

# Codice deontologico dell'Assistente sociale



# **CODICE DEONTOLOGICO DELL'ASSISTENTE SOCIALE**

*Testo approvato dal Consiglio Nazionale  
nella seduta del 17 luglio 2009.*

## **Titolo I**

### **DEFINIZIONE E POTESTÀ DISCIPLINARE**

1. Il presente Codice è costituito dai principi e dalle regole che gli assistenti sociali devono osservare e far osservare nell'esercizio della professione e che orientano le scelte di comportamento nei diversi livelli di responsabilità in cui operano.
2. Il Codice si applica agli assistenti sociali ed agli assistenti sociali specialisti.
3. Il rispetto del Codice è vincolante per l'esercizio della professione per obbligo deontologico. La non osservanza comporta l'esercizio della potestà disciplinare.
4. Gli assistenti sociali sono tenuti alla conoscenza, comprensione e diffusione del Codice e si impegnano per la sua applicazione nelle diverse forme in cui la legge prevede l'esercizio della professione.

## **Titolo II**

### **PRINCIPI**

5. La professione si fonda sul valore, sulla dignità e sulla unicità di tutte le persone, sul rispetto dei loro diritti universalmente riconosciuti e delle loro qualità originarie, quali libertà, uguaglianza, socialità, solidarietà, partecipazione, nonché sulla affermazione dei principi di giustizia ed equità sociali.
6. La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità; li sostiene nel processo di cambiamento, nell'uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione.
7. L'assistente sociale riconosce la centralità della persona in ogni intervento. Considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema come unica e distinta da altre in analoghe situazioni e la colloca entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico-culturale che fisico.
8. L'assistente sociale svolge la propria azione professionale senza discriminazione di età, di sesso, di stato civile, di etnia, di nazionalità, di religione, di condizione sociale, di ideologia politica, di minorazione psichica o fisica, o di qualsiasi altra differenza che caratterizzi le persone.
9. Nell'esercizio delle proprie funzioni l'assistente sociale, consapevole delle proprie convinzioni e appartenenze personali, non esprime giudizi di valore sulle persone in base ai loro comportamenti.
10. L'esercizio della professione si basa su fondamenti etici e scientifici, sull'autonomia tecnico-professionale, sull'indipendenza di giudizio e sulla scienza e coscienza dell'assistente sociale. L'assistente sociale ha il dovere di difendere la propria

autonomia da pressioni e condizionamenti, qualora la situazione la mettesse a rischio.

### **Titolo III**

#### **RESPONSABILITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA PERSONA UTENTE E CLIENTE**

##### **Capo I**

###### *Diritti degli utenti e dei clienti*

11. L'assistente sociale deve impegnare la propria competenza professionale per promuovere la autodeterminazione degli utenti e dei clienti, la loro potenzialità ed autonomia, in quanto soggetti attivi del progetto di aiuto, favorendo l'instaurarsi del rapporto fiduciario, in un costante processo di valutazione.
12. Nella relazione di aiuto l'assistente sociale 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.
13. L'assistente sociale, nel rispetto della normativa vigente e nell'ambito della propria attività professionale, deve agevolare gli utenti ed i clienti, o i loro legali rappresentanti, nell'accesso alla documentazione che li riguarda, avendo cura che vengano protette le informazioni di terzi contenute nella stessa e quelle che potrebbero essere di danno agli stessi utenti o clienti.
14. L'assistente sociale deve salvaguardare gli interessi ed i diritti degli utenti e dei clienti, in particolare di coloro che sono legalmente incapaci e deve adoperarsi per contrastare e segnalare all'autorità competente situazioni di violenza o di sfruttamento nei confronti di minori, di adulti in situazioni di impedimento fisico e/o psicologico, anche quando le persone appaiono consenzienti.
15. L'assistente sociale che nell'esercizio delle proprie funzioni incorra in una omissione o in un errore che possano danneggiare l'utente o il cliente o la sua famiglia deve informarne l'interessato ed esperire ogni tentativo per rimediare.
16. L'assistente sociale deve avere il consenso degli utenti e dei clienti a che tirocinanti e terzi siano presenti durante l'intervento, o informati dello stesso, per motivi di studio, formazione, ricerca.

