

ETICA E MANDATI

PORDENONE
11 Febbraio 2012

Gloria Pieroni

OBIETTIVI DELLA GIORNATA

- *accrescere consapevolezza importanza temi della dimensione etica*
- *individuare un approccio, strumenti, chiavi di lettura per fronteggiare situazioni dilemmatiche*

ALCUNE QUESTIONI DI SFONDO

- *interesse per questioni etiche da sempre presente nel servizio sociale (G. Calogero-G.De Menasce)*
- *ultimi due decenni '900: ripresa riflessione su etica e conflitti morali anche per crescente consapevolezza del potere dell'a.s. su persona utente*
- *Italia venne approfondito:*
 - *in che modo principi filosofia morale aiutano a individuare i doveri professionali (1998 Codice deontologico dell'assistente sociale)*
 - *meno sviluppata riflessione su criteri da considerare quando doveri entrano in conflitto reciprocamente o con altre norme*
- *nel servizio sociale italiano scarsità della ricerca e produzione letteratura specifica su questioni dilemmatiche*
- *maggiore attenzione in professioni sanitarie su dilemmi etici connessi al rispetto del diritto alla vita e diritto alla morte*

IL TEMA DELLA GIORNATA

- **questioni dilemmatiche centrali nella filosofia, letteratura, opere teatrali e cinematografiche (dilemma di Amleto, “La scelta di Sophie”, “La guerra di Piero”)**
- **problemi etici propri delle professioni che hanno come destinatario l'uomo**
- **etica professionale → insieme valori che guidano azione operatore e esprimono “senso” dell'agire professionale**
- **problema etico non coincidente con problema complesso, ma a.s. fa continuamente difficili scelte in cui sono coinvolti valori fra essi contrastanti**

IL TEMA DELLA GIORNATA

- **distinzione S. Banks:**

aspetti etici: pervasivi del s.s. come istituzione del welfare con principi (valore persona e rispetto sua dignità, libertà e principi giustizia sociale e benessere collettivo e in quanto professione che esercita potere nella relazione con utente)

problemi etici: quando si deve prendere difficile decisione dal punto di vista morale

dilemmi etici: quando la scelta da compiere è fra due alternative entrambe spiacevoli e che comportano un conflitto fra principi etici

IL TEMA DELLA GIORNATA

- **distinzione non assoluta e anche vissuto operatore può variare:**

Importante sottolineare:

- ◆ carattere soggettivo dilemma → ruota attorno a coscienza operatore ma anche loro dimensione gruppal e societaria

- ◆ storicità e influenza delle diverse culture su valori/dilemmi

- **questioni dilemmatiche connaturate a pratica prof.le a.s. in quanto ha destinatario l'uomo, inserita nel sistema di welfare pubblico influenzata da contraddizioni di questo sistema, assimilata a critica e sfiducia su istituzioni/servizi**

DA DOVE SI ORIGINANO I DILEMMI ETICI

- difficile leggere questioni connesse a pratiche professionali degli assistenti sociali con occhiali “etici”
- ricerca della ricaduta etica dei comportamenti e delle decisioni professionali deve essere un obiettivo prioritario per s.s. italiano
- contesti/situazioni da cui si originano situazioni dilemmatiche:
 - * il Mandato istituzionale
 - * il segreto professionale
 - * le responsabilità legali e l'obbligo di denuncia di eventuali violazioni legali

IL MANDATO ISTITUZIONALE E I POSSIBILI CONFLITTI CON IL MANDATO PROFESSIONALE

1 Due mandati guidano l'azione professionale degli assistenti sociali:

- ❖ mandato istituzionale → obiettivi, funzioni e modalità di intervento, individuati e indicati dalle leggi, di livello nazionale e regionale e dagli atti regolamentari dell'ente/servizio, mediante i quali si individua ciò che l'assistente sociale può e deve fare a favore dell'utenza di uno specifico ambito/settore
- ❖ mandato professionale → deriva dal tessuto etico-deontologico e metodologico della professione

IL MANDATO ISTITUZIONALE E I POSSIBILI CONFLITTI CON IL MANDATO ISTITUZIONALE

2 Contesto organizzativo in cui sono inseriti gli assistenti sociali :

- a.s. dipendenti pubblici - loro doveri e le connesse responsabilità

3 Norma deontologica e norma giuridica:

- ❖ **Norma deontologica:** natura prettamente giuridica, ma all'interno dell'ordinamento professionale cui si riferiscono (legge “domestica”^[1])
- ❖ **Norma giuridica** ha un potere cogente maggiore rispetto a quella deontologica, in quanto rivolta alla generalità dei cittadini

Contrasto fra i due tipi di norme: prevale quella giuridica che nella gerarchia delle fonti del diritto, si pone ad un livello superiore rispetto alle norme di tipo deontologico

