

Privacy e riservatezza nel servizio sociale professionale

Elisabetta Neve

I concetti

Il termine inglese «privacy» viene comunemente usato anche in italiano per indicare «l'ambito gelosamente circoscritto della vita personale e privata» (Devoto-Oli, 1987). Particolarmente evocativo di un valore molto sentito nella cultura anglosassone – la preminenza della privatezza e dell'intimità nei rapporti sociali –, rimanda al diritto di ogni persona di mantenere integri i confini della propria vita personale e privata, cui corrisponde il dovere, da parte degli altri, di rispettare, riconoscere tale intimità, ed eventualmente anche di tutelarla attivamente. Presuppone il diritto di ognuno di essere padrone, di avere in mano la propria vita.

Il concetto di «riservatezza» indica una limitazione o una restrizione all'intrusione dall'esterno nella vita privata delle persone, proprio nel rispetto della loro *privacy*. Si riferisce quindi ad azioni e atteggiamenti che, prima ancora di essere regolati giuridicamente, riflettono il dovere morale della discrezione, del rispetto di ciò che è «segreto», di un uso cauto e rispettoso dei rapporti di confidenzialità che possono instaurarsi tra le persone.

Tutte le professioni – e i servizi – che si occupano di relazioni umane hanno a che fare con il problema della riservatezza. In particolare chi ha il compito di

aiutare le persone in difficoltà ha precise responsabilità non solo di rispetto, ma anche di tutela della *privacy* dei destinatari dell'aiuto, più esposti di altri al rischio di perdere la propria autonomia. La riservatezza, cioè, è parte integrante della professionalità degli operatori e dell'organizzazione dei servizi alle persone.

I problemi umani di cui si occupano i servizi alle persone riguardano spesso aspetti importanti, a volte determinanti, della vita delle persone, e quindi incidono sulle sfere più profonde dell'esistenza, possono arrivare a cambiare la vita. Considerando inoltre che per ognuno di noi i confini della *privacy* sono molto soggettivi, legati alla particolare sensibilità, esperienza, storia di ciascuno, essi vanno riconosciuti e compresi di volta in volta, con grande abilità e sensibilità da parte del professionista. «La malattia, il dolore, il bisogno sono porte d'ingresso all'intimità dell'altro, alla *manipolazione* del suo corpo, della sua anima, della sua storia. Quanti infermieri nel mettere un catetere riflettono su questa *manipolazione* del corpo, sulla ferita che si può provocare all'intimità, al pudore? Quanti assistenti sociali, nel raccogliere i dati di una storia, riflettono sul possibile *peso* che questo svelarsi rappresenta per l'altro?» (Fiorentino Busnelli E., 1999).

Le responsabilità dei professionisti e dei servizi alle persone

Una questione di comunicazione tra le persone

Il diritto alla *privacy* e il dovere della riservatezza e del rispetto della *privacy* sono in definitiva una questione di comunicazione tra le persone, e quindi hanno a che fare con i flussi informativi che caratterizzano anche i rapporti di aiuto. Il diritto alla *privacy* è diritto di sospendere, di mettere da parte l'informazione; è diritto di non dire, di mantenere il controllo sull'uso e la gestione di informazioni che ci riguardano personalmente. E il dovere della riservatezza è obbligo di non sapere, o di usare oculatamente e limitatamente le informazioni di cui si viene in possesso; talvolta è dovere di non dire ciò che si è venuti a sapere.

**Il conflitto
con la necessità
di sapere**

È evidente come questi diritti e doveri possano entrare in conflitto con il diritto a sapere, ad essere informati e informare, e con il dovere di sapere per poter fornire l'aiuto, o di denuncia nei casi previsti dalla legge.