##### **Capo II**

###### *Regole generali di comportamento dell'assistente sociale*

17. L'assistente sociale deve tenere un comportamento consono al decoro ed alla dignità della professione. In nessun caso abuserà della sua posizione professionale.
18. L'assistente sociale deve mettere al servizio degli utenti e dei clienti la propria competenza e abilità professionali, costantemente aggiornate, intrattenendo il rapporto professionale solo fino a quando la situazione problematica lo richieda o la normativa glielo imponga.
19. Qualora la complessità di una situazione lo richieda, l'assistente sociale si consulta con altri professionisti competenti. Nel caso l'interesse prevalente dell'utente o del cliente lo esiga, o per gravi motivi venga meno il rapporto fiduciario, o quando

sussista un grave rischio per l'incolumità dell'assistente sociale, egli stesso si attiva per trasferire, con consenso informato e con procedimento motivato, il caso ad altro collega, fornendo ogni elemento utile alla continuità del processo di aiuto. La stessa continuità deve essere garantita anche in caso di sostituzione o di supplenza.

20. L'assistente sociale, investito di funzioni di tutela e di controllo dalla magistratura o in adempimento di norme in vigore, deve informare i soggetti nei confronti dei quali tali funzioni devono essere espletate delle implicazioni derivanti da questa specifica attività.
21. L'assistente sociale investito di funzioni peritali deve esercitarle con imparzialità ed indipendenza di giudizio.
22. Nel rapporto professionale l'assistente sociale non deve utilizzare la relazione con utenti e clienti per interessi o vantaggi personali, non accetta oggetti di valore, non instaura relazioni personali affettive e sessuali.

### **Capo III**

#### *Riservatezza e segreto professionale*

23. La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente e del cliente e dovere dell'assistente sociale, nei limiti della normativa vigente.
24. La natura fiduciaria della relazione con utenti o clienti obbliga l'assistente sociale a trattare con riservatezza 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 dei casi previsti dalla legge.
25. L'assistente sociale deve adoperarsi perché sia curata la riservatezza della documentazione relativa agli utenti ed ai clienti, in qualunque forma prodotta, salvaguardandola da ogni indiscrezione, anche nel caso riguardi ex utenti o clienti, anche se deceduti. Nelle pubblicazioni scientifiche, nei materiali ad uso didattico, nelle ricerche deve curare che non sia possibile l'identificazione degli utenti o dei clienti cui si fa riferimento.
26. L'assistente sociale è tenuto a segnalare l'obbligo della riservatezza e del segreto d'ufficio a coloro con i quali collabora, con cui instaura rapporti di supervisione didattica o che possono avere accesso alle informazioni o documentazioni riservate.
27. 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.
28. L'assistente sociale ha l'obbligo del segreto professionale su quanto ha conosciuto per ragione della sua professione esercitata sia in regime di lavoro dipendente, pubblico o privato, sia in regime di lavoro autonomo libero professionale, e di non rivelarlo, 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 legali 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.

29. La collaborazione dell'assistente sociale alla costituzione di banche dati deve garantire il diritto degli utenti e dei clienti alla riservatezza, nel rispetto delle norme di legge.
30. L'assistente sociale nel rapporto con enti, colleghi ed altri professionisti fornisce unicamente dati e informazioni strettamente attinenti e indispensabili alla definizione dell'intervento.
31. 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.
32. La sospensione dall'esercizio della professione non esime l'assistente sociale dagli obblighi previsti dal Capo III del presente Titolo ai quali è moralmente e giuridicamente vincolato anche in caso di cancellazione dall'Albo.

#### **Titolo IV**

#### **RESPONSABILITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ**

##### **Capo I**

##### *Partecipazione e promozione del benessere sociale*

33. L'assistente sociale deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti; in particolare riconosce la famiglia nelle sue diverse forme ed espressioni come luogo privilegiato di relazioni stabili e significative per la persona e la sostiene quale risorsa primaria.
34. L'assistente sociale deve contribuire a sviluppare negli utenti e nei clienti la conoscenza e l'esercizio dei propri diritti-doveri nell'ambito della collettività e favorire percorsi di crescita anche collettivi che sviluppino sinergie e aiutino singoli e gruppi, soprattutto in situazione di svantaggio.
35. Nelle diverse forme dell'esercizio della professione l'assistente sociale non può prescindere da una precisa conoscenza della realtà socio-territoriale in cui opera e da una adeguata considerazione del contesto culturale e di valori, identificando le diversità e la molteplicità come una ricchezza da salvaguardare e da difendere, contrastando ogni tipo di discriminazione.
36. L'assistente sociale deve contribuire alla promozione, allo sviluppo e al sostegno di politiche sociali integrate favorevoli alla maturazione, emancipazione e responsabilizzazione sociale e civica di comunità e gruppi marginali e di programmi finalizzati al miglioramento della loro qualità di vita favorendo, ove necessario, pratiche di mediazione e di integrazione.
37. L'assistente sociale ha il dovere di porre all'attenzione delle istituzioni che ne hanno la responsabilità e della stessa opinione pubblica situazioni di deprivazione e gravi stati di disagio non sufficientemente tutelati, o di iniquità e ineguaglianza.
38. L'assistente sociale deve conoscere i soggetti attivi in campo sociale, sia privati che pubblici, e ricercarne la collaborazione per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera articolata e differenziata a bisogni espressi, superando la logica della risposta assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato.

39. L'assistente sociale deve contribuire ad una corretta e diffusa informazione sui servizi e le prestazioni per favorire l'accesso e l'uso responsabile delle risorse, a vantaggio di tutte le persone, contribuendo altresì alla promozione delle pari opportunità.
40. In caso di calamità pubblica o di gravi emergenze sociali, l'assistente sociale si mette a disposizione dell'amministrazione per cui opera o dell'autorità competente, contribuendo per la propria competenza a programmi e interventi diretti al superamento dello stato di crisi.

## **Titolo V**

### **RESPONSABILITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DI COLLEGHI ED ALTRI PROFESSIONISTI**

#### **Capo I**

##### *Rapporti con i colleghi ed altri professionisti*

41. L'assistente sociale intrattiene con i colleghi e con gli altri professionisti con i quali collabora rapporti improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione, sostenendo in particolare i colleghi che si trovano all'inizio dell'attività professionale. Si adopera per la soluzione di possibili contrasti nell'interesse dell'utente, del cliente e della comunità professionale.
42. L'assistente sociale che, a qualsiasi titolo, stabilisca un rapporto di lavoro con colleghi ed organizzazioni pubbliche o private, si adopera affinché vengano rispettate le norme etico-deontologiche che ispirano la professione; fornisce informazioni sulle specifiche competenze e sulla metodologia applicata per salvaguardare il proprio ed altrui ambito di competenza e di intervento.
43. L'assistente sociale che venga a conoscenza di fatti, condizioni o comportamenti di colleghi o di altri professionisti, che possano arrecare grave danno a utenti o clienti, ha l'obbligo di segnalare la situazione all'Ordine o Collegio professionale competente.

## **Titolo VI**

### **RESPONSABILITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELL'ORGANIZZAZIONE DI LAVORO**

#### **Capo I**

##### *L'assistente sociale nei confronti dell'organizzazione di lavoro*

44. L'assistente sociale deve chiedere il rispetto del suo profilo e della sua autonomia professionale, la tutela anche giuridica nell'esercizio delle sue funzioni e la garanzia del rispetto del segreto professionale e del segreto di ufficio.
45. L'assistente sociale deve impegnare la propria competenza professionale per contribuire al miglioramento della politica e delle procedure dell'organizzazione di lavoro, all'efficacia, all'efficienza, all'economicità e alla qualità degli interventi e delle prestazioni professionali.  
Deve altresì contribuire all'individuazione di standards di qualità e alle azioni di pianificazione e programmazione, nonché al razionale ed equo utilizzo delle risorse a disposizione.

