



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda per l'assistenza sanitaria

5 Friuli Occidentale

DIREZIONE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI

## **QUADERNI DI APPROFONDIMENTO**

**N. 3**

**RISERVATEZZA, PRIVACY E TRASPARENZA  
NELL'ATTIVITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE**

**Documento elaborato dalla Piattaforma di Servizio Sociale Professionale dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 5 "Friuli Occidentale" ad esito di uno specifico corso di formazione**

**Formazione e collaborazione a cura dell'avv. Massimiliano Gioncada**

**Prima edizione: novembre 2019**

# Indice

Premessa e Metodologia di lavoro

Precisazioni terminologiche

Note operative riguardo a riservatezza, privacy, segreto professionale

Accesso agli atti

Note operative relative all'accesso agli atti

Riferimenti bibliografici e sitografia

Allegato n° 1 – Gli atti amministrativi

Allegato n° 2 – Il Codice Deontologico dell'Assistente Sociale

Allegato n° 3 – Normativa di riferimento per l'accesso agli atti

La Piattaforma di "Servizio Sociale Professionale" e la sua costituzione

## Premessa e Metodologia di lavoro

---

La Piattaforma di Servizio Sociale Professionale ha tra i suoi compiti quello di qualificare le attività erogate pertanto, la comunità professionale ha ritenuto importante privilegiare dei momenti di formazione con l'obiettivo di far crescere e rinforzare le proprie competenze.

E' stata scelta una metodologia formativa che ha voluto uscire da una dimensione di autoreferenzialità per costruire un sapere condiviso attraverso percorsi di riflessività, confronto e scambio di gruppo.

Questo breve elaborato nasce dalla necessità degli Assistenti Sociali stessi di confrontarsi ed approfondire gli aspetti legati alla produzione, gestione e trasmissione della documentazione specifica della professione, anche a seguito di un percorso formativo svolto con l'avv. Massimiliano Gioncada nel corso del 2018.

Si è inoltre evidenziata l'esigenza di coniugare gli aspetti concreti e normativi con quelli etici della professione; 'tale operazione presuppone l'acquisizione di una sempre maggior consapevolezza sulla necessità di confrontarsi e di approfondire *"il passaggio dai principi alla responsabilità professionale"* (CNOAS 2010), poiché la traduzione del dettato in prassi operative, o meglio in scelte che impattano sulla quotidianità e sul futuro di una situazione, devono poter trovare un riferimento in una riflessione costante sulla pratica'.

Queste riflessioni nascono dalla consapevolezza che l'assistente sociale deve impegnare la propria competenza anche per contribuire al miglioramento della politica e del contesto organizzativo in cui si trova ad operare.

È importante che il professionista sia cosciente che ogni suo atto, per quanto semplice ed apparentemente banale, è carico di implicazioni etiche, giuridiche ed amministrative-gestionali; deve quindi prestare la massima attenzione ed il più accurato impegno in ogni momento della propria attività.

Le leggi ed i regolamenti costituiscono un rafforzamento dei compiti che già il professionista è tenuto ad osservare per quanto riguarda la tutela dei dati e delle notizie relative ai propri utenti, come previsto nel Codice Deontologico.

Per coniugare gli aspetti teorici con quelli operativi, nel presente elaborato sono state inserite delle "note operative", frutto del lavoro di riflessione tra tutti i professionisti e finalizzate ad essere un riferimento pratico e quotidiano per l'intera Piattaforma.

Per quanto tali note possano apparire scontate, la loro non applicazione, anche solo parziale, può portare ad una de-qualificazione dell'operato professionale; appare tuttavia

evidente che queste indicazioni non possono essere in alcun modo totalmente esaustive, pertanto si rimanda ad una periodica manutenzione delle stesse.

Il percorso formativo sul tema, sostenuto dagli operatori, si è strutturato in via preliminare all'interno dei Servizi di appartenenza, in cui ogni professionista ha effettuato una ricognizione relativa alle modalità di gestione della raccolta dati e delle cartelle sociali e socio-sanitarie, sia cartacee che informatiche; in un secondo momento si sono tenute le due giornate di formazione con l'avv. Gioncada.

Successivamente sono stati costituiti quattro gruppi trasversali ai Servizi di appartenenza con l'obiettivo di confrontarsi sui temi affrontati con l'esperto, sul Codice Deontologico, sulle tecniche e gli strumenti utilizzati, con la finalità di individuare un *know-how* condiviso tra gli operatori ed in linea con i principi normativi e metodologici; questa fase di confronto tra operatori è stata ulteriormente implementata da un approfondimento teorico che ha riguardato la metodologia del servizio sociale.

Il presente elaborato è frutto del lavoro di sintesi operato da alcuni professionisti assistenti sociali, e raccoglie i lavori dei diversi gruppi.

**Dott. Roberto Orlich**

**Vicecommissario straordinario**

**con funzioni di Direttore dei Servizi Sociosanitari**

**Assistente sociale dott.ssa Paola Zebi**

**Responsabile Piattaforma Servizio Sociale Professionale**

**Responsabile Servizio Professionale Sociale**

## Alcune precisazioni terminologiche

---

**Segreto:** ‘per segreto si deve intendere ogni argomento di natura riservata, più o meno rigidamente precluso alla conoscenza altrui. Il termine “segreto” ha la sua derivazione dal latino *secretum*, neutro sostantivo dell’aggettivo *secretus*, participio passato di *secernere* “separare, mettere in disparte”.

L’etimologia è interessante quanto complessa; pone l’accento, infatti, su due aspetti sostanziali: l’atto del *secernere*, cioè selezionare ciò che deve essere separato e l’atto (successivo) del mettere in disparte ciò che si è *secretum*, per tutelarlo precludendolo alla conoscenza di altri.’ (tratto da “Segreto Professionale” di Antonietta Pedrinazzi, Dizionario di Servizio Sociale)

**Segreto d’ufficio** (cfr. art. 326 c.p. e 201 del c.p.p., nonché l’art. 28 della l. n. 241/1990): è stato pensato e disciplinato prevalentemente a tutela della pubblica amministrazione e, indirettamente, anche a tutela della professionalità degli operatori.

In ogni caso, il segreto d’ufficio non può certo essere invocato per coprire disfunzioni o inadempienze dell’amministrazione, come si ricava dalla giurisprudenza e dottrina penalistica e dalla normativa sul procedimento amministrativo e sull’accesso ai documenti amministrativi, anche recentemente novellata (si fa riferimento, in particolare, alla l. n. 241/1990 e al d.lgs. n. 33/2013)

**Segreto professionale:** indica un obbligo normativo a carico di alcune figure professionali di non rivelare o pubblicizzare informazioni, delle quali esse siano a conoscenza, per motivi di lavoro, per le quali vi è imposto uno specifico obbligo di segretezza. La prima e documentata traccia delle radici del segreto professionale trova il fondamento nel Giuramento di Ippocrate (460 - 370 a.C.) ... “ *Consapevole dell’importanza e della solennità dell’atto che compio e dell’impegno che assumo, giuro di osservare il segreto su tutto ciò che mi è confidato, che vedo o che ho veduto, inteso o intuito nell’esercizio della mia professione o in ragione del mio stato. ...*”.

Il segreto professionale è quindi l’obbligo a non rivelare le informazioni aventi natura di segreto, apprese nell’esercizio della propria attività, siccome normativamente tutelato all’interno del rapporto fiduciario.

I fondamenti del segreto professionale sono vari:

- etico (legato al rispetto della persona);
- deontologico (sancito come norma di comportamento professionale nel Codice Deontologico degli Assistenti Sociali al Titolo III - Capo III, con un forte richiamo ad un obbligo di riservatezza);
- giuridico (sancito dall'art. 622 del c.p. e dalla Legge del 3 aprile 2001 n. 119).

