

Iniziativa formativa dell'IRSSeS di Trieste

**Segreto professionale, riservatezza, segreto d'ufficio
come aspetti trasversali alle professioni d'aiuto**



**Segreto professionale, riservatezza, segreto d'ufficio:
aspetti deontologici e operativi nella
professionalità dell'assistente sociale e
aspetti trasversali alle professioni d'aiuto**

Trieste, 7 novembre 2002

**Relazione a cura dell'A.S. dott. Gabriella Totolo
Presidente dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Friuli Venezia Giulia**

Riconoscimenti della professione

La figura dell'assistente sociale è stata oggetto di regolamentazione organica con la **legge n. 84 del 1993** recante “**Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell'albo professionale**”, che ha garantito il pieno riconoscimento alla professionalità intellettuale di questa categoria di operatori.

Ai sensi dell'art. 1 della legge, l'assistente sociale, in forma autonoma o di rapporto di lavoro subordinato, opera con *autonomia tecnico-professionale e di giudizio* in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità, in situazioni di bisogno e di disagio e può svolgere attività didattico-formative. Svolge compiti di gestione dei servizi sociali, concorre all'organizzazione e alla programmazione e può esercitare attività di coordinamento e di direzione dei servizi stessi.

La legge, al comma 4, dell'art. 1 precisa, altresì, che nella collaborazione con l'autorità giudiziaria l'attività dell'assistente sociale ha esclusivamente *funzione tecnico-professionale*, prefigurando in tal modo implicitamente l'esigenza di riservatezza circa le informazioni di cui il professionista sia venuto a conoscenza.

La legge 84/93 stabilisce, inoltre, che per esercitare la professione di assistente sociale è necessario essere in possesso del *diploma universitario*, ed essere *iscritti all'albo professionale*, istituito ai sensi dell'art. 3 della medesima legge e successivamente regolamentato dalla legge n. 615/1994.

Gli aspetti deontologici della professione

Con tali normative, si è posta *rilevanza sociale all'attività professionale svolta dagli assistenti sociali*, cui non facevano però riscontro norme deontologiche adeguate alle esigenze di tutela dei cittadini che a tali figure professionali si rivolgono.

Il *rapporto interpersonale* che si stabilisce tra l'utente/cliente e l'assistente sociale è di *natura fiduciaria* e deve essere, pertanto, garantito da uno *spazio di riservatezza*.

Fino a qualche anno, il problema della riservatezza delle informazioni acquisite si poneva in termini relativamente semplici, in quanto il servizio sociale operava soprattutto per categorie di assistiti e attraverso prestazioni definite. Lo sviluppo delle nuove modalità di intervento, tramite una rete istituzionale sempre più articolata, in cui agiscono diversi soggetti istituzionali, del privato sociale e del volontariato e diverse figure professionali e non professionali, ha reso significativamente più complessa la questione.

Il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali, consapevole della crescita della professione e dei compiti che le vengono attribuiti nonché della necessità di agire con rigore deontologico, operando principalmente con “soggetti deboli”, sulla base dell'esperienza maturata dagli assistenti in oltre cinquant'anni di professione e di documenti significativi elaborati da varie associazioni fin dagli anni '50¹, il **18 aprile 1998** approva il **Codice Deontologico dell'Assistente Sociale** che costituisce la guida indispensabile nell'esercizio della professione.

Per *Deontologia* si intende l'insieme delle regole che impegnano il professionista, lo vincolano ai doveri professionali a garanzia della qualità dell'intervento professionale. Il fondamento etico assoluto è l'*Uomo*, inteso come valore in sé, la cui *dignità* va riconosciuta e fatta riconoscere da parte degli altri e della società.²

¹ Nel novembre 1992 a Chianciano, nel corso del XVII Congresso dell'AssNAS fu approvato il primo Codice Deontologico dell'Assistente Sociale.

² Fanca Dente, Presidente AssNAS, “*Il segreto professionale nelle professioni*”, pag. 10, in *Il Segreto Professionale*. La legge n. 119/2001. Quesiti, riflessioni e linee di indirizzo, CeSdiSS, n. 23.

Il Codice Deontologico non rappresenta un insieme ex novo di norme cui dover ispirare ed orientare l'azione professionale, ma è la risultate di un lungo processo fondato sull'operatività, da sempre ispirata ed agita in coerenza con i *principi etici* condivisi dalla comunità professionale. In questo senso si potrebbe dire che *la professione, con il codice deontologico, ha dato veste normativa, sistematica e socializzabile, a principi etico-valoriali già iscritti nel proprio codice genetico.*³

Costituisce, inoltre, l'auto disciplina del professionista e svolge quella necessaria funzione di orientamento per contrastare le pressioni del mercato o del contesto specifico.

Accanto al Codice Deontologico il Consiglio Nazionale ha anche approntato il **Tariffario delle prestazioni professionali** che, pur non avendo avuto il benestare del ministero competente, costituisce comunque un riferimento e un orientamento condiviso della professione.

Un altro segno di vitalità è stata la possibilità di stipulare una **polizza assicurativa** sui rischi professionali (responsabilità civile, tutela giudiziari, infortuni), proposta dal Consiglio Nazionale a tutti gli iscritti ai diversi ordini regionali.⁴

Un importante documento è, inoltre, rappresentato dalla **Raccomandazione Rec(2001)1 sul Servizio Sociale**, adottata dal Comitato dei Ministri (degli Esteri) il 17 gennaio 2001, che nel complesso pone spesso l'accento sui diritti della persona e sui doveri del Servizio Sociale nonché sulla conseguente responsabilità di basarsi su principi etici. Riconosce poi che i Codici deontologici e comportamentali per gli assistenti sociali sono fondamentali per sostenere *“una pratica di servizio sociale realmente efficace ed assicurare il rispetto della vita umana”*.⁵

La legge sull'obbligo del segreto professionale

A partire dagli anni '90, è aumentata la sensibilità dell'opinione pubblica e della società nel suo complesso verso l'esigenza di garantire il *diritto alla privacy* di ciascun individuo, in particolare in ordine ad informazioni *“sensibili”*, tra le quali si possono comprendere quelle di cui l'assistente sociale viene a conoscenza nell'esercizio delle sue funzioni.