46. L'assistente sociale non deve accettare o mettersi in condizioni di lavoro che comportino azioni incompatibili con i principi e le norme del Codice o che siano in contrasto con il mandato sociale o che possano compromettere gravemente la qualità e gli obiettivi degli interventi o non garantire rispetto e riservatezza agli utenti e ai clienti.
47. L'assistente sociale deve adoperarsi affinché le sue prestazioni professionali si compiano nei termini di tempo adeguati a realizzare interventi qualificati ed efficaci, in un ambiente idoneo a tutelare la riservatezza dell'utente e del cliente.
48. L'assistente sociale deve segnalare alla propria organizzazione l'eccessivo carico di lavoro o evitare nell'esercizio della libera professione cumulo di incarichi e di prestazioni quando questi tornino di pregiudizio all'utente o al cliente.
49. L'assistente sociale che svolge compiti di direzione o coordinamento è tenuto a rispettare e sostenere l'autonomia tecnica e di giudizio dei colleghi, a promuovere la loro formazione, la cooperazione e la crescita professionale, favorendo il confronto fra professionisti. Si adopera per promuovere e valorizzare esperienze e modelli innovativi di intervento, valorizzando altresì l'immagine del servizio sociale, sia all'interno, che all'esterno dell'organizzazione.
50. Il rapporto gerarchico funzionale tra colleghi risponde a due livelli di responsabilità: verso la professione e verso l'organizzazione e deve essere improntato al rispetto reciproco e delle specifiche funzioni. Nel caso in cui non esista un ordine funzionale gerarchico della professione, l'assistente sociale risponde ai responsabili dell'organizzazione di lavoro per gli aspetti amministrativi, salvaguardando la sua autonomia tecnica e di giudizio.
51. L'assistente sociale deve richiedere opportunità di aggiornamento e di formazione e adoperarsi affinché si sviluppi la supervisione professionale.

## **Titolo VII**

### **RESPONSABILITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLA PROFESSIONE**

#### **Capo I**

##### *Promozione e tutela della professione*

52. L'assistente sociale può esercitare l'attività professionale in rapporto di dipendenza con enti pubblici e privati o in forma autonoma o libero-professionale. Ha l'obbligo della iscrizione all'Albo secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
53. L'assistente sociale deve adoperarsi nei diversi livelli e nelle diverse forme dell'esercizio professionale per far conoscere e sostenere i valori e i contenuti scientifici e metodologici della professione, nonché i suoi riferimenti etici e deontologici. In relazione alle diverse situazioni, deve impegnarsi nella supervisione didattica e professionale, nella ricerca, nella divulgazione della propria esperienza, anche fornendo elementi per la definizione di evidenze scientifiche.
54. L'assistente sociale è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso scientifico e culturale, metodologico e tecnologico, tenendo conto delle indicazioni dell'Ordine professionale.
55. L'assistente sociale deve segnalare per iscritto all'Ordine l'esercizio abusivo della professione di cui sia a conoscenza.

56. L'assistente sociale deve adoperarsi, in ogni sede, per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi.

## **Capo II**

### *Onorari*

57. Nel rispetto delle leggi che regolano l'esercizio professionale privato, vale il principio generale dell'intesa sull'onorario fra l'assistente sociale ed il cliente. L'assistente sociale è tenuto a far conoscere il suo onorario al momento dell'incarico o non appena sia chiara la richiesta e concordato il piano di intervento. Deve informare il cliente che i compensi non sono subordinati al risultato delle prestazioni.
58. Nella determinazione degli onorari l'assistente sociale deve attenersi alle indicazioni fornite in materia dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali; può tuttavia prestare la sua opera a titolo gratuito.
59. L'assistente sociale, nel rispetto delle normative vigenti, è tenuto a dare informazioni veritiere e corrette sulle sue competenze professionali e può pubblicizzarle con rispetto dei principi di verità, decoro e del prestigio della professione.