Il segreto professionale tende a proteggere la riservatezza dell'individuo e la relativa violazione è punibile:

- a querela della persona offesa
- in assenza di giusta causa, ovvero ci sono interessi maggiori rispetto a quelli tutelati dal segreto professionale;
- qualora possa, anche solo potenzialmente, derivarne un nocumento (cioè pregiudizio, danno ingiusto cioè contrario al diritto), al soggetto cui si riferisce.

La casistica prevede tipologie differenti di segreti professionali, fermo restando il fatto che si tratta, nella maggior parte dei casi, sia di un **obbligo giuridico** sia di un **obbligo deontologico**.

In ambito sanitario, inoltre, è legato alla posizione del paziente/utente, il quale si trova nella necessità di rendere noti fatti personali, sui quali in altre circostanze avrebbe preferito tacere. La normativa di fatto contempla delle giuste cause in virtù delle quali la diffusione di dati coperti dal segreto professionale può essere ammessa: è il caso di referti, di consulenze, di perizie o di segnalazioni/denunce obbligatorie.

Particolare attenzione va posta in ambito sanitario alla tutela della *privacy* per i **dati personali del paziente**, secondo la definizione che ne dà l'art. 9 del Reg. (CE) 27/04/2016, n. 2016/679/UE (c.d. GDPR), che corrispondono pressoché integralmente alla categoria, definita dalla "vecchia" versione del Codice Privacy dei dati sensibili.

**Riservatezza:** *'riferito alla persona, si intende il fatto di essere discreto e misurato nell'esprimersi e nel comportarsi'* (Treccani).

Nel linguaggio giuridico il diritto alla *riservatezza equivale* alla non intromissione da parte del potere pubblico e di soggetti privati nella sfera individuale della persona: si tratta di un concetto più vasto di quello di "segreto", che pur ne è parte, e che tutela la persona da rischi di invasione, tradimento e svalutazione di sé proprio in un momento in cui,

avendo bisogno di aiuto, si abbassano l'autostima e la percezione del proprio valore di persona.

Il diritto alla riservatezza è diverso rispetto al diritto sui dati personali perché non riguarda solamente informazioni circa la propria vita privata, ma più in generale riguarda ogni informazione relativa ad una persona, pure se non coperta da riserbo (sono dati personali ad esempio il nome o l'indirizzo della propria abitazione).

Lo scopo della normativa è di evitare che il trattamento dei dati avvenga senza il consenso dell'avente diritto.

**Privacy:** *'il termine viene comunemente usato anche in italiano per indicare l'ambito gelosamente circoscritto della vita personale e privata'* (Devoto-Oli 1987); è il diritto alla riservatezza delle informazioni personali e della propria vita privata, cioè uno strumento posto a salvaguardia e a tutela della sfera privata del singolo individuo, da intendere come la facoltà di impedire che le informazioni riguardanti tale sfera personale siano divulgate in assenza dell'autorizzazione dell'interessato, od anche il diritto alla non intromissione nella sfera privata da parte di terzi. Tale diritto assicura all'individuo il controllo su tutte le informazioni e i dati riguardanti la sua vita privata, fornendogli nel contempo gli strumenti per la tutela di queste informazioni. Nel Codice in materia di protezione dei dati personali (c.d. Codice della *privacy*) cioè il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (recentemente significativamente inciso dal d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, rubricato Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del *regolamento (UE) 2016*), si evince chiaramente che la *privacy* non è solo il diritto a non vedere trattati i propri dati senza consenso, ma anche l'adozione di cautele tecniche ed organizzative che tutti, compreso le persone giuridiche, devono rispettare per procedere in maniera corretta al trattamento dei dati altrui.

### **Il "dato personale": una definizione (molto) flessibile**

L'attuale versione del d.lgs. n. 196/2003 prospetta una generica definizione di "dato personale", che però consente di adattarla alla rapida evoluzione del progresso tecnologico. I dati personali sono definiti come "*qualsiasi informazione*" che riguarda *una persona fisica identificata o identificabile*. Si tratta dunque di elementi che fanno riferimento ad una persona individuata (distinta), o che può essere identificata mediante l'ausilio di informazioni aggiuntive (distinguibile).



La nozione di dato personale è costituita da quattro elementi:

- **Persona fisica:** secondo una Convenzione internazionale la protezione dei dati interessa, in primo luogo, la tutela delle persone fisiche; tuttavia le parti contraenti possono estendere, nel rispettivo diritto nazionale, la protezione dei dati alle persone giuridiche quali società e associazioni. Dubbia è l'estensione di questa definizione anche al nascituro;
- **“Qualsiasi informazione”:** si tratta di una espressione onnicomprensiva. Essa comprende infatti qualsiasi dato, a prescindere da giudizi di rilevanza *ex ante*, dalla veridicità dell'informazione o dalla sua dimostrabilità; viceversa, essenziale è il collegamento tra l'informazione e la persona fisica ed appare rilevante per l'interprete valutare se possono concretamente generarsi delle conseguenze di maggiore o minore rilievo, in conseguenza della raccolta, della detenzione e dell'utilizzo dei dati che la riguardano. Nella normativa europea l'espressione generica "qualsiasi informazione" è seguita da un elenco esemplificativo (non esaustivo). Possono essere senza dubbio considerati “dati personali”, ai sensi dell'art. 4 GDPR: “il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale”. Le informazioni che consentono un collegamento logico diretto tra l'informazione e la persona fisica determinata si chiamano identificativi. Esso è diverso dal contenuto informativo (che pure è dato personale ai sensi dell'art. 4 GDPR) poiché quest'ultimo, associato alla persona fisica per mezzo dell'identificativo, è caratterizzato invece dalla funzione contenutistica (concretamente, se l'identificativo risponde alla domanda "chi?" il contenuto informativo risponde alla domanda "che cosa?"). Ogni informazione che si trovi in rapporto di connessione con l'identificativo può essere di contenuto informativo, e quindi dato personale;
- **Identificazione/identificabilità.** L'identificativo ed il contenuto informativo consentono, dunque, il collegamento funzionale e quindi l'identificazione della persona fisica. Ciò vale anche quando tale collegamento non è stabilito con certezza;
- **Ragionevole probabilità.** È collegata ai mezzi utilizzabili al fine di stabilire il collegamento tra informazione e persona fisica. La ragionevole probabilità è collegata

spesso a parametri oggettivi, cioè fattori previsti dalla legge come le tecnologie disponibili al momento del trattamento e quelle che potrebbero svilupparsi con il progresso tecnologico.

### **Categorie particolari di dati**

L' art. 4 del GDPR, con nomenclatura ora recepita anche il d.lgs. n. 196/2003, codifica la nozione di dati genetici, dati biometrici e dati relativi alla salute.

I **dati genetici** sono quelli relativi alle caratteristiche genetiche ereditarie o acquisite di una persona fisica che forniscono informazioni univoche sulla fisiologia o sulla salute e che risultano in particolare dall'analisi di un campione biologico della stessa. Tali dati, visti come una specificazione dei dati sanitari, sono estratti da campioni biologici della persona e recano caratteristiche genetiche, ereditarie o acquisite. È utile richiamare a tal riguardo, l'Autorizzazione generale al trattamento dei dati genetici n. 8/2016 (doc. web 5803688) che, tra le varie determinazioni, specifica che i dati genetici non possono essere comunicati e i campioni biologici non possono essere messi a disposizione di terzi, salvo che sia indispensabile per il perseguimento delle finalità indicate dalla presente autorizzazione. Gli stessi dati, al contrario, qualora siano raccolti per scopi di ricerca scientifica e statistica possono essere comunicati o trasferiti a enti e istituti di ricerca, alle associazioni e agli altri organismi pubblici e privati aventi finalità di ricerca, esclusivamente nell'ambito di progetti congiunti.