La professione di assistente sociale, al pari se non più di altre professioni, si caratterizza per una *“relazione di aiuto”* che trova il proprio fondamento in un rapporto preferenziale e di fiducia, che risulterebbe gravemente menomato da qualsiasi possibile dubbio sulle garanzie di riservatezza in ordine ai fatti che il cliente può fornire al professionista.

Già il *“Codice internazionale di deontologia degli assistenti sociali”*, adottato dall'Assemblea generale degli Assistenti sociali nel luglio 1976 e pubblicato in *“Conseil de l'Europa, Strasbourg 1987”*, al titolo II, individua, tra le regole di condotta etica, il *“vigilare sul rispetto dell'etica professionale e reprimere ogni comportamento che provochi danno agli utenti o alla professione”*. Inoltre, al titolo III, viene riconosciuto il principio di *“garantire all'utente il rispetto dell'intimità sua e della sua casa e il segreto professionale”*. Si ribadisce che l'uso e la trasmissione a colleghi e a terzi delle informazioni raccolte, della valutazione delle situazioni acquisite dall'assistente sociale nell'esercizio delle sue funzioni, saranno possibili nell'interesse dell'utente, nei limiti richiesti dalla natura dell'intervento, e sotto riserva degli obblighi inerenti il segreto professionale. L'utente deve essere informato e dare il suo consenso all'uso delle

³ Canevini Diomede, Il Codice deontologico dell'assistente sociale: cenni di storia e attualità, in Rassegna di Servizio Sociale, EISS, Roma, 4/99, p. 7

⁴ Renata Ghisalberti e Daniela Poli, “Le prospettive di una professione”, P.S.S, n. 17/2001, pagg. 2-3.

⁵ Anna Sabatini, Segretaria Regionale Lazio AssNAS, *“La nuova disciplina del segreto professionale degli assistenti sociali”*, pag. 69, in Il Segreto Professionale. La legge n. 119/2001. Quesiti, riflessioni e linee di indirizzo, CeSdiSS, n. 23.

informazioni che lo riguardano, salvo i casi in cui sia nell'incapacità di esprimerlo a ragione della sua età, di handicap fisico o mentale, o di ogni altra causa indipendente dalla sua volontà. L'Assistente sociale deve osservare lo stesso comportamento in seno ad una équipe istituzionale o informale, multi-interdisciplinare; la messa in comune di informazioni e di documenti relativi all'utente é subordinata al suo interesse, valutato in rapporto alla sua situazione globale, personale e sociale.

Il **Codice Deontologico dell'Assistente Sociale** al riguardo dispone, con gli articoli 20 e 21, che l'assistente sociale non possa rivelare fatti o cose aventi natura di segreto, salvo che per gli obblighi di legge e in alcuni casi particolari, e debba esigere uguale riservatezza da parte di coloro con i quali collabora.⁶

L'Assistente sociale *dipendente pubblico* è, inoltre, tenuto al rispetto di alcuni principi contenuti nel **Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni**, approvato nell'anno 2000⁷, ad es. all'art. 2, comma 5, in cui si prevede che *“il comportamento del dipendente deve essere tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra i cittadini e l'amministrazione. Nei rapporti con i cittadini, egli dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti. Favorisce l'accesso degli stessi alle informazioni a cui abbiano titolo e, nei limiti in cui ciò non sia vietato, fornisce tutte le notizie e informazioni necessarie per valutare le decisioni dell'amministrazione e i comportamenti dei dipendenti”*.

L'esigenza di garantire una tutela della riservatezza della persona che si rivolge all'assistente sociale, più ampia e sicura di quella che discende dai principi generali dell'ordinamento e dalle norme di un codice deontologico, nonché di assicurare adeguate garanzie di riservatezza anche all'interno delle procedure processuali, ha spinto il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali a richiedere con coerenza e determinazione una normativa specifica.

L'**8 marzo 2001** è stata finalmente approvata la **legge n. 119/2001** recante **“Disposizioni concernenti l'obbligo del segreto professionale per gli assistenti sociali”** che porta una vera e propria rivoluzione all'interno della professione e, in particolare, nei rapporti tra assistenti sociali e magistratura.

Nel riconoscere giuridicamente agli Assistenti Sociali il segreto professionale, il legislatore ha voluto sia dare risalto ai principi che da anni il Servizio Sociale applicava, esplicitati nel Codice Deontologico, sia garantire alla categoria la tutela di poter eccepire il segreto e la riservatezza professionali dinnanzi al Giudice sia penale che civile. Oggi il segreto professionale è quindi dovuto per due diversi obblighi: quello deontologico e quello giuridico. L'obbligo deontologico è diventato così anche vincolo normativo, comportando, di conseguenza, maggior responsabilità ed attenzione, sia negli atteggiamenti professionali che nella stessa operatività.⁸

Innanzitutto, entrando nello specifico della materia, va sottolineata la distinzione tra: **segreto professionale** e **segreto d'ufficio**, quest'ultimo previsto per chi svolge una funzione pubblica (art. 326 c.p. e 201 del c.p.p., nonché art. 28 della legge 241/1990). Il segreto d'ufficio è posto prevalentemente a tutela della pubblica amministrazione e del servizio pubblico. Copre certamente anche l'operato degli assistenti sociali che lavorano nella pubblica amministrazione ma, da solo, non tutela adeguatamente la riservatezza dovuta alle persone utenti. Infatti il segreto d'ufficio evita l'uscita all'esterno delle notizie, ma ne consente la circolazione interna. Era perciò

⁶ Tratto dalla Relazione di presentazione del progetto di legge n. 4927 in materia di diritto-dovere degli assistenti sociali al segreto professionale, da parte della XII Commissione, a cura di Luigi Giacco.

⁷ Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – del 28 novembre 2000.

⁸ Annie Bruno e Pia Roggero, op. cit., pag. 65.

importante che l'assistente sociale potesse far valere il diritto al segreto professionale, a tutela della privacy dell'utente e a salvaguardia della propria autonomia professionale.⁹

La normativa adottata in questi ultimi anni ed in particolare la legge sul segreto professionale, hanno reso necessario apportare delle modifiche al Codice deontologico dell'assistente sociale, in particolare al Capo III che riguarda la riservatezza e il segreto professionale. Il *nuovo Codice*, nella sua veste rivista ed aggiornata, è stato approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine il **6 aprile 2002**. Va sottolineato che, nel contesto dei cambiamenti normativi che riguardano la professione (vedi *DPR 328/01* che introduce delle novità rispetto ai requisiti per l'ammissione all'esame di stato e alla disciplina degli ordinamenti di talune professioni, tra cui l'assistente sociale) il Codice si applica sia agli *assistenti sociali* che agli *assistenti sociali specialisti*, quale elemento di unità e di identità della professione¹⁰.

Segreto professionale, riservatezza, segreto d'ufficio: aspetti deontologici ed operativi

Il Codice deontologico rappresenta per l'assistente sociale la guida nell'assunzione di comportamenti corretti per svolgere la professione; il sostegno nel fornire il senso etico alle azioni professionali; il supporto per affrontare situazioni difficili, sotto il profilo etico deontologico nella prassi quotidiana. D'altro lato richiama anche l'assistente sociale a compiti di responsabilità verso se stesso, la comunità dei professionisti, nonché verso i cittadini, le istituzioni e la comunità nelle sue varie forme d'espressione.

Ho ritenuto di analizzare alcuni articoli del nuovo Codice deontologico degli Assistenti Sociali riconducibili alla legge sul segreto professionale, per rileggerli alla luce dell'esperienza lavorativa.

La riflessione non può prescindere dall'assunto basilare che:

La professione si fonda sul valore, sulla dignità e unicità di tutte le persone; è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo. L'assistente sociale pone la persona al centro di ogni intervento. L'assistente sociale ha il dovere di difendere la propria autonomia da pressioni e condizionamenti.

(Titolo II "Principi", comma 5, 6, 7, 10).

La riservatezza e il segreto professionale nascono da un'esigenza etica relativa al riconoscimento della dignità dell'uomo e del suo rispetto. Il rapporto fiduciario che si instaura tra l'assistente sociale e l'utente/cliente implica un aspetto di confidenzialità ed intimità da imporre, un dovere alla riservatezza e al segreto professionale e costituisce il presupposto per costruire un progetto di aiuto.¹¹

Quando la persona giunge al servizio porta con sé tre aspetti della sua vita:

- la sua *storia*, ciò che gli è accaduto, le sue esperienze, i suoi errori, le sue delusioni, il suo modo di vivere;
- i suoi *bisogni* e il modo in cui li vive;
- i suoi *desideri*, manifestazioni di speranza per un cambiamento in positivo della sua realtà.

⁹ Il segreto professionale, elaborato di gruppo, in Servizi Sociali "Deontologia professionale nel servizio sociale", Fondazione E. Zancan, n. 3/1993.

¹⁰ "Il nuovo codice deontologico", in Pubblicazione n. 1/settembre 2002 del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali, pag. 8.

¹¹ Fanca Dente, Presidente AssNAS, op. cit., pag. 10.

La *relazione d'aiuto* permette, infatti, all'assistente sociale di conoscere l'altro, di penetrare nel vivo della sua vita, del suo modo di percepire la realtà, delle scelte e dei progetti personali. E', pertanto, indispensabile da parte dell'assistente sociale il rispetto dei valori e dei principi fondanti il servizio sociale, tra i quali assume particolare importanza la *discrezione*, ossia il rispetto della riservatezza dell'utente fino al segreto professionale. Emerge la necessità di garantire e tutelare l'integrità della persona richiedendo solo quelle informazioni che possono essere utili per la risoluzione del problema, esulando dalla tentazione del "più so, meglio aiuto" e assicurando che tutto ciò che emergerà dal rapporto con l'operatore sarà protetto dal segreto e verrà utilizzato per raggiungere scopi ed obiettivi concordati insieme.¹²

L'A.S., deve impegnare la sua competenza professionale per promuovere la piena autodeterminazione degli utenti e dei clienti, la loro potenzialità ed autonomia, in quanto soggetti attivi del progetto di aiuto. Nella relazione di aiuto ha il dovere di dare, tenendo conto delle caratteristiche culturali e delle capacità di discernimento degli interessati, la più ampia informazione sui loro diritti, sui vantaggi, svantaggi, impegni, risorse, programmi e strumenti dell'intervento professionale, per il quale deve ricevere esplicito consenso, salvo disposizioni legislative e amministrative.

