

ASSISTENTI SOCIALI: A QUANDO IL CONCRETO RICONOSCIMENTO DEI DIRITTI DEGLI UTENTI COME PRIORITÀ?

DAVIDE PIZZI *

«La formazione obbligatoria degli assistenti sociali, così come lo svolgimento concreto della loro professione non tiene quasi mai conto, più o meno consapevolmente, che il senso del nostro lavoro è nella relazione d'aiuto verso gli utenti, e ciò include la conoscenza e la tutela dei diritti dei cittadini» scrive Davide Pizzi, assistente sociale, propone che gli enti di formazione e le istituzioni stesse diano vita a campagne d'informazione, stampe di volantini, di opuscoli, di locandine, ecc., scritti per informare gli utenti sui loro diritti. «All'ordine professionale spetterebbe invece intervenire laddove le pubbliche amministrazioni spingessero gli assistenti sociali ad adottare comportamenti professionali scorretti verso gli utenti, e contrari alla legge, ammonendole tramite comunicazioni scritte, e nei casi più estremi, anche denunciandole». L'Ordine professionale tutelerebbe così non solo i suoi iscritti, ma anche gli utenti, nei confronti dei quali non realizza affatto, ad oggi, una politica di tutela. Lo dimostra l'assenza di denuncia della situazione esistente e di iniziative di promozione sociale sull'importo «da fame» della pensione d'invalidità per i disabili gravi (282,55 euro al mese per l'anno 2018), su quello assolutamente inadeguato dell'indennità di accompagnamento (516,45 euro al mese per l'anno 2018) per coloro che hanno invalidità grave tale da necessitare prestazioni indifferibili svolte da terzi 24 ore su 24 o sul drammatico tema dell'emarginazione sociale dei malati non autosufficienti, molto spesso esclusi dalle cure del Servizio sanitario nazionale, che sono loro dovute per legge.

La Legge del 23 marzo 1993, n. 84, all'articolo 1 definisce la mia professione: «L'assistente sociale opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno ed il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio». Il principio del servizio e del sostegno alle persone che si trovano in situazione di bisogno e di disagio è ripreso anche dal codice deontologico, unitamente all'obbligo d'informare gli utenti sui loro diritti: «Nella relazione di aiuto l'assistente sociale ha il dovere di dare [...] la più ampia informazione sui loro diritti [...] risorse, programmi e strumenti dell'intervento professionale» (articolo 12); «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» (articolo 39). Non dare corrette e complete informazioni agli utenti costituisce una violazione del codice deontologico, le cui sanzioni da applicare sono decise dal Consiglio di Disciplina regionale competente. L'atteggiamento professionale negligente è sanzionato anche dalla legge: «Qualunque fatto doloso o colposo che cagiona ad altri un danno ingiusto, obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno» (articolo 2043 del Codice civile).

La lacuna formativa

Esiste, purtroppo, nella mia professione, una carenza di conoscenze, le cui conseguenze si ripercuotono nell'operatività quotidiana ai danni degli utenti e dei loro familiari. Dal corso di laurea in Scienze del Servizio Sociale, alla fase del tirocinio, gli aspiranti assistenti sociali non ricevono un'adeguata formazione giuridica sui diritti esigibili dei cittadini. Il luogo di lavoro diventa in molti casi la sede dove imparare ciò

* Iscritto all'Ordine degli Assistenti Sociali della Regione Puglia, curatore del blog: assistentesocialereporter.wordpress.com

che in ambito accademico non è stato insegnato; ma anche i colleghi più anziani, non sempre conoscono tutto! Ancora oggi ne incontro parecchi – con alle spalle già molti anni di servizio – che ignorano, per esempio, che i parenti cosiddetti «*civilmente obbligati*» non sono obbligati né ad esibire i propri redditi, tanto meno a versare la quota di compartecipazione alla retta alberghiera in caso di ricovero residenziale dell'utente. Ignorano anche che visionare i loro redditi costituisce una violazione della legge sulla privacy e non sanno che se un giorno alcuni di questi utenti adissero alle vie legali per recuperare tutte le quote versate, dovranno rispondere in giudizio di danno erariale. Più si ignora, più si è proclivi a fidarsi della dirigenza della propria amministrazione, dei regolamenti interni, ecc., fino ad ignorare anche quella massima antica quanto il diritto: la legge non ammette ignoranza!

La formazione obbligatoria

Dal 2013 anche per noi assistenti sociali è previsto l'obbligo formativo: «*L'assistente sociale deve mettere al servizio degli utenti e dei clienti la propria competenza e abilità professionali, costantemente aggiornate*» (articolo 18 del Codice deontologico). La maggior parte dei corsi di formazione accreditati però (regionali, nazionali, formazione a distanza – Fad, seminari, ecc.) trattano poche volte temi di carattere giuridico/amministrativo, e ancor meno la questione che riguarda i diritti esigibili degli utenti. Sono trattati invece, i soliti temi accademici, che percepiscono la professione solamente attraverso una sorta di «occhio cerebrale». Temi pratici, vicini all'operatività quotidiana sono veramente rari.