I **dati biometrici** sono i dati personali ottenuti da un trattamento tecnico specifico relativi alle caratteristiche fisiche, fisiologiche o comportamentali di una persona che ne consentono o confermano l'identificazione univoca, quali l'immagine facciale o i dati dattiloscopici. Ad esempio: le fotografie costituiscono un dato biometrico solo quando sono trattate attraverso un dispositivo tecnico specifico che consente l'identificazione univoca o l'autenticazione di una persona fisica. Diversamente rientrano nella categoria di dati comuni. Tra i dati biometrici rientrano le impronte digitali, le dinamiche di apposizione della firma autografa, la forma dell'iride così come disposto dalle Linee Guida in materia di riconoscimento biometrico e firma grafometrica (v. l'allegato A al Provvedimento del Garante del 12.11.2014).

I **dati relativi alla salute** sono quei dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute. Sono considerati sanitari anche i dati genetici e le fotografie scattate a fini di interventi chirurgici. Si tratta di tipologie di dati che, per la loro natura, sono soggetti a una tutela rafforzata e a particolari cautele come il divieto di diffusione. A titolo meramente esemplificativo si possono citare come dati relativi alla salute: le informazioni risultanti da esami e controlli effettuati su una parte del corpo o una sostanza organica, compresi i dati genetici e i campioni biologici; qualsiasi informazione riguardante una malattia, una disabilità, l'anamnesi medica, i trattamenti clinici o lo stato fisiologico o biomedico dell'interessato, indipendentemente dalla fonte (medico o altro operatore sanitario, ospedale, dispositivo medico o test diagnostico in vitro).

L'articolo 4 del Regolamento europeo definisce il **trattamento dei dati personali** come: *‘qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l’ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l’interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. Il concetto di trattamento ingloba tutte quelle operazioni che implicano una conoscenza di dati personali’.*

## L'Assistente Sociale e...

---

➤ **Il Segreto d'ufficio:** trattasi di un segreto di cui è interdetta la divulgazione, che deve riguardare notizie "di ufficio", cioè concernenti un atto o un fatto della pubblica amministrazione. Esso è presidiato dall'art. 326 c.p., integrato quando sia portata a conoscenza di una persona non autorizzata una notizia destinata a rimanere segreta. L'art. 326 c.p. tutela l'attività della pubblica amministrazione ed è perseguibile d'ufficio. Ai fini dell'integrazione del delitto in commento, la notizia deve appartenere all'ufficio presso il quale presta servizio il pubblico agente (nel nostro caso, l'assistente sociale), ma occorre altresì che tra questi e l'ufficio cui pertengono le notizie segrete vi sia una relazione funzionale (potendo bastare altresì un rapporto di fatto con l'ufficio)<sup>1</sup>. Ai fini della norma in esame, non si richiede che l'assistente sociale abbia avuto cognizione della notizia segreta per ragione del suo ufficio, o che comunque questa rientri nella sua specifica conoscenza, essendo sufficiente che egli ne pervenga a conoscenza violando i doveri inerenti alla funzione o al servizio che svolge, ovvero attraverso un abuso della propria qualità. Quali condotte penalmente rilevanti rinveniamo, quindi, la rivelazione e l'agevolazione della conoscenza di notizie d'ufficio che, viceversa, non dovevano essere rese note, il tutto ricollegato alla violazione dei doveri inerenti alla funzione o al servizio ovvero a un abuso della propria qualità.

➤ **Il Segreto professionale:** L. 3 aprile 2001, n. 119, "Disposizioni concernenti l'obbligo del segreto professionale per gli assistenti sociali". Gli assistenti sociali iscritti all'albo professionale istituito con legge 23 marzo 1993, n. 84, hanno l'obbligo del segreto professionale su quanto hanno conosciuto per ragione della loro professione esercitata sia in regime di lavoro dipendente, pubblico o privato, sia in regime di lavoro autonomo libero-professionale. Il Codice penale prevede all'art. 622 un delitto specifico: **rivelazione di segreto professionale**. Costituisce reato di rivelazione di segreto professionale la divulgazione di un segreto (notizia che non tutti conoscono) di cui si viene a conoscenza in ragione del proprio ufficio, della propria professione o arte. Il reato, perseguibile a querela di parte, sussiste se dalla rivelazione del segreto ne deriva o ne può derivare un danno alla persona e se non vi è giusta causa.

---

<sup>1</sup> È il caso dell'impiegato amministrativo del Servizio Sociale che, lavorando allo sportello, senza essere addetto all'intervento sociale propriamente detto, riesca a sapere, per poi rivelarla a terzi, una notizia sul pessimo stato di salute in cui versa un utente.

- **Obbligo di denuncia di reati perseguibili d'ufficio:** l'obbligo al segreto professionale, a cui è tenuto il professionista assistente sociale, parrebbe entrare in conflitto con **l'obbligo di denuncia di reati perseguibili d'ufficio**, a cui sono tenuti i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio (articolo 331 c.p.p). Di conseguenza se l'assistente sociale, riconoscibile quale pubblico ufficiale ovvero incaricato di pubblico servizio, viene a conoscenza di un segreto che però attiene a un reato perseguibile d'ufficio è tenuto a presentare denuncia alle autorità competenti come indicato dal Codice di procedura penale, e ciò anche al fine di non incorrere nelle sanzioni penali previste agli articoli 361 e 362 del c.p. (rispettivamente **omessa denuncia di reato da parte di pubblico ufficiale/di incaricato di pubblico servizio**).
- **Obbligo di testimonianza:** è previsto per tutti i cittadini, ma agli A.S. iscritti all'Albo e pertanto obbligati al segreto professionale, la legge non fa divieto di testimonianza nei processi civili e penali nei quali siano convocati come testimoni. Prevede, soltanto la "facoltà di astenersi e l'impossibilità di essere obbligati", salvo le eccezioni previste dall'art. 331 c.p.p. La facoltà di astenersi è valutata discrezionalmente e responsabilmente dall'assistente sociale e su di essa, comunque, decide il Giudice del dibattimento. In base all'art. 120 comma 7 del DPR 309/90 per ... *'gli operatori del servizio pubblico per le tossicodipendenze e delle strutture private autorizzate ai sensi dell'articolo 116, salvo l'obbligo di segnalare all'autorità competente tutte le violazioni commesse dalla persona sottoposta al programma terapeutico alternativo a sanzioni amministrative o ad esecuzione di pene detentive, non possono essere obbligati a deporre su quanto hanno conosciuto per ragione della propria professione, né davanti all'autorità giudiziaria né davanti ad altra autorità. Agli stessi si applicano le disposizioni dell'articolo 200 del codice di procedura penale e si estendono le garanzie previste per il difensore dalle disposizioni dell'articolo 103 del codice di procedura penale in quanto applicabili'*.
- **L'Obbligo dell'AS a segnalare alle Autorità Giudiziarie:**
- ***in sede penale*** il professionista Assistente Sociale, come pubblico ufficiale ovvero incaricato di pubblico servizio, se omette o ritarda di denunciare all'autorità giudiziaria un reato cui ha avuto notizia nell'esercizio o a causa delle sue funzioni è penalmente perseguibile (art 361 Codice penale "Omessa denuncia di reato da parte del pubblico ufficiale").