I professionisti si trovano spesso al centro di questi conflitti, e perciò hanno bisogno di contesti metodologici ed etici, oltre che giuridici, capaci di fornire chiarezza di significati e supporti tecnici coerenti con le finalità dell'aiuto che le persone e la società hanno diritto di ricevere. Ciò è tanto più importante in quanto le persone che si rivolgono ai servizi sono le più fragili, o in stato temporaneo di fragilità, in una situazione cioè spesso caratterizzata da limitazioni nella capacità di gestione della propria vita, da ipersensibilità rispetto alla propria intimità, o al contrario dalla perdita di energia e di riferimenti che salvaguardino gli aspetti più preziosi e personali della propria esistenza.

**Il problema etico
della responsabilità
di non tradire
la fiducia
e quello tecnico
di massimizzare
la collaborazione
attiva della persona**

Proprio perché l'efficacia e la validità dell'intervento professionale sono in qualche misura proporzionali alla qualità del rapporto fiduciario, confidenziale, tra utente e professionista, occorre affrontare sia il problema etico della responsabilità di non tradire tale fiducia, sia il problema tecnico di massimizzare la collaborazione attiva della persona e del contesto circostante per risolvere meglio i suoi problemi.

Ma, oltre ai professionisti, sono chiamate in causa anche le istituzioni dedicate all'aiuto sociosanitario, per la loro responsabilità nell'assicurare «le condizioni strutturali, logistiche e organizzative che garantiscano il rispetto della dignità e della *privacy* della persona», nonché «il riconoscimento ... della tutela nell'esercizio delle funzioni professionali e della garanzia del rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio» (*Carta etica delle professioni*, 4.4 e 4.3; Fondazione «E. Zanican», 2004).

La *Carta etica delle professioni che operano a servizio delle persone* sintetizza le responsabilità professionali di rispetto e tutela della *privacy*, sia nell'ambito della relazione diretta con le persone in difficoltà, sia nei rapporti di collaborazione interprofessionale necessari per in-

Solo depositari
delle informazioni

tegrare gli interventi, sia nelle loro funzioni di responsabilizzazione dell'organizzazione e della comunità territoriale. Si tratta di scelte, comportamenti, atteggiamenti, stili comunicativi tesi a salvaguardare la dignità e l'identità delle persone, con l'adozione di strategie e tecniche proprie di ogni professione.

La convinzione di fondo è che le informazioni che la persona fornisce al professionista sono e restano «di proprietà» della persona: il professionista ne è solo il «depositario», e quindi può/deve usarle solo secondo determinate regole e limiti.

Privacy e riservatezza nel lavoro dell'assistente sociale

Per il servizio sociale professionale la questione della riservatezza e del rispetto della *privacy* è iscritta nel Dna della stessa professione: il servizio sociale nasce ispirandosi innanzitutto a dei valori riassumibili nel *rispetto delle persone*, e quindi di ciò che è più prezioso, come la loro intimità. Le sue basi teoriche e metodologiche si fondano su un'idea di aiuto che non crei – o non aumenti – la dipendenza di cui spesso soffrono le persone che hanno problemi: restituire e promuovere autonomia («aiutare ad aiutarsi») significa far leva essenzialmente sull'intenzionalità profonda e su ciò che ognuno ritiene più intimamente legato alla propria identità e al proprio progetto di vita.

L'importanza di questo principio per il servizio sociale è tale che trova ampio riscontro sia in ben 10 articoli del *Codice deontologico* (capo III), sia in tutta la pubblicistica sulle tecniche e i metodi di intervento dell'assistente sociale (ad esempio il colloquio, la documentazione, il lavoro interprofessionale e di équipe, il lavoro con l'organizzazione, i rapporti con l'autorità giudiziaria ecc.).

Riservatezza
verso se stessi
e verso gli altri

Spesso (anche nel *Codice deontologico*) il concetto di «privacy» si accompagna non solo a quello di «riservatezza», ma anche a quello di «segreto» («professionale», «d'ufficio»): essere riservati vuol dire anche tenere i

**Problemi attuali
degli assistenti
sociali**

propri segreti. C'è difatti una *privacy* che riguarda la relazione con se stessi (il diritto a tenere i propri segreti, a salvaguardare la propria intimità, che è grande espressione di libertà), e c'è anche una riservatezza nel rapportarsi agli altri, perché farsi dire – o dire a terzi – un segreto può essere una violenza.

Nel panorama attuale dei servizi alle persone gli assistenti sociali sembrano particolarmente esposti a numerosi problemi in questo ambito. Penso che i motivi principali siano:

- la collocazione professionale, all'incrocio di moltissime informazioni e di molte relazioni di diversa natura: interpersonali, istituzionali, interorganizzative, tra l'esterno e l'interno dei servizi, tra singoli cittadini visti in tutta la loro unicità e particolarità e contesti sociali più o meno accoglienti e più o meno emarginanti, tra bisogni, problemi anche gravi e regole sociali spesso personificate dalla massima autorità (giudiziaria);
- l'impossibilità di agire professionalmente se non si realizza almeno un minimo di collaborazione, di volontà di essere aiutati da parte della persona che chiede aiuto;
- a volte il sovraccarico di lavoro, che può rischiare di far sottovalutare modalità e tecniche che davvero siano rispettose della *privacy*; la riduzione di personale in molti servizi, se non sostenuta da opportune scelte organizzative e da strategie di razionalizzazione degli interventi, può incentivare modalità di intervento «prestazionali» piuttosto che di progettualità personalizzata;
- il rischio – e questo vale per tutti i professionisti – di cadere in una routine che attenua l'attenzione e l'ascolto, che fatica a considerare ogni persona in tutta la sua originalità, che tende, senza accorgersi, a creare un clima di indifferenza, una tendenza a omologare gli utenti dimenticando di fare attenzione alla particolare sensibilità e intenzionalità profonda di ciascuno;
- certe condizioni logistiche e organizzative che non favoriscono spazi, tempi, strumenti adeguati per facilitare il rispetto e la tutela della *privacy*.

Alcune precisazioni – sul piano etico e su quello metodologico – possono contribuire alla ricerca di solu-

zioni alle difficoltà o ai rischi che corre l'assistente sociale in ordine al rispetto e alla tutela della riservatezza.

Aspetti etici

Il bisogno di riservatezza corrisponde alla richiesta di non tradire la fiducia

Occorre premettere che oggi è particolarmente sentito il valore della *privacy* quale diritto fondamentale della persona, in quanto strettamente connesso con la sua identità, con il suo diritto di auto-determinarsi. Diversi autori sostengono che è caratteristica della post-modernità una relativa perdita di sicurezza e stabilità nella definizione della propria identità, in tempi passati sostenuta da più precise regole e pre-definizioni di *status* (Dal Pra Ponticelli M., 2004; Di Nicola P., 2005). Nella nostra società tende a prevalere la necessità di un sistema di «rapporti fiduciari» in alternativa a un allentamento dei rapporti basati su un preciso contratto sociale. Perciò tendiamo a riporre nella competenza e abilità esclusiva dei professionisti la possibilità di risolvere una serie di problemi, dando la nostra fiducia in cambio di risposte, di informazioni, di aiuti vari utili per la nostra vita. Se venisse meno questa fiducia, la società e le istituzioni rischierebbero la disgregazione. E il diritto, il bisogno di riservatezza corrispondono esattamente alla richiesta (al professionista) di non tradire questa fiducia.

Dal punto di vista delle singole persone, e in particolare per l'utente dei servizi, poter trattenere, salvaguardare, proteggere i propri «segreti» corrisponde a mantenere uno spazio di stima di sé, di valore della propria persona, anche quando le varie vicende della vita hanno sminuito le sue capacità, gli hanno fatto perdere l'autostima e minacciano il valore che ciascuno di noi ha in quanto essere umano. È lo spazio vitale in cui è riconoscibile il diritto della persona a non dipendere da altri, anche se si trova in stato di grave bisogno. È evidente allora che la responsabilità dell'assistente sociale di tutelare la riservatezza è qualcosa di più ampio che non l'osservanza del segreto professionale.