## **Capo III**

### *Sanzioni*

60. L'attività professionale esercitata in mancanza di iscrizione all'Albo si configura come esercizio abusivo della professione ed è soggetta a denuncia secondo quanto previsto dai codici civile e penale. E' sanzionabile anche disciplinarmente lo svolgimento di attività in periodo di sospensione dell'iscrizione; dell'infrazione risponde disciplinarmente anche l'assistente sociale che abbia reso possibile direttamente o indirettamente l'attività irregolare.
61. L'inosservanza dei precetti e degli obblighi fissati dal presente Codice deontologico e ogni azione od omissione comunque non consone al decoro o al corretto esercizio della professione sono punibili con le procedure disciplinari e le relative sanzioni previste nell'apposito Regolamento emanato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine. Il Regolamento disciplinare è parte integrante del presente Codice.
62. Il procedimento disciplinare è promosso d'ufficio nonché a seguito di denuncia o segnalazioni provenienti dall'autorità giudiziaria o di denuncia o di segnalazioni sottoscritte provenienti da enti o da privati.
63. Nel caso di studi associati è responsabile sotto il profilo disciplinare il singolo professionista a cui si riferiscono i fatti specifici.

## **Capo IV**

### *Rapporti con il Consiglio dell'Ordine*

64. L'assistente sociale ha il dovere di collaborare con il Consiglio dell'Ordine di appartenenza per l'attuazione delle finalità istituzionali. Deve inoltre fornire i propri dati essenziali aggiornati ed elementi utili alla costruzione della banca dati dei professionisti. Ogni iscritto è tenuto a riferire al Consiglio fatti di sua conoscenza relativi all'esercizio professionale che richiedano iniziative o interventi dell'Organo, anche diretti alla sua personale tutela.
65. L'assistente sociale chiamato a far parte del Consiglio Nazionale, regionale o interregionale dell'Ordine deve adempiere l'incarico con impegno costante,



correttezza, imparzialità e nell'interesse della comunità professionale ed essere parte attiva nelle politiche dei servizi.

66. L'assistente sociale impegnato nel Consiglio dell'Ordine nazionale o degli Ordini regionali o interregionali deve rendere conto agli iscritti dell'operato del suo mandato.

#### **Capo V**

*Attività professionale dell'assistente sociale all'estero e attività degli assistenti sociali stranieri in Italia*

67. Nel rispetto delle leggi che regolano le attività professionali all'estero, l'assistente sociale è tenuto al rispetto delle norme deontologiche del paese in cui esercita; ove assenti, è tenuto al rispetto delle norme del presente Codice. L'assistente sociale straniero che, in possesso dei requisiti di legge, eserciti in Italia, è tenuto all'obbligo di osservanza del presente Codice.
68. Il Consiglio nazionale si adopera per mantenere rapporti con le Organizzazioni nazionali e internazionali di servizio sociale (social work), ponendosi in un confronto costruttivo sui principali aspetti dell'identità della professione e sulle problematiche etiche e sociali. Si adopera, per favorire l'interscambio culturale e la mobilità degli assistenti sociali a livello internazionale.

#### **Capo VI**

*Aggiornamento del Codice*

69. Il Consiglio Nazionale, sulla scorta delle questioni problematiche che emergeranno dall'applicazione del Codice, provvederà alla sua revisione. A tal fine è istituito l'Osservatorio nazionale permanente, il cui funzionamento è disciplinato da apposito regolamento.

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

Gli Ordini regionali e interregionali degli assistenti sociali sono tenuti ad inviare ai nuovi iscritti all'Albo il Codice deontologico ed a promuovere periodicamente occasioni di aggiornamento e di approfondimento sui contenuti del Codice e sua applicazione.