[1] Corte di Cassazione Sezioni Unite sentenza 11 aprile - 6 giugno 2002 n. 8225

IL MANDATO ISTITUZIONALE E I POSSIBILI CONFLITTI CON IL MANDATO PROFESSIONALE

4 Duplicità del Mandato accomuna s.s. ad altre (poche) professioni dell'aiuto, professioni pubbliche “ordinate”: es. medici più tutelati nel loro Codice (l. 94/2009)

iter elaborazione legge protesta comune assistenti sociali e medici, ma **esito diverso** : esonero obbligo denuncia solo per medici (confermato art.35, c. 5, T.U. Immigrazione)

✓**Paradosso:** art. 1, c.22, lett. g) l.94/2009 introduce “l'obbligo di esibire il permesso di soggiorno agli uffici pubblici ai fini del rilascio di licenze, autorizzazioni, iscrizioni ed altri provvedimenti di interesse dello straniero comunque denominati, fatta eccezione per i provvedimenti inerenti all'accesso alle prestazioni sanitarie e per quelli attinenti alle prestazioni scolastiche obbligatorie, nonché alle attività sportive e ricreative a carattere temporaneo”. Non esonerati i provvedimenti inerenti prestazioni, interventi assistenziali

CONFLITTI FRA IL MANDATO ISTITUZIONALE e IL MANDATO PROFESSIONALE

Molteplici e complesse situazioni/contesti possono dare origine a tensioni fra i due mandati, per implicazioni etiche

Costruzione cornice di senso, per meglio comprendere alcune delle situazioni dilemmatiche che gli assistenti sociali si trovano a fronteggiare

LA CORNICE DI SENSO

letta dentro processi di carattere mondiale:

- ◆ globalizzazione
- ◆ trasformazioni sociali, economiche, mercato del lavoro
- ◆ cambia volto e composizione sociale nostre comunità di vita
- ◆ crescita della disuguaglianza (polarizzazione)

CONFLITTI FRA IL MANDATO ISTITUZIONALE e IL MANDATO PROFESSIONALE

LA CORNICE DI SENSO

composta da quattro macrofattori:

- 1. cambiamenti nell'orientamento della Politica (Politica sociale)** cambiamenti sistemi welfare con principi ideologie neo-liberiste - welfare italiano da welfare solo pubblico a sistema "mix" - introduzione logiche di mercato e aziendalistiche - progressivo arretramento ruolo pubblico di produzione/gestione/erogazione servizi (esternalizzazione) - attore pubblico ruolo di "governance" e controllo di "qualità" e rispetto di standards - processi trasformativi nella politica e nel contesto amministrativo-organizzativo dei servizi
- 2. trasformazioni sul piano delle normative:** modifica art. 75 T.U legge stupefacenti dpr 309/1990 da legge 49/2006 - legge 199/2010 - legge 94/2009 - modifica legge 328/2000 con legge cost. 3/2001.....
- 3. riduzione delle risorse** finanziarie, umane e strumentali destinate al "sociale"
- 4. inversione del processo di sviluppo dei diritti delle persone:** da enfasi sui diritti umani da salvaguardare tutelare e riconoscere ad ogni essere umano in quanto tale ai diritti dei cittadini per passare negli ultimi anni a prevalenza dei diritti dei residenti - il requisito della cittadinanza da elemento di inclusione sociale è divenuto elemento di esclusione

CONFLITTI FRA IL MANDATO ISTITUZIONALE e IL MANDATO PROFESSIONALE

assistenti sociali più colpiti di altri professionisti da ricadute di questi cambiamenti

Perché?

“patto” fra sistema welfare pubblico e servizio s. - s.s. riceve mandato contribuire implementazione politiche sociali per tutela diritti sociali di rango costituzionale – s.s. ruolo cruciale per portare norma generale a livello concreta e specifica situazione di vita e di bisogno delle persone - assistente sociale assunto ruolo strategico nel sistema pubblico di risposta ai bisogni (collocato nei territori di vita delle persone, nei nodi di accesso ai servizi, nei processi di programmazione, elaborazione politiche e legislazione sociale)

CONFLITTI FRA IL MANDATO ISTITUZIONALE e IL MANDATO PROFESSIONALE

s.s. definito come “snodo” mediante il quale il bisogno poteva essere collegato alla risorsa



patto legittimato da significativa convergenza valoriale fra il s.s. e quadro normativo che regolamentava servizi e interventi nei diversi settori del sociale

CONFLITTI FRA IL MANDATO ISTITUZIONALE e IL MANDATO PROFESSIONALE

Oggi lo scenario che aveva reso possibile questo “patto” sta cambiando per processi trasformativi originati dai 4 macro-fattori:

1
contrazione risorse

2
processi di managerizzazione di stampo neo-liberista

1 CONTRAZIONE DELLE RISORSE

Fondo nazionale politiche sociali è passato da 929,3 2008 a 275 2011 - Fondo politiche per la famiglia da 346,5 a 52,5; fondo non autosufficienza azzeramento da 300 ml. euro nel 2008 a 0!!) a fronte crescente disagio socio-economico esteso fasce popolazione che prima non accedevano ai servizi - cresce difficoltà (impossibilità !?) per servizi (per a.s.) dare risposte. Un disagio debordante a cui corrisponde una contrazione/azzeramento delle risorse

CONFLITTI FRA IL MANDATO ISTITUZIONALE e IL MANDATO PROFESSIONALE

1 CONTRAZIONE DELLE RISORSE

Qual è il problema/dilemma etico:

a.s. riveste ancora ruolo centrale nell'architettura dei servizi, oggi deve ancora- sempre più “ascoltare” e raccogliere domanda di persone in difficoltà (con un aumento quantitativo e qualitativo delle problematiche individuali e di gruppo), ma non può rispondere in modo adeguato, o addirittura non può proprio dare risposta al bisogno espresso – a.s. deve rispondere a leggi e/o regolamenti che prevedono limitazioni accesso al servizio (logiche di riduzione dei diritti)

CONFLITTI FRA IL MANDATO ISTITUZIONALE e IL MANDATO PROFESSIONALE

2 PROCESSI DI MANAGERIALIZZAZIONE DI STAMPO NEOLIBERISTA

nuovo contesto socio-economico e politico di stampo neo-liberista affermatosi a partire dagli anni '80/'90 del novecento, che fra le altre cose ha portato nel sistema del welfare ad un orientamento derivante da logiche aziendalistiche ed efficientistiche

CONFLITTI FRA IL MANDATO ISTITUZIONALE e IL MANDATO PROFESSIONALE

2 PROCESSI DI MANAGERIALIZZAZIONE DI STAMPO NEOLIBERISTA

Qual è il problema/dilemma etico:

Ci si interessa più che ai contenuti delle pratiche professionali, ai risultati valutati però soprattutto secondo la loro rispondenza a parametri economici e a standards a questi collegati - richiesta agli operatori di un mero controllo di "compatibilità" economica degli interventi - a.s. si trovano sempre più appiattiti sulla dimensione burocratica - rischio di svuotamento del senso della professionalità - riduzione della autonomia di valutazione tecnico-professionale rispetto agli interventi da attivare che, soprattutto se onerosi, devono essere sottoposti al vaglio degli organi superiori che considerano solo l'aspetto di compatibilità economica, con possibile cancellazione o richiesta di modifica del progetto se non rientra nei parametri finanziari indicati

CONFLITTI FRA IL MANDATO ISTITUZIONALE e IL MANDATO PROFESSIONALE

■ *Stiamo assistendo ad una generale, crescente divergenza fra il contenuto valoriale e metodologico degli assistenti sociali e i contenuti del mandato istituzionale, con conseguenti conflitti fra organizzazione e professione.*

IL SEGRETO PROFESSIONALE

(Codice deontologico - legge 119/2001 – art. 200 c.p.p./art. 622 c.p.)

■ **L'espressione "segreto professionale" indica il carattere riservato con il quale viene ricevuta una comunicazione o vengono conosciuti dati e fatti per ragioni connesse all'esercizio della propria professione e che non possono essere rivelati, salvo nei casi espressamente previsti dalla legge**

IL SEGRETO PROFESSIONALE

C.D. Titolo III 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
- 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

IL SEGRETO PROFESSIONALE

Titolo III Capo III Riservatezza e segreto professionale

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

IL SEGRETO PROFESSIONALE

- ❖ agli a.s. la legge non fa divieto di testimonianza nei processi civili e penali nei quali siano convocati come testimoni. Prevede la facoltà di astenersi e l'impossibilità di essere obbligati, salvo le eccezioni previste dall'articolo 331 del codice di procedura penale
- ❖ la facoltà di astenersi è valutata discrezionalmente e responsabilmente dall'assistente sociale che può quindi decidere di avvalersi del segreto professionale, oppure di rendere testimonianza

IL SEGRETO PROFESSIONALE

- ❖ a.s. deve avere capacità di discernere fra le informazioni quelle che sono rivelabili, quelle che non lo sono (riservatezza della persona) oppure quelle che, se rivelate, potrebbero far venir meno il rapporto fiduciario con l'utente o compromettere il progetto che è stato attivato per la persona. Questi sono i criteri in base ai quali l'a.s. deciderà se testimoniare o meno, avendo come criterio guida l'interesse della persona utente e fra questi del soggetto più debole
- ❖ Complessità maggiore quando il giudice chiede espressamente all'a.s. di rendere testimonianza, indicando le ragioni per le quali ritiene, di volta in volta, sussistere l'eccezione prevista dall'articolo 331 C.P.P.