(Titolo III, Capo I "Diritti degli utenti e dei clienti", comma 11 e 12)

Un limite che incontra l'Assistente sociale nell'esercizio del segreto professionale si ha quando deve trattare casi riguardanti *minori e famiglie multiproblematiche*. Al riguardo è necessario distinguere gli interventi di aiuto-sostegno (l'utente si rivolge al servizio) da quelli di controllo (mandato da parte del Tribunale dei Minorenni o del Giudice a svolgere un'azione di controllo), ma in entrambi i casi, seppure con modalità e per scopi diversi, l'assistente sociale ha il dovere di informare l'utente degli obblighi professionali e degli obiettivi da perseguire.

L'elemento metodologico della professione dell'assistente sociale che dà garanzia del rispetto massimo della persona è determinato dalla regola deontologica che *la persona in carico deve essere informata, coinvolta e partecipe delle decisioni che si devono prendere e*, conseguentemente, deve sapere, condividere e impegnarsi personalmente nei vari passaggi dell'intervento. Solo in casi di tutela di soggetti deboli l'assistente sociale, sempre comunque avendo informato il cliente/utente, può agire di contrasto.¹³

L'A.S., nel rispetto della normativa vigente, e nell'ambito della propria attività professionale, deve consentire agli utenti ed ai clienti, o ai loro legali rappresentanti, l'accesso alla documentazione che li riguarda, avendo cura di proteggere le informazioni di terzi contenute nella stessa e quelle che potrebbero essere di danno agli stessi utenti o clienti.

(Titolo III, Capo I "Diritti degli utenti e dei clienti", comma 13)

E' importante, soprattutto nelle *situazioni più complesse* (segnalazioni al Tribunale dei minorenni), essere particolarmente diligenti, trasparenti, lasciare traccia di tutti gli interventi effettuati. Ciò al fine di ricostruire tutto il percorso svolto (nel caso fossero richieste relazioni sul caso) o di rendere espliciti tutti gli interventi effettuati (nel caso venga richiesta la documentazione sul caso). Nelle riunioni con altri operatori (altri servizi, insegnanti) è opportuno, nelle situazioni complesse, stendere un verbale da far sottoscrivere a tutti i presenti,

¹² Edda Samory, Presidente CeSdiSS, "Il segreto professionale nell'esercizio della professione dell'assistente sociale", pag. 37, in Il Segreto Professionale. La legge n. 119/2001. Quesiti, riflessioni e linee di indirizzo, CeSdiSS, n. 23

¹³ Edda Samory, Presidente CeSdiSS, op. cit., pag. 45.

affinché non possano successivamente essere contestate affermazioni rese in forma scritta o verbale, non supportate da idonea documentazione/attestazione.

E, inoltre, necessario garantire al cliente che le informazioni rivelate non saranno a disposizione di terzi senza la sua autorizzazione ¹⁴ al fine di rassicurarlo e facilitare così la comunicazione.

La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente e del cliente e dovere dell'assistente sociale, nei limiti della normativa vigente. La natura fiduciaria della relazione con utenti o clienti obbliga l'assistente sociale a trattare con riservatezza in ogni atto professionale, le informazioni e i dati riguardanti gli stessi, per il cui uso o trasmissione, nel loro esclusivo interesse, deve ricevere l'esplicito consenso degli interessati, o dei loro legali rappresentanti, ad eccezione di casi previsti dalla legge.

(Titolo III, Capo III "Riservatezza e segreto professionale", comma 22 e 23)

La "riservatezza" è un atteggiamento più ampio ed esteso in cui l'obbligo al "segreto professionale" ne costituisce una parte.

La *tutela della riservatezza* riguarda la conservazione e la trasmissione dei dati nonché l'organizzazione, la sistemazione logistica, la gestione dei rapporti volti a garantire i servizi prestati.

E' importante che l'assistente sociale riesca a stabilire con la persona che a lui si rivolge una relazione impostata sulla *fiducia* in cui vengono esplicitati gli obblighi del professionista, in particolare quelli del segreto professionale. In tal caso l'utente, percependo un clima di riservatezza, si sente più disposto a confidarsi e a collaborare nel trovare le possibili soluzioni in merito al problema presentato.

Il *segreto professionale* è, quindi, l'obbligo a non rivelare le informazioni apprese all'interno del rapporto fiduciario.

E' anche necessario stabilire un *contratto* con l'interessato. Se questo si basa sulla collaborazione effettiva dell'utente, allora è possibile chiedere il "*consenso formale*" all'uso di informazioni e dati a terzi. Qualora ciò non si renda possibile (situazioni conflittuali, obbligo al controllo) l'assistente sociale ha comunque il dovere di *informare l'utente* dei passi che verranno adottati e dell'eventuale trasmissione di dati ed informazioni ad organismi esterni (Tribunale, altri enti).

Questi passaggi dovrebbero essere sempre garantiti, nel rispetto dei principi basilari in precedenza esplicitati, salvi i casi in cui l'assistente sociale agisce in *condizioni di estrema emergenza* o in casi di grave incapacità del soggetto interessato.

Nel caso di *conflitto tra diritto o interesse* in cui sia coinvolto il segreto professionale (ad es. dovere della riservatezza e richiesta di informazioni da parte dell'amministrazione, dovere della riservatezza e trasparenza degli atti amministrativi, ecc.) si deve operare in modo da dare priorità ai valori delle persone-utenti, specialmente di quelle più deboli.

Più difficile è orientarsi quando il conflitto riguarda la tutela del segreto dovuto ad un singolo e la *tutela di diritti di terzi* che dal silenzio potrebbero essere lesi (ad es. casi di sieropositività non dichiarata al partner, ecc.). ¹⁵

L'A.S. ha la facoltà di astenersi dal rendere testimonianza al giudice 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. L'A.S. che nell'esercizio della professione venga a conoscenza di fatti o

¹⁴ Edda Samory, Presidente CeSdiSS, op. cit., pag. 37.

¹⁵ Il segreto professionale, op. cit., pag. 126

cose aventi natura di segreto è obbligato a non rivelarli, salvo che per gli obblighi di legge e in alcuni casi.

(Titolo III, Capo III “Riservatezza e segreto professionale”, comma 24 e 26)

La legge di recente applicazione ha completato il quadro normativo in base al quale la professione dell’assistente sociale viene riconosciuta come tale a tutti gli effetti e ha permesso all’assistente sociale di far valere il proprio diritto al segreto professionale.

L’A.S. che nell’esercizio della professione venga a conoscenza di fatti o cose aventi natura di segreto, è obbligato a non rivelarli, salvo che per gli obblighi di legge e nei seguenti casi:

- rischio di grave danno allo stesso utente o cliente o a terzi, in particolare minori, incapaci o persone impedite a causa delle condizioni fisiche, psichiche o ambientali;
- richiesta scritta e motivata dei legati rappresentanti del minore o dell’incapace nell’esclusivo interesse degli stessi;
- autorizzazione dell’interessato o degli interessati o dei loro legali rappresentanti resi edotti delle conseguenze della rivelazione;
- rischio grave per l’incolumità dell’assistente sociale.

In base alla normativa vigente, come regola generale, gli assistenti sociali iscritti all’albo professionale e, pertanto soggetti al segreto professionale, *non possono essere obbligati a deporre come testimoni* su quanto hanno conosciuto per ragioni connesse allo svolgimento della loro professione sia in regime di lavoro autonomo libero professionale, ad eccezione del caso in cui, nella svolgimento dell’attività professionale nella veste di pubblici ufficiali (tali sono gli assistenti sociali, i pubblici dipendenti nell’esercizio delle loro funzioni istituzionali) o di incaricati di pubblico servizio, abbiano avuto notizia di un fatto costituente reato perseguibile d’ufficio. In tal caso, se richiesti dal Giudice, sono tenuti a deporre.

La *facoltà di astenersi* è valutata discrezionalmente e responsabilmente dall’assistente sociale interessato.¹⁶

Aspetti problematici si pongono in relazione all’obbligo di denuncia, potendosi configurare un conflitto di doveri tra l’obbligo al segreto di un fatto reato, del quale il professionista sia venuto a conoscenza nell’esercizio della sua attività e l’obbligo di denuncia di reato. In simili situazioni l’assistente sociale, quando ha dubbi a riferire per salvaguardare il rapporto con l’utente, può trasferire al superiore gerarchico l’obbligo della denuncia. E’, infatti, ammesso che la denuncia possa essere presentata ad un’autorità che a sua volta abbia l’obbligo di riferirne all’autorità giudiziaria; può trattarsi di un superiore gerarchico o del direttore dell’ufficio o del servizio.¹⁷

L’A.S. deve curare la riservatezza della documentazione relativa agli utenti ed ai clienti salvaguardandola da ogni indiscrezione, anche nel caso riguardi ex utenti o clienti, anche se deceduti. La collaborazione dell’A.S. alla costituzione di banche dati deve garantire il diritto degli utenti e dei clienti alla riservatezza, nel rispetto delle forme di legge.

(Titolo III, Capo III “Riservatezza e segreto professionale”, comma 25 e 31?)

¹⁶ prof. avv. Luigi Di Filippo, Segreto professionale e obbligo di testimonianza, in Pubblicazione n. 1/settembre 2002 del Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Assistenti Sociali, pag. 14.

¹⁷ Anna Sabatini, Segretaria Regionale Lazio AssNAS, “La nuova disciplina del segreto professionale degli assistenti sociali”, pagg. 60-61, in Il Segreto Professionale. La legge n. 119/2001. Quesiti, riflessioni e linee di indirizzo, CeSdiSS, n. 23.

Garantire nel concreto la riservatezza della documentazione è un compito difficile che spesso porta a doversi interrogare sotto il profilo etico e richiede all'operatore di crescere professionalmente, di compiere delle scelte, di attivare condizioni organizzative e iter procedurali al fine di tutelarsi e, nel contempo, tutelare il cittadino.

Si pone il problema sia della *documentazione cartacea* (schedari, cartelle, ecc.) sia di quella *informatica* (password di accesso, ecc.). E' necessario essere molto prudenti ed accorti rispetto all'archiviazione dei dati e alla tenuta della documentazione. Al riguardo, si possono distinguere tre tipi di documentazione:

- a. una *documentazione riservata*, sottoposta a segreto professionale, e quindi da non informatizzarsi o da informatizzarsi con accesso riservato (password);
- b. una *documentazione più sintetica*, di esercizio, informatizzata o informatizzabile, sottoposta a segreto d'ufficio;
- c. una *documentazione informatizzata di governo*, a livello centrale.¹⁸

La documentazione da riporre nelle cartelle o da informatizzare, deve essere redatta in modo tale da distinguere chiaramente gli *elementi oggettivi* (supportati da dati rilevabili) e gli *elementi soggettivi* attinenti alla sfera valutativo-professionale. Ciò al fine di tutelarsi qualora, ai sensi della L. 241/90 (*accesso dei cittadini agli atti e ai documenti amministrativi*), l'interessato richieda di accedere, anche solo in visione, ad atti o documenti del servizio sociale, ad es. la cartella sociale o sue parti, come avviene in sanità per la cartella clinica.

