale o multi-professionale o con un libero professionista». Dunque, i due termini non sono banditi dal vocabolario professionale. Piuttosto se n’è circoscritto l’uso a determinate circostanze.

Questa scelta si pone nel medesimo solco di quella già rinvenibile nella [legge n. 328/00 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali](#), dove il termine “utente” indica coloro che sono destinatari di specifiche prestazioni sociali mentre viene utilizzato il termine “cittadini” laddove ci si riferisce ai destinatari delle politiche sociali generali.



## Persone, non individui

È significativo che nel circoscrivere l'uso delle parole utente e cliente, si sia fatto ricorso al termine persona e non semplicemente a quello di "individui" o di "soggetti". La scelta non è affatto secondaria. "Persona" richiama infatti la dimensione "relazionale" e "sociale" degli esseri umani. Non solo il loro essere "autonomi", "coscienti", "attivi", ma anche la centralità dell'**essere "in relazione"**.

Si tratta di una visione coerente con le **correnti filosofiche** che hanno maggiormente inciso sull'etica del Servizio sociale, come il [personalismo comunitario](#) di E. Mounier e l'[umanesimo integrale](#) di J. Maritain.[2] Possiamo trovare grande giovamento, come Assistenti sociali, nell'andare a riprenderne i concetti e i contributi chiave.

---

[1] Bormioli Riefolo Edda, *Utente-Cliente*, in Campanini Annamaria (a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio sociale*, Carocci, Roma, 2013, p. 750.

[2] Cf Diomede Canevini Milena, *Deontologia Professionale*, in Campanini Annamaria (a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio sociale*, Carocci, Roma, 2013, p. 191.



# ***Assistenti sociali: promotori di sussidiarietà***

**Promuovere rapporti di reciprocità e favorire la partecipazione dei soggetti sociali in base al principio di sussidiarietà orizzontale.**



*«L'Assistente sociale è chiamato a promuovere la cultura della sussidiarietà»*

## **La sussidiarietà va rispettata o promossa?**

L'Assistente sociale è chiamato a contribuire allo sviluppo della sussidiarietà, in particolare promuovendo la crescita di **rapporti di reciprocità** tra le persone appartenenti alla medesima comunità e favorendo pratiche sussidiarie di coinvolgimento dei soggetti attivi in campo sociale.

## **Vent'anni di sussidiarietà**

Il tema della **Sussidiarietà** accompagna e caratterizza da oltre vent'anni le politiche sociali italiane e la pratica di Servizio sociale. Introdotto nella normativa italiana dalla cd. [\*Legge Bassanini \(legge n. 59/1997\)\*](#) e da alcune norme successive, nel 2001 è divenuta "principio costituzionale", per effetto

della riforma del Titolo V della Costituzione operata dalla [legge costituzionale n. 3/2001](#). Il nuovo Codice Deontologico la inserisce tra i **principi generali** della professione. Difatti l'art. 6 sancisce che l'Assistente sociale deve «promuovere la cultura della sussidiarietà» affinché «le persone creino relazioni di reciprocità all'interno delle comunità alle quali appartengono».

## **Promotori di partecipazione**

Sotto questo aspetto il principio di sussidiarietà è, dunque, recepito innanzitutto nella sua **dimensione orizzontale** e cioè in quell'area nella quale la Pubblica Amministrazione è chiamata a favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini nel perseguimento di interessi generali.

Connesso al tema della sussidiarietà orizzontale troviamo anche il secondo richiamo presente nel codice deontologico. Ci riferiamo al compito degli Assistenti sociali di favorire la **partecipazione** dei diversi soggetti attivi nel campo sociale mediante il ricorso a pratiche sussidiarie (art. 40).

## **Promotori di comunità**

In questo scenario, il ruolo che l'Assistente sociale è chiamato a svolgere è chiaramente attivo. Egli ha il dovere di "promuovere" e "favorire" le dinamiche sussidiarie. Questa richiesta attribuisce alla nostra categoria professionale una specifica **responsabilità nei confronti della società**, così come illustrata dal Titolo V del codice, e chiede di svolgere un concreto lavoro sociale di comunità.

Si tratta di un titolo più breve di quello che la **precedente versione del Codice** dedicava a questo aspetto. Alcune delle indicazioni sono tuttavia state recuperate all'interno del titolo inerente ai principi generali dell'Assistente sociale, di cui fa parte il citato art. 6.



# ***Assistenti sociali e libertà delle persone: fino a che punto sostenere l'Autodeterminazione?***

**L'Assistente sociale si adopera, come tutore di autodeterminazione, a favorire le condizioni che permettano alle persone di compiere scelte libere, nei limiti della tutela del bene comune.**



*«L'agire dell'assistente sociale si applica nel "qui ed ora" delle singole situazioni, avendo uno sguardo rivolto all'intera comunità e al futuro»*

## **Assistenti sociali e autodeterminazione delle persone**

Nel nuovo Codice Deontologico dell'Assistente sociale il concetto di "autodeterminazione" è presente **cinque volte**. Lo troviamo nel Preambolo, nell'articolo relativo ai dilemmi morali, all'inizio del Titolo III dedicato ai doveri e alle responsabilità generali degli Assistenti sociali e negli articoli 26 e 27, che aprono il Titolo IV relativo ai diritti della persona.



## Tutori di autodeterminazione

Al centro del tema dell'autodeterminazione c'è la relazione che come Assistenti sociali siamo chiamati a costruire con le persone e il **ruolo** che, all'interno di questa relazione, siamo chiamati ad esercitare. Le indicazioni del nuovo Codice, in continuità con le versioni precedenti, sono molto chiare: come Assistenti sociali siamo chiamati ad essere "tutori di autodeterminazione".

Il Preambolo sottolinea che dobbiamo assumere «un comportamento professionale teso a valorizzare la capacità di autodeterminazione degli individui». L'**articolo 14**, relativo ai dilemmi morali, sottolinea che «le scelte professionali sono indirizzate al rispetto della libertà e dell'autodeterminazione delle persone».

## Favorire le condizioni di libertà

L'articolo 26 sancisce che «l'Assistente sociale riconosce la **persona come soggetto** capace di autodeterminarsi e di agire attivamente». L'articolo 27, infine, ricorda che la capacità delle persone di autodeterminarsi può essere minata da condizioni individuali, socio-culturali, ambientali, giuridiche e pone in capo all'Assistente sociale il compito di favorire il raggiungimento del «miglior grado di autodeterminazione possibile».

## Attenti a ciascuno e alla comunità

Un unico limite, il codice deontologico, pone al diritto di autodeterminazione delle persone: quello di conseguire il maggior vantaggio (o il minor svantaggio) per **le persone coinvolte** (Cf. articolo 14). Intendendo in questo riferirsi non solo alle persone seguite dal Servizio sociale, ma anche ai loro familiari, alla loro rete primaria e alla comunità tutta.

Emerge in questa importante "clausola di riequilibrio", la cornice filosofico-culturale nella quale il nostro codice si inserisce e che fa propria la cd. **etica della responsabilità** [...] che mette al centro il «carattere interpersonale dell'agire dell'Assistente sociale, che si applica nella situazione hic et nunc»,<sup>[1]</sup> (cioè nel "qui ed ora" delle singole situazioni), avendo però uno sguardo non rivolto alla singola persona ma all'intera comunità, e – soprattutto – orientato al futuro.

---

[1] Bertotti Teresa, *Decidere nel servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche*, Carocci, Roma, 2016, pp. 66-67.



# ***Assistenti sociali in politica? Certo, lo dice il Codice!***

**Il ruolo politico dell'Assistente sociale, promotore del bene comune e della partecipazione attiva della gente. Le politiche sociali integrate e il contributo della comunità professionale.**



*«L'Assistente sociale riconosce il ruolo politico e sociale della professione e lo esercita agendo con o per conto della persona e della comunità»*

## **Governare la città**

Come tutti abbiamo ben chiaro, "politica" viene dal greco "polis", cioè "città". Il dizionario Treccani definisce la "politica" come la «scienza e **l'arte di governare**» e il "fare politica" come «l'attività di chi partecipa direttamente alla vita pubblica».

Come Assistenti sociali siamo chiamati ad **impegnarci in politica**? Certo, non c'è ombra di dubbio! Ovviamente, non nel senso del partecipare ad uno specifico partito politico o del candidarsi alle elezioni (scelte legittime e meritevoli ma che vanno compiute in quanto cittadini, non in quanto Assistenti sociali).



Quali sono i criteri e il senso dell'impegno politico dell'Assistente sociale? Per orientarci può essere utile sostare ancora un attimo su cos'è la politica. Ci è di grande aiuto Aristotele, secondo il quale, la "politica" è l'amministrazione della "polis" per il **bene di tutti** che determina la nascita di uno spazio pubblico al quale tutti i cittadini partecipano.

### **"Per conto" della persona e della comunità**

L'articolo 7 del nuovo Codice Deontologico ci aiuta ad inquadrare il ruolo che ci viene affidato: «L'Assistente sociale riconosce il **ruolo politico** e sociale della professione e lo esercita agendo con o per conto della persona e delle comunità, entro i limiti dei principi etici della professione».

Le parole "per conto" sono fortemente evocative. Ci dicono che abbiamo da parte dei cittadini, sia singoli (la persona) che associati (la comunità) un "**mandato**". Siamo incaricati ad agire, appunto, per loro conto e, evidentemente, nel loro interesse.

### **"Con" la persona e la comunità**

Leggendo con attenzione l'articolo 7, cogliamo che il compito politico va esercitato non solo "per conto" delle persone e della comunità, ma anche "con" le persone e la comunità. Il tema, qui, è quello della **partecipazione** della gente alla costruzione del bene comune.

Come Assistenti sociali siamo chiamati ad adoperarci affinché i cittadini, singoli e associati, maturino una cultura e una pratica della partecipazione attiva. Sentiamo, in questa indicazione, tutta l'eco della definizione di Aristotele già vista sopra... in particolare laddove ci dice che l'azione politica «determina uno **spazio pubblico** al quale tutti i cittadini partecipano».

### **Sviluppare e sostenere le politiche sociali**

Ovviamente il primo fronte, nel quale come Assistenti sociali siamo chiamati ad esercitare il nostro impegno per la polis, è quello relativo alle politiche sociali. Qui è molto chiaro l'articolo 39 del nuovo Codice, secondo il quale l'Assistente sociale: «contribuisce a promuovere, sviluppare e sostenere **politiche sociali integrate**, finalizzate al miglioramento del benessere sociale e della qualità di vita dei membri delle comunità».

### **Rappresentare la comunità professionale**

Un ultimo accenno al ruolo politico dell'Assistente sociale il nuovo Codice lo fa in riferimento a coloro che sono **eletti nel Consiglio nazionale**, regionale o interregionale dell'Ordine. L'articolo 76, infatti, precisa che tale impegno si sostanzia nel far sì che la comunità professionale sia «parte rappresentata ed attiva nelle politiche regionali e nazionali».





# ***Come affrontare i dilemmi etici. Indicazioni del nuovo Codice***

**Dilemmi etici dell'Assistente sociale. Scienza e coscienza, pratiche riflessive, tappe decisionali.**



*«L'Assistente sociale ha il dovere di aggiornarsi rispetto all'evoluzione della dimensione etica della professione»*

## **Come "risolvere" i dilemmi etici?**

Il nuovo Codice Deontologico affronta il tema dei dilemmi etici e suggerisce un percorso in **quattro tappe** che ne favorisce l'individuazione e il fronteggiamento. Occorre però che gli Assistenti sociali siano costantemente impegnati in un percorso di riflessione e di aggiornamento.