Qualcosa di più ampio dell'osservanza del segreto professionale

Concretamente, non si tratta solo di tacere dati riservati di cui direttamente o indirettamente si viene a conoscenza (silenzio che pure, a volte, non è possibile), 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.

La portata etica dell'obbligo della riservatezza per il professionista è tale da sussistere anche in caso di radiazione dall'albo.

Aspetti tecnico-metodologici

Come per tutti i valori su cui si basa il lavoro dell'assistente sociale, anche quello della riservatezza va declinato secondo orientamenti e regole di comportamento che il professionista dovrebbe assimilare al punto di farne uno stile abituale, un atteggiamento costante nel suo lavoro (Neve E., 2000).

Ben diversamente dall'apprendimento di nozioni e conoscenze, l'adozione di comportamenti coerenti col principio della tutela della riservatezza richiede un

La valutazione
professionale

allenamento continuo, l'acquisizione sempre più solida di capacità e sensibilità che si sviluppano anche con l'esperienza e la riflessione. Tali capacità riguardano in particolare alcuni aspetti della metodologia di intervento che mi sembrano cruciali per il tema della riservatezza.

Il primo aspetto è la *valutazione professionale*. La valutazione, cioè il giudizio tecnico del professionista, è forse l'atto più difficile, che condensa tutte le sue capacità professionali e umane: la capacità di analisi, di ascolto e osservazione mirata, la sintesi, la capacità di «prognosi» ecc. Se da un lato richiede una dotazione forte e sicura di strumentazione e competenza, dall'altro necessita sempre di molta cautela, grande consapevolezza della parzialità delle nostre conoscenze e dell'inevitabile provvisorietà dei giudizi. In vista di ogni nostra decisione dobbiamo sempre ipotizzare dei margini di errore, la possibilità di non aver capito o intuito la persona, per quella dose di inafferrabilità e imponderabilità che contraddistingue ogni essere umano. Per di più, non possiamo prescindere dal dovere – non solo metodologico ma anche etico, per l'assistente sociale – di *condividere* il più possibile con la persona le sue valutazioni, perché la sua partecipazione attiva al processo di aiuto diventa strumento essenziale di intervento. Se quindi il contatto con l'intimità, l'intenzionalità, i desideri più profondi, la *privacy* della persona è ingrediente necessario per la valutazione professionale, nel contempo è anche l'elemento che impone al professionista la massima cautela, delicatezza, rispetto. È richiesta all'assistente sociale la capacità di recepire, di «contenere» in sé notizie e dati dolorosi, gravosi, contraddittori, e di saperli usare in modo costruttivo, considerando anche che, nel momento in cui questi dati venissero trasferiti a terzi, ciò significherebbe riferire qualcosa della propria relazione con l'utente, e quindi, insieme, qualche cosa di sé.

Un altro aspetto che ha risvolti metodologici cruciali nel lavoro dell'assistente sociale attiene ai *rapporti di fiducia e lealtà da instaurare con i diversi contesti* con cui lavora.

I rapporti di fiducia e lealtà da instaurare con i diversi contesti con cui si lavora

Innanzitutto, molta attenzione e cautela sono richieste nel lavoro con i contesti significativi e di stretta appartenenza dell'utente: ad esempio nelle relazioni con la famiglia o con chi ha delle responsabilità verso la persona più fragile, come un bambino o un anziano non autosufficiente. I familiari possono avere titolo e competenza per venire informati in nome delle responsabilità di cui sono titolari, ma possono anche essere non collaboranti, in posizione conflittuale o dannosa per il congiunto. Si pone in questi casi un problema di opportunità o meno nel trasferire informazioni sull'utente, di valutazione dei rischi, di scelta di strategie in ordine alla responsabilizzazione della famiglia rispetto al benessere della persona più debole... fino alla difficile, dolorosa decisione di proporre interventi estremi (allontanamento, separazioni ecc.) per tutelare i più indifesi.