IL SEGRETO PROFESSIONALE

Qual è il problema/dilemma etico:

- problema etico si presenta all'a.s. per dover testimoniare su informazioni acquisite/fatti conosciuti durante l'esercizio della professione per il dover decidere "se" possono essere rivelate
- si configura un dilemma etico quando a.s. chiamato a testimoniare ai sensi art. 331 C.P.P., si trova di fronte a una difficile scelta, in quanto entrano in conflitto un principio etico, rispetto della riservatezza della persona e il dovere (obbligo di natura giuridica) che l'assistente sociale ha in sede di testimonianza di rispondere al giudice, per non incorrere nell'ipotesi reato di "rifiuto di uffici legalmente dovuti" (art.366 c.p.), punito con pena della reclusione fino a sei mesi o con una multa

IL SEGRETO PROFESSIONALE

Cosa può fare l'a.s.

- ✓ Può richiedere che siano trascritte al verbale del processo la sua dichiarazione e le ragioni indicate dal giudice che obbligano alla deposizione, dopodiché risponderà alle domande del giudice
- ✓ Naturalmente, c'è una seconda possibile decisione che l'assistente sociale può prendere: non rispondere al giudice e assumersi il peso e le conseguenze della denuncia per violazione dell'articolo 366 C.P.

Sceita di aderire al mandato professionale (deontologico) piuttosto che a quello istituzionale quando il "comando" del secondo ci risulta insopportabile perché non lo condividiamo né come professionisti, né come persone, risponde all'"imperativo categorico" kantiano (la legge morale dentro di noi è autonoma da ogni norma esteriore, come può essere la legge dello Stato). La scelta di rispondere al comando della norma giuridica, corrisponde ad una logica utilitaristica secondo la quale (filosofia utilitarista) l'utile - ciò che procura un maggior benessere individuale e collettivo - è il fondamento dei principi morali. Le azioni degli uomini sono valutabili in funzione delle loro conseguenze e non delle loro intenzioni. Echeggia tragedia di Antigone.

IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI

1 **LA
SEGNALAZIONE
ALL'AUTORITA'**

2 **LA DENUNCIA DI
VIOLAZIONI
LEGALI**

IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI

1 **la segnalazione all'autorità**

art. 14 C.D.

l'assistente sociale (...) deve adoperarsi per contrastare e segnalare 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.

segnalazione costituisce un **obbligo deontologico** ma ha ricadute anche **civili** se da mancata segnalazione derivano danni ai soggetti "deboli" e responsabilità **penali** (si determina quando trasgressione dei doveri di ufficio integra una fattispecie di reato)

**IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI
EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI**

1

la segnalazione all'autorità

Piano deontologico metodologico e civilistico:

segnalazione rientra nelle facoltà che il servizio sociale ha per tutelare gli interessi delle persone, soprattutto di quelle che si trovano in condizione di maggiore fragilità e/o rischio

- ✓allo strumento della segnalazione s.s. generalmente perviene solo quando tutte le azioni e interventi professionali si sono rivelati inefficaci. (vedi art. 14 ...il professionista deve "adoperarsi per contrastare")
- ✓a.s. mette in atto azioni, strumenti di intervento e tutte le risorse che sono disponibili e attivabili
- ✓solo quando tali interventi non sortiscano effetti migliorativi situazione a.s. ricorrerà a segnalazione

**IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI
EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI**

1

la segnalazione all'autorità

Qual è il problema/dilemma etico:

E' in questa spazio, in cui prevale azione valutativa e dovere di "scelta" dell'operatore, che si situano i problemi/dilemmi etici (minori)

IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI
EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI

1

la segnalazione all'autorità

Qual è il problema/dilemma etico

dovere di segnalazione e minori: segnalazione come dilemma quando s.s struttura interventi su adesione volontaria genitori e viene meno delicato bilanciamento tra benessere del minore e miglioramento delle condizioni familiari

- ❖ **Da un lato** decisione di segnalare quando ancora si sta “lavorando” su rapporto fiduciario con i genitori parte da presupposto che famiglia abbia ancora risorse - che pronunciamento giudice possa riattivare un processo responsabilizzazione genitori e dare maggiore forza e autorevolezza a interventi ipotizzati - ha obiettivo di mantenere, rinforzare, rendere più tutelante per minore il gruppo familiare
- ❖ **Dall'altro lato**, non si può escludere che segnalazione faccia venir meno rapporto fiduciario - disponibilità genitori a collaborare e aderire al progetto dei servizi

IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI
EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI

1

la segnalazione all'autorità

Qual è il problema/dilemma etico:

si configura il dilemma etico classico, la scelta è fra due opzioni entrambe “spiacevoli”:

- ❖ segnalare con il rischio di perdere la collaborazione
- ❖ non segnalare con il rischio che contesto familiare degeneri in senso sempre meno tutelante (rischio) per minore.

IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI
EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI

1

la segnalazione all'autorità

Qual è il problema/dilemma etico:

declinare significato del concetto di “rischio”:

- ❖ tema del rischio va affrontato con estrema prudenza
- ❖ difficoltà di definirne tutte sue dimensioni/fattori produce humus da cui nascono problemi e dilemmi per a.s. che devono prendere decisioni “pesanti” senza certezze su variabili che rendono esistente una situazione di rischio o su categorie e tipologie che consentano di definire le situazioni a rischio.

IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI
EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI

2

la denuncia di violazioni legali

compito dell'operatore più definito di fronte a un reato a.s. non deve domandarsi qual è la scelta meno “spiacevole”.

Ma sempre così?

Spesso situazione dilemmatica

IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI

2

la denuncia di violazioni legali

se vittima minore a.s. ha obbligo denuncia all'autorità giudiziaria che gli deriva anche da specifiche previsioni di legge:

❖ articolo 9 della legge 4 maggio 1983, n. 184 e successive integrazioni stabilisce che pubblici ufficiali e incaricati di pubblico servizio, debbano "riferire al più presto, al procuratore della Repubblica presso il tribunale per i minorenni del luogo in cui il minore si trova, sulle condizioni di ogni minore in situazione di abbandono di cui vengano a conoscenza in ragione del "proprio ufficio"

❖ legge 269/1998, in tema di sfruttamento sessuale dei minori, prevede l'obbligo di segnalazione per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio che vengano a conoscenza che un minore esercita la prostituzione

IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI

2

la denuncia di violazioni legali

Altre fattispecie di reato sono fonte di problemi e dilemmi etici:

➔ *reato la cui denuncia può creare dilemmi etici es. introduzione reato immigrazione clandestina – Legge 94/2009 – coinvolge a.s. in quanto rientrante previsione art. 361 e 362 cp. (pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio deve provvedere a denuncia di reato)*

**IL DOVERE DI SEGNALAZIONE E L'OBBLIGO DI DENUNCIA DI
EVENTUALI VIOLAZIONI LEGALI**

2

la denuncia di violazioni legali

Qual è il problema/dilemma etico:

- ✓ riferimento etico a valore e dignità di ogni persona, qualunque sia la sua condizione tradotto norme deontologiche (in particolare il titolo II – Principi articoli 5, 7, 8)
- ✓ conflitto con dovere imposto da norma di legge (e C.P./C.P.P.) - obbligo derivante da una norma giuridica, di valore cogente maggiore rispetto a quella deontologica
 - *Cosa può fare l'a.s.*
- vale quanto osservato in merito alla possibilità che operatore decida di rispettare il proprio mandato professionale rimanendo aderente a propria norma deontologica (logica kantiana) piuttosto che a quello istituzionale (logica utilitaristica).

**E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI
PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?**

Non ci sono risposte facili ai problemi e ai dilemmi etici della pratica professionale

- **decisioni che a.s. deve prendere possono essere definite "decisioni senza certezza dei risultati" dove l'intero giudizio può passare – a seconda di questi – dal positivo al negativo**
valutazione del "rischio" nelle cose umane non è un'attività semplice precisa scientifica

E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?

Non esistono "soluzioni" precostituite per i problemi e dilemmi etici

■ **Codice deontologico – fonte prima di riferimento etico per servizio sociale – indica fondamenti etici ai quali conformare gli atti professionali - sancisce regole su come a.s. deve comportarsi – NON è un mansionario con soluzioni standardizzate per qualsiasi situazione ma è scritto in termini generali e a un livello di astrazione tale da poter ricomprendere un ampio ventaglio di ambiti operativi e metodologici**

E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?

"Etica attiva"

■ **Codice deontologico non solo doveri relativi a "non fare" non assumere comportamenti e atteggiamenti che ledano principi/norme deontologiche ma parte più importante è ciò che a. s. è chiamato "a fare" per promozione benessere persona/gruppo/società/organizzazione/professione**

◆ *E' in questo dover fare che si originano molteplici situazioni da cui possono nascere problemi/dilemmi etici (es. art. 8 "l'as svolge propria azione...senza discriminazione..etnia, nazionalità; art. 14; art. 46 "l'as non deve accettare ...condizioni di lavoro che comportino azioni incompatibili con principi e norme del Codice...o non garantire rispetto...agli utenti")*

E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?

Possibile costruire una teoria che guidi assunzione di decisioni in complesse situazioni etiche?

■ **non solo non è possibile ma nemmeno auspicabile**

- ❖ **Non è possibile** per la complessità della presa di decisioni nel s.s. - nessun mansionario potrebbe ricomprendere le diverse e complesse situazioni esistenziali delle persone utenti
- ❖ **Non è auspicabile** perché suggerirebbe che gli a.s. debbano semplicemente seguire regole prescritte da applicare in modo standardizzato a ogni singolo caso
- ❖ **Anche se fosse possibile** la "soluzione" automatica del dilemma comporterebbe comunque la scelta fra due opzioni ciascuna con un certo grado di criticità. Dopo aver scelto l'impatto del dilemma comunque non scomparirebbe: anche l'alternativa meno spiacevole è pur sempre spiacevole

E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?