## **Scegliere tra due "beni"**

Il nuovo Codice Deontologico dell'Assistente sociale offre alcune preziose indicazioni in merito ai cd. "**dilemmi morali**". Non di rado la complessità delle situazioni ci pone, come Assistenti sociali, nella condizione di dover **scegliere** tra due "beni" che si presentano contrapposti: tutela o autodeterminazione



delle persone? Rispetto della riservatezza o protezione di terzi? Intensità o sostenibilità degli interventi? Sono solo alcuni dei “dilemmi” a cui dare risposta.

## Servizio sociale tra ambiguità e dilemmi

Il nuovo Codice affronta questo tema fin dal Preambolo, sottolineando che: «La professione si adopera per affrontare le ambiguità e i dilemmi connaturati al suo esercizio, anche attraverso **pratiche riflessive** e processi decisionali orientati a risultati etici. L'Assistente sociale, quindi, in relazione agli sviluppi dei fenomeni sociali e della cultura politica, ha il dovere di aggiornarsi rispetto all'evoluzione della dimensione etica della professione».

L'indicazione è estremamente chiara: occorre riflettere e aggiornarsi! Come Assistenti sociali sappiamo di dover fare i conti con una pratica professionale che ci chiede la frequente assunzione di decisioni. Ebbene, il Preambolo del nuovo Codice ci ricorda che ogni scelta va assunta in “**scienza e coscienza**”, ben fondati sia sul piano metodologico che valoriale, con l'obiettivo di accompagnare le persone verso un maggiore benessere individuale e comunitario.

## Modalità di fronteggiamento dei dilemmi

L'articolo 14 del nuovo Codice, nell'aprire il Titolo III dedicato alla descrizione delle responsabilità generali degli Assistenti sociali, ci offre le indicazioni sulle modalità di fronteggiamento dei dilemmi. Dopo aver ribadito che «i dilemmi etici sono connaturati all'esercizio della professione» precisa che: «l'Assistente sociale li individua e li affronta evidenziando i valori ed i principi in contrasto. Le scelte professionali che ne risultano sono **la sintesi della valutazione** delle norme, del sapere scientifico, dell'esperienza professionale e sono comunque indirizzate al rispetto della libertà, dell'autodeterminazione e a conseguire il minor svantaggio per le persone coinvolte. Il professionista orienta la propria condotta alla massima trasparenza circa le ragioni delle proprie scelte e documenta, motivandolo, il processo decisionale».

## Percorso in quattro tappe

Questo articolo delinea un vero e proprio percorso, articolato in quattro tappe:

- 1° passo: **individuare** i dilemmi etici;
- 2° passo: **evidenziare** i valori e i principi contrastanti;
- 3° passo: **riflettere e decidere** sulla base delle norme, del sapere scientifico, dell'esperienza professionale e avendo presenti innanzitutto i principi della libertà, dell'autodeterminazione e del minor svantaggio per le persone a vario titolo coinvolte dalla decisione;
- 4° passo: **motivare e documentare** la decisione assunta e le valutazioni che hanno portato ad essa.

Il nuovo Codice ci offre dunque una **pista di lavoro** assai preziosa, che può aiutarci a decidere bene e che ci stimola a spiegare il perché di tali decisioni, consapevoli del dovere di trasparenza a cui siamo chiamati.





# **Quanto dura l'intervento dell'Assistente sociale? Indicazioni del nuovo Codice**

**Durata degli interventi e condizioni di vita. Situazioni problematiche, attività preventiva e promozionale. Accompagnamento all'autonomia dai servizi.**



*«L'azione dell'Assistente sociale deve realizzarsi in tempi idonei a garantire la dignità, la tutela e i diritti della persona»*

## **Per quanto tempo un Assistente sociale accompagna le persone?**

L'intervento dell'Assistente sociale deve durare per tutto il **tempo richiesto** dalle situazioni, ponendo in essere azioni sia riparative che preventive e promozionali. Al contempo la durata degli interventi va regolata tenendo presente l'obiettivo di accompagnare le persone all'autonomia dai servizi, nel rispetto della loro dignità.

## Finchè la situazione lo richiede

Quanto dura l'intervento di un'Assistente sociale? Mesi? Anni? C'è un termine massimo? O uno minimo? Su questo il nuovo Codice, all'art. 15, offre una risposta chiara: non è questione di quantità di tempo ma di **condizioni di vita**: l'intervento cioè dura «fino a quando la situazione lo richieda».

## Non solo problemi

Analoga indicazione era già presente all'art. 18 del Codice precedente. Con una differenza non secondaria. La vecchia versione diceva che l'intervento dura «fino a quando la **situazione problematica** lo richieda».

La nuova versione ha eliminato l'aggettivo "problematica". Questa scelta ci porta ad un quesito: di quale situazione si parla? Della situazione vista nelle sue differenti dimensioni: i bisogni e le risorse dei beneficiari, le loro difficoltà ma anche le loro potenzialità e aspirazioni, la presenza o meno di fattori di rischio, le caratteristiche del contesto sociale e istituzionale, etc.

Per essere sintetici e, forse, più efficaci, possiamo dire che si interviene fintanto che è utile... il che allarga lo sguardo non solo agli interventi riparativi ma anche quelli **preventivi e promozionali**.

## Verso l'autonomia

Certo che, detta così, non sarebbe sbagliato – almeno in teoria – pensare ad una presenza dei servizi sociali orientata al "per sempre". Del resto, bisogni e aspirazioni ve ne saranno sempre. Anche qui il Codice ci offre il criterio regolativo. L'art. 19 infatti precisa che l'azione professionale dell'Assistente sociale deve realizzarsi «in tempi idonei a **garantire la dignità**, la tutela e i diritti della persona».

Si tratta, come sopra, di un criterio non quantitativo, cioè non connesso ad una misurazione cronologica del tempo, ma qualitativo. Fino a quando dunque? Fino al punto in cui la nostra presenza contribuisce al benessere sociale della persona... evitando quelle forme di prolungamento nel tempo e quelle modalità operative che potrebbero, invece, deprimerne **la libertà** e l'autonomia.



# ***Il dovere di collaborare. Assistenti sociali e reti di lavoro***

**Qualità del welfare e reti tra servizi.  
Autoreferenzialità, collaborazione ed  
empowerment reciproco.**

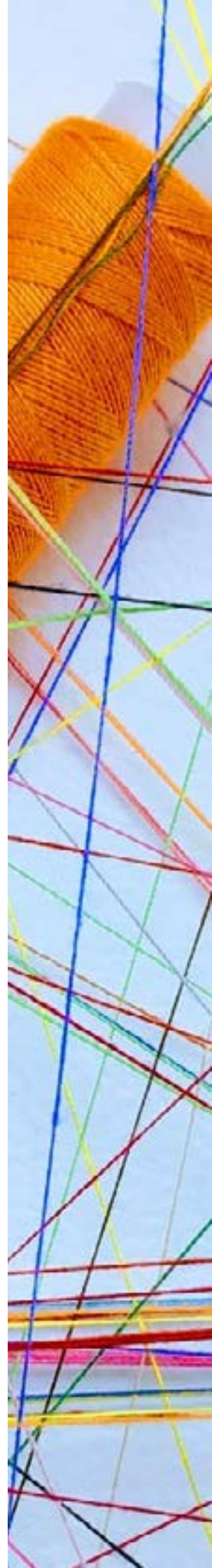


*«Se gli operatori sociali sono auto-referenziali, restano “soli” e “impotenti”, con grave danno per coloro di cui dovremmo tutelare i diritti»*

## **Una rete smagliata**

Bari, 27-28 marzo 2014. Si celebra la Conferenza nazionale sull'Infanzia e l'Adolescenza, promossa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali. Presenti oltre mille operatori sociali di tutt'Italia per fare insieme il punto sulla **qualità del sistema** italiano di tutela dei diritti dei minorenni e sulle politiche di promozione del loro benessere sociale.

Decine e decine gli interventi che si susseguono, tra momenti di assemblea e workshop tematici. Un filo rosso sembra collegare una parte delle relazioni: la rete interprofessionale e interistituzionale del welfare italiano mostra preoccupanti **segnali di disfunzione**. Come il manto di un leopardo, lo



scenario presenta alcune esperienze di eccellenza contornate da ampie zone di scarsa o assente integrazione tra operatori e tra servizi.

La rete è slabbrata, smagliata! Tra le tante cause una emerge con preoccupante evidenza. Ad indicarla in modo lapidario sono le parole del dr. Stefano Ricci, funzionario dell'Azienda Sanitaria Regionale delle Marche e responsabile del settore dell'integrazione sociosanitaria: «Siamo tutti personaggi in cerca di autore, fortemente **auto-referenziali**, ... personaggi "soli" e, proprio per questo, "impotenti", con grave danno per coloro di cui dovremmo tutelare i diritti».[1]

## **Non tutti collaborano**

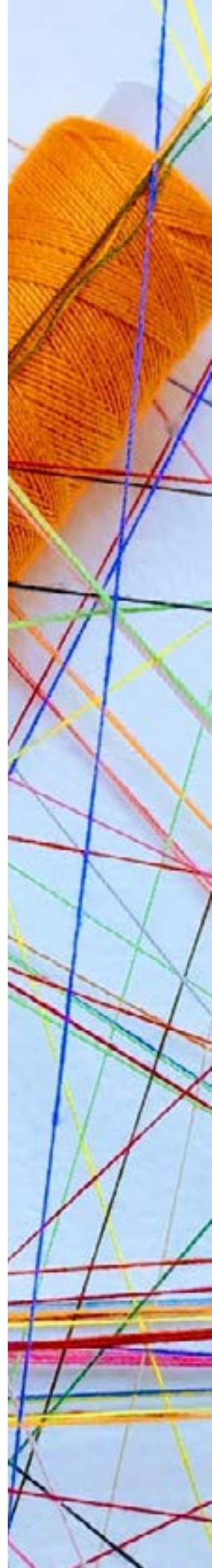
Sembra scontato, quasi banale che nel nostro Codice Deontologico ci sia un articolo dedicato a ribadire che «l'Assistente sociale ricerca la **collaborazione** di altri colleghi o altri professionisti» (art. 16). Eppure, la preoccupante denuncia emersa a Bari e in vari altri studi, documenti e analisi di settore, ci dice che di affermazioni come questa ce n'è un gran bisogno.

Il dato è drammaticamente sintetizzato da una affermazione di Lia Sanicola, già docente universitaria di Servizio sociale e autrice di numerose ricerche e pubblicazioni: «Molte reti [...] nella realtà operativa quotidiana **non funzionano**».[2]

## **... Con spirito di collaborazione**

Ecco dunque che tra le responsabilità deontologiche dell'Assistente sociale assume chiara evidenza e rilevanza **il dovere di tessere reti**. Non a caso il tema viene ripreso nel titolo VI del codice, deputato proprio al rapporto con colleghi e altri professionisti.

All'art. 43 si ribadisce infatti che questo rapporto deve essere «improntato a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione, nel rispetto delle reciproche competenze e autonomie».





## Empowerment reciproco

Spirito di collaborazione che è da intendere non in modo “neutro”, come disponibilità a fare “solo” la propria parte in una sorta di equidistanza che non scomoda nessuno. Bensì come impegno concreto a favorire il positivo esito dei percorsi, con un atteggiamento nel quale l’Assistente sociale fattivamente «sostiene e supporta nello svolgimento della professione i colleghi» (Art. 45).