Nei luoghi deputati a decidere la formazione, come i Consigli Regionali, manca una certa sensibilità su queste tematiche, e forse si vuole evitare di entrare in attrito con le istituzioni. Nel mio ordine di appartenenza, c'è il rischio che questi temi non siano nemmeno conosciuti, considerata l'elevata presenza di giovani leve di neolaureati da poco tempo iscritti all'albo e già divenuti consiglieri regionali. Questi, con poca o nulla esperienza alle loro spalle, ignorano la complessità della professione e le esigenze formative per colmare le lacune dei colleghi. Anche le Fondazioni che sono sorte in

seno alla professione stessa, e dirette da assistenti sociali, cadono nel circolo vizioso e attraente del «fare formazione» in modo astratto e accademico, sacrificando le questioni più spinose legate all'esercizio quotidiano della professione. L'ambizioso e recente desiderio d'innalzare il livello della professione alla pari delle altre che godono da molto più tempo di un riconosciuto prestigio – e fin qui non ravviso nulla di male –, sta favorendo però, la scelta indirizzata verso tematiche più consone a cenacoli di dotti intellettuali che per assistenti sociali. Gli organi che decidono la formazione obbligatoria stanno perdendo dal loro orizzonte, più o meno consapevolmente, che il senso del nostro lavoro è nella relazione d'aiuto verso gli utenti, e ciò include la conoscenza e la tutela dei diritti dei cittadini. La formazione obbligatoria rischia di diventare un'opportunità/risorsa sciupata, e poco o per niente utile al lavoro quotidiano.

Abbiamo il bisogno di formare costantemente, soprattutto i colleghi che lavorano negli enti locali e nella sanità, su quali siano i diritti esigibili degli utenti. Pavento però, che la formazione obbligatoria possa già aver avuto un effetto perverso: aver favorito un certo fiorire del «mercato dei corsi di formazione», e dei rispettivi formatori, a discapito dell'utilità dei temi trattati.

Il bisogno reciproco di tutela

Utenti e assistenti sociali hanno un reciproco bisogno di tutela. L'utente vedendosi riconosciuti i suoi diritti esigibili, gli assistenti sociali a svolgere il loro mandato professionale di servizio al cittadino, senza incorrere in denunce e processi per errori che non sapeva di aver commesso (*peraltro anche agli assistenti sociali può capitare da un momento all'altro, come a tutti i cittadini, di diventare utenti, ndr*).

Far in modo che i diritti dei cittadini siano rispettati, significa anche tutelare l'assistente sociale, ma più di tutto assolvere il proprio compito in scienza e coscienza. Per questa ragione penso, perciò, che gli Ordini Regionali debbano essere i primi a fornire tutti gli strumenti informativi ai colleghi, anche attraverso la formazione obbligatoria. Al tempo stesso, l'Ordine degli assistenti sociali – che tra le funzioni caratterizzanti rappresenta la professione, che costituisce a sua volta con i professionisti,

l'Ordine stesso – dovrebbe darsi il compito di assolvere il proprio impegno nei riguardi dei cittadini anche come istituzione della categoria professionale. L'ordine potrebbe dar vita a campagne d'informazione, stampe di volantini, di opuscoli, di locandine, ecc., scritti per informare gli utenti sui loro diritti; intervenire altresì, laddove le pubbliche amministrazioni spingessero i miei colleghi ad adottare comportamenti professionali scorretti verso gli utenti, e contrari alla legge, ammonendole tramite delle lettere, e nei casi più estremi, anche denunciandole. Con questa duplice strategia, l'Ordine tutelerebbe non solo i suoi iscritti, ma anche gli utenti.

La mia esperienza in sanità

È nei servizi sociosanitari che l'assistente sociale è figura in minor numero rispetto alle altre professioni, come infermieri e medici. Tanto per rendere l'idea, quando ho lavorato presso il centro di salute mentale dell'Azienda sanitaria, nel mio distretto di appartenenza, a fronte di un bacino d'utenza di circa 35mila abitanti, il servizio disponeva di 4 medici, 14 infermieri, 6 operatori sociosanitari, ed io unico assistente sociale. In contesti molto medicalizzati, sovente il parere tecnico dell'assistente sociale fa fatica ad essere ascoltato e ad emergere. La logica dei protocolli e degli «*obiettivi aziendali*» s'incontra e si scontra con il mandato professionale dell'assistente sociale, che per formazione ha una prospettiva concentrata più sulle dinamiche sociali e sui bisogni delle persone e delle famiglie. Nel lavoro d'equipe, quando il nostro punto di vista non è compreso, diventa faticoso andare controcorrente se si è soli, e diventa logorante opporsi per far valere ogni volta le proprie ragioni, fino a dover giungere persino all'estremo d'intimare l'ordine di servizio per eseguire un compito che si ritiene violi i diritti degli utenti, o sia in dissintonia con il mandato professionale, come una volta mi è capitato. Il codice deontologico recita infatti, all'articolo 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*», mentre all'articolo 41: «*Nei*

rapporti con i colleghi ed altri professionisti si adoperi per la soluzione di possibili contrasti nell'interesse dell'utente».