■ **Difficoltà a.s. di fronte a situazioni di elevata complessità e in cui sono in conflitto principi etici fra loro o con norme di altra natura derivano da:**

- ✓ dover compiere una scelta fra due o più opzioni senza avere la certezza rispetto all'esito di tale scelta
- ✓ dalla responsabilità che deriva sia dalla scelta professionale sia da ricadute che da essa possono derivare per la persona utente ma anche per l'a.s.

E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?

■ **Tema della responsabilità:**

■ è inevitabilmente parte di ogni processo decisionale e "pesanti" sono le implicazioni delle decisioni tecnico-professionali che l'a.s. deve assumere

"la ricerca delle soluzioni mette in campo la responsabilità delle scelte: qui ognuno assume su di sé il peso morale delle decisioni, ne accetta le implicazioni giuridiche, sfida il rischio di sbagliare, misura la propria competenza professionale, si misura nella propria capacità di fermarsi a riflettere"[Diomede Canevini M.]

E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?

■ **CHE FARE?**

■ *Esclusa possibilità di poter avere soluzioni pronte per ogni necessità quali sono possibili strade per avere più strumenti far fronte ai crescenti problemi etici?*



**LE STRADE
PERCORRIBILI**

E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?

■ Studio - confronto su casi - riflessività

- ◆ Poca ricerca/riflessione nel s.s. - metodologia indicata come più efficace per individuare almeno "linee guida" per l'analisi di situazioni in cui sono in gioco principi etici è quello del confronto/studio sui "casi" cioè le situazioni concrete che i professionisti si trovano a dover gestire da cui si sviluppa riflessività
- ◆ Confronto sui "casi" aiuta a sviluppare capacità di riflettere su situazioni complesse – livello elevato incertezza rispetto all'esito – e su ciò che risulta "bene" o "male minore"

E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?

■ Azione riflessiva aiuta operatori:

- ◆ nella comprensione di come perché e dove si collocano gli aspetti etici più importanti nel loro lavoro
- ◆ a essere in grado di prendere decisioni "ragionate"
- ◆ (eventualmente) a rendere conto delle decisioni adottate (accountability) dovere di documentare – fornire un rendiconto di ciò che si è fatto a: persona utente/ente/collettività/professione/a se stessi (nel foro interno della coscienza)
- ◆ ad avere più forza e a difendersi dai "*sensi di colpa*" dall'ansia per eventuali conseguenze negative delle loro decisioni professionali (difendere se stessi e la professione da attacchi, da critiche....)

E' POSSIBILE INDIVIDUARE UNA "SOLUZIONE" AI PROBLEMI E AI DILEMMI ETICI?

- **I dilemmi possono essere**
- *"... visti come una ricchezza per migliorare la propria competenza professionale, disancorata dalle ambiguità delle certezze e dalle dubbie certezze"*
- **[Diomedede Canevini M.]**

□ **Il peggior errore di un assistente sociale è senza dubbio quello di non avere dubbi e di lavorare con troppe certezze e con poche domande**

UN PERCORSO PER L'ANALISI RIFLESSIVA DELL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE IN TERMINI DI ASPETTI ETICI IMPLICATI

- ❖ non è possibile/auspicabile disporre di mansionari che offrano soluzioni preconfezionate ai dilemmi etici
- ❖ da evitare che l'assistente sociale:
 - ✓ si trovi a fare i conti individualmente e in solitudine con le innumerevoli questioni dilemmatiche che si trova davanti nel proprio lavoro
 - ✓ che prenda decisioni senza aver prima valutato, soppesato, considerato tutti gli aspetti, implicazioni, responsabilità, ricadute per la persona utente e per se stesso
 - ✓ che si affidi alla sola pratica routinaria
 - ✓ che assuma decisioni basate su eccessive certezze, senza essere mai colto dal dubbio, senza più porsi domande

UN PERCORSO PER L'ANALISI RIFLESSIVA DELL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE IN TERMINI DI ASPETTI ETICI IMPLICATI

primo passo

l'assistente sociale ha il dovere di consultarsi con altri professionisti competenti (art. 19 C.D.)

secondo passo

il servizio sociale (come già avviene nel campo della medicina, in particolare della bioetica) deve implementare approccio metodologico per l'analisi etica. Non strumenti troppo standardizzati, ma una guida generale che orienti nella considerazione riflessiva delle questioni dilemmatiche

UNA METODOLOGIA DI ANALISI ^[1]

Prima fase

ESISTE UNA QUESTIONE ETICA?