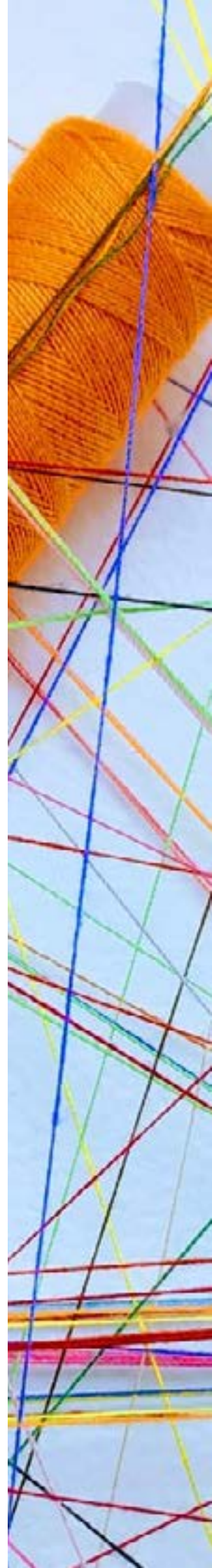
Vengono in mente gli inviti ad assumere uno stile di **agire sussidiario** che Pierpaolo Donati da tempo rivolge alle istituzioni e agli operatori territoriali, chiedendo di essere impegnati in un lavoro di empowerment reciproco.[3]

---

[1] Giordano Marco, *Sintesi dell’atelier “Minori fuori dalla propria famiglia”*, in Ministero del lavoro e delle politiche sociali, *Atti della Conferenza Nazionale Infanzia Quaderni della Ricerca sociale 29*, Roma, 2014, p. 27.

[2] Sanicola Lia, *Dinamica di rete e lavoro sociale. Un metodo relazionale*, Liguori Editore, Napoli, 2009, p. 97.

[3] Cf. Donati Pierpaolo, *La sussidiarietà come forma di governance societaria in un mondo in via di globalizzazione*, in Donati Pierpaolo, Colozzi Ivo (a cura di), *La sussidiarietà. Che cos’è e come funziona*, Carocci, Roma, 2005, p. 84.





# ***Dimettersi in massa? Assistenti sociali, tagli al welfare e nuovo Codice***

**Promuovere la qualità degli interventi.  
Non giustificare, segnalare condizioni  
inadeguate. Responsabilità sociale e  
tagli al welfare.**



*«L'Assistente sociale deve adoperarsi,  
indignarsi, segnalare... e dimettersi?»*

## **“Non accettare” significa... adoperarsi**

L'art. 19 del nuovo Codice Deontologico dice che occorre non accettare condizioni di lavoro che possono deteriorare la qualità degli interventi. Cosa significa? Beh, innanzitutto che, come Assistenti sociali, dobbiamo attivarci con un approccio **preventivo e promozionale**.

Occorre cioè adoperarsi di modo propositivo, al fine di favorire la presenza di condizioni che permettano una qualità sufficientemente rispettosa della dignità delle persone.



In tal senso è assai utile richiamare l'art. 51, nel quale, riferendosi all'esercizio della professione in regime subordinato, è precisato che «L'Assistente sociale **contribuisce all'appropriatezza**, all'efficacia e all'efficienza, all'economicità, all'equità e alla qualità degli interventi nonché al miglioramento delle politiche e delle procedure della propria organizzazione di lavoro».

### **“Non accettare” significa... condannare**

Cosa occorre fare quando, nonostante gli sforzi, le condizioni di lavoro condizionano la qualità degli interventi, per cause indipendenti dalla volontà e dalla responsabilità dell'Assistente sociale? Sotto questo aspetto, non accettare ha innanzitutto un **significato morale**.

Chiede cioè all'Assistente sociale di non giustificare, non “accogliere”, condannare quelle modalità organizzative, strutturali, istituzionali, politiche... che possono rendere l'Assistenza sociale lesiva della dignità delle persone.

### **“Non accettare” significa... segnalare per iscritto**

Non basta però limitarsi ad un sentimento di indignazione e riprovazione delle storture. L'art. 51 del Codice Deontologico precisa anche che «l'Assistente sociale segnala al proprio Ente di appartenenza **l'eccessivo carico di lavoro**, se sussiste il rischio che risulti compromesso il corretto svolgimento della professione in relazione anche alla tutela e alla salvaguardia dei diritti della persona. La segnalazione, precisa e circostanziata, è resa in forma scritta».

Significativo anche l'art. 52 del Codice, dove si sottolinea che «L'Assistente sociale è tenuto a segnalare al proprio datore di lavoro, per iscritto e con puntuale motivazione, le condizioni o le direttive incompatibili con il corretto **esercizio della professione**».

### **“Non accettare” significa... dimettersi?**

Un'ultima riflessione si presenta necessaria. Cosa bisogna fare se, dopo essersi adoperati, essersi indignati e aver segnalato le criticità, le condizioni di lavoro restano lesive della qualità degli interventi e, quindi, della dignità delle persone? A questo punto, non accettare, significherebbe non svolgere (o dimettersi da) quel tale incarico o lavoro.

In astratto il discorso fila bene... ma cosa bisogna fare in tempi di crisi del welfare e di tagli alla spesa sociale? Occorre **“dimettersi in massa”**? La posta è molto alta e chiama in partita l'intera categoria professionale e l'annoso problema della dicotomia tra mandato deontologico-professionale e mandato dell'organizzazione di appartenenza.



## Carenze generali

La questione posta dal nuovo Codice Deontologico ha radici lontane e sconta l'arretratezza e la **debolezza dell'intero sistema** delle politiche sociali italiane, ancora lontano – salvo eccellenze territoriali – dal raggiungimento di un grado adeguato di maturazione.

Sintomo e causa principale di questo stato di cose è la parziale e insufficiente definizione dei **livelli essenziali delle prestazioni** concernenti i diritti civili e sociali, richiesti da quasi vent'anni dalla riforma del Titolo V della Costituzione, avvenuta nel 2001.

## Una vecchia storia

Si tratta di una vecchia storia, il cui fronteggiamento ha caratterizzato fin da subito la deontologia degli Assistenti sociali, tant'è che la richiesta di **“non accettare** tali condizioni compromettenti” è presente già nell'art. 37 del primo Codice (quello del 18 aprile 1998) e poi nell'art. 47 delle successive edizioni del 6 aprile 2002, del 17 luglio 2009 e del 17 dicembre 2016. Per ulteriori approfondimenti si suggerisce di visionare la tabella di comparazione dei precedenti Codici Deontologici dell'Assistente sociale, nelle versioni dal 1998 al 2016, disponibile sul sito dell'ASit.

## Il dovere di attivarsi

In conclusione, dobbiamo chiederci cosa, concretamente, significhi **“non accettare le condizioni di lavoro”** quando queste siano – come detto sopra – indicative di **debolezze strutturali**. Certo non può tradursi in un irragionevole quanto disutile invito alle dimissioni. E allora?

Numerose sono le strade per dare sostanza alla **“non accettazione”**. Tutte convergono in un'unica direzione: attivarsi per cambiare le cose, per **migliorare il sistema**.



# ***La qualità degli interventi in tempi di crisi del welfare***

**Qualità degli interventi, dignità delle  
persone, correttezza dei tempi di azione.**



*«L'Assistente sociale non accetta condizioni  
di lavoro che possano compromettere  
la qualità degli interventi»*

## **L'Assistente sociale non accetta...**

Come abbiamo già sottolineato il nuovo Codice Deontologico, all'art. 19, sancisce che «l'Assistente sociale **non accetta** condizioni di lavoro che possano compromettere la qualità degli interventi». Si tratta di una indicazione che troviamo all'interno del Titolo III del nuovo codice, dedicato ai doveri e alle responsabilità generali degli Assistenti sociali.

## **È grave ogni compromissione della qualità degli interventi**

L'indicazione era già presente nei codici precedenti. Ad esempio nella versione del 2009 (quella che è stata in vigore fino al 31 maggio 2020) troviamo che «l'Assistente sociale non deve accettare o mettersi in condizioni di lavoro che possano compromettere **gravemente** la qualità degli interventi». Seppur con qualche piccola differenza, la richiesta è la stessa. Anzi, la nuova versione,

eliminando l'avverbio "gravemente", ci invita a ritenere insopportabile e inaccettabile qualunque compromissione della qualità.

## Quale qualità?

Ma di quali "compromissioni" stiamo parlando? Cioè, nel mondo reale, dove – evidentemente – la "perfezione" è un orizzonte verso il quale tendere senza però poterlo mai raggiungere pienamente, quali sono i **"tassi di imperfezione" accettabili** e quali quelli oltre i quali non si deve andare?

La prima parte dell'art.19 ci offre una cornice preziosa, laddove precisa che l'Assistente sociale deve adoperarsi «affinché l'azione professionale si realizzi in condizioni e in tempi idonei a garantire la dignità, la tutela e i diritti della persona». Dunque il metro di valutazione non è la qualità in astratto o considerata su piani meramente aziendali, di efficacia/efficienza, organizzativi, etc. **La "misura" è la persona**, con i suoi diritti e la sua dignità.

## Il tempo incide sulla qualità

Riprendendo la prima parte – già citata – dell'art. 19, è utile soffermarsi ancora un attimo su un passaggio non secondario. Ci riferiamo all'esplicito riferimento all'**idoneità dei tempi** di realizzazione degli interventi. Questa indicazione ci chiede di tenere bene a mente che occorre assolutamente evitare che le condizioni di lavoro determinino interventi eccessivamente frettolosi o, all'opposto, eccessivamente lenti e diluiti.

La gestione dei tempi deve, invece, essere appropriata e pertinente con i bisogni e le risorse delle persone e con le caratteristiche dell'intervento che si pone in essere.





# ***Il dovere di scrivere le decisioni! Assistenti sociali e documentazione***

**Documentazione professionale, decisioni e motivazioni. Presupposti di fatto e ragioni giuridiche dell'azione professionale. Scrittura e tempi di lavoro**



*«L'Assistente Sociale documenta, motivandolo, il processo decisionale»*

## **Gli Assistenti sociali scrivono poco?**

Non di rado, nel confronto tra professionisti di differenti discipline, emerge un'osservazione critica in merito alla ridotta produzione di **documentazione professionale** da parte di molti Assistenti sociali. Questa criticità, a ben vedere, riguarderebbe non tanto la documentazione relativa agli interventi realizzati – di regola ben curata dalla grande maggioranza degli Assistenti sociali – ma la “tracciatura” del processo decisionale, cioè di quelle tappe operative e logico-riflessive che portano l'Assistente sociale ad assumere una decisione o a compiere una valutazione.

Efficace a questo proposito una interessante [“intervista multipla” realizzata dalla Provincia di Torino](#), nella quale un Assistente sociale, un avvocato e uno psicologo sono chiamati ad esprimere opinioni sulla propria categoria professionale e sulle altre due. Ebbene, l'avvocato, parlando brevemente del principale “limite” degli Assistenti sociali, segnala che «le loro **valutazioni**, a volte, sfuggono».

## Il Doveri di Motivare

Sul tema il nostro Codice deontologico è molto chiaro. L'art. 14 sottolinea che l'Assistente sociale «orienta la propria condotta alla massima trasparenza circa le ragioni delle proprie scelte e **documenta**, motivandolo, il processo decisionale».

Che si debba “dare ragione” delle scelte, delle valutazioni e delle azioni lo dice già dagli anni Novanta, con inequivocabile chiarezza, la [Legge n. 241 sul procedimento amministrativo](#), laddove precisa che «ogni provvedimento (...) deve essere motivato» (art. 3, comma 1, legge 241/90). E aggiunge che «la motivazione deve indicare i **presupposti di fatto** e le **ragioni giuridiche** che hanno determinato la decisione (...), in relazione alle risultanze dell'istruttoria» (art. 3, comma 2, legge 241/90).

Occorre dunque scrivere, e farlo bene, dando conto del perché delle decisioni assunte. È evidente che si tratta di un aspetto fondamentale del lavoro dell'Assistente sociale al quale va data massima importanza. La prof.ssa Marina Riccucci, nelle prime pagine di una interessante [Guida alla stesura della documentazione di Servizio sociale](#), afferma che l'esercizio della professione dell'Assistente sociale «impone di scrivere in continuazione». È un'affermazione molto chiara che ribadisce il **dovere di scrivere** e la necessità di non farlo in modo occasionale. Non a caso molti Corsi di laurea in Servizio sociale hanno inserito nel programma di studi uno o più laboratori di “scrittura professionale”.

## Quando Scrivere?

Scrivere chiede tempo... **molto tempo**. Una delle “lamentazioni” più frequenti degli Assistenti sociali è che “hanno da scrivere molte relazioni” ma che il sovraccarico lavorativo e l'organizzazione dell'ufficio in cui operano impediscono loro di farlo con la sufficiente serenità. Come fare dunque? Rimandiamo su questo aspetto a quanto già detto negli articoli sul [dovere di assicurare la qualità degli interventi](#) e sull'[obbligo di segnalazione del sovraccarico](#) al proprio ente di appartenenza.



# Web e nuovo Codice Deontologico

**Uso di internet e dei social network.  
Competenze informatiche di base,  
decoro professionale e riservatezza.**



*«Anche sul web i comportamenti devono essere eticamente adeguati»*

## **Come gli Assistenti sociali devono usare il web?**

Il nuovo Codice Deontologico dell'Assistente sociale offre indicazioni circa i comportamenti che devono essere rispettati quando si utilizzano **internet e i social network**. In particolare, i comportamenti devono essere eticamente adeguati, rispettando la riservatezza delle persone e il segreto professionale. Particolare attenzione va data alla tutela dell'integrità, del prestigio e della dignità della professione.

## **Indicazioni deontologiche**

Qual è l'etica professionale che come Assistenti sociali siamo chiamati a rispettare quando navighiamo in Internet o quando utilizziamo i Social network? Quali sono le **regole deontologiche** da tenere presenti quando come Assistenti sociali utilizziamo il web? Ce lo dice il nuovo Codice Deontologico nel quale l'argomento è affrontato per ben **cinque volte**.



## L'uso di internet

Innanzitutto, lo troviamo nel Titolo I, quello recante le definizioni generali e l'ambito di applicazione del Codice stesso. A proporcelo è la parte finale dell'art. 3: «I principi, i valori e le regole contenute nel Codice orientano le scelte di comportamento dei professionisti in tutti gli ambiti, a tutti i livelli di responsabilità attribuita, anche quando gli interventi professionali siano effettuati a distanza, **via internet** o con qualunque altro dispositivo elettronico o telematico».

L'indicazione è chiara: il nostro **comportamento** deve essere deontologicamente adeguato anche quando interveniamo tramite il web.

## L'uso dei social network

Nel Titolo III, relativo ai doveri e alle responsabilità generali dei professionisti, troviamo il primo riferimento diretto ai **social network**. A parlarne è l'art. 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, anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e, in particolare, dei social network e dei social media».

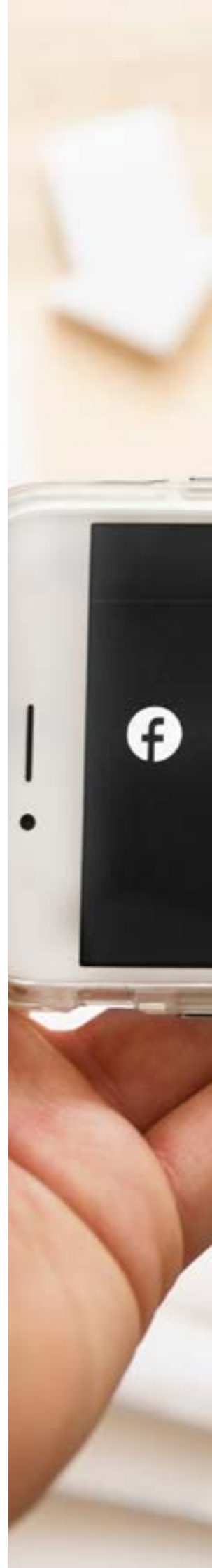
Si tratta di un rinnovato invito alla **coerenza etica** e deontologica, anche quando utilizziamo i social network. Viene in sostanza ripreso quanto già affermato all'art. 3, con una particolare sottolineatura circa il dovere di evitare comportamenti indecorosi, che possano ledere la dignità della professione.

## Riservatezza e segreto professionale

Il tema fa la sua comparsa anche nel Titolo IV, relativo alla responsabilità dell'Assistente sociale verso la persona. In particolare, lo troviamo nel Capo II, dedicato alla riservatezza e al segreto professionale. L'articolo è il 37: «L'Assistente sociale, oltre a ispirarsi a criteri di equilibrio e misura, è tenuto al rispetto della riservatezza e del segreto professionale nei rapporti con la stampa, con gli altri mezzi di diffusione e di comunicazione di massa, e nell'utilizzo dei **social network**. In ogni caso, assicura l'anonimato dei minori e delle persone con ridotte capacità».

## Pericolo di imperizia

La preoccupazione che ha portato il Cnoas ad introdurre questo riferimento è che uno scorretto utilizzo dei social network possa minare il rispetto della riservatezza e del segreto professionale. Uso scorretto che potrebbe derivare non solo da condotte intenzionali degli Assistenti sociali ma anche da semplice imperizia... i social network e il web in generale ci chiedono il possesso di una certa **competenza di base**, senza la quale si potrebbero involontariamente compiere gravi errori, con serie ripercussioni sulla vita delle persone.



## Web e consulenze tecniche

Il riferimento ai social network torna nel Titolo VII, dedicato alle responsabilità nell'esercizio della professione. A proporcelo è l'art. 69, all'interno del Capo IV, inerente all'esercizio della professione nel ruolo di **consulente tecnico** d'ufficio o di parte. Ecco il testo dell'articolo: «L'Assistente sociale, in qualità di consulente tecnico di parte incaricato da una delle parti nell'ambito di un processo civile [...] non si serve dei mezzi di stampa, dei social network, dei social media e di ogni altro tipo di mezzi di comunicazione di massa per un uso strumentale della consulenza».

Ritorna, applicato allo specifico ambito delle consulenze tecniche, il richiamo ad assumere comportamenti deontologicamente adeguati, evitando qualunque tipo di **strumentalizzazione delle consulenze** stesse attraverso il web.

## Decoro della professione

L'ultimo riferimento ai social network lo troviamo nel Titolo VIII, inerente alle responsabilità degli Assistenti sociali verso la professione. Nel Capo I, dedicato al rapporto con l'Ordine professionale, si rinnova l'invito ad assumere, anche sui social network, comportamenti rispettosi dell'integrità e del decoro della **professione**. L'articolo è il 72: «Il professionista si adopera in ogni sede per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi, garantendone l'integrità e il decoro anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e in particolare dei social network e dei social media».

## Attenzione costante e competenza

Ben cinque, come abbiamo visto, i richiami al corretto utilizzo del web da parte degli Assistenti sociali. Richiami volti a sottolineare che anche quando siamo di fronte allo schermo di un pc, di un tablet o di uno smartphone, occorre, come Assistenti sociali, vigilare e **non abbassare la guardia** dell'attenzione etica e deontologica.





# ***Ecologia e Servizio sociale. Nuove frontiere del Codice Deontologico***

**Modelli di sviluppo, degrado ambientale, sostenibilità ecologica. Ecco le nuove frontiere del ruolo politico degli Assistenti sociali.**



*«L'Assistente sociale concorre alla produzione di modelli di sviluppo rispettosi dell'ambiente»*

## **Come gli Assistenti sociali devono contribuire alla tutela dell'Ambiente?**

Come Assistenti sociali siamo chiamati ad attivarci per promuovere modelli di sviluppo sani, sia per le persone che per l'ambiente. A chiederlo è il nuovo Codice Deontologico dell'Assistente sociale, laddove ci indica il dovere di combattere congiuntamente sia il **degrado ambientale** che quello sociale. Un impegno che può comportare non poche difficoltà.



## Assistenti sociali ecologisti?

Il nuovo Codice Deontologico introduce tra i nostri doveri anche quello di contribuire alla **tutela dell'ambiente**. Si tratta di una scelta non secondaria, tant'è che il tema è stato introdotto nel Titolo II del codice, dedicato ai Principi generali della professione. In particolare, all'**articolo 13** del Codice, si sottolinea che l'Assistente sociale «concorre 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».

## Modelli di sviluppo

Il compito a cui come Assistenti sociali siamo chiamati non è semplicemente quello di assumere condotte ecologicamente rispettose. Non ci si chiede soltanto di **“non inquinare”**, dovere che abbiamo in quanto cittadini e, prima ancora, come esseri umani. Il Nuovo Codice “ordina” di contribuire attivamente alla costruzione dei **modelli di sviluppo** delle nostre comunità. La portata di queste indicazioni è enorme e conferma l'evoluzione del nostro ruolo nella direzione di un welfare universalista che si rivolge non solo ai portatori di disagi conclamati, ma che mira a promuovere il benessere sociale di tutti.

Emerge con forza, dunque, il **ruolo politico** a cui come Assistenti sociali siamo chiamati. “Politico” nel senso di “inerente alla edificazione della Polis”, della “Città”. Dovere evidenziato già nell'art. 7 del nuovo Codice, laddove si precisa che «l'Assistente sociale riconosce il ruolo politico e sociale della professione e lo esercita».

## Sostenibilità ecologica e sopravvivenza sociale

Il Nuovo Codice, nell'art. 13 che stiamo analizzando, connette il tema della **sostenibilità ecologica** con quello della sopravvivenza sociale. L'idea di fondo è quella di uno sviluppo integrale e della stretta connessione tra il benessere dell'umanità e quello del pianeta che essa abita. Questa sottolineatura si inserisce in una più ampia evoluzione culturale che raccoglie spinte importanti che vanno dai *Fridays for Future* di cui è portavoce giovanissima Greta Thunberg all'enciclica *Laudato Sii* di Papa Francesco. Nel magistero di quest'ultimo, in particolare, assistiamo alla forte connessione del tema dell'inquinamento con quello del degrado sociale.

## Una strada in salita

Il Nuovo Codice, affidandoci i compiti di “promozione ecologica” sopra descritti, ci invita ad aver ben chiare le fatiche che essi comportano. Ci chiede infatti di essere «consapevoli delle difficoltà nel rapporto tra l'essere umano e l'ambiente». Occorre aver ben chiaro che non basta contribuire alla diffusione di una generica sensibilità ambientale ma che occorre mettere mano ai **sistemi di produzione e di consumo** e ai connessi meccanismi economici, la cui evoluzione non avverrà con facilità né senza pene.



# ***Assistenti sociali e Protezione Civile: quale ruolo in caso di catastrofi?***

**L'Assistente sociale alle prese con calamità pubbliche ed emergenze sociali. Protezione civile e volontariato. Sostegno alle persone e alle comunità.**



*«L'Assistente sociale mette a disposizione delle autorità competenti la propria professionalità in caso di catastrofi o di maxi-emergenze»*

## **Come si comportano gli Assistenti sociali nelle Maxi-Emergenze?**

Il nuovo Codice Deontologico, in continuità con le versioni precedenti, ribadisce i doveri che, come Assistenti sociali, abbiamo in caso di **calamità**: impegnarci per il superamento della situazione di crisi; metterci a disposizione delle autorità; supportare persone e comunità. Un ruolo importante su questo fronte è svolto dagli Assistenti sociali impegnati nelle organizzazioni di Protezione Civile.