Al di là di quanto prescritto dal codice però, permane la solitudine dell'operatore. Anche nella sfera più ampia del lavoro di rete tra i servizi territoriali, certe volte, paradossalmente, mi sono sentito catturato e stretto dalle maglie di quella rete di operatori e di istituzioni che dovevano costituire invece una risorsa. Quando la rete mi pareva più che altro un groviglio di operatori, dentro quel circuito mi sentivo «irretito» e «irritato». In occasione di una UVMD alla quale dovevo partecipare, le ultime parole della mia coordinatrice prima di uscire dalla mia sede furono: «*Occhio a chi deve pagare, non farti incastrare, li conosco bene!*»

In Comune

La burocrazia, paradossalmente, in alcune circostanze tende a spostare la centralità che dovrebbe appartenere all'utente, accentrandola sull'amministrazione. Senza accorgersene, o quasi, molti assistenti sociali diventano servili burocrati dell'amministrazione, forse per comodità, o forse per una sorta di stanchezza di dover affrontare la dirigenza. Nei piccoli comuni per esempio, l'assistente sociale riceve molte più pressioni politiche che altrove. Ricordo un caso, dove il primario dell'ospedale mi faceva pressioni per le dimissioni di un paziente anziano. La sua urgenza per queste dimissioni lo avevano spinto a contattare persino l'assessore ai servizi sociali. Fui perciò convocato nell'ufficio di gabinetto dell'assessorato per chiarire la mia posizione, e spiegare che non si trattava di inadempienza da parte mia, poiché avevo già avviato tutte le procedure per il ricovero temporaneo in una struttura specializzata, non potendo l'utente far brusco rientro a casa, senza un'adeguata assistenza continuata – si trattava peraltro di una persona senza rete familiare – e insufficiente sarebbe stata l'assistenza domiciliare comunale.

Il mio percorso formativo personale

Soltanto attraverso l'esercizio della professione mi sono reso conto della mia lacuna e delle mie limitate conoscenze. Dopo circa sei anni da quando avevo incominciato a lavorare, grazie

anche all'aiuto di qualche raro collega veramente preparato in campo giuridico, ho iniziato a scoprire cose che non conoscevo, ma soprattutto – ahimè – a scoprire i miei errori che avrebbero potuto costarmi anche delle denunce. La richiesta di compartecipazione alle rette per il ricovero in Residenza sanitaria assistenziale (Rsa) ai parenti era l'errore che più di ogni altro avevo commesso. Mi ero fidato del regolamento comunale, della modulistica messa a disposizione nella segreteria dal servizio stesso, della mia dirigenza, e di me stesso. Una volta scoperto e compreso cosa realmente contemplava la legge, ho iniziato a desiderare di voler approfondire la mia conoscenza per poter svolgere meglio e lealmente il mio mandato al servizio dei cittadini, e al contempo, evitare di compromettere la mia serenità lavorativa andando contro la legge. Ho però incontrato molte difficoltà a reperire corsi di formazione ad hoc, e finora ne ho potuto seguirne solamente uno! Per questa ragione ho anche esortato il mio Ordine di appartenenza affinché iniziasse a

fare formazione sui fondamenti normativi e sulle prassi di intervento nella complessità dei processi di aiuto, ma senza ottenere risposta alcuna. A quel punto, ho dovuto farmi da solo formazione, e la scoperta del sito della Fondazione Promozione Sociale mi è stato molto utile a riguardo.

Conclusione

La promozione dei diritti sociali passa attraverso un'adeguata formazione degli operatori, e in particolare, degli assistenti sociali dei servizi pubblici. Alcuni colleghi – come già è successo a me – credono di possedere adeguate conoscenze, altri sottovalutano la questione, e altri ancora pensano che non sia prioritaria nel ventaglio della formazione obbligatoria. Queste tre tipologie di ragionamento sono presenti dai livelli semplici della professione, a quelli più alti dove si stabilisce e si pianifica la formazione, che corre il rischio, a mio parere, di essere più vantaggiosa per chi esercita la professione di formatore, e meno per gli assistenti sociali.

TUTORI: RICERCA DI NUOVI VOLONTARI

L'associazione Tutori volontari, aderente al Csa - Coordinamento sanità e assistenza tra i movimenti di base, ricerca aspiranti tutori volontari a cui affidare gratuitamente la gestione di tutele di persone interdette. Si tratta di anziani malati cronici non autosufficienti, persone con gravi disabilità intellettive che necessitano in via prioritaria di azioni di difesa e promozione dei loro diritti, oltre alla gestione di redditi e patrimoni, con riferimento a quanto disposto dal Giudice Tutelare. L'Associazione tutori volontari con incontri periodici e corsi divulgativi garantisce la consulenza ai singoli associati per gestire i rapporti dei beneficiari con le istituzioni. Il prossimo incontro formativo è già programmato per i martedì 6, 13 e 20 marzo dalle 18 alle 20 al Centro Servizi VolTo di Via Giolitti 21 a Torino. Per informazioni e contatti www.tutori.it oppure info@tutori.it, 011.8124469.