Altri problemi possono riguardare il contesto istituzionale di appartenenza dell'assistente sociale. Egli è titolare di un mandato di servizio, e quindi di per sé corresponsabile anche della tutela della *privacy* degli utenti. Succede che non sempre l'assetto organizzativo, le scelte valoriali, la dotazione di risorse strutturali, le regole amministrativo-burocratiche garantiscono adeguate condizioni di riservatezza. Resta tuttavia al professionista il compito di gestire con discrezione e con misura le informazioni da fornire, e nello stesso tempo la consapevolezza che alcune informazioni sono fondamentali per far funzionare al meglio le risorse necessarie per dare l'aiuto. Molto lavoro può essere richiesto per la «manutenzione» e la regolazione delle risorse istituzionali. Ma nello stesso tempo i cittadini vanno «educati» e sostenuti nell'assumere comportamenti di trasparenza e lealtà nei confronti delle amministrazioni, nel fornire le informazioni necessarie per una distribuzione di risposte equa e appropriata. «Al diritto/dovere dell'ente locale di definire i requisiti corrisponde il dovere del cittadino di fornire dati corretti per un criterio di corresponsabilità sociale» (Fiorentino Busnelli E., 1999).

Nel lavoro
di équipe

Occorre qui accennare anche ai casi, per fortuna rari, in cui l'operatore, particolarmente esposto in situazioni gravi o di allarme sociale, non sia sufficientemente tutelato dall'istituzione di appartenenza. Anche il suo bisogno/diritto di riservatezza va tutelato, in casi estremi con il supporto dell'Ordine professionale.

Nei contesti di lavoro multiprofessionale, nelle équipes, o comunque nei gruppi di operatori impegnati in progetti complessi di intervento, il professionista può avere necessità di trovare un contenitore di rinforzo e consulenza per situazioni che sarebbe troppo difficile o rischioso gestire in solitudine (Vecchiato T., Villa F., 1995). Se da un lato qui la fiducia e la comunicazione chiara devono essere massime, dall'altro lato occorre esigere anche dagli altri professionisti altrettanto riserbo, discrezione, cautela nell'assumere e trattare le informazioni, soprattutto se riservate. Va anche tenuto presente, in questo come in altri contesti di lavoro, il rischio opposto di esigere più informazioni di quanto sia necessario. Un giusto equilibrio nella quantità e qualità di informazioni da assumere è più facilmente realizzabile man mano che le abilità valutative di ciascuno vengono affinate, e man mano che nel gruppo di lavoro crescono la stima e la fiducia reciproca.

Analoghe abilità e cautele vanno realizzate nei rapporti con diversi interlocutori istituzionali, come ad esempio con l'autorità giudiziaria. Requisiti essenziali sono ad esempio, oltre alla corretta conoscenza delle regole e delle procedure vigenti, la capacità di negoziare, di interloquire da pari a pari pur nel rispetto della distinzione dei ruoli, di motivare e suffragare con dati le proprie valutazioni professionali.

Anche nel lavoro con i soggetti del territorio (vicini, volontariato, altre istituzioni ecc.) si pone spesso un problema di riservatezza, di valutazione ben ponderata circa l'opportunità, l'ampiezza, le modalità di trasmissione di informazioni che possono riguardare singole persone o gli utenti. Oltre al fatto che qualsiasi informazione non deve mai tradursi in danno od offesa alle persone, specialmente le più indifese, è importante l'abilità del professionista nel coinvolgere e re-

Problemi di riservatezza nella documentazione

sponsabilizzare la comunità perché si faccia carico dei problemi, nel finalizzare quindi qualsiasi informazione ad azioni di concreta collaborazione per l'aiuto e la tutela delle persone in stato di bisogno.