Le principali documentazioni sono¹⁹:

- *la cartella professionale*: raccoglie tutti gli elementi indicativi del percorso che il professionista ha intrapreso e sta compiendo ed è lo strumento vincolato dalla massima riservatezza, cui può accedere solo il professionista e dove possono essere contenuti anche dati tutelati dal segreto professionale;
- *la cartella di servizio*: contiene i dati e le informazioni organizzati per gli obiettivi del servizio, prodotti da diversi soggetti ed è sottoposta solo ai vincoli della riservatezza e del segreto d'ufficio ed è regolamentata dalla L. 675/96 sulla privacy e dalla L. 241/90 sulla trasparenza, fatta eccezione per alcuni settori regolamentati da leggi speciali (vedi Ser.T);
- *il rapporto o la relazione sul caso*: registrazione di elementi valutativi relativi alla persona in carico, messi in evidenza per consentire provvedimenti o interventi necessari a rendere efficace l'intervento di aiuto, di cui comunque la persona deve essere edotta e dividerne il contenuto.

Il Garante per la protezione dei dati personali ha indicato alcune attività svolte da Assistenti sociali, quali l'assistenza ai minori in rapporto a vicende giudiziarie o in relazione ad adozioni anche internazionali, ma soprattutto nei compiti di vigilanza per affidamenti temporanei o iniziative di vigilanza e sostegno di nomadi, per le quali il trattamento dei *dati sensibili* (L. 675/96), sempre nel dovuto rispetto dei principi generali, viene considerato legittimo in quanto connesso a finalità di pubblico interesse.²⁰

L'assistente sociale deve, inoltre, chiedere all'ente di poter svolgere il proprio lavoro in *luoghi che garantiscano la riservatezza e la privacy*, provvisti di strumentazioni adeguate (armadi con possibilità di chiusura, password per accedere ai dati informatizzati, ecc.).

¹⁸ Il segreto professionale, op. cit., pag. 120.

¹⁹ Edda Samory, Presidente CeSdiSS, op. cit., pag. 48.

²⁰ Anna Sabatini, Segretaria Regionale Lazio AssNAS, op.cit., pagg. 52-53.

L'A.S. è tenuto ad esigere l'obbligo della riservatezza e del segreto d'ufficio da parte di coloro con i quali collabora e/o che possono avere accesso alle informazioni o documentazioni riservate.

(Titolo III, Capo III "Riservatezza e segreto professionale", comma 30?)

La presenza di più professionisti nell'ambito di un servizio e dell'ente di appartenenza comporta la condivisione di *aspetti etici basilari* nel rapporto con i cittadini e con i colleghi, la conoscenza e il rispetto delle *competenze reciproche*, nonché il riconoscimento di codici deontologici, di percorsi culturali e metodologici diversi. L'obbligo alla riservatezza va richiesto anche ai *volontari* che prestano la loro attività nei servizi, prevedendo momenti formativi sui temi della responsabilità, del rispetto della privacy, della consapevolezza di operare all'interno di un sistema istituzionale con le sue regole e le sue procedure, ecc.

Nei rapporti con la stampa e con gli altri mezzi di diffusione l'assistente sociale, oltre che ispirarsi a criteri di equilibrio e misura nel rilasciare dichiarazioni o interviste, è tenuto al rispetto della riservatezza e del segreto professionale.

(Titolo III, Capo III "Riservatezza e segreto professionale", comma 33?)

Per quanto riguarda *l'informazione alla stampa*, la professione non può rinunciare ad avvalersi del diritto-dovere di comunicare, informare, sensibilizzare l'opinione pubblica sui problemi sociali che affronta fino a denunciare le inadempienze che incontra. Si ritiene che all'operatore non sia lecito fornire informazioni sulle singole situazioni in carico, neppure quando gli interessati siano consenzienti o le riferiscano loro stessi, né quando siano uscite notizie inesatte o palesemente false in merito. In questo secondo caso occorre che il servizio di appartenenza dell'operatore si faccia carico di tutelare la propria immagine e il proprio operato, sempre nel rispetto del segreto professionale.²¹

L'A.S. nel rapporto con enti, colleghi ed altri professionisti fornisce unicamente dati e informazioni strettamente attinenti e indispensabili alla definizione dell'intervento.

(Titolo III, Capo III "Riservatezza e segreto professionale", comma 32?)

Spesso all'assistente sociale viene richiesto di trasmettere dati soggetti a segreto professionale. Si pensi, ad es., alle richieste da parte del Tribunale dei minorenni, rivolte ai servizi sociali dei Comuni o alle richieste di informazioni da parte delle forze dell'ordine (polizia giudiziaria, carabinieri, ecc.). In tali casi sarebbe auspicabile formalizzare la collaborazione attraverso protocolli tra gli enti per evitare conflittualità, nella prassi operativa, tra operatori dipendenti dei singoli enti.

E' opportuno selezionare le informazioni da trasferire che devono essere sempre mirate e aderenti all'obiettivo da raggiungere, nonché quelle che vanno registrate nella documentazione dell'Ente e quelle che sono conservate nella documentazione del professionista²².

Rispetto alla comunicazione con i soggetti della *rete informale*, si ritiene di trasmettere unicamente le informazioni utili e fruibili. Mentre con i soggetti della *rete formale* (servizi pubblici e privati e loro operatori) le informazioni da trasmettere possono essere più articolate,

²¹ Il segreto professionale, op. cit., pag. 125.

²² Fanca Dente, Presidente AssNAS, op. cit., pag. 15.

valutate caso per caso, rispetto alla situazione in carico, al coinvolgimento di altre persone. Anche in questo caso può essere utile predisporre dei protocolli d'intesa tra gli enti coinvolti.