- ❖ **quali sono gli aspetti etici implicati – esistono problemi/dilemmi etici**
- ❖ **da che cosa traggono origine**
- ❖ **quali sono i valori che sono in gioco, stabilire se vi sono conflitti fra valori etici o fra questi e valori/norme di altra natura**

^[1] Elaborata traendo spunti da S. Banks (1995), Etica e valori nel servizio sociale. Dilemmi morali e operatori riflessivi nel welfare mix, Erikson, e S. Spinsanti, “griglia per l'analisi dei casi clinici” cit. in L. Maffei, un percorso metodologico per l'analisi dei dilemmi etici, Tempo di Nursing 60/2011 – rivista del Collegio IPASVI di Brescia

UNA METODOLOGIA DI ANALISI

Seconda fase

LE OPZIONI POSSIBILI E LE CONSEGUENZE PER LA PERSONA UTENTE

- ❖ identificare le varie soluzioni possibili di un problema: analizzare le diverse azioni alternative
- ❖ stabilire quale o quali valori meritino la priorità
- ❖ prevedere, nei limiti del possibile, quali sarebbero le conseguenze, quali i benefici o i danni per la persona utente di ogni azione alternativa.

Terza fase

IL COMPORTAMENTO OBBLIGATO E LE POSSIBILI CONSEGUENZE PER L'A.S.

A che cosa siamo tenuti:

- ❖ per legge
- ❖ per deontologia professionale
- ❖ per regolamenti e normative Ente
- ❖ quali conseguenze – penali/civilistiche/deontologiche – possono derivare dal comportamento/decisione in questione?

LA STORIA DI BRUNO

Alcuni dati sulla storia di Bruno

Bruno ha 86 anni, è sposato e ha avuto tre figli, di cui la maggiore è deceduta da alcuni anni per un incidente automobilistico. Ha abbandonato la moglie e i figli quando questi erano piccoli e non ha più provveduto a loro. I rapporti con la famiglia sono stati molto conflittuali e, negli ultimi anni, inesistenti.

Bruno abita da anni in una porzione di un immobile fatiscente, situato in un bosco a diversi chilometri di distanza dal primo centro abitato. Fruisce di una pensione di 350 euro mensili.

La segnalazione all'assistente sociale

La segnalazione arriva all'assistente sociale (piccolo comune) da parte del proprietario dell'immobile, dopo che questi ha chiesto a Bruno di lasciare l'alloggio di "fortuna" in cui vive per avviarne la ristrutturazione. Bruno ha rifiutato di andarsene.

Nell'ufficio esiste già una cartella sociale aperta quando Bruno si era rivolto, mesi prima, al servizio per chiedere informazioni sul ricovero in una struttura per anziani (RSA).

Come l'assistente sociale attiva l'intervento professionale (presa in carico)

L'a.s. invia a Bruno un invito scritto per un colloquio, ma egli non si presenta. Allora, si reca presso il luogo in cui l'anziano vive, in compagnia di un obiettore di coscienza. Bruno li accoglie con ostilità, non vuole farli entrare nell'immobile e li manda via, dicendo che si sarebbe recato nell'ufficio dell'assistente sociale.

LA STORIA DI BRUNO

Altri interventi messi in atto dal servizio

L'immobile in cui Bruno vive viene dichiarato "inabitabile" dalla ASL. A Bruno viene proposta la collocazione abitativa in un appartamento in affitto, ma lui rifiuta. Ripete che sono affari suoi e che i figli non devono sapere quello che gli succede.

Bruno si ammala e viene ricoverato in ospedale. I figli vengono informati, contro la sua volontà, dall'assistente sociale. Alla dimissione viene ospitato temporaneamente dal figlio, con il supporto della figlia. I rapporti sembrano essere più distesi, ma appena Bruno sta meglio si riaccende la conflittualità: Bruno li accusa di derubarlo e torna a vivere nel bosco.

Nuova proposta di inserimento in RSA, che Bruno prima accetta e poi, all'ultimo momento rifiuta. Gli viene proposto un alloggio popolare, situato in un condominio del paese e accetta. Dopo poco tempo iniziano i problemi, le liti con i vicini. Dopo aver accettato l'intervento di un assistente domiciliare, Bruno entra in conflitto anche con la colf. Si acuisce la conflittualità con i vicini che Bruno minaccia. Si ammala nuovamente, ma rifiuta qualsiasi intervento di tipo sanitario.

Epilogo

Il servizio segnala la situazione alla Procura che emette provvedimento di inabilitazione e nomina come curatore il figlio. Le condizioni di Bruno peggiorano, il figlio presenta domanda di inserimento in RSA, dove Bruno dopo due mesi muore.

MARIANA E IL DOVERE DEL SEGRETO PROFESSIONALE

L'assistente sociale dell'ufficio esecuzione penale esterna (UEPE) segue una giovane coppia di nazionalità rumena, Mariana e Armelind, che sono entrambi in espiazione pena con ammissione all'affidamento in prova al servizio sociale. La coppia ha una figlia di sette anni che frequenta la seconda classe della scuola elementare.

