



Incontro “Conoscere per agire. Il fenomeno dell’aggressività nei confronti degli operatori dei servizi”.

Verbale del 26/06/2019

Alle ore 14:45, presso la sede dell’Ordine degli Assistenti Sociali in Torino, sita in via Fabro 2, ha inizio l’incontro.

Presenti

NOMINATIVO	ENTE
Anzillotti Sabrina	Asl To3
Arrigoni Elena	Comune di Torino
Baraldi Tea	AssNas
Bellan Cristina	Cisa Rivoli
Boggio Alessandra	Cisa Rivoli
Bourlot Emma	Ciss Pinerolo
Bruno Annie	AssNas
Buttolo Vilma	Asl TO3
Colonna Antonio	Cissa Pianezza
Cottino Giuliana	Procura Tribunale di Torino
Cristiana Dante	Consigliera CNOAS
Dioniso Elena	Cidis Orbassano
De Filippis Cecilia	Cisa Rivoli Rosta Villarbasse
Flesia Nino	Asl TO3
Foti Maria	Asl Città di Torino
Gabetta Enrica	Procuratore Aggiunto del gruppo Reati contro la Pubblica Amministrazione
Merana Marina	Comune di Torino
Passanante Simona	Consigliera CROAS Piemonte
Pasquino Sandra	Comune di Torino
Pilon Silvia	Asl TO3
Povero Graziella	AssNas
Ronco Chiara	Cisap Grugliasco
Rosina Barbara	Presidente CROAS Piemonte
Rosina Valentina	Cisap Grugliasco
Santoro Monica	Unione Montana valli Chisone e Germanasca
Tibone Dionigi	Coordinatore del gruppo Fasce Deboli della Procura della Repubblica
Toaldo Daniela	Asl TO5
Virone Sergio	Cidis orbassano

La Presidente dell’Ordine, Dott.ssa Barbara Rosina, introduce: l’incontro è organizzato dall’Ordine degli Assistenti sociali del Piemonte con la collaborazione della Dott.ssa Enrica Gabetta, Procuratore Aggiunto del Gruppo “Reati contro la Pubblica Amministrazione”, e del

**Ordine Assistenti Sociali Regione Piemonte**

Via A. Fabro 2 - 10122 Torino Tel. 011/5684113 Fax 011/5801981

E-mail: [segreteria@oaspiemonte.org](mailto:segreteria@oaspiemonte.org) - [consiglio@oaspiemonte.org](mailto:consiglio@oaspiemonte.org)

PEC: [oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it](mailto:oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it)

Internet: [www.oaspiemonte.org](http://www.oaspiemonte.org) Cod. Fiscale 97563540018

Dott. Dionigi Tibone, Coordinatore del “Gruppo Fasce Deboli” della Procura della Repubblica. Vengono presentati gli ospiti, tra cui la Consigliera Cristiana Dante del Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Assistenti Sociali e le colleghe dell’AssNas.

La presidente Rosina sottolinea l’importanza del tema dell’aggressività verso gli Operatori dei Servizi e di quanto questo fenomeno sia stato oggetto di studio e di interesse e che deve essere affrontato con il contributo di tutti i soggetti coinvolti. Si fa riferimento all’importante ricerca, finanziata dal Consiglio Nazionale, dalla Fondazione Nazionale e da numerosi Consigli regionali, condotta sul tema delle violenze nei confronti degli Assistenti Sociali e degli Operatori dei servizi, che ha visto coinvolti più di 22000 A.S.. Scopo perseguito dalla ricerca quello di permettere una miglior conoscenza del fenomeno e, alla luce dei risultati, procedere con l’individuazione di azioni concrete. La ricerca è attualmente in fase di pubblicazione con l’editore Franco Angeli.

La Presidente spiega che la finalità di questo primo incontro è quella di un confronto sul tema ed una riflessione sulle strategie di fronteggiamento, nello specifico relativamente alle segnalazioni di ipotesi di reato. Prima di lasciare la parola ai Magistrati ospiti, la Presidente ringrazia la Dott.ssa Arrigoni e la Dott.ssa Cottino per la presenza e la collaborazione nell’organizzazione dell’incontro e la Città di Torino per l’attenzione dimostrata nel comprendere l’importanza di avere all’interno del Tribunale delle figure A.S., che hanno permesso di facilitare le relazioni con l’Autorità giudiziaria ed allo stesso tempo hanno dimostrato che la competenza delle A.S. può risultare significativa anche in quel contesto.

La Dott.ssa Gabetta si presenta; dopo aver inquadrato il fenomeno delle aggressioni e le difficoltà riscontrate da parte degli Operatori Sociali, introduce

**l’Art. 336 del Codice Penale spiegando come le aggressioni risultino essere un reato perseguibile d’ufficio e che quindi l’azione individuale da parte del singolo Operatore non si rende necessaria. La situazione di criticità esperita dall’Operatore deve essere rappresentata mediante una relazione interna di servizio a chi ha l’obbligo di riferire all’autorità giudiziaria e la sola segnalazione al responsabile è sufficiente per procedere.**

Si riporta l’Art.336 del Codice Penale:

**“Chiunque usa violenza o minaccia a un pubblico ufficiale o ad un incaricato di un pubblico servizio, per costringerlo a fare un atto contrario ai propri doveri, o ad omettere un atto dell’ufficio o del servizio, è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni.”**

**“La prima condotta è la violenza o minaccia esercitata su di un pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio per costringerlo a compiere un atto contrario ai propri doveri o ad omettere un atto del proprio ufficio o servizio.”**

La Dott.ssa Gabetta fa notare quanto la casistica risulti ampia ed espone alcuni casi a titolo esemplificativo. Ribadisce il concetto che non è necessario esporsi in prima persona mediante querela ma che è sufficiente redigere una relazione di servizio e presentarla ai propri superiori, i quali hanno l’obbligo per legge di trasmettere la notizia di reato in Procura; successivamente l’Operatore coinvolto verrà sentito come testimone in quanto soggetto che in prima persona ha vissuto i fatti. La Dott.ssa precisa poi che è molto importante l’esaustività della relazione.

In merito alla relazione interna presentata come soluzione giuridica dalla Dott.ssa Gabetta, il Dott. Tibone aggiunge che tale strumento è indispensabile anche per la propria tutela: non è detto infatti che in taluni comportamenti ci siano gli estremi per un reato, ma la relazione permette di tutelarsi anche in caso di denunce presentate dagli utenti su interventi ritenuti inopportuni; è quindi bene che rimanga traccia di quello che capita anche al di fuori

**Ordine Assistenti Sociali Regione Piemonte**

Via A. Fabro 2 - 10122 Torino Tel. 011/5684113 Fax 011/5801981

E-mail: [segreteria@oaspiemonte.org](mailto:segreteria@oaspiemonte.org) - [consiglio@oaspiemonte.org](mailto:consiglio@oaspiemonte.org)

PEC: [oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it](mailto:oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it)

Internet: [www.oaspiemonte.org](http://www.oaspiemonte.org) Cod. Fiscale 97563540018

dell'incontro professionale per poter interpretare al meglio la relazione tra Operatore ed utente in un possibile contenzioso.

Il dott. Tibone esprime poi la necessità di avere, tramite le Asl, una unità di personale in più in Procura (Assistente Sociale). Tale esigenza deriva soprattutto dall'elevato numero di richieste di attivare ASO o interdizioni da parte proprio delle articolazioni delle ASL che potrebbero agire in autonomia ma che, per varie ragioni, preferiscono passare attraverso l'ufficio di Procura. In merito alle segnalazioni che arrivano alla Procura sui soggetti difficili da trattare, il dott. Tibone chiarisce che la Procura non è un ufficio "che ha dei poteri assoluti". Nell'ambito del penale pervengono due tipi di richieste: misure cautelari e misure di sicurezza, a seconda che il soggetto sia psichiatrico o no. Per l'adozione della misura cautelare in carcere sono necessari gravi indizi di colpevolezza in ordine a un delitto con pena non inferiore nel massimo a 5 anni, per le altre misure invece una pena superiore nel massimo a 3 anni. Non tutti i reati quindi consentono l'adozione di misure cautelari. Aggiunge poi che una notizia di reato spesso non è sufficiente per una misura cautelare e che per procedere in tal senso è inoltre necessario che ci siano esigenze cautelari. In merito ai soggetti psichiatrici di difficile gestione non è sufficiente che il soggetto sia ingestibile per poter richiedere una misura di sicurezza, ci devono essere dei presupposti come la pericolosità sociale. Le REMS (residenze per l'esecuzione delle misure di sicurezza), continua il Dott. Tibone, funzionano bene ma non riescono a soddisfare l'effettiva esigenza e risultano insufficienti; infatti queste strutture coprono non solo le misure provvisorie ma anche tutte quelle definitive, risultando pertanto delle vie impercorribili. Nella normalità dei casi si utilizza la libertà vigilata con l'obbligo di residenza, misura che risulta essere sia a tutela delle potenziali vittime sia del soggetto psichiatrico stesso. I soggetti che ad oggi mettono più in difficoltà sono gli stranieri extra-europei che non sono agganciati a nessun servizio sociale e i soggetti con doppia diagnosi (psichiatrici e tossicodipendenti) poiché i due servizi in Piemonte sono separati e talvolta risulta poco chiaro a chi spetti la competenza.

Il Dott. Tibone procede poi spiegando la competenza del gruppo Fasce Deboli, ovvero tutti quei reati che si verificano in ambito familiare, relazionale, sentimentale e sessuale.