L'A.S. intrattiene con i colleghi e con gli altri professionisti con i quali collabora rapporti improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione, si adopera per la soluzione di possibili contrasti nell'interesse dell'utente, del cliente e della comunità professionale. L'A.S. che, a qualunque tipo, stabilisca un rapporto di lavoro con colleghi ed organizzazioni pubbliche o private, chiede il rispetto delle norme etico-deontologiche che informano la professione, fornisce informazioni sulle specifiche competenze e sulla metodologia applicata per salvaguardare il proprio ed altrui ambito di competenza e di intervento
(Titolo V, Capo I "Rapporti con i colleghi ed altri professionisti", comma i 43 e 44?)

Nel lavoro d'équipe ogni operatore deve avere consapevolezza della propria *identità professionale* specifica, conoscere e rispettare la *professionalità degli altri* ed *essere disponibile al confronto e alla collaborazione*. Per elaborare progetti personalizzati che riguardano l'utente in carico, l'operatore, ai fini della riservatezza, è tenuto a comunicare solamente ciò che serve ed è utile per il lavoro comune. Inoltre, è importate che l'operatore comunichi all'utente gli sviluppi del lavoro dell'équipe. A tal fine, per *valorizzare le capacità propositive* del singolo e/o della sua rete personale e renderlo partecipe del processo di costruzione del progetto, in alcune fasi è possibile prevedere la presenza dei soggetti coinvolti nelle sedute dell'équipe (ad es. UVD, equipe multidisciplinare per l'handicap, per la predisposizione di progetti personalizzati a favore delle persone con handicap grave, ecc.).

La legge sul segreto professionale per gli assistenti sociali

La norma viene collocata all'interno del **codice penale (art. 622 che definisce il concetto di segreto professionale)** e ci fa comprendere come la violazione del segreto professionale venga annoverata tra i **delitti contro la persona** che viene, con questa norma, tutelata nei propri interessi. Interessi che possono essere di ordine economico, sanitario, patrimoniale o afferenti alla sfera dell'onore e della libertà personale, di culto, ecc. Interessi, per la salvaguardia dei quali, la persona si rivolge ad un soggetto esterno che per il proprio stato o ufficio (es., sacerdote, pubblico ufficiale, incaricato di pubblico servizio), e per la propria arte o professione (giornalista, medico, avvocato, commercialista, ed ora anche *assistente sociale*) viene portato a conoscenza di fatti, circostanze, notizie non altrimenti note e non conoscibili da chiunque. Fatti, circostanze, informazioni, notizie la cui diffusione potrebbe creare nocimento alla persona che al professionista si è rivolta.²³

Oggetto della tutela è, quindi, il mondo intimo, privato, non notorio, non pubblico della persona e sul quale la stessa può rivendicare la segretezza. I soggetti della norma sono la persona che confida il segreto e il professionista che per "stato, ufficio, arte o professione" viene posto a conoscenza del segreto stesso.

Oggetto del reato è la diffusione dell'informazione segreta.

A differenza di altre norme qui troviamo anche una condizione perché il reato si possa concretizzare come tale ed è il possibile nocimento che dalla diffusione "*senza giusta causa*" del segreto ne potrebbe derivare.

Il reato di violazione del segreto professionale per concretizzarsi ha bisogno di due elementi:

²³ Il presente paragrafo è tratto dall'articolo di Giuseppe Tasin, "Un segreto da rispettare" pubblicato sul sito Servizio Sociale su Internet

1. la violazione della norma, ovvero la rivelazione del segreto;
2. la condizione che ne determina la punibilità, ovvero la possibilità che da tale rivelazione insorga un pregiudizio o danno giuridicamente rilevante per la persona.

Ciò significa che il reato in sé esiste già con la semplice violazione ma, per motivi determinati da scelte di politica criminale e bilanciamento di interessi, viene punito solo se presente anche il secondo elemento, il possibile danno. Il reato è punito a querela di parte.

Il bene protetto, ovvero ciò che il mantenere segreta l'informazione protegge, ovvero la dignità, l'onore, il patrimonio, la morale, ecc., afferente all'utente, deve essere necessariamente di valore inferiore, o quanto meno pari, rispetto al bene derivante dalla violazione del segreto ed alla sua divulgazione e lo strumento della rivelazione deve rivelarsi inevitabile al fine di raggiungere lo scopo prefissato.

Un altro nodo va ricercato nel **conflitto tra obbligo di segnalazione/denuncia ed il segreto professionale**. Come conciliare questi due momenti?

L'obbligo di denuncia sussiste per i **pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio**.

L'obbligo di denuncia trova posto nella parte del codice (artt. 361-362 del c.p. e 333 del c.p.p) tesa a garantire il buon funzionamento della pubblica amministrazione ed in particolare nel titolo inerente la buona amministrazione della giustizia. Il segreto professionale si colloca nel panorama degli articoli riguardanti la tutela della persona e della sua libertà. Tale collocazione non è casuale. Infatti, **la stesura del codice predilige la tutela degli interessi collettivi rispetto a quella di interessi individuali**. Con questa lettura appare evidente che per l'assistente sociale che abbia avuto notizia di reato nell'esercizio o a causa delle sue funzioni, scatti l'obbligo di denuncia. Infatti, **il rapporto privilegiato con la pubblica amministrazione (dipendente pubblico o in rapporto parasubordinato) pone prioritariamente l'interesse della pubblica amministrazione a scapito del quello personale dato dall'art. 622**.

Non è così nel caso **l'assistente sociale sia un libero professionista**, nel qual caso agisce alla stregua di un libero cittadino, con l'obbligo aggiuntivo del segreto professionale. In tale fattispecie, non solo non si riscontra l'obbligo di denuncia, ma il segreto professionale prevale anche sull'obbligo di denuncia del privato cittadino, ovvero il professionista è esentato dal denunciare anche i reati contro la personalità dello Stato che comportino pene pari all'ergastolo. La legge sul segreto professionale rappresenta, quindi, un passo avanti per gli assistenti sociali che esercitano la libera professione, i quali ora hanno la facoltà di astenersi dal rendere testimonianza, mentre prima dovevano farlo.