La giovane donna, diversamente dal marito, è molto aperta e disponibile nel rapporto con l'assistente sociale, con la quale stabilisce una relazione positiva. Con il tempo, essa si apre sempre più durante i colloqui, parlando con grande sincerità di sé stessa, delle proprie aspettative rispetto al futuro, e di ciò che essa vorrebbe per la figlia nella quale sembra proiettare il proprio desiderio di "riscatto". Mostra di nutrire fiducia nell'assistente sociale, nonostante sembri consapevole del ruolo che tale operatore riveste in relazione al proprio stato di esecuzione pena.

Le difficoltà economiche del nucleo si accrescono, in quanto l'uomo occupato nel settore edile lavora saltuariamente. La donna, che non è riuscita a pagare l'affitto per due mesi e alcune bollette delle utenze domestiche, si rivolge al servizio sociale territoriale per richiedere un sostegno economico. Tramite l'assistente sociale territoriale essa reperisce un lavoro come badante, con regolare contratto.

Durante uno dei colloqui periodici, l'assistente sociale Uepe riceve dalla donna una "confidenza": ha lasciato la figlia ammalata da sola a casa, per non perdere il lavoro. L'assistente sociale la invita a riflettere sui gravi rischi che la bambina corre nel rimanere da sola e la invita a non agire più in modo da poter mettere a rischio la figlia.

Con il passare dei mesi, tuttavia, l'assistente sociale ha il sospetto che tali episodi si ripetano. Decide di verificare se tale sospetto sia fondato e, durante un colloquio, ne ha la conferma. La donna in lacrime le chiede di non rivelare tali fatti né al marito, né all'assistente sociale del territorio. Cerca di rassicurare l'assistente sociale, evidenziando di aver "ben" istruito la figlia su ciò che non deve fare quando rimane da sola in casa, ma ritiene di non avere alternative.

SERT E UN CONTRASTO FRA ASSISTENTE SOCIALE I COLLEGHE RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La storia

Una coppia è seguita dal Sert in quanto entrambi hanno problemi di tossicodipendenza, pur con livelli diversi di compromissione con le sostanze stupefacenti. Assumono quotidianamente la terapia farmacologica sostitutiva, ma aderiscono scarsamente al programma terapeutico-riabilitativo, con irregolarità nel sottoporsi ai controlli dei cataboliti urinari. Nonostante il problema di dipendenza, hanno entrambi un lavoro regolare e sono proprietari dell'alloggio in cui abitano.

Nel corso del trattamento, la donna rimane incinta e, durante la gravidanza e nei primi mesi di vita del bambino, la coppia assume un comportamento adeguato: la donna riesce ad astenersi dall'uso delle sostanze, è regolare negli appuntamenti con gli operatori, è adeguata nella cura del figlio.

Fatto contingente

A due anni dalla nascita del figlio, la situazione è tornata a peggiorare. Nel corso di un colloquio con l'assistente sociale la donna confida di aver lasciato solo il bambino per un'ora per andare a procurarsi la droga.

L'assistente sociale ritiene opportuno segnalare la situazione di rischio del minore, ma i colleghi (educatore, psicologa, medico) non sono dello stesso parere, perché la donna accudisce il bambino, che è sempre pulito e curato ed è regolare nelle visite pediatriche.

Il responsabile del Sert ritiene che sia necessario acquisire il "beneplacito" del garante della privacy, per cui se il consenso non dovesse arrivare, la segnalazione non deve essere inviata.

SERVIZIO SOCIALE DELLA GIUSTIZIA: MANDATO PROFESSIONALE MANDATO ISTITUZIONALE

La storia

Mario è seguito dall'assistente sociale del Ministero della giustizia in quanto è stato ammesso all'affidamento in prova al s.s. per scontare una condanna di quasi quattro anni. Egli è seguito anche dal Sert per problemi di tossicodipendenza. Sposato e con due figli piccoli, l'uomo è titolare di una piccola impresa edile. Egli si impegna con regolarità nel lavoro, ma è continuamente in difficoltà per pressanti difficoltà economiche. Il nucleo familiare si presenta come molto unito; la moglie, casalinga, si occupa dei figli ed è molto dipendente dal marito.

Fatto contingente

Mario è in affidamento da due anni e, mentre non presenta problemi nell'assumersi le responsabilità personali, familiari e lavorative, mantenendo anche regolari contatti con il servizio sociale Uepe, evidenzia crescenti difficoltà ad aderire alle regole del programma terapeutico: alla verifica mensile si rilevano irregolarità nei controlli dei cataboliti urinari e alcune "positività". Tale irregolarità si era già verificata in passato e il Magistrato di sorveglianza ha richiamato, con atto formale di "diffida", l'affidato all'osservanza delle prescrizioni.

Il verificarsi delle nuove trasgressioni può determinare la sospensione (e la revoca) della misura alternativa, con la conseguente incarcerazione di Mario.