



[protocollo.mun15@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.mun15@pec.comune.roma.it)

Roma, 30 ottobre 2018

Protocollo n. 0002838

MUNICIPIO ROMA XI  
Presidente del Municipio

Assessora Politiche Sociali - Integrazione  
Innovazione Tecnologica

Direzione Socio Educativa  
Direttore di Area

Responsabile Servizio Prevenzione e Sicurezza

Assistenti sociali

e,p.c.

Roma Capitale  
Assessora alla Persona, Scuola e Comunità solidale

Direttore Dipartimento Politiche Sociali

[protocollo.servizisociali@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.servizisociali@pec.comune.roma.it)

Assistenti Sociali dei Municipi di Roma

**Oggetto:** situazione Servizio sociale Municipio Roma XI.

---

In data 24 settembre 2018 è pervenuta a questo Ordine, una segnalazione relativa all'ennesima aggressione verificatasi nel Municipio in indirizzo, ai danni di assistenti sociali.

L'aggressività è un fenomeno complesso e in qualche misura sempre presente in Servizi che affrontano conflittualità e problematiche sociali; si registra, tuttavia, un intensificarsi degli episodi aggressivi anche per l'aggravarsi delle fragilità sociali e la situazione organizzativa dei Servizi stessi, non sempre adeguati ad affrontare la crisi economica e del welfare di prossimità.

Gli episodi di violenza, sempre più gravi e frequenti a danno degli assistenti sociali - ma non solo -, non possono, in alcun modo, essere ricondotti a semplici episodi di acting-out da parte di chi a loro si rivolge oppure ad incidenti di percorso, ineluttabili per quanto drammatici.

*Pagina 1*

**Ordine Assistenti Sociali - Consiglio Regionale del Lazio**

largo dei Colli Albani 32 - 00179 ROMA  
tel. 06 588 22 13 ■ fax 06 58 33 43 57  
[www.oaslazio.it](http://www.oaslazio.it) ■ e-mail: [oaslazio@oaslazio.it](mailto:oaslazio@oaslazio.it)



Altrettanto chiara è la consapevolezza che questo fenomeno debba essere affrontato in modo sistematico, all'interno dei luoghi di esercizio professionale, coinvolgendo tutte le parti interessate: amministratori, dirigenti, soggetti preposti alla tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, professionisti e lavoratori.

Gli assistenti sociali svolgono il loro ruolo per conto dell'Amministrazione, a fianco dei cittadini che si trovano in condizioni di difficoltà e fragilità: la loro funzione di aiuto deve essere garantita e supportata dall'Ente di prossimità, mettendo in campo misure organizzative e di tutela, che prevenano gli episodi aggressivi e ne contengano la manifestazione, anche a protezione dell'utente che li esprime e li affronti con le dovute misure di protezione giuridica, riorganizzazione degli spazi e dei percorsi di front-office, nonché ridefinizione delle comunicazioni al pubblico.

Le crescenti difficoltà in cui versano i Servizi sociali, non sempre consentono di rispondere alle aspettative dei cittadini e delle comunità più vulnerabili in forma efficace ed efficiente; ciò crea frustrazione ed insofferenza nell'utenza e, talora, l'operatore di prossimità, diviene il capro espiatorio delle inefficienze, dei ritardi e delle carenze di risorse dell'Amministrazione.

Inoltre, non aiuta la relazione fra professionista ed utente, il complesso carico di lavoro a cui sono esposti i servizi sociali, il continuo aumento di competenze (REI, sgomberi, disabilità gravissima, Modesta Valenti, partecipazione a commissioni di gara e surroghe per presidenti di seggio), nonché le carenze di organico, a fronte di un sempre più elevato numero pensionamenti ed una cronica disponibilità di risorse umane.

È dunque molto importante che il comportamento violento sia considerato ed affrontato, in ottica preventiva, senza attenderne l'escalation e l'esplosione "fisica", riconoscendo il rischio di aggressione fin dai suoi esordi verbali e meno eclatanti, che non devono in nessun caso essere trascurati o sottovalutati.

Sarebbe, inoltre, auspicabile che il datore di lavoro abbia un quadro normativo chiaro per la prevenzione e la gestione di molestie e violenza da parte di terzi, in cui inserire le politiche di salute e sicurezza.

Il significativo numero di episodi di aggressioni segnalati da questo Municipio, come purtroppo in altri Municipi, sono indicativi di assenza di misure di tutela e di protezione, più volte sollecitate da questo Ordine all'Assessorato capitolino competente, anche con la proposta di un Protocollo (nota n. 0001294 dell'8/06/2018), già adottato da altri Comuni italiani, per la messa in sicurezza dei luoghi di esercizio professionale e di lavoro, che includa una concreta valutazione dei rischi legati all'azione di terzi.

Si chiede, pertanto, alle SS.VV. in indirizzo, di intervenire sull'organizzazione del lavoro, adeguando le risorse a disposizione, alla complessità e delicatezza dei compiti da svolgere, stabilendo priorità per potenziare gli Uffici in maggiore sofferenza e prevedere un migliore sistema informativo per l'utenza.

Potrebbe essere utile, nell'immediato, adottare semplici misure comunicative come, ad esempio:

- cartelli che avvisino l'utenza che Roma capitale ha tolleranza zero nei confronti dei violenti;
- presenza di personale di vigilanza, adeguatamente formato a contrastare e contenere episodi di aggressività.



L'Amministrazione, inoltre, dovrebbe assicurare al lavoratore, consulenza e sostegno legale in ogni fase dell'iter dalla denuncia dell'aggressione, all'eventuale dibattimento, contemplare la denuncia d'Ufficio nei casi previsti e risorse per sostenere le spese legali del dipendente in ogni grado di giudizio in caso di denuncia del dipendente aggredito.

Si ricorda che i reati di aggressione e minaccia causano sempre un'interruzione di pubblico servizio che si configura, secondo il codice penale vigente, come un reato perseguibile d'Ufficio (artt. 336 - 340 c.p.).

L'Ordine Nazionale degli assistenti sociali, così come l'Ordine del Lazio, consapevoli dell'importanza del tema, hanno predisposto ricerche, giornate di studio, documenti informativi e proposte di Protocollo per affrontare fattivamente e, soprattutto, prevenire il fenomeno dell'aggressività.

Questo Ordine, si rende disponibile ad un confronto sul tema, per coadiuvare l'Amministrazione ed i professionisti, nella ricerca di soluzioni operative.

Porgendo i nostri migliori saluti, si rimane in attesa di un cortese cenno di riscontro.

**La Presidente**  
*f.to Maria Patrizia Favali*



*Firma autografa omessa ai sensi  
dell'art. 3 del D. Lgs. n. 39/1993*

*Pagina 3*

**Ordine Assistenti Sociali - Consiglio Regionale del Lazio**

largo dei Colli Albani 32 - 00179 ROMA  
tel. 06 588 22 13 ■ fax 06 58 33 43 57  
www.oaslazio.it ■ e-mail: oaslazio@oaslazio.it