Un altro aspetto introdotto dalla L 119/01, al comma 2, riguarda le garanzie a favore del professionista, ovvero **l'astensione dall'obbligo di testimoniare e le garanzie per il difensore d'ufficio**. L'art. 200 del c.p.p. esonera dall'obbligo di deporre tutta una serie di soggetti.

La legge fa rientrare gli assistenti sociali al punto d) del 1° comma. Pertanto, l'operatore chiamato a testimoniare in sede giudiziaria non può essere obbligato a testimoniare su fatti che rientrino nell'ambito del segreto professionale inteso come tutela di quanto descritto sopra.

L'opposizione del segreto professionale all'obbligo di testimonianza, ovviamente, deve trovare fondamento nei contenuti e nelle circostanze che hanno determinato la conoscenza delle informazioni oggetto della testimonianza stessa. L'opposizione all'obbligo di testimonianza potrebbe riguardare solo alcuni aspetti o parti della testimonianza richiesta e non la stessa nella sua interezza. Di fronte al dubbio che le informazioni taciute non rientrino nell'ambito dei vincoli posti dal segreto professionale, sta alla Magistratura dimostrare inapplicabilità dell'art.200 e quindi ordinare la testimonianza ai sensi del successivo art.201.

Va sottolineato e ricordato che per il pubblico ufficiale e l'incaricato di pubblico servizio non può essere invocato l'art.622 per coprire fatti illeciti.

L'art. 103 del Codice di Procedura Penale, esteso all'assistente sociale dalla nuova norma, impone il rispetto delle stesse garanzie previste per il difensore anche all'Assistente sociale. La cosa non è da poco, in quanto, di fatto, vengono ora limitate perquisizioni ed ispezioni agli uffici, l'acquisizione di documenti e cartelle, intercettazioni telefoniche ed epistolari che non siano esse stesse corpo di reato (non è sufficiente che siano collegate al reato).

Introduce garanzie quali la facoltà per il **presidente dell'Ordine** o di un suo delegato di acquisire copie di eventuali mandati e a presenziare ad atti ispettivi, perquisitori o sequestratori negli uffici del professionista; la necessità che la loro esecuzione sia fatta direttamente dal giudice o in fase istruttoria dal Pubblico Ministero su mandato motivato dal giudice. Nel caso di perquisizione bisogna dare comunicazione, a pena di nullità, al Presidente dell'Ordine affinché questi, o un suo delegato, possa intervenire. Si noti che non è sufficiente l'avviso ma è necessaria la prova che la comunicazione sia stata ricevuta.

E' innegabile che la legge abbia sancito e riconosciuto un diritto della persona alla riservatezza ed un obbligo/diritto per il professionista assistente sociale alla tutela del segreto e al rifiuto di comunicarlo anche all'Autorità Giudiziaria, disposti già per altro riscontrabili nel codice deontologico della professione, ma che non trovavano oggettivo riscontro normativo.

Dopo la legge 84 del 23 marzo 1993 istitutiva dell'Albo e dell'Ordine professionale, questa norma sul segreto ribadisce la valenza pubblicistica e l'importanza nel panorama professionale italiano attribuita alla figura dell'Assistente sociale. Figura professionale che dal 1987 ad oggi ha vissuto un processo evolutivo attraverso il modificarsi di percorsi formativi, l'istituzione dell'Albo, le collocazioni istituzionali, in modo rapido e continuo, con attribuzioni di nuovi obblighi, competenze e responsabilità (anche se non sempre chiare, riconosciute e riconoscibili e che spesso non trovano adeguato riscontro negli inquadramenti retributivi), il titolo universitario (laurea triennale e laurea specialistica), spendibile nei prossimi anni.

BIBLIOGRAFIA

- Annunziata Bartolomei e Anna Laura Passera, *“L’Assistente Sociale. Manuale di servizio sociale professionale”*, III Edizione, Ed. CieRre, 2002.
- Centro Studi e Formazione Sociale Fondazione “E. Zancan”, *“Deontologia professionale nel servizio sociale”*, collana Servizi Sociali, n. 3/1993.
- CeSdiSS, *“Il Segreto Professionale. La legge n. 119/2001. Quesiti, riflessioni e linee di indirizzo”*, in *La Professione Sociale.- Rivista di studio, analisi e ricerca*, n. 23, giugno 2002.
- Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Assistenti Sociali e Censis, *“Essere protagonisti del futuro. Scenari di sviluppo per il ruolo degli Assistenti Sociali”*, Roma, giugno 1999.
- Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Assistenti Sociali, *“Assistente Sociale. La professione in Italia”*, Pubblicazione n. 1/settembre 2002.
- Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – del 28 novembre 2000.
- EISS, *“Rapporto sulla situazione del Servizio Sociale”*, 1° Rapporto, Roma 2001
- Giuseppe Tasin, *“Un segreto da rispettare”*, articolo pubblicato sul sito Servizio Sociale su Internet.
- Prospettive Sociali e Sanitarie, n. 17/2001, pagg. 2-3.
- Prospettive Sociali e Sanitarie, n. 21/2001, pagg. 10-12.
- Rassegna di Servizio Sociale, EISS, Roma, n. 4/99, pag. 7.
- Relazione di presentazione del progetto di legge n. 4927 in materia di diritto-dovere degli assistenti sociali al segreto professionale, da parte della XII Commissione, a cura di Luigi Giacco.