- **In sede civile** il professionista Assistente Sociale ha l'obbligo di riferire al più presto al P.M. presso il Tribunale per i Minorenni del luogo in cui si trova il minore in situazione di abbandono di cui venga a conoscenza in ragione del proprio ufficio (art. 9 Legge n. 184/'83 e s.m. "Diritto del minore ad una famiglia").

➤ **Riservatezza:** '(...) non è soltanto il riconoscimento di un diritto ormai acquisito del cittadino: è tutela di uno strumento di lavoro costituito dal rapporto fiduciario con la persona che chiede un intervento professionale' (Rossi 2000). È un *diritto* della persona e un *dovere* del professionista, come espresso nell'art. 23 del Codice Deontologico, prima ancora che giuridico la cui inosservanza può essere sanzionata dall'Ordine degli assistenti sociali. È un atteggiamento di cautela nella conduzione della relazione professionale che deve essere riguardosa e discreta; il professionista inoltre deve saper conservare, usare e proteggere i dati raccolti, salvaguardandoli da ogni indiscrezione anche nel caso riguardino ex utenti, anche se deceduti (art. 25 Codice Deontologico). Concretamente *'non si tratta solo di tacere dati riservati di cui direttamente o indirettamente si viene a conoscenza, ma anche di:*

- *usare con discrezione le informazioni acquisite, valutando bene che cosa, come, quando, a chi può essere necessario comunicarle;*
- *acquistare capacità e affinare sensibilità per selezionare e discernere tra ciò che va tenuto riservato e ciò che utile e necessario comunicare (ad esempio nel lavoro integrato interprofessionale o interorganizzativo);*
- *saper cogliere, anche al di là di informazioni palesemente soggette a segreto, il bisogno, l'intenzione, le sfumature che ogni persona ci fa intravedere circa il suo grado di bisogno di riservatezza, di pudore, di fragilità; circa i ritmi, i tempi, i modi con cui è in grado di confidarsi ecc;*
- *tutelare la riservatezza della persona significa anche informarla sui limiti e gli obblighi del professionista, significa chiedere ma non troppo, non fare domande che possano essere vissute come inquisitorie; ascoltare molto, ma eventualmente arginare sfoghi e confidenze di cui poi quella persona potrebbe pentirsi;*
- *significa adottare uno stile di rapporto non troppo distante, ma nemmeno confusivo o collusivo' (E. Neve Zancan).*

Il principio della riservatezza ha dato origine ad alcune questioni giuridiche piuttosto delicate che pongono problemi etici che attengono alla responsabilità dell'assistente sociale verso l'utente, verso l'ente e verso la società.

Il codice deontologico, nel trattare la riservatezza e il segreto professionale (capo III C.D.) ha indirettamente dato risposta a queste domande nell'affermare che l'assistente sociale deve assicurare la riservatezza nella trattazione dei dati e della documentazione, salvaguardandola da ogni indiscrezione. L'art.20 ha previsto che *'l'assistente sociale che nell'esercizio della professione venga a conoscenza di fatti o cose aventi natura di segreto, è tenuto a non rivelarli, salvo che per gli obblighi di legge e nei casi di rischio di grave danno allo stesso utente o a terzi, in particolare ai minori'*.

Il garante ha infatti espressamente indicato alcune attività per le quali, prevalendo l'interesse pubblico, le amministrazioni possono rivelare dati sensibili; tra queste anche 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. Sono attività nelle quali il trattamento dei dati sensibili, sempre nel dovuto rispetto dei principi generali, viene considerato legittimo in quanto connesso a finalità di pubblico interesse. Per gli assistenti sociali il segreto professionale presenta caratteristiche specifiche, mancando nel rapporto con l'utente il carattere contrattuale che normalmente caratterizza i rapporti fra un professionista ed un cliente: si tratta infatti di rapporti fiduciari stabiliti per richiedere una prestazione, per la cui finalità può essere necessario rivelare situazioni attinenti alla sfera privata.

## **Note operative riguardo a riservatezza, *privacy*, segreto professionale**

---

### **In relazione all'Ambiente:**

All'inizio del primo colloquio professionale va ricordata ed esplicitata all'utente la riservatezza nel trattamento dei dati e delle informazioni acquisite e va rammentato il vincolo del segreto professionale. Dovrà essere inoltre compilata la liberatoria per l'uso ed il trattamento dei dati personali utilizzando la modulistica predisposta dall'Ente.

È indispensabile anche motivare la scrittura di appunti (verrà chiesto e trattenuto solo il necessario).

I luoghi che costituiscono il proprio ambiente di lavoro devono avere alcune caratteristiche ed essere rispondenti al rispetto della normativa sulla *privacy* sia che siano dedicati al solo servizio in cui si opera sia quando sono condivisi con altri operatori e/o servizi. In tutti i casi devono essere adottate strategie volte a garantire alla persona la riservatezza dovuta.

La stanza in cui avviene l'incontro con la persona deve essere accogliente, protetta quanto basta da possibili interruzioni e disturbi. Consapevoli che sia particolarmente opportuno spegnere il telefonino e non farsi passare telefonate nel corso del colloquio, è necessario considerare che in alcune situazioni questo non è organizzativamente possibile; se non si può fare diversamente, è opportuno attivare alcune strategie per contenere il disturbo dell'attenzione ed all'utente verrà esplicitata, prima di iniziare il colloquio, l'impossibilità di tenere spento il telefono.

Sulla scrivania ci devono essere solo informazioni neutre ed impersonali, la cartella della persona non deve essere lasciata incustodita durante il colloquio (ad esempio non "dimenticarla" davanti alla persona e spostarsi, anche per poco, in altro ufficio).

Bisogna evitare che l'utente esponga il proprio disagio prima di accedere al setting del colloquio predisposto (se necessario, spiegare alla persona la motivazione).

In generale è buona norma bloccare il proprio personal computer ogni volta che ci si allontana dalla scrivania; non lasciare cartelle e altra documentazione incustoditi sulla scrivania; assicurarsi che schedari e armadi che contengono documentazione siano chiusi a chiave quando il professionista deve assentarsi dall'ufficio.



### **In relazione alla documentazione:**

In questa sede sono presi in considerazione solo alcuni strumenti ritenuti particolarmente significativi rispetto agli argomenti oggetto di trattazione.

- **Cartella:** è l'unità base dell'archivio di un servizio, è considerata il luogo di raccolta di tutti i documenti. Ogni operatore è responsabile della sua corretta ed esaustiva compilazione relativamente alla parte di competenza.

- **Diario cronologico del caso:** Il diario ha finalità di ricostruzione del percorso cronologico con l'annotazione dei soli elementi salienti, mentre le registrazioni e gli approfondimenti vanno tenuti separati. La formulazione deve essere sufficientemente sintetica ma contenere gli elementi essenziali affinché chi lo consulta sia in grado di comprendere l'importanza della notizia. Nel diario devono essere registrati: i colloqui, le visite domiciliari, appuntamenti saltati, telefonate effettuate/ricevute o comunicazioni brevi. Anche per quanto riguarda le telefonate è importante annotare la data corrispondente perché questa circostanza, molte volte senza alcun significato, in alcune particolari situazioni può assumere una diversa prospettiva. Nei casi più complessi, per evitare di congestionare il diario, che perderebbe la funzione attribuita, è opportuno effettuare una registrazione del colloquio telefonico e ricostruire gli scambi comunicativi e relazionali, da inserire in un apposito contenitore della cartella.

- **Registrazioni:** hanno lo scopo di dettagliare un particolare avvenimento, non fanno parte della cartella ma sono utili elementi per riflettere sul processo d'aiuto e per l'eventuale stesura di una relazione scritta. La redazione e la costruzione di una buona registrazione possono essere validamente sostenute da uno schema a cui riferirsi come linea – guida:

- argomenti trattati;
- definizione del problema;
- differenti posizioni espresse;
- programmi ed eventuali compiti attribuiti.

Un'ulteriore indicazione è la necessità di essere oggettivi, che implica da una parte il fatto di riportare gli elementi appresi nel corso del colloquio in modo fedele (ad esempio mettendo tra virgolette quanto affermato dall'utente, scrivendo "*l'utente riporta che...*"), dall'altra avendo cura di quantificare i dati riportati (es. "*l'utente afferma di far visita al*

*figlio settimanalmente” e non “l’utente incontra spesso il figlio”), di riportare sempre la fonte (es. “la psicologa XY ha riferito...”) e di riportare dati sanitari solo se certi.*

- **Relazione scritta:** rappresenta a tutti gli effetti la tipologia di documentazione più importante e significativa sul piano professionale. La relazione si configura, diversamente dalle altre tipologie di documentazione prese in esame, come un testo argomentativo e non di base, nel senso che la relazione scritta è sempre finalizzata a un obiettivo specifico, mentre la documentazione di base risulta senza particolare finalità se non quella di rispondere all’obbligatorietà del dettato normativo. La stesura di una relazione è un atto complesso che si basa sulla documentazione prodotta in precedenza e implica un’approfondita riflessione. La relazione non ha la struttura del riassunto, in cui si evidenziano i punti salienti ripercorrendo il percorso narrativo, ma quella interpretativo-analitica, in cui risulta prioritario definire lo scopo e la finalità della relazione, in modo da determinare la prospettiva da utilizzare per la selezione delle informazioni e l’elaborazione dell’articolazione del percorso da illustrare.

Attenzioni da tenere per tutte le relazioni:

- non inserire giudizi di valore, opinioni o informazioni ricevute da fonti non certe (ad es. indirette o manifestamente inattendibili);
- introdurre indicatori numerici che diano elementi certi sul fenomeno osservato (indicare che “*spesso*” o “*sempre*” il bambino si presenta trascurato sul piano igienico non da un’informazione certa e reale della situazione).
- è opportuno leggere sempre le relazioni alla persona interessata (salvo alcune eccezioni adeguatamente motivate).
- citare sempre le fonti delle informazioni contenute nella relazione (anche solo ad es. il signore riferisce che...).

In generale si sottolinea l’importanza di inserire solo i contenuti pertinenti per il tipo di richiesta presentata dall’utente, evitando di includere informazioni non strettamente necessarie.

- **Verbale:** è una registrazione scritta di tipo descrittivo che contiene tutte le informazioni emerse dalla riunione. Vengono indicati i nomi dei partecipanti, la sede, il giorno, i punti di discussione, gli interventi, le conclusioni raggiunte. È un atto

amministrativo quando viene redatto a seguito di UVMD, UVO, UVMF e EMDH e va conservato in cartella. Il verbale di un gruppo di lavoro è la sintesi/verifica del progetto in atto per il singolo e/o famiglia.

Come già evidenziato, la cartella deve contenere solo la documentazione necessaria a supportare il processo di aiuto e a realizzare il procedimento amministrativo. **Non deve quindi contenere altra documentazione**, ancorché legata a quell'utente, come ad esempio:

- documenti amministrativi relativi a prestazioni per i quali è sufficiente inserire un'annotazione sul diario;
- appunti personali e/o considerazioni.

Considerata l'importanza che viene ad assumere la documentazione appaiono necessarie queste *buone pratiche*:

- programmare i colloqui prevedendo al loro termine un tempo per la compilazione della cartella e la trascrizione del colloquio (10-15 minuti);
  - se l'agenda degli appuntamenti viene gestita personalmente, segnarsi in agenda anche le attività di back-office, in modo da "blindare" alcune ore ed evitare di riempirsi la giornata lavorativa di attività di front-office. Inoltre, la trascrizione sull'agenda del tempo impiegato per svolgere il lavoro di back office permette di quantificarne l'entità;
  - non portare fuori dalla sede di servizio le cartelle e le chiavette USB.
- **La posta elettronica:** occorre fare molta attenzione all'uso di questa modalità di comunicazione scritta in quanto non si hanno garanzie che il messaggio venga letto solo dalla persona a cui è indirizzato o che l'informazione venga inoltrata anche ad altri soggetti non destinatari. Il suo uso deve essere quindi limitato quando riguarda singoli utenti e comunque deve riguardare informazioni sommarie e, ove possibile, evitando di indicare elementi identificativi. È consigliabile trasmettere le comunicazioni esclusivamente ad indirizzi di posta elettronica dell'ente di appartenenza del destinatario e non a indirizzi personali e privati.

Occorre fare particolare attenzione alla spedizione, a mezzo di posta elettronica, di file o di messaggi contenenti dati sensibili. In tal caso, occorrerà proteggere il contenuto del file

dall'accesso e dalla visione di soggetti non autorizzati o non legittimati al trattamento diversi dai destinatari delle comunicazioni elettroniche considerate.

***Si ricorda che qualunque comunicazione ricevuta o spedita utilizzando l'indirizzo di posta aziendale non è corrispondenza personale dell'operatore.***

È buona norma inserire la nota di riservatezza a piè di pagina nelle mail che si inviano, questa è la dicitura corretta da inserire:

Nota di riservatezza:

**AVVERTENZA: INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI**

In ottemperanza con il nuovo Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016, le informazioni contenute in questo messaggio sono riservate e confidenziali. Il loro utilizzo è consentito esclusivamente al destinatario del messaggio, per le finalità indicate nel messaggio stesso. Qualora Lei non fosse la persona a cui il presente messaggio è destinato, La invitiamo ad eliminarlo dal Suo Sistema ed a distruggere le varie copie o stampe, dandocene gentilmente comunicazione. Ogni utilizzo improprio è contrario ai principi del nuovo Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016.

L'AAS5 "Friuli Occidentale" opera in conformità al nuovo Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016. Per qualsiasi informazione a riguardo si prega di contattarmi all'indirizzo mail: [nome.cognome@aas5.sanita.fvg.it](mailto:nome.cognome@aas5.sanita.fvg.it)

*The information contained in this message as well as the attached file(s) is confidential/privileged and is only intended for the person to whom it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient or the employee or agent responsible for delivering the message to the intended recipient, or you have received this communication in error, please be aware that any dissemination, distribution or duplication is strictly prohibited, and can be illegal. Please notify us immediately and delete all copies from your mailbox and other archives. Thank you.*

- **Documentazione per la didattica e la formazione**

La documentazione didattico-formativa non è sottoposta al diritto di accesso secondo la L. 241/1990 solo se resa adeguatamente anonima; la necessità formativa (supervisione sulla casistica) non costituisce una violazione delle garanzie sulla *privacy*, non essendo necessaria l'identificazione dei soggetti coinvolti. Quando la persona può essere riconosciuta, anche questo tipo di documentazione entra a far parte di quella soggetta al diritto di accesso.

- **Condivisione delle informazioni:** nel rispetto della riservatezza e del segreto professionale è molto importante valutare le informazioni da trasmettere o scambiare con altri soggetti. Le difficoltà maggiori sorgono in particolare nel lavoro di rete che spesso si rende necessario per la gestione di situazioni particolarmente complesse e vede il coinvolgimento di molteplici soggetti. La quantità e qualità delle notizie da comunicare e/o condividere vanno valutate, caso per caso, selezionandole in base a:

- finalità;
- pertinenza
- aderenza all'obiettivo da perseguire.

La violazione del segreto non costituisce reato se è rivelato per giusta causa ossia con riferimento a due criteri:

- il bilanciamento degli interessi (*il bene che si ottiene nel rivelare la notizia è maggiore di quello che si avrebbe tacendola*);
- l'adeguatezza allo scopo (*la rivelazione del segreto deve essere correlata e necessaria al raggiungimento del bene considerato*).

Tali criteri vanno tenuti presenti anche quando le informazioni vengono trasmesse ad un operatore tenuto a sua volta al segreto professionale. Stessa attenzione va posta nei rapporti con i soggetti della rete informale, ai quali è corretto trasmettere unicamente le informazioni utili e mirate all'obiettivo da raggiungere. Particolare attenzione merita il problema della trasmissione di notizie a componenti della famiglia "allargata" o della famiglia affidataria, non vincolati da espliciti obblighi di riservatezza, come ad esempio ciò che una persona racconta su un proprio congiunto, l'infedeltà di un coniuge, fatti riguardanti il comportamento di un figlio, situazioni delicate che non possono essere riferite agli altri membri della famiglia senza permesso.

È opportuno che le informazioni da o verso altri servizi, Istituzioni o all' Autorità Giudiziaria avvengano sempre in modo formale anche come segnalazione; accade spesso, infatti, che non vengano valutati con sufficiente serietà professionale gli ambiti o gli interlocutori.

- **Il contatto/colloquio telefonico:** è assolutamente necessario non fornire a mezzo telefono dati ed informazioni di carattere sanitario o di natura comunque riservata qualora non si conosca o non si abbia verosimilmente cognizione dell'identità o della legittimazione ad ottenere i dati richiesti del soggetto chiamante. Si consiglia, qualora si

nutrano dubbi sull'identità di chi è dall'altra parte dell'apparecchio, di richiedere identità e qualità dell'interlocutore al fine di richiamarlo successivamente per avere certezza sull'identità.

## Accesso agli atti

---

**Il diritto di accesso agli atti** può essere esercitato da tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano **un interesse diretto, concreto ed attuale**, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento del quale è chiesto l'accesso.

L'acquisizione di documenti amministrativi da parte di altri soggetti pubblici, si uniforma al principio di leale cooperazione istituzionale.

Su richiesta scritta del soggetto pubblico, pertanto, l'accesso è consentito se il documento risulta connesso all'attività istituzionale del soggetto stesso.

Non sono accessibili le informazioni in possesso di una pubblica amministrazione che non abbiano forma di documento amministrativo, salvo quanto previsto dal d.lgs. n. 196/2003, in materia di accesso a dati personali da parte della persona cui i dati si riferiscono; quindi il diario dei colloqui, i test, i verbali di incontri d'équipe e i report educativi **sono documenti ad uso interno** necessari alla redazione delle relazioni trasmesse poi all'Autorità Giudiziaria, il cui utilizzo è a stretto uso di operatori, responsabili della cartella, salvo diversa determinazione da parte dell'Autorità giudiziaria.

*Ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 196/2003, 'Quando il trattamento concerne dati genetici, relativi alla salute, alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, il trattamento è consentito se la situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare con la richiesta di accesso ai documenti amministrativi, è di rango almeno pari ai diritti dell'interessato, ovvero consiste in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale'.*

Deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici.

L'accesso agli atti può essere esercitato con due modalità: formale ed informale.

**L'accesso informale** è esercitabile in assenza di controinteressati ed è consentito attraverso gli estremi del documento sul quale si richiede l'accesso agli atti.

All'atto della richiesta di accesso verbale il richiedente deve dimostrare la propria identità, e se richiede l'accesso per conto di altri, deve dichiarare in funzione di quali poteri di rappresentanza richieda l'accesso, ed inoltre deve dimostrare o comprovare l'interesse connesso alla richiesta del documento per cui chiede l'accesso.

Alla richiesta di accesso verbale si deve rispondere immediatamente (compatibilmente con le attività d'ufficio in essere) e senza formalità.

L'avvenuto accesso deve essere annotato su apposito registro che riporta data, ora e tutti gli elementi significativi del medesimo fatto.

**L'accesso formale** è richiesto nei casi in cui non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite, sull'accessibilità del documento o sull'esistenza di controinteressati, l'amministrazione invita l'interessato a presentare richiesta d'accesso formale, di cui l'ufficio rilascia ricevuta. La richiesta formale presentata ad amministrazione diversa da quella nei cui confronti va esercitato il diritto di accesso è dalla stessa immediatamente trasmessa a quella competente. Di tale trasmissione è data comunicazione all'interessato.

Se la documentazione prodotta da altra pubblica amministrazione è stabilmente detenuta in cartella, l'istanza di accesso ai documenti amministrativi è correttamente proposta nei confronti dell'amministrazione che la detiene, e non si può rinviare all'amministrazione che ha predisposto il documento.

Diversamente, come anzidetto, se l'istanza di accesso ai documenti amministrativi verte su documenti non stabilmente detenuti in cartella dall'amministrazione cui la stessa è presentata, deve essere trasmessa, a cura di questi, all'amministrazione competente, dandone contestuale notizia al richiedente.

La domanda di accesso formale è redatta in carta semplice e deve contenere necessariamente:

- generalità del richiedente, complete di recapito telefonico e/o di posta elettronica certificata;
- elenco dei documenti richiesti ovvero gli elementi utili all'identificazione dei medesimi;
- la motivazione;
- la finalità, che consente il rilascio della copia in carta libera ove non sia stata richiesta l'attestazione in conformità dell'originale;
- la data e la sottoscrizione.



Nel caso di richiesta di accesso da parte di un'Autorità giudiziaria (Giudice tutelare, Tribunale Ordinario, Procura della Repubblica, ecc) o della Forza pubblica (Carabinieri, Polizia locale, ecc.) è consigliabile chiedere la richiesta scritta (meglio ancora se motivata). Il procedimento si deve concludere entro trenta giorni, prorogabili per ulteriori trenta giorni con provvedimento motivato, per esigenze istruttorie, decorrenti dalla presentazione della richiesta all'ufficio competente o dalla ricezione della medesima da parte dell'Amministrazione competente.

Nel caso la richiesta di accesso fosse irregolare o incompleta, entro dieci giorni l'Amministrazione ne deve dare comunicazione al richiedente tramite raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero con ogni altro mezzo idoneo a comprovarne la ricezione. In questo caso il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla data di presentazione della richiesta corretta.

Responsabile del procedimento di accesso, in assenza di delega espressa, è il dirigente, il funzionario preposto all'unità organizzativa o altro dipendente addetto all'unità competente a formare il documento o a detenerlo stabilmente.

Il procedimento istruito dall'Amministrazione si può concludere in uno dei seguenti modi:

- Accoglimento dell'Istanza
- Diniego dell'accesso
- Differimento dell'accesso
- Silenzio dell'Amministrazione

L'accoglimento dell'istanza comporta anche la facoltà di accesso agli altri documenti richiamati nel documento stesso o appartenenti al medesimo procedimento, fatte salve le eccezioni di Legge o quelle previste nel Regolamento dell'Amministrazione.

L'istanza non viene accolta quando è ritenuta irregolare ovvero inammissibile; il conseguente provvedimento di non accoglimento, totale o parziale, deve essere motivato a cura del responsabile del procedimento, con riferimento specifico alla normativa vigente. L'accesso ai documenti amministrativi non può essere negato ove sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento, che si configura come lo spostamento ad un momento successivo, rispetto a quello della richiesta, l'esercizio del diritto di accesso ai documenti. L'unica ipotesi giustificata di differimento è quella che si configura quando la conoscenza dei documenti richiesti possa impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell'azione amministrativa.

Nel caso in cui siano decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta questa si intende respinta.

Le responsabilità che afferiscono alla gestione di un procedimento di accesso sono diverse:

- Civile;
- Penale;
- Amministrativa - contabile;
- Disciplinare/deontologica.

### **Il Responsabile del Procedimento**

Ove non sia già stato stabilito per legge o per regolamento, le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a determinare per ciascun tipo di procedimento relativo ad atti di loro competenza, l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale.

Il dirigente di ciascuna unità organizzativa provvede ad assegnare a sé, o ad altro dipendente addetto all'unità, la responsabilità dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento nonché, eventualmente, dell'adozione del provvedimento finale. Nel caso non vi fosse ancora determinato un dirigente dell'unità organizzativa è considerato responsabile del singolo procedimento il funzionario preposto all'unità organizzativa determinata.

### **Compiti del Responsabile del Procedimento:**

Il responsabile del procedimento deve valutare, ai fini istruttori, le condizioni di ammissibilità, i requisiti di legittimazione ed i presupposti che sono rilevanti per l'emanazione del provvedimento; accerta d'ufficio i fatti, disponendo il compimento degli atti all'uopo necessari, e adotta ogni misura per l'adeguamento e il sollecito svolgimento dell'istruttoria.

La prima azione del responsabile del procedimento è di comunicare l'avvio del procedimento, con particolare riferimento agli eventuali controinteressati.

L'individuazione dei controinteressati è fatta tenendo presente la definizione formale e sostanziale di essi: è controinteressato in senso formale colui che è citato nei documenti richiesti, in senso sostanziale, invece, colui che ha un interesse uguale e contrario a quello del richiedente (ad esempio: mentre il richiedente ha interesse alla conoscenza, il controinteressato ha interesse alla riservatezza).

L'azione principale è poi quella di verificare il rispetto dei requisiti necessari per l'accesso agli atti e la legittimità della richiesta.

Secondo il regolamento dell'AAS5, il diritto di accesso è esercitabile fino a quando l'Azienda ha l'obbligo di detenere i documenti amministrativi ai quali si chiede di accedere.

## **Note operative relative all'accesso agli atti**

---

*'L'accesso previsto (dalla L. 241/1990) non si esaurisce nella semplice possibilità di consultazione o di estrazione copia degli atti, ma si realizza nella comprensibilità dei presupposti di metodo (criteri, indicatori, strumenti) del processo d'aiuto, quale requisito per la comprensione dell'agire professionale'. (tratto da "Documentazione" di Laura Bini, Dizionario di Servizio Sociale)*

In merito alla conservazione dei documenti cartacei (indicati nel decreto n. 390 del 9/6/2017, allegato 3 "Prontuario di scarto dell'AAS5" e successive modifiche e integrazioni che indicano anche il tempo per il quale è necessario conservare i documenti amministrativi) si evidenzia, a titolo esemplificativo il tempo obbligatorio di conservazione degli atti:

| <b>Documento</b>   | <b>Tempo di conservazione</b>                        |
|--|--|
| <b>Anamnesi</b><br>scheda personale anamnestica  | <b>ILLIMITATO</b>                                    |
| <b>Relazioni degli assistenti sociali</b>  | <b>5 anni</b> (se non contenute in cartella clinica) |
| <b>Cartelle utenti</b> degli assistenti sociali  | <b>10 anni</b><br>dall'ultima prestazione            |
| <b>Atti relativi a cause e ricorsi in Tribunale, esposti, segnalazioni e contenzioso</b> | <b>ILLIMITATO</b>                                    |
| <b>Attività sociale</b><br>resoconto attività sociale                                    | <b>10 anni</b><br>dall'ultima prestazione            |
| <b>Autorità giudiziaria</b>  | <b>ILLIMITATO</b>                                    |

|   |  |
|---|--|
| documentazioni relative a segnalazioni  |  |
| <b>Cartella clinica IVG</b><br>Interruzione Volontaria di Gravidanza  | <b>ILLIMITATO</b>                        |
| <b>Cartella portatori di handicap</b>   | <b>5 anni</b><br>dall'ultima prestazione |
| <b>Cartella utenti Ser.D.</b>   | <b>ILLIMITATO</b>                        |
| <b>Convocazioni e richieste di partecipazione</b><br>a gruppi di lavoro, riunioni, tavoli,...   | <b>5 anni</b><br>dalla convocazione      |
| <b>Collaborazioni, consulenze e relazioni</b><br>con Tribunale dei Minori, Distretti Sanitari,<br>Ospedali, Istituzioni scolastiche, Istituzioni<br>socioassistenziali, Enti Locali, cooperative ed<br>associazioni | <b>ILLIMITATO</b>                        |
| <b>Dati statistici Ser.D.</b>   | <b>ILLIMITATO</b>                        |
| <b>Relazioni cliniche per il Tribunale</b>  | <b>ILLIMITATO</b>                        |
| <b>Verbali riunioni</b>   | <b>ILLIMITATO</b>                        |
| <b>Verbali segnalazioni</b>   | <b>ILLIMITATO</b>                        |
| <b>Verbali, verifiche</b>   | <b>ILLIMITATO</b>                        |

## Riferimenti bibliografici:

- Allegri E., Palmieri P. e Zucca F., (2006) *Il colloquio nel Servizio Sociale*;
- Bini L., (2004) *Documentazione e Servizio Sociale*, Carocci Faber;
- Campanini A., diretto da, (2017) *“Nuovo Dizionario di Servizio Sociale”* Carocci Faber;
- Dal Pra Ponticelli M., diretto da, (2005) *“Dizionario di servizio Sociale”* Carocci Faber;
- Diomede Canevini M. e Neve E., (2017) *“Etica e deontologia del servizio sociale”* Carocci Faber;
- Gioncada M., (2018) materiale corso formativo *“Diritto dei servizi sociali e procedimento di accesso ai documenti amministrativi”*;
- Neve E., *“Privacy e riservatezza nel servizio sociale professionale”*, Studi Zancan n.5/2007;
- Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M., (2007) *“Introduzione al servizio sociale”*, Carocci Faber;
- Virgilio M., (2016) *“Codice per l’assistente sociale”*, Carocci Faber.

## Sitografia

- [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

# ALLEGATO 1

## Gli atti amministrativi

### Il “documento amministrativo”

Per documento amministrativo s'intende *'ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica e di qualunque altra specie del contenuto di atti anche interni o non relativi ad uno specifico provvedimento, detenuto da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse'* (art. 22 comma 1 lett. c della L. n. 241/1990).

Per **Pubblica Amministrazione** s'intende *'tutti i soggetti di diritto pubblico e i soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o comunitario'* (art. 22 comma 1 lett. e della L. n. 241/1990).

Il regolamento aziendale dell'AAS5 definisce inoltre:

- *“documento informatico”* il documento amministrativo elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; il documento informatico è rappresentato da un file;
- *“documento analogico”* il documento amministrativo consistente nella rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

La disciplina, come previsto nella sez. I del Codice dell'Amministrazione Digitale, sancisce che il documento informatico, da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge.

### GLI ELEMENTI ESSENZIALI DELL'ATTO AMMINISTRATIVO SONO:

- il **soggetto**, vale a dire l'amministrazione che emana il provvedimento, nella persona di colui che è abilitato ad esprimere all'esterno la volontà della stessa (Sindaco di un Comune, Dirigente Scolastico di un Istituto Comprensivo,...);
- l'**oggetto** è ciò su cui incide l'atto (uno stato, un comportamento, un bene, un fatto);
- il **contenuto** è la parte precettiva dell'atto, vale a dire ciò che stabilisce (dispone, autorizza, attesta, approva) e deve essere possibile, lecito, determinato o determinabile;
- la **forma** è la veste con cui si manifesta il provvedimento. Il principio è quello della libertà di forma ma, prevalentemente, si deve ricorrere alla forma scritta *ad substantiam*.

- la **motivazione** indica gli interessi coinvolti nel procedimento e le valutazioni comparative che ha fatto l'amministrazione, spiegando le ragioni per le quali ha preferito soddisfare un interesse piuttosto che un altro;
  - il **fine tipico** è detto anche "causa" ed attiene all'aspetto funzionale dell'atto, cioè allo scopo che esso stesso persegue. L'atto deve essere preordinato ad un compito dell'amministrazione e la sua finalità concreta deve essere collegata alla funzione da esercitare;
  - il **destinatario** è un soggetto pubblico o privato nei cui confronti si producono gli effetti del provvedimento. Il destinatario deve essere determinato o determinabile.
- La mancanza di anche solo uno di questi elementi comporta la **nullità** dell'atto.

### STRUTTURA DELL'ATTO AMMINISTRATIVO

Soddisfacendo all'elemento della forma citato poco sopra, l'atto amministrativo si compone di:

- Parte iniziale o **intestazione**, indica l'autorità o l'Ente da cui emana l'atto;
- **Preambolo**, ovvero l'insieme di norme, articoli e dispositivi che hanno portato all'adozione dell'atto ("visto");
- **Motivazione**, ossia la comparazione dei diversi interessi in gioco, con la specifica delle ragioni per cui si decide di soddisfarne uno (o più) a discapito di altri ("considerato");
- **Dispositivo**, cioè la parte dispositiva, con cui si manifesta l'atto di volontà della Pubblica Amministrazione ("delibera", "decreta", "ordina", "dà mandato",...);
- **Formule inserite dopo il dispositivo**, che sanciscono, tra le altre cose, a chi va notificato, comunicato e trasmesso il provvedimento;
- Parte finale o **conclusione**, ovvero il luogo, la data e la sottoscrizione dell'autorità che emana l'atto o del suo delegato.

La mancanza o l'errore del preambolo o della motivazione comportano l'illegittimità dell'atto, mentre se tali condizioni si verificano nell'intestazione, nel dispositivo o nella conclusione, tale atto si configura come irregolare.

### L'ATTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DEVE SEMPRE ESSERE:

- **legittimo** e quindi conforme alla legge;
- **efficace**, cioè deve poter essere reso operativo, rispettando i controlli di rito e, nei casi previsti dalla legge, occorre che sia notificato all'interessato attraverso l'avviso scritto.

## CLASSIFICAZIONE DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI

- **Atti giuridici in senso stretto** sono tutti quegli atti che non incidono sulla sfera giuridica dei soggetti destinatari (sono, ad esempio, il rilascio di certificati, i pareri, le proposte). Tali atti sono **obbligatori** e l'Amministrazione è tenuta a concederli;
- **Atti amministrativi normativi** sono i "regolamenti", che contengono norme generali ed astratte.

Sono **autonomi**, se non esiste per quella determinata materia altra fonte normativa.

Sono invece **delegati** quando sono emanati in attuazione di una legge, per mettere in atto il contenuto della legge stessa;

Il **provvedimento amministrativo** è l'atto adottato da una Pubblica Amministrazione nell'esercizio di una potestà amministrativa riconosciuta dalla Legge per la cura di un interesse pubblico.

I **provvedimenti** sono atti rivolti ad uno o più soggetti e che incidono sulla loro sfera giuridica. Per tali atti la Pubblica Amministrazione ha **discrezionalità** cioè non è obbligata ad emanarli, come invece nel caso dei certificati (ad esempio: l'autorizzazione ad aprire un'attività commerciale).

## CARATTERISTICHE DEI PROVVEDIMENTI

- **Autoritarietà:** Il provvedimento viene applicato automaticamente dalla Pubblica Amministrazione e non esiste, come nei contratti privati, possibilità di dibattito o di accordo con il destinatario dell'atto;
- **Concretezza:** il provvedimento riguarda casi concreti e mai casi generici;
- **Esecutorietà:** la Pubblica Amministrazione ha il potere di fare eseguire i suoi provvedimenti in autonomia, senza ricorrere al giudice;
- **Discrezionalità:** la Pubblica Amministrazione può valutare liberamente i modi più opportuni, i mezzi ed i tempi per raggiungere le finalità che si propone;
- **Inoppugnabilità:** se il provvedimento non viene impugnato (e cioè contestato) nei termini previsti dalla legge diventa pienamente efficace.



## ALLEGATO 2

### Il Codice Deontologico degli Assistenti Sociali

#### 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 impediti 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.

## ALLEGATO 3

### Normativa di riferimento per l'accesso agli atti

- Costituzione art. 97 che concerne il buon andamento ed imparzialità della Pubblica Amministrazione;
- L. 07 agosto 1990, n. 241 *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;
- D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184 *“Regolamento recante in disciplina di accesso ai documenti amministrativi”*;
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni”*;
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*; abrogato dal REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) – In vigore in tutto il territorio UE a partire dal 25 maggio 2018.
- D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 *“Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali”*;
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 *“Codice dei contratti pubblici”*;
- D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104 *“Attuazione articolo 44 della Legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo”*, che agli artt. 116 e 117 disciplina, rispettivamente, il rito in materia di accesso e ricorsi avverso il silenzio;
- L. 6 novembre 2012, n. 190 *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione”*;
- L. 7 agosto 2015, n. 124 *“Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche”* (c.d. *“Legge Madia”* e successivi provvedimenti attuativi)
- Regolamento per gli accessi ai documenti amministrativi e dell'accesso civico dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n°5 *“Friuli Occidentale”* 25.06.2018

## **Piattaforma di Servizio Sociale Professionale**

**Responsabile dott.ssa Paola Zebi**

**Assistenti Sociali AAS N° 5 “Friuli Occidentale” (al 31/12/18)**

**Consultorio Familiare:**

**Costa Caterina  
Manicardi Flavia  
Quattromini Alessandra  
Salvador Fulvia  
Tramontin Angela  
Zebi Paola  
Zilli Manuela**

**Direzione Sociosanitaria:**

**Lucchitta Gabriella**

**Dipartimento Dipendenze:**

**De Zorzi Santina  
Giacomin Tamara  
Inguì Chiara  
Sogos Barbara  
Sut Sara  
Utel Paola**

**Dipartimento di Salute Mentale:**

**Favret Sara**

**Servizio Sociale Ospedaliero:**

**Ermanno Maria Teresa**

**Neuropsichiatria Infantile:**

**Maccan Lidia**

**Servizi in Delega:**

**Anastasia Marisa  
Antonelli Antonella  
Basso Lorena  
Flaminio Lorella  
Franceschetto Pamela  
Gollino Lisa  
Lenarduzzi Marianna  
Ravagnan Marilena  
Savoca Maria Rosa**

**NOTE ED APPUNTI.**

---





**Altri “Quaderni” pubblicati:**

- N. 1 – Livelli Essenziali di Assistenza – Assistenza socio sanitaria (marzo 2017)**  
**N. 2 – Agricoltura sociale – Nuovi scenari di inclusione (dicembre 2018)**

Disponibili per il download gratuito al seguente indirizzo:

**[https://aas5.sanita.fvg.it/it/strutture/direzione\\_servizi\\_sociosanitari/](https://aas5.sanita.fvg.it/it/strutture/direzione_servizi_sociosanitari/)**