Problemi di riservatezza si pongono spesso nell'ambito degli strumenti e delle modalità di documentazione del lavoro dell'operatore; problemi di che cosa e come registrare, sia sul piano amministrativo che sul piano strettamente tecnico. Su tutti e due i piani l'assistente sociale ha precise responsabilità di registrazione anche sotto il profilo delle garanzie di riservatezza degli utenti. Ritengo che anche l'omissione di documentazione (di solito la più carente è la documentazione tecnico-professionale) possa ledere i diritti di riservatezza degli utenti, sia perché ad esempio può succedere che dati riservati non registrati, ma importanti per l'elaborazione dei piani di intervento, vengano dimenticati o sottovalutati; sia perché, soprattutto nel caso di subentro di un altro professionista (data la forte mobilità di operatori oggi presente nei servizi), l'utente è costretto a «denudarsi» nuovamente di fronte al nuovo professionista per fornirgli le informazioni necessarie. Sul piano strumentale è noto come l'attuale sviluppo delle tecnologie informatiche possa facilitare la raccolta ed elaborazione di informazioni, con la possibilità anche di preservare la segretezza di certi dati. Mi sembra che a tale proposito ci sia ancora molto cammino da fare, sia rispetto alla dotazione di sistemi informatici da parte dei servizi, sia rispetto alla dimestichezza con lo strumento e allo sviluppo di abilità da parte dei professionisti.

Considerazioni conclusive

Le azioni, le scelte, gli atteggiamenti dell'assistente sociale nel campo della riservatezza esigono la responsabilità e la capacità professionale di valutare, caso per caso, l'opportunità e i modi di dare e richiedere informazioni, soprattutto se di natura strettamente confidenziale e personale. La «personalizzazione» dei proget-

ti di intervento include anche queste abilità. Ma è importante sottolineare che include anche azioni positive per l'effettivo esercizio del diritto/dovere alla riservatezza: se è vero che il diritto della persona alla *privacy* è indice della volontà di controllare la propria vita, è vero anche che tante volte l'utente non è in grado, non ha sufficienti capacità per esercitare questo autocontrollo, per essere sufficientemente autonomo. In questi casi l'assistente sociale, nel proteggere la persona dai rischi e dalla dipendenza che derivano da tali incapacità, deve anche «educare» la persona a usare e fornire informazioni su di sé in modo corretto, utile e non dannoso per sé o per altri. L'adozione di uno stile professionale improntato alla riservatezza facilita l'azione, da parte dell'operatore, di diffusione di una «cultura» della riservatezza, che dovrebbe caratterizzare tutti i soggetti, formali e informali, della comunità territoriale.

Oggi il maggior riconoscimento della professione e la maggior autorevolezza data dal possesso del segreto professionale (legge n. 119/01) proteggono il professionista e tutelano il rapporto fiduciario con l'utente, valorizzando sia la libertà della persona che l'autonomia di giudizio dell'assistente sociale (Pedrinazzi A., 2005). Ma sanciscono anche la piena responsabilità dell'operatore sulle scelte e sulle conseguenze che ne derivano. Diventa così irrinunciabile un maggiore investimento della professione sul versante culturale, metodologico e tecnico per un innalzamento dei livelli di professionalità, attraverso la riflessione, l'aggiornamento, la formazione continua.

Riferimenti bibliografici

- Dal Pra Ponticelli M. (a cura di) (2004), *Prendersi cura e lavoro di cura*, Fondazione «E. Zancan», Padova.
- Di Nicola P. (2005), voce «Identità», in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Fiorentino Busnelli E., *Riflessi della legge sulla privacy sul servizio sociale, sui servizi degli enti locali e sul terzo settore*, in «Servizi sociali», n. 1/1999.

- Fondazione «E. Zancan», *Carta etica delle professioni che operano a servizio delle persone*, in «Studi Zancan. Politiche e servizi alle persone», n. 2/2004.
- Neve E. (2000), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma.
- Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali (2002), *Codice deontologico dell'assistente sociale*.
- Pedrinazzi A. (2005), voce «*Segreto professionale*», in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Vecchiato T., Villa F. (a cura di) (1995), *Etica e servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano.