



**ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI**

Consiglio Regionale del Lazio

IL CODICE IN PILLOLE...

IL SERVIZIO SOCIALE E IL DIGITALE

di stefania Scardala

In questi ultimi mesi a seguito dell'emergenza Covid, abbiamo tutti maggiormente compreso che le tecnologie, sono strumenti fondamentali per lo sviluppo e la crescita della nostra società e per una migliore vivibilità di essa e fruibilità dei servizi. (rispetto dell'ambiente, tempo a disposizione ed economia, nonché un antidoto alla burocrazia). Il nuovo codice ha incluso tra i temi innovativi la comunicazione digitale/multimediale e pone il tema sia in termini di opportunità che di rischi e responsabilità professionali.

Ce la faremo a fronteggiare l'emergenza sociale attraverso anche, ma non solo, la trasmutazione su supporti e strumenti innovativi, nelle giuste e opportune misure che il nuovo codice deontologico ci pone e che il momento ci propone di attuare?

Per costruire una professione che si adatti, ai tempi e ai processi di digitalizzazione, occorre un'effettiva interoperabilità tra: gli operatori, gli utenti e i servizi. Internet è l'esempio migliore della potenza dell'interoperabilità grazie alla sua architettura aperta, miliardi di persone in tutto il mondo possono utilizzare dispositivi e applicazioni interoperabili. Per cogliere appieno i vantaggi della diffusione delle TIC occorre aumentare l'interoperabilità di dispositivi, applicazioni, banche dati, servizi e reti. Una grande sfida anche per il servizio sociale abituato ad utilizzare strumenti e mezzi obsoleti che le organizzazioni offrono o che la Comunità stessa non è formata o abile ad utilizzare.

Durante e nel post Covid si sono aperti nuovi scenari, generati dal rapporto tra servizio sociale e tecnologie, alcuni dei quali li ritroviamo nel nuovo codice, in vigore dal 1 Giugno, dove sono valorizzati sia gli strumenti sia le modalità lavorative. Come ad es. poter esercitare la professione attraverso video chiamate e avere modalità di relazione non più face to face ma dove il servizio sociale si è dovuto riprogettare, cercando di mantenerne i suoi principi e i suoi valori, pur tuttavia rilevandone diverse criticità.

Tutti dovremmo essere in grado di cogliere i benefici offerti dalla società digitale, compresa la comunità professionale degli assistenti sociali ed essere **consapevoli e responsabili** rispetto all'utilizzo e ai contenuti che si trasmettono, come ci ricorda il codice nell'**Art. 21** *si agisce in coerenza con i principi e i valori etici della professione, mantenendo un comportamento consono all'integrità, al prestigio e alla dignità della professione stessa, anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa, sociale e media.*

Molto ancora c'è da fare sull'alfabetizzazione digitale e possesso degli strumenti informatici sia all'interno della comunità professionale, sia nelle organizzazioni che con i cittadini. E' necessario assicurare che anche i cittadini fragili, possano accedere ai nuovi contenuti elettronici. In particolare, i siti web pubblici e i servizi online etc. Garantendo l'accesso, la riservatezza e la privacy dei dati.

L'uso consapevole e responsabile delle tecnologie e lo sfruttamento delle informazioni supportano e aiutano il servizio sociale a gestire, organizzare e comunicare con il cittadino, con



**ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI**

Consiglio Regionale del Lazio

l'organizzazione e con le istituzioni esterne al proprio contesto di lavoro. Tuttavia è necessario non sottovalutare i rischi, legati alle fake news, alla riservatezza, alla privacy e all'immagine professionale.

Finalmente oggi il servizio sociale ha un codice che prende in considerazione in modo chiaro, gli aspetti della tecnologia che incidono sul lavoro sociale nel rapporto tra organizzazione-utente-assistente sociale. Sancisce una realtà importante, ne riconosce il potenziale utilizzabile per il servizio sociale e i rischi potenziali.

Articoli del nuovo codice che parlano di tecno-comunicazioni: **Art.3** Responsabilità dei professionisti anche quando gli interventi sono a distanza con l'uso di internet (concetto non presente nel vecchio codice) **Art. 20** riconoscere i confini tra vita privata e vita professionale, **Art. 21** comportamento consono all'integrità, dignità nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e social, **art.24** interventi adeguati al progresso, tra cui anche le discipline tecnologiche informatiche. **Art. 25** Rendicontazione della formazione continua attraverso l'area riservata del Cnoas. **Art.37** riservatezza e segreto prof. nei confronti della stampa o con altri mezzi di diffusione di massa. **Art.44** La divulgazione di conversazioni di colleghi senza il loro consenso. Per la diffusione di audio video è necessario il consenso dei partecipanti. Gli stessi obblighi si applicano anche alla corrispondenza (email). **Art. 66** E' ammessa con ogni mezzo la pubblicità informativa funzionale all'oggetto, veritiera e corretta e non denigratoria nei confronti di altri professionisti. **Art. 69** E Non si serve di mezzi di comunicazione quali Stampa, social network per uso strumentale della consulenza. **Art.72** integrità e decoro della professione nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa.