La responsabilità nei confronti della persona utente/cliente

Titolo III (art. 11-32)

Struttura Titolo III: 22 articoli divisi in 3 capi :

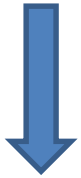
1) Diritti degli utenti e clienti
2) Regole generali di comportamento dell'ass.sociale
3) Riservatezza e segreto professionale

Capo I → l'ass. sociale costruisce relazioni d'aiuto sulla base di una specifica metodologia (= processo d'aiuto)

Articolo 11: Punti fondamentali: -gli utenti-clienti sono soggetti attivi del processo d'aiuto;

- Rapporto fiduciario
- Costante processo di valutazione

- Progetto d’aiuto è il percorso di un processo che si attua in diversi fasi (accoglienza-analisi-valutazione condivisa)



La persona è parte ATTIVA nella definizione del processo e l’operatore per garantire ciò deve rispettare alcune condizioni.

- FIDUCIA: si costruisce grazie alla relazione d’aiuto che promuove il cambiamento.
- VALUTAZIONE = attribuzione di senso e di significato agli elementi analizzati. Valutazione dev’essere: esplicitata,costante, condivisa.

Il progetto d'aiuto e la valutazione devono sempre contenere riferimenti precisi ai bisogni delle persone e alle risorse realmente disponibili per agire.

Articolo 12: Premessa: contratti collaborativi→ importanza del rapporto diretto con l'utenza per la consulenza, sostegno e stesura di progetti individualizzati.

Come dev'essere gestita la relazione diretta con le persone?

→ art. 12: ass.sociale deve dare informazioni su diritti,vantaggi,svantaggi, risorse, strumenti e deve ricevere esplicito consenso.

Contratto collaborativo → assicura la consensualità e la partecipazione attiva al progetto.

Articolo 13: Dovere di favorire l'accesso alla documentazione professionale.

Articolo 14: Dovere di salvaguardare i diritti delle persone in condizione di limitata possibilità di far valere i loro diritti a causa di svariati motivi:

Esempio: persone che manifestano con difficoltà la propria autodeterminazione o le loro scelte.

Dilemmi per l'ass.sociale poiché non c'è una richiesta d'aiuto diretta ed è permesso agire solo nello spazio della consensualità.

Articolo 15: Dovere di rimediare agli errori professionali.

Articolo 16: Necessità del consenso alla presenza di tirocinanti.

Capo II

Regole generali di comportamento dell'ass.sociale

Articolo 17: Gestione del potere nelle relazioni d'aiuto: non bisogna imporre ciò che si considera giusto.

Forme di potere dell'ass.sociale: istituzionale,legale,teorico, professionale-personale.

Articolo 18: Due concetti importanti:

-Competenze costantemente aggiornate (regolamento sulla formazione continua)

-Intrattenere il rapporto d'aiuto fino a quando la situazione lo richiede. Responsabilità della conclusione del processo spetta all'ass.sociale.

Articolo 19: Possibilità di cambiare l'ass.sociale di riferimento. Cause: -legame personale tra ass.sociale e utente;

- Se viene meno il rapporto fiduciario;
- Rischio per l'incolumità dell'ass.sociale

Articolo 20: Gestire relazioni d'aiuto in contesti di controllo.

Controllo dell'ass.sociale ha funzione esclusivamente tecnico-professionale al fine di favorire l'integrazione sociale e l'interiorizzazione delle norme sociali.

E' una modalità d'aiuto.

Richiede un'estrema precisione e chiarezza nel rapporto tra ass.sociale e le persone coinvolte.

Articolo 22: Divieti nel rapporto professionale: non accettare regali di valore e non instaurare relazioni affettive/personali.

Per evitare ciò è indispensabile la conoscenza e consapevolezza personale.

Capo III

Riservatezza e segreto professionale

Articolo 24: stabilisce i criteri per fornire dati e informazioni: - l'esclusivo interesse degli utenti

-esplicito consenso degli interessati

Anche nel rapporto con altri soggetti, l'ass.sociale deve selezionare solamente quelli indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi dell'intervento.

Articolo 25: Riservatezza nella gestione della documentazione.

Articolo 31: Rapporto con i mezzi di comunicazione.