## Gli Assistenti sociali “della” Protezione Civile

Fin dalla prima edizione del 1998, il Codice Deontologico dell'Assistente sociale offre indicazioni inerenti al comportamento che siamo chiamati ad assumere in caso di calamità pubbliche e di **gravi emergenze sociali**.

Il nuovo Codice Deontologico riprende e amplia questo tema introducendo un esplicito riferimento agli Assistenti sociali che prestano opera di volontariato «all'interno delle organizzazioni di **Protezione Civile**».

## L'Associazione nazionale degli Assistenti sociali per le emergenze

Si chiama *ASPROC (Assistenti sociali per la Protezione Civile)* e ha sede a Roma, in Via del Viminale n. 43, presso il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali. È un'associazione di volontariato, costituita nel 2015 con lo scopo statutario di realizzare interventi di «aiuto volontario in situazioni di calamità naturali e di emergenze sociali» (Art. 4, *Statuto dell'Asproc*).

Tra gli Assistenti sociali che ne hanno sottoscritto l'*Atto Costitutivo*, troviamo numerose figure di spicco del Servizio sociale italiano, tra le quali anche l'attuale presidente nazionale, Gianmario Gazzi, e la precedente presidente nazionale, Silvana Mordegli.

## A disposizione delle autorità, per supportare persone e comunità

Ma cosa dobbiamo fare, come Assistenti sociali, durante le situazioni di maxi-emergenza. Il Codice Deontologico, sia nelle versioni precedenti che in quella nuova, ci offre due precise indicazioni. Dobbiamo:

1. mettere la nostra professionalità a **disposizione delle autorità** competenti;
2. contribuire al supporto di persone e comunità.

Scopo di questo nostro impegno è realizzare «programmi e interventi diretti al **superamento dello stato di crisi**» onde favorire il «ripristino delle condizioni di normalità».



# ***La supervisione didattica***

**La supervisione didattica, secondo il nuovo Codice Deontologico, chiede agli Assistenti sociali di coinvolgere, salvaguardare, consapevolizzare e far riflettere i tirocinanti.**



*«L'Assistente sociale si impegna a stimolare nel tirocinante lo sviluppo del senso critico»*

## **A sostegno dei futuri Assistenti sociali**

Uno dei temi approfonditi dal nuovo Codice Deontologico è quello della supervisione didattica. Rientra nelle responsabilità che, come Assistenti sociali, abbiamo nei confronti dei colleghi e riguarda, in particolare, l'importante compito di **accompagnare gli studenti** di Servizio sociale nell'integrare, tramite l'esperienza sul campo, la formazione accademica.

## **I compiti del supervisore**

Il Nuovo Codice tocca questo tema in vari punti. La trattazione principale ce la offre l'art. 48 secondo il quale l'Assistente sociale





si impegna nella supervisione didattica nei confronti dei tirocinanti, nei limiti dell'organizzazione in cui opera. Il professionista, in questo ambito, agisce per:

1. **favorire** la migliore integrazione del tirocinante nel proprio gruppo di lavoro;
2. **salvaguardare** il tirocinante da situazioni che possano minacciarne la sicurezza;
3. **rinforzare** nel tirocinante la consapevolezza del valore delle norme deontologiche, dell'Ordine e della partecipazione alla vita della comunità professionale;
4. **stimolare** nel tirocinante lo sviluppo del senso critico, impegnandosi a condividere le proprie valutazioni.

## Gli atteggiamenti del supervisore

In quest'articolo – che riprende ed amplia il “**dovere di impegnarsi nella supervisione didattica**” già presente nell'art. 53 del [Codice deontologico precedente](#) – sono chiaramente delineati gli atteggiamenti, le attenzioni, i comportamenti che come Assistenti sociali dobbiamo assumere durante la supervisione didattica dei tirocinanti.

Possiamo riassumere il tutto in quattro verbi: coinvolgere; salvaguardare; consapevolizzare; far riflettere.

## Supervisione didattica e riservatezza

Nel Nuovo Codice sono presenti altre due indicazioni – anche queste già sancite dal Codice precedente – inerenti alle attenzioni da avere durante la supervisione dei tirocini. Le troviamo all'art. 34, nel Capo dedicato alla riservatezza e al segreto professionale. Secondo questo articolo: «Il professionista **informa coloro con i quali collabora** o instaura rapporti di supervisione, o che possono accedere a informazioni riservate, dell'obbligo di riservatezza e del segreto professionale. Richiede il consenso dell'interessato a trasmettere le informazioni che lo riguardano in tutti i casi previsti dalla legge. Nel rapporto con Enti, colleghi ed altri professionisti, l'Assistente sociale fornisce unicamente dati e informazioni strettamente indispensabili alla definizione dell'intervento. L'Assistente sociale, inoltre, acquisisce il consenso della persona alla presenza di tirocinanti e terzi durante l'intervento».

## Consenso degli utenti

Dunque, la responsabilità che abbiamo verso le persone, ci impone il dovere di raccoglierne il consenso in merito alla eventuale presenza di tirocinanti durante gli interventi che realizziamo nei loro confronti e, al contempo, ci chiede di informare i tirocinanti dell'obbligo di rispetto della **riservatezza** e del **segreto professionale**, a cui anche loro sono tenuti.



# ***Assistenti sociali liberi professionisti?***

**Assistente sociale e libera professione, Società tra professionisti, conflitti di interesse, contratti, collaboratori.**



*«Il Codice Deontologico disciplina il regime di esercizio della professione in forma autonoma»*

## **Come deve comportarsi l'Assistente sociale libero professionista?**

Il nuovo Codice Deontologico ci offre una disciplina di dettaglio dell'esercizio della professione nei diversi regimi possibili. In merito alla **libera professione** vi sono varie indicazioni, tra le quali l'attenzione a segnalare i possibili conflitti di interesse, la necessità che i contratti di committenza siano scritti, la possibilità di avvalersi soltanto di collaboratori previamente autorizzati dai loro eventuali datori di lavoro

## **Il regime di libera professione**

Tra le principali novità introdotte dal nuovo Codice Deontologico v'è la completa riorganizzazione del Titolo relativo alle Responsabilità degli Assistenti sociali nell'**esercizio della professione**.

Quattro sono i Capi in cui è stato articolato:

- Capo I – Esercizio della professione in regime subordinato;
- Capo II – Esercizio della professione in ruoli dirigenziali, apicali o di coordinamento;
- Capo III – Esercizio della professione in Società tra professionisti, in Società multi-professionale e in **regime di libera professione**;
- Capo IV – Esercizio della professione nel ruolo di consulente tecnico d'ufficio o di parte.

## **Conflitti di interesse**

L'esercizio della professione in forma autonoma apre alla possibilità che vi siano dei conflitti di interesse tra il professionista e i suoi clienti. Il Codice precisa che l'Assistente sociale ne deve **informare i clienti**, anche qualora si tratti solo di conflitti potenziali.

## **Contratti**

Il nuovo Codice Deontologico precisa anche che i contratti tra Assistenti sociali e professionisti devono essere **stipulati in forma scritta**. Il Codice precisa inoltre che nei contratti devono essere indicati «gli estremi della polizza assicurativa del professionista»

## **Collaboratori**

Il Codice precisa anche che l'Assistente sociale libero professionista, può avvalersi della collaborazione di dipendenti di Aziende, Istituzioni ed Enti pubblici o privati per svolgere gli incarichi solo «se coloro con cui collabora sono **espressamente autorizzati** dal proprio datore di lavoro». L'Assistente sociale ha inoltre il dovere di informare il proprio Committente della scelta di avvalersi di tali collaboratori.



# ***Le sette regole della Consulenza Tecnica degli Assistenti sociali***

**Assistente sociale. Consulenze tecniche di parte, Consulenze d'Ufficio su incarico dell'Autorità Giudiziaria, incompatibilità, giudizi professionali, illeciti, processo civile.**



*«L'Assistente sociale esprime giudizi soltanto se fondati sulla conoscenza professionale diretta delle situazioni»*

## **Come deve comportarsi l'Assistente sociale nelle consulenze tecniche?**

Il nuovo Codice Deontologico disciplina le responsabilità degli Assistenti sociali nelle **consulenze tecniche**, sia d'Ufficio che di Parte. Lo fa sancendo sette regole che chiariscono come gestire le situazioni di potenziale incompatibilità, come formulare giudizi professionali corretti, come comportarsi quando si venisse a conoscenza di illeciti, come gestire la documentazione a fine consulenza e come porsi nel caso di procedimenti che coinvolgono minorenni

## Sette regole per una “buona” consulenza

Il tema delle consulenze tecniche, d'ufficio o di parte, svolte dagli Assistenti sociali nell'esercizio della professione, ha trovato nel nuovo Codice Deontologico una precisa declinazione, presente nel Capo IV del Titolo VII, dedicato alla **responsabilità** nei confronti della professione.

Più in dettaglio il nuovo Codice Deontologico affronta il tema in due articoli (il 68 e il 69) che, complessivamente, sanciscono **sette regole** che come Assistenti sociali siamo tenuti a rispettare quando ci troviamo nel ruolo di consulenti.

### Consulenze d'ufficio

Come Assistenti sociali possiamo ricevere dall'**Autorità Giudiziaria** l'incarico di consulenti tecnici d'ufficio. Su questo fronte il Nuovo Codice offre le prime tre regole da seguire:

- **Regola 1)** Gli Assistenti sociali devono informare il Giudice che ha disposto l'incarico, in merito agli eventuali «rapporti anche pregressi, di **lavoro o stretta amicizia**» sussistenti con le parti in causa. Scopo di questa norma è permettere al Giudice di valutare la loro rilevanza e l'eventuale inconferibilità dell'incarico.
- **Regola 2)** Gli Assistenti sociali devono esprimere valutazioni e **giudizi professionali** soltanto quando questi sono «fondati sulla conoscenza professionale diretta» delle situazioni. Possono ugualmente basare le proprie valutazioni sulle informazioni provenienti da «documentazione adeguata e attendibile».
- **Regola 3)** Gli Assistenti sociali devono segnalare al Giudice eventuali **situazioni di illecito** di cui siano venuti a conoscenza nello svolgimento del proprio mandato.

### Consulenze tecniche di parte

In quanto Assistenti sociali possiamo ricevere incarichi da persone coinvolte come parti di un **processo civile**. In questo caso il Nuovo Codice offre quattro indicazioni da rispettare:

- **Regola 1)** L'Assistente sociale, prima di accettare l'incarico, deve verificare l'eventuale **incompatibilità** tra questo e gli altri ruoli professionali che ricopre. Inoltre «non offre la propria prestazione professionale a una parte e, successivamente, alla controparte»;
- **Regola 2)** L'Assistente sociale non ricorre all'utilizzo «dei mezzi di stampa, dei social network, dei social media e di ogni altro tipo di mezzi di comunicazione di massa per un **uso strumentale** della consulenza»;
- **Regola 3)** L'Assistente sociale, una volta concluso l'incarico di consulenza, non conserva **copia di documenti** contenenti dati personali, in nessuna forma;
- **Regola 4)** Gli Assistenti sociali negli incarichi relativi a procedimenti che coinvolgono **minorenni** sono tenuti alla tutela del loro superiore interesse.



# Codice Deontologico dell'Assistente sociale

Testo approvato il 21 febbraio 2020 dal Consiglio nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali ed entrato in vigore il 1° giugno 2020

Vista la "Dichiarazione universale dei diritti umani" e le seguenti dichiarazioni e convenzioni internazionali 1;

Visti la Definizione internazionale del Servizio Sociale del 20142 e i principi etici approvati dalle organizzazioni internazionali 3;

Visti i Trattati e le Convenzioni dell'Unione Europea;

Vista la Costituzione della Repubblica Italiana e in particolare gli articoli 2, 3, 4, 10, 33 e 41;

Vista la Legge 23 marzo 1993, n. 84 "Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell'albo professionale";

Vista la Direttiva Europea 2005/36/CE del 07 settembre 2005 "Normativa Europea sulle professioni regolamentate" recepita con D.Lgs. 206 del 06 novembre 2007;

Visto l'art. 10 della Legge 12 novembre 2011, n.183 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" e il Decreto del

Ministero della Giustizia 8 febbraio 2013, n. 34 "Regolamento in materia di società per l'esercizio di attività professionali regolamentate nel sistema ordinistico, ai sensi dell'articolo 10, comma 10, della legge 12 novembre 2011, n. 183";

Visto il Decreto del Presidente della Repubblica 7 agosto 2012, n. 137 "Regolamento recante riforma degli ordinamenti professionali, a norma dell'articolo 3, comma 5, del decretollegge 13 agosto 2011, n. 138, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 settembre 2011, n. 148" e ss.mm.;

Vista la Legge 3 aprile 2001, n.119, "Disposizioni concernenti l'obbligo del segreto professionale per gli assistenti sociali";

Vista la definizione di salute elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità4;

il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali approva il seguente Codice Deontologico, (di seguito anche Codice)

1. Il riferimento, in particolare, è alla Dichiarazione universale dei diritti umani, alla Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, alla Convenzione sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne, alla Convenzione internazionale sui diritti economici sociali e culturali, alla Convenzione internazionale sui diritti civili e politici, alla Convenzione

sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale, alla Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, alla Convenzione relativa allo status dei rifugiati, alla Dichiarazione ONU sui diritti dei popoli indigeni, alla Convenzione internazionale sulla protezione dei diritti dei lavoratori migranti e dei membri delle loro famiglie e agli Standard internazionali del lavoro.

2. La definizione internazionale di Servizio Sociale recita: "Il Servizio sociale è una professione basata sulla pratica e una disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione e l'emancipazione sociale, nonché la liberazione delle persone. Principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono fondamentali per il Servizio sociale. Sostenuto dalle teorie del Servizio sociale, delle scienze sociali, umanistiche e dai saperi indigeni, il Servizio sociale coinvolge persone e strutture per affrontare le sfide della vita e per migliorarne il benessere. La definizione di cui sopra può essere ampliata a livello nazionale e/o regionale." (Traduzione italiana dall'inglese "Global definition of social work", anno 2014 a cura di A. Sicora v1 dd.30.04.014. Fonte: [www.eassw.org/global-social-work/14/definizione-internazionale-di-servizio-sociale.html](http://www.eassw.org/global-social-work/14/definizione-internazionale-di-servizio-sociale.html))
3. Dichiarazione di principi etici del Servizio Sociale mondiale (Traduzione Italiana dall'inglese "Global Social Work Statement of Ethical Principle", anno 2018, a cura di C. Soregotti)
4. La salute è definita come "uno stato di totale benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente l'assenza di malattie o infermità" (traduzione italiana dall'inglese "Preamble to the Constitution of WHO" (Official Records of WHO, no. 2, p. 100), 1946. Fonte: <http://www.salute.gov.it>).

## Preambolo

La professione dell'assistente sociale è fondamentale per garantire i diritti umani e lo sviluppo sociale e, a questo scopo, è normata dallo Stato a tutela della persona e delle comunità; anche per questo, l'assistente sociale è consapevole che la professione è una risorsa da tutelare, che implica doveri e responsabilità.

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

La relazione con la persona, anche in presenza di asimmetria informativa, si fonda sulla fiducia e si esprime attraverso un comportamento professionale trasparente e cooperativo, teso a valorizzare tutte le risorse presenti e la capacità di autodeterminazione degli individui.

La professione è dinamica e riflessiva; il professionista si impegna con le persone affinché esse possano raggiungere il miglior livello di benessere possibile, tenuto conto

dell'evoluzione del concetto di qualità della vita.

L'assistente sociale è tenuto a migliorare sistematicamente le proprie conoscenze e capacità attraverso processi di costante dibattito, formazione e auto-riflessione, per garantire il corretto esercizio della professione. Il professionista ha il dovere di conservare la propria autonomia di giudizio e di difenderla da condizionamenti esterni di qualunque natura per poter svolgere al meglio il proprio compito. Con la sua firma dichiara e rivendica la responsabilità intellettuale e tecnica delle proprie valutazioni e di tutti gli atti, gli interventi e i processi che gli competono.

Le norme deontologiche sono alla base dell'esistenza stessa delle organizzazioni professionali regolamentate, esse rendono prevedibili e vincolanti i comportamenti dei singoli professionisti, costruendo così l'affidabilità dell'intera categoria professionale e, quindi, la sua credibilità. La credibilità si fonda, inoltre, sulla corretta condotta professionale e si alimenta della

capacità dell'assistente sociale di essere all'altezza del ruolo che la società gli affida.

Questo Codice definisce 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.

La professione si adopera per affrontare le ambiguità e i dilemmi connaturati al suo esercizio, anche attraverso pratiche riflessive e processi decisionali orientati a risultati etici. L'assistente sociale, quindi, in relazione agli sviluppi dei fenomeni sociali e della cultura politica, ha il dovere di aggiornarsi rispetto all'evoluzione della dimensione etica della professione.

Il Codice valorizza esplicitamente le capacità e le risorse di tutti gli individui e delle comunità con cui l'assistente sociale opera. Riflette l'impulso morale di tutta la professione, che si impegna a perseguire la giustizia sociale e a riconoscere la dignità intrinseca di ogni essere umano.

Anche per questa ragione, non sono più utilizzati i termini utente/cliente, riferiti a coloro che si rivolgono all'assistente sociale, entrambi sostituiti

dal termine persona, tranne quando siano connessi al rapporto di committenza instaurato con una Società professionale o multi-professionale o con un libero professionista. Invece, per pura convenzione, il testo è redatto utilizzando termini declinati al genere maschile che assumiamo ricomprendano anche la corrispondente declinazione al genere femminile.

Il Codice considera e accoglie i dilemmi connessi all'evoluzione sociale, economica e giuridica sia locale sia globale. Recepisce le indicazioni internazionali sull'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione e include le differenti forme di esercizio della professione.

**Il Consiglio Nazionale, insieme all'Osservatorio Deontologico Nazionale, ha elaborato questa versione del Codice anche grazie ad un processo partecipato che ha accolto le sollecitazioni pervenute dagli iscritti e dalle associazioni rappresentative della professione.**

## Titolo 1

### Definizioni generali e ambito di applicazione

1. Il Codice Deontologico è costituito dai principi e dalle regole che l'assistente sociale iscritto all'albo professionale deve conoscere, osservare e contribuire a diffondere.
2. La conoscenza e il rispetto del Codice sono vincolanti per l'esercizio della professione in tutte le forme in cui essa è esercitata; la non conoscenza delle norme in esso contenute non esime dalla responsabilità disciplinare.
3. I principi, i valori e le regole contenute nel Codice orientano le scelte di comportamento dei professionisti in tutti gli ambiti, a tutti i livelli di responsabilità attribuita, anche quando gli interventi professionali siano effettuati a distanza, via internet o con qualunque altro dispositivo elettronico o telematico.

# Titolo 2

## Principi generali della professione

4. L'esercizio della professione si basa su fondamenti etici e scientifici, sulla disciplina accademica, sulla pratica, sull'autonomia tecnico-professionale e sull'indipendenza di giudizio. L'assistente sociale non partecipa ad iniziative lesive di queste dimensioni.
5. L'assistente sociale fa propri i principi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana. Riconosce il valore, la dignità intrinseca e l'unicità di tutte le persone e ne promuove i diritti civili, politici, economici, sociali, culturali e ambientali così come previsti nelle disposizioni e nelle Convenzioni internazionali.
6. L'assistente sociale afferma i principi della difesa del bene comune, della giustizia, della solidarietà e dell'equità sociale e, nel promuovere la cultura della sussidiarietà, della prevenzione e della salute, opera affinché le persone creino relazioni di reciprocità all'interno delle comunità alle quali appartengono.
7. L'assistente sociale riconosce il ruolo politico e sociale della professione e lo esercita agendo con o per conto della persona e delle comunità, entro i limiti dei principi etici della professione.
8. L'assistente sociale riconosce la centralità e l'unicità della persona in ogni intervento; considera ogni individuo anche dal punto di vista biologico, psicologico, sociale, culturale e spirituale, in rapporto al suo contesto di vita e di relazione.
9. L'assistente sociale svolge la propria azione professionale senza fare discriminazioni e riconoscendo le differenze di età, di genere, di stato civile, di orientamento e identità sessuale, di etnia, di cittadinanza, di religione, di condizione sociale e giuridica, di ideologia politica, di funzionamento psichico o fisico, di salute e qualsiasi altra differenza che caratterizzi la persona, i gruppi o le comunità. Consapevole delle proprie convinzioni e appartenenze personali, non esprime giudizi di valore sulla persona in base alle sue caratteristiche o orientamenti e non impone il proprio sistema di valori.
10. L'assistente sociale riconosce le famiglie, nelle loro diverse e molteplici forme ed espressioni, nonché i rapporti elettivi di ciascuna persona, come luogo privilegiato di relazioni significative.
11. L'assistente sociale promuove opportunità per il miglioramento delle condizioni di vita della persona, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle loro diverse aggregazioni sociali; ne valorizza autonomia, soggettività e capacità di assunzione di responsabilità, sostenendole nell'uso delle risorse proprie e della società, per prevenire e affrontare situazioni di bisogno o di disagio e favorire processi di inclusione.

12. L'assistente sociale, nell'esercizio della professione, previene e contrasta tutte le forme di violenza e di discriminazione.
13. L'assistente sociale concorre 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 3

### Doveri e responsabilità generali dei professionisti

14. I dilemmi etici sono connaturati all'esercizio della professione. L'assistente sociale li individua e li affronta evidenziando i valori ed i principi in contrasto. Le scelte professionali che ne risultano sono la sintesi della valutazione delle norme, del sapere scientifico, dell'esperienza professionale e sono comunque indirizzate al rispetto della libertà, dell'autodeterminazione e a conseguire il minor svantaggio per le persone coinvolte. Il professionista orienta la propria condotta alla massima trasparenza circa le ragioni delle proprie scelte e documenta, motivandolo, il processo decisionale.
15. L'assistente sociale mette a disposizione della persona le proprie conoscenze, competenze, strumenti e abilità professionali, costantemente aggiornati, al fine di conseguire la massima efficacia negli interventi. Intrattiene il rapporto professionale solo fino a quando la situazione lo richieda o le norme di riferimento lo prescrivano.
16. L'assistente sociale ricerca la collaborazione di altri colleghi o altri professionisti e percorsi di supervisione professionale ogni volta che lo valuti opportuno.
17. L'assistente sociale informa i soggetti coinvolti del proprio mandato professionale e delle sue implicazioni, anche quando l'intervento professionale si svolga in un contesto di controllo o di tutela disposto dall'Autorità Giudiziaria, o in forza dell'adempimento di norme di legge.
18. L'assistente sociale afferma e difende la propria autonomia di giudizio, tecnica ed intellettuale da pressioni e condizionamenti di qualunque natura in tutte le proprie azioni e interventi professionali.
19. L'assistente sociale si adopera affinché l'azione professionale si realizzi in condizioni e in tempi idonei a garantire la dignità, la tutela e i diritti della persona, anche in funzione del livello di responsabilità che egli ricopre. Non accetta condizioni di lavoro che comportino azioni incompatibili con i principi e i valori del Codice, che siano in contrasto con il mandato sociale e professionale o che possano compromettere la qualità e gli obiettivi degli interventi.



20. L'assistente sociale riconosce i confini tra vita privata e professionale ed evita commistioni che possano interferire con l'attività professionale o arrecare danno all'immagine della professione. Non intrattiene relazioni di natura sentimentale o sessuale con i destinatari degli interventi cui sia preposto o comunque coinvolto in senso lato.
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, anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e, in particolare, dei social network e dei social media.
22. L'assistente sociale non usa la propria posizione per ottenere vantaggi personali, anche nella forma di beni materiali; valuta l'opportunità di accettare doni simbolici o di modico valore nell'ambito in cui si svolge l'intervento.
23. L'esercizio della professione in forma gratuita non è ammesso. Sono fatti salvi casi eccezionali, interventi pro bono chiaramente verificabili e l'esercizio volontario della professione nell'ambito di organizzazioni giuridicamente riconosciute o di tirocini gratuiti svolti sotto la supervisione di un collega.
24. L'assistente sociale è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso teorico, scientifico, culturale, metodologico e tecnologico. A tal fine, contribuisce alla ricerca, alla divulgazione della propria esperienza, anche fornendo elementi per la definizione di evidenze scientifiche. Il professionista si adopera, inoltre, affinché si sviluppi la cultura della supervisione professionale.
25. La corretta rendicontazione della formazione continua, per il tramite dei canali messi a disposizione dal Consiglio dell'Ordine, costituisce obbligo deontologico per l'assistente sociale.

## **Titolo 4**

### **Responsabilità dell'assistente sociale verso la persona**

#### Capo I Rispetto dei diritti della persona

26. L'assistente sociale riconosce la persona come soggetto capace di autodeterminarsi e di agire attivamente; impegna la propria competenza per instaurare una relazione di fiducia e per promuovere le potenzialità, l'autonomia e il diritto della persona ad assumere le proprie scelte e decisioni, nel rispetto dei diritti e degli interessi legittimi degli altri.
27. L'assistente sociale riconosce che la capacità di autodeterminarsi della persona può essere ridotta a causa di condizioni individuali, socio-culturali, ambientali o giuridiche. In queste situazioni, promuove le condizioni per raggiungere il miglior grado di autodeterminazione possibile e, quando ciò non sia realizzabile, si adopera per l'adeguata segnalazione all'Autorità Giudiziaria, affinché siano attivati gli opportuni interventi di protezione e di tutela.

28. L'assistente sociale si adopera per contrastare situazioni di violenza, trascuratezza, sfruttamento e oppressione nei confronti di persone di minore età o in condizioni di impedimento fisico, psicologico, di fragilità, anche quando esse appaiano consenzienti, fermi restando gli obblighi di segnalazione o denuncia all'autorità competente previsti dalla legge.
29. La natura fiduciaria della relazione con la persona impone all'assistente sociale di agire con la massima trasparenza. Il professionista informa la persona sui suoi diritti e doveri, sugli impegni reciproci, sui programmi e sugli strumenti dell'azione professionale, sulle risorse impiegate o necessarie e sulle conseguenze prevedibili degli interventi tenendo in opportuna considerazione le caratteristiche culturali e le capacità di comprensione e di discernimento dell'interlocutore. Resta fermo il generale obbligo di segretezza in tutti i casi previsti dalla legge.
30. L'assistente sociale si adopera per condividere con la persona il progetto e gli interventi che, prevedibilmente, saranno necessari nel percorso di aiuto. Il professionista può prescindere dall'acquisizione dell'assenso agli interventi nelle situazioni in cui gli stessi siano indifferibili, quando prevalgano le esigenze di protezione della persona, in forza di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria e in tutti gli altri casi previsti dalle norme vigenti.
31. L'assistente sociale che, nell'esercizio delle proprie funzioni, incorra in una omissione o in un errore che possano danneggiare la persona, informa l'interessato ed attua ogni opportuna azione professionale di riparazione.

#### Capo II Riservatezza e segreto professionale

32. La riservatezza e il segreto professionale costituiscono un diritto primario della persona e un obbligo per il professionista, anche nell'ambito di pubblicazioni scientifiche o di materiali ad uso didattico, nelle ricerche e nella costituzione di banche dati, nei limiti previsti dalle normative vigenti. Nel lavoro con i gruppi, l'assistente sociale si adopera per impegnare i partecipanti al rispetto della riservatezza.
33. L'assistente sociale informa la persona sui limiti e le eventuali deroghe al segreto professionale e all'obbligo di riservatezza, in particolare in riferimento alle seguenti fattispecie:
  - a) rischio di grave danno alla persona o a terzi, in particolare minorenni, incapaci o persone impedite a causa delle condizioni fisiche, psichiche o ambientali;
  - b) richiesta scritta e motivata dei legali rappresentanti del minorenne o dell'incapace, nell'esclusivo interesse degli stessi;
  - c) formale espressione di volontà dell'interessato o del suo legale rappresentante, informato delle conseguenze della rivelazione;
  - d) rischio grave per l'incolumità dell'assistente sociale;
  - e) esercizio del proprio diritto di difesa nei procedimenti giudiziari, disciplinari o sanzionatori comunque denominati.

34. Il professionista informa coloro con i quali collabora o instaura rapporti di supervisione, o che possono accedere a informazioni riservate, dell'obbligo di riservatezza e del segreto professionale. Richiede il consenso dell'interessato a trasmettere le informazioni che lo riguardano in tutti i casi previsti dalla legge. Nel rapporto con Enti, colleghi ed altri professionisti, l'assistente sociale fornisce unicamente dati e informazioni strettamente indispensabili alla definizione dell'intervento. L'assistente sociale, inoltre, acquisisce il consenso della persona alla presenza di tirocinanti e terzi durante l'intervento.
35. L'assistente sociale agevola la persona, o i suoi legali rappresentanti, nell'accesso alla documentazione che la riguarda, nel rispetto delle norme in materia. Il professionista assicura che siano protette le eventuali informazioni relative a terzi e quelle che potrebbero danneggiare gli interessati. Si adopera, inoltre, affinché l'eventuale accesso di altri soggetti ai documenti amministrativi o professionali rispetti i criteri e le limitazioni prescritte dalla normativa vigente.
36. L'assistente sociale ha facoltà di astenersi dal rendere testimonianza e non può essere obbligato a deporre su quanto gli è stato confidato o ha conosciuto nell'esercizio della professione, salvo i casi previsti dalla legge.
37. L'assistente sociale, oltre a ispirarsi a criteri di equilibrio e misura, è tenuto al rispetto della riservatezza e del segreto professionale nei rapporti con la stampa, con gli altri mezzi di diffusione e di comunicazione di massa, e nell'utilizzo dei social network. In ogni caso, assicura l'anonimato dei minorenni e delle persone con ridotte capacità.
38. Gli obblighi in materia di riservatezza e segreto professionale permangono anche quando l'assistente sociale sia stato cancellato dall'Albo o sospeso dall'esercizio della professione. Tali obblighi si applicano ugualmente alle situazioni nelle quali il rapporto professionale si è concluso, anche a seguito del decesso della persona.

## **Titolo 5**

### **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 e della qualità di vita dei membri delle comunità, con particolare riferimento a coloro che sono maggiormente esposti a situazioni di fragilità, vulnerabilità o a rischio di emarginazione, tenuto conto del livello di responsabilità che egli ricopre e in funzione degli effetti che la propria attività può produrre.
40. L'assistente sociale non può prescindere da una approfondita conoscenza della realtà territoriale in cui opera e da una adeguata considerazione del contesto storico e culturale e dei relativi valori. Ricerca la collaborazione dei soggetti attivi in campo sociale, socio-sanitario e sanitario per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera integrata ai bisogni della comunità, orientando il lavoro a pratiche riflessive e sussidiarie.

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. Parimenti favorisce la corretta e diffusa informazione sui servizi e sulle prestazioni erogate dal sistema in cui opera e, più in generale, dal sistema di welfare locale, regionale e nazionale, comunque articolato.
42. L'assistente sociale mette a disposizione delle autorità competenti la propria professionalità per programmi e interventi diretti al superamento dello stato di crisi in caso di catastrofi o di maxi-emergenze. Nei diversi ambiti in cui opera, o come volontario adeguatamente formato all'interno delle organizzazioni di Protezione Civile, il professionista contribuisce al supporto di persone e comunità e al ripristino delle condizioni di normalità

## Titolo 6

### Responsabilità verso i colleghi e altri professionisti

43. L'assistente sociale che stabilisce un rapporto di lavoro con colleghi, altri professionisti ed organizzazioni pubbliche o private definisce le proprie responsabilità, così come il proprio ambito professionale, e richiede il rispetto delle norme del Codice. Il rapporto con i colleghi e gli altri professionisti è improntato a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione, nel rispetto delle reciproche competenze e autonomie.
44. Il professionista non registra né divulga conversazioni con i colleghi senza il loro consenso, ad eccezione delle situazioni disciplinate tra le cause di giustificazione previste dall'ordinamento giuridico. In caso di diffusione di audio/video conferenze, è necessario il consenso di tutti i partecipanti. Nelle comunicazioni a distanza, l'assistente sociale rende nota agli interlocutori l'eventuale partecipazione di terzi. Gli stessi obblighi si applicano anche alla corrispondenza.
45. L'assistente sociale sostiene e supporta nello svolgimento della professione i colleghi, in particolare i neo iscritti e coloro che, nell'ambito della propria attività, vedano compromessa la propria autonomia e la possibilità di rispettare le norme deontologiche.
46. L'assistente sociale si adopera per la corretta allocazione delle responsabilità all'interno del sistema organizzativo in cui opera, per quanto di propria competenza. A questo scopo mette a disposizione ogni informazione ed elemento utile all'esercizio di tale responsabilità da parte di chi ne è titolare.
47. L'assistente sociale segnala al Consiglio Territoriale di Disciplina le condizioni soggettive, le omissioni o i comportamenti dei colleghi contrari alle norme deontologiche, all'ordinamento professionale o che configurino forme di oppressione istituzionale.

48. L'assistente sociale si impegna nella supervisione didattica nei confronti dei tirocinanti, nei limiti dell'organizzazione in cui opera. Il professionista, in questo ambito, agisce per:
- a) favorire la migliore integrazione del tirocinante nel proprio gruppo di lavoro;
  - b) salvaguardare il tirocinante da situazioni che possano minacciarne la sicurezza;
  - c) rinforzare nel tirocinante la consapevolezza del valore delle norme deontologiche, dell'Ordine e della partecipazione alla vita della comunità professionale;
  - d) stimolare nel tirocinante lo sviluppo del senso critico, impegnandosi a condividere le proprie valutazioni.

## Titolo 7

### Responsabilità nell'esercizio delle professione

#### 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, all'efficacia e all'efficienza, all'economicità, all'equità e alla qualità degli interventi nonché al miglioramento delle politiche e delle procedure della propria organizzazione di lavoro. Contribuisce, in funzione delle proprie attribuzioni e responsabilità, alle azioni di pianificazione e programmazione, anche mettendo a disposizione i dati e le evidenze relative alla propria attività professionale.
51. L'assistente sociale segnala al proprio Ente di appartenenza l'eccessivo carico di lavoro, se sussiste il rischio che risulti compromesso il corretto svolgimento della professione in relazione anche alla tutela e alla salvaguardia dei diritti della persona. La segnalazione, precisa e circostanziata, è resa in forma scritta.
52. L'assistente sociale è tenuto a segnalare al proprio datore di lavoro, per iscritto e con puntuale motivazione, le condizioni o le direttive incompatibili con il corretto esercizio della professione, ferma restando la potestà organizzativa generale del datore di lavoro.
53. L'assistente sociale chiede al proprio datore di lavoro, con istanza motivata, di essere sollevato dall'incarico, fornendo ogni elemento utile alla continuità del processo di aiuto nel caso in cui l'interesse prevalente della persona lo esiga o 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, che deve essere improntato al rispetto delle reciproche attribuzioni, si configura anche una responsabilità verso la professione.

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

55. Il professionista che riveste ruoli dirigenziali, apicali o di coordinamento riferiti ad altri assistenti sociali, nei limiti delle proprie attribuzioni e dell'organizzazione di lavoro, opera per:
- a) gestire adeguatamente le risorse umane e i carichi di lavoro, valorizzando i singoli professionisti e rispettando la loro autonomia tecnica e di giudizio, perseguendo il miglioramento delle relazioni organizzative ed evitando qualunque forma di discriminazione;
  - b) valorizzare le funzioni del Servizio sociale, concorrendo al mantenimento delle posizioni funzionali e giuridiche attribuite agli assistenti sociali all'interno dell'organizzazione di lavoro;
  - c) favorire le condizioni organizzative per l'applicazione delle norme deontologiche, per la formazione continua e per lo sviluppo di percorsi di supervisione professionale;
  - d) portare all'attenzione di chi ne ha la responsabilità l'esigenza di ambienti di lavoro idonei. In particolare, si adopera affinché l'organizzazione adotti e mantenga misure efficaci per la prevenzione di aggressioni ai danni degli operatori;
  - e) favorire il confronto tra professionisti di aree, enti o istituzioni differenti, al fine di creare i presupposti per sinergie e progetti condivisi;
  - f) favorire le condizioni per identificare sistemi di valutazione della qualità e delle performance equi ed efficaci e promuovendo la cultura dell'apprendimento dagli errori;
  - g) 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 solidalmente con il socio che abbia violato il Codice adempiendo a 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 le Società, dai soci professionisti e dai soci finanziatori. Il committente è inoltre informato dell'esistenza delle presenti norme deontologiche e delle eventuali implicazioni circa l'incarico.

59. Il professionista si qualifica chiaramente e utilizza i segni distintivi (marchio, ditta, insegna e nomi a dominio) 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; per questo motivo declina gli incarichi che non può espletare con sufficiente cura e specifica competenza.
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, in qualità di consulente tecnico d'ufficio incaricato dall'Autorità Giudiziaria,
- informa il Giudice circa i rapporti anche pregressi, di lavoro o stretta amicizia, che eventualmente sussistano con le parti in causa, affinché questi possa valutare la loro rilevanza e l'eventuale inconferibilità dell'incarico;
  - esprime valutazioni e giudizi professionali solo se fondati sulla conoscenza professionale diretta, ovvero su documentazione adeguata e attendibile;

- c) segnala al Giudice eventuali situazioni di illecito di cui sia venuto a conoscenza nello svolgimento del proprio mandato.
69. L'assistente sociale, in qualità di consulente tecnico di parte incaricato da una delle parti nell'ambito di un processo civile,
- d) verifica preventivamente l'incompatibilità dell'incarico con altri ruoli professionali e non offre la propria prestazione professionale a una parte e, successivamente, alla controparte;
  - e) non si serve dei mezzi di stampa, dei social network, dei social media e di ogni altro tipo di mezzi di comunicazione di massa per un uso strumentale della consulenza;
  - f) non conserva copia di alcun documento contenente dati personali, in nessuna forma, una volta esaurito l'incarico;
  - g) con specifico riferimento ad incarichi inerenti procedimenti che coinvolgono persone di minore età, è tenuto alla tutela del superiore interesse del minorenne.

## **Titolo 8**

### **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, al fine di agevolare l'accessibilità alla funzione disciplinare da parte dei cittadini e le funzioni di controllo attribuite all'Ordine, fermo restando quanto disposto in merito dal Consiglio Nazionale dell'Ordine.
71. L'assistente sociale adempie a tutti gli obblighi previsti dalle norme vigenti per i professionisti e ha il dovere di collaborare con il Consiglio dell'Ordine per la realizzazione delle finalità istituzionali e per la corretta tenuta dell'Albo. A tal fine, obbligatoriamente:
- a) richiede il tempestivo trasferimento all'Albo dell'Ordine Regionale competente secondo le norme vigenti;
  - b) adempie al pagamento della quota annuale di iscrizione entro i termini e con le modalità previste;
  - c) si dota di una casella personale di posta elettronica certificata (P.E.C.) e la utilizza per le comunicazioni con l'Ordine;
  - d) adempie all'obbligo assicurativo come disciplinato dalle norme vigenti;
  - e) fornisce e aggiorna regolarmente i propri dati, sia quelli previsti dalle normative vigenti, sia tutti quelli che il Consiglio dell'Ordine ritiene necessari per la costruzione, l'aggiornamento e il miglioramento continuo della banca dati dei professionisti, ivi compresa la sezione relativa alla formazione continua.
72. Il professionista si adopera in ogni sede per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi, garantendone l'integrità e il decoro anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e in particolare dei social network e dei social media.

73. L'attività professionale esercitata in mancanza di iscrizione all'Albo si configura come esercizio abusivo della professione ed è soggetta alle relative sanzioni. L'assistente sociale deve segnalare per iscritto all'Ordine l'esercizio abusivo della professione di cui sia a conoscenza.
74. Lo svolgimento dell'attività in periodo di sospensione dall'esercizio professionale si configura come illecito disciplinare. Dell'infrazione risponde anche l'assistente sociale che abbia eventualmente reso possibile l'attività irregolare o che, essendone a conoscenza, non l'abbia segnalata all'Ordine.
75. L'assistente sociale segnala all'Ordine le situazioni in cui è compromessa la possibilità di corretto esercizio della professione in relazione alle condizioni organizzative, alle eventuali disposizioni illegittime impartite dal datore di lavoro e agli effetti delle politiche in contrasto con i principi del Codice o con la salvaguardia dei diritti della persona e della propria sicurezza. La segnalazione è resa in modo preciso, circostanziato e in forma scritta.

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

76. L'assistente sociale chiamato a far parte del Consiglio Nazionale, Regionale o Interregionale dell'Ordine adempie all'incarico con impegno costante, correttezza, imparzialità e nell'interesse della comunità professionale ad essere parte rappresentata ed attiva nelle politiche regionali e nazionali.
77. L'assistente sociale impegnato nel Consiglio dell'Ordine Nazionale o degli Ordini Regionali o Interregionali rende conto alla comunità professionale del suo operato.
78. Rivestire il ruolo di consigliere dell'Ordine Nazionale, Regionale o Interregionale o di consigliere di disciplina costituisce circostanza aggravante nell'eventuale procedimento disciplinare riferito al mancato rispetto dei precetti del Codice, ed in particolare di quelli riferiti ai rapporti con la professione e l'Ordine professionale.

#### 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, nelle modalità definite dalle disposizioni di legge vigenti e normate dal Consiglio Nazionale dell'Ordine con apposito regolamento.
80. All'iscritto che viola le norme del Codice o che incorre nelle condotte di cui all'articolo precedente, sono comminate, in funzione della gravità del suo comportamento, le seguenti sanzioni:
  - a) ammonizione;
  - b) censura;
  - c) sospensione dall'esercizio della professione;
  - d) radiazione dall'Albo.

81. La mancata acquisizione dei crediti formativi necessari per l'adempimento dell'obbligo formativo comporta l'irrogazione di sanzioni disciplinari, ferma restando la competenza dei Consigli Territoriali di Disciplina in ordine alla valutazione delle eventuali circostanze esimenti. In particolare:
- a) la carenza di crediti formativi entro il limite massimo del venti per cento comporta l'irrogazione della sanzione della censura;
  - b) la carenza di crediti formativi superiore al venti per cento comporta l'irrogazione della sanzione della sospensione, da calcolarsi nella misura di 0,5 giorni di sospensione per ogni credito formativo mancante, con arrotondamento in eccesso.
82. Il mancato pagamento della quota associativa all'Ordine per due annualità consecutive comporta l'automatica sospensione, in via amministrativa, dall'esercizio della professione fino alla regolarizzazione della posizione dell'iscritto, pervia diffida. Della sospensione è data immediata comunicazione al datore di lavoro, se presente, e all'Autorità Giudiziaria quando previsto dalla legge. Le modalità di applicazione delle disposizioni del presente articolo sono disciplinate dal Consiglio Nazionale dell'Ordine.

## Titolo 9

### Norme finali

83. L'assistente sociale rispetta le norme deontologiche del Paese in cui esercita, osservando le leggi che regolano l'esercizio della professione all'estero. L'assistente sociale straniero che eserciti in Italia è tenuto al possesso dei requisiti di legge e ha l'obbligo di conoscere ed osservare i precetti contenuti nel presente Codice.
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 connaturati all'esercizio della professione. 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 con delibera n. 17, come modificata il 23 maggio 2020 dalla delibera n. 71; abroga e sostituisce quello approvato nella seduta del 17 luglio 2009, così come modificato con delibera n. 180 del 17 dicembre 2016. Il Codice entra in vigore il 01 giugno 2020 ed è pubblicato sul sito [www.cnoas.it](http://www.cnoas.it).



# ***Collabora con Noi***

## **Sei un Assistente Sociale con esperienza pluriennale?**

Siamo convinti che tu possa dare un contributo importante alla crescita della professione, raccontando la tua esperienza e le tue riflessioni. Ti andrebbe di scrivere un articolo da pubblicare sul nostro blog? O di partecipare attivamente a una delle altre iniziative di formazione, ricerca, pubblicazione, advocacy promosse dal Centro Studi Affidato Progetto Famiglia?

Per maggiori informazioni visita la pagina:

<https://www.centrostudiaffido.it/esperti-collabora>

## **Sei un giovane assistente sociale o un neolaureato o uno studente di servizio sociale?**

Siamo lieti di invitarti a far parte del network "Rinnovare" che coinvolge centinaia di giovani in attività di ricerca, pubblicazione, approfondimento, confronto.

Per maggiori informazioni visita la pagina:

<https://www.centrostudiaffido.it/rinnovare>

o scrivi alla casella [formazione@centrostudiaffido.it](mailto:formazione@centrostudiaffido.it)

Autore: prof. Marco Giordano  
Titolo: Guida rapida al nuovo Codice Deontologico  
Sottotitolo: Le guide dell'Assistente sociale, n° 1

Testo in appendice: Codice Deontologico  
dell'Assistente sociale approvato dal Cnoas (Consiglio  
nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali)

Tutti i diritti riservati a Ass. Centro Studi Affidato  
Progetto Famiglia APS

ISBN: 978-88-99072-82-7

Copertina e progetto grafico: Gennaro Giordano,  
Caterina Frigenti

Le foto utilizzate sono tratte da [www.unsplash.com](http://www.unsplash.com)

Editrice Punto Famiglia  
Via Adriana, 16 – 84012 Angri (SA)  
[www.editricepuntofamiglia.it](http://www.editricepuntofamiglia.it)

Ass. Centro Studi Affidato Progetto Famiglia APS  
via Alfonso Guariglia, 34 – 84127 Salerno (Sa)  
[www.centrostudiaffido.it](http://www.centrostudiaffido.it)

Giovanna Abbagnara  
direttore responsabile Punto Famiglia  
081940613  
[www.puntofamiglia.net](http://www.puntofamiglia.net)



ISBN 978-88-99072-82-7



9 788899 072827