Riprende la parola la Presidente Rosina affrontando un tema emerso nella ricerca e cioè la difficoltà da parte degli Assistenti Sociali di denunciare, in quanto ritengono che le persone che hanno agito delle aggressioni fisiche o verbali siano in qualche modo appartenenti a fasce deboli. La Presidente Rosina sostiene che è bene che l'Operatore sociale si sgravi dal compito di decidere e lasciare tale valutazione alla Procura. Aggiunge poi che è importante uscire dall'idea che l'operatore deve procedere in prima persona recandosi dai carabinieri e presentando tutti i propri dati personali.

**A questo riguardo il Dott. Tibone aggiunge che nel caso in cui si venga coinvolti in procedimenti inerenti all'ambito professionale è sufficiente indicare il domicilio lavorativo e non quello in cui si vive, alternativa prevista dal Codice stesso.**

**La Presidente Rosina ricorda poi l'Art.331 del Codice di procedura Penale che afferma che il Dirigente ha l'obbligo, e non l'opzione, di trasmettere alla Procura: questo concetto rappresenta un ulteriore elemento che permette di scegliere strategie grazie alle quali si riesce ad uscire da situazioni critiche in cui talvolta gli Operatori dei Servizi si trovano.**

Articolo 331 Codice di procedura penale (*D.P.R. 22 settembre 1988, n. 477*)

Denuncia da parte di pubblici ufficiali e incaricati di un pubblico servizio

1. Salvo quanto stabilito dall'articolo 347, i pubblici ufficiali [c.p. 357] e gli incaricati di un pubblico servizio [c.p. 358] che, nell'esercizio o a causa delle loro funzioni o del loro servizio,

**Ordine Assistenti Sociali Regione Piemonte**

Via A. Fabro 2 - 10122 Torino Tel. 011/5684113 Fax 011/5801981

E-mail: [segreteria@oaspiemonte.org](mailto:segreteria@oaspiemonte.org) - [consiglio@oaspiemonte.org](mailto:consiglio@oaspiemonte.org)

PEC: [oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it](mailto:oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it)

Internet: [www.oaspiemonte.org](http://www.oaspiemonte.org) Cod. Fiscale 97563540018

hanno notizia di un reato perseguibile di ufficio, devono farne denuncia per iscritto, anche quando non sia individuata la persona alla quale il reato è attribuito.

2. La denuncia è presentata o trasmessa senza ritardo al pubblico ministero o a un ufficiale di polizia giudiziaria.

3. Quando più persone sono obbligate alla denuncia per il medesimo fatto, esse possono anche redigere e sottoscrivere un unico atto.

4. Se, nel corso di un procedimento civile o amministrativo, emerge un fatto nel quale si può configurare un reato perseguibile di ufficio, l'autorità che procede redige e trasmette senza ritardo la denuncia al pubblico ministero.

La Dott.ssa Gabetta precisa che la condizione di utente non per forza coincide con una condizione di soggetto debole.

Interviene la Dott.ssa (OMISSIS) raccontando un episodio in cui erano state agite minacce nei confronti di alcune A.S. tramite il loro sito, conclusosi con una denuncia in forma anonima grazie anche al suggerimento del legale e delle forze dell'ordine.

La Dott.ssa (OMISSIS), chiede chiarimenti in merito ad una vicenda che l'ha vista coinvolta in passato, ovvero il motivo per cui una notifica riferita ad una situazione lavorativa le è arrivata presso il domicilio abitativo e non quello lavorativo, mettendo conseguentemente a rischio dati personali.

Risponde il Dott. Tibone sostenendo che, in casi del genere, le motivazioni possono essere due: o la persona interessata era stata precedentemente ascoltata oppure un errore della Procura; ricorda inoltre che negli ultimi dieci anni è stato fatto un importante lavoro di sensibilizzazione in materia di riservatezza dei dati personali e che purtroppo in passato non era così.

La Dott.ssa (OMISSIS), raccontando un aneddoto, ricorda la circolare che gli A.S. possono esibire per essere dispensati dal fornire le proprie informazioni personali; la Dott.ssa (OMISSIS), propone di metterla a disposizione sul sito e di estenderla a tutti gli Operatori Sociali.

La Dott.ssa **Giuliana Cottino**, A.S. presso la Procura, suggerisce che anche gli Enti stessi presso cui si presta servizio possono far presente alle forze dell'ordine di competenza che gli A.S. sociali possono fornire l'indirizzo del domicilio lavorativo al posto di quello privato. L'A.S. (OMISSIS), ricorda anche della possibilità di esibire il tesserino identificativo in alternativa alla carta di identità.

**La Dott.ssa (OMISSIS) chiede a chi fare la segnalazione, essendo lei un'incaricata del pubblico servizio. L'indicazione data dalla Dott.ssa Gabetta rimane quella di fare riferimento sempre al proprio superiore diretto.**

**Interviene la Dott.ssa Cottino dicendo che gli episodi di aggressione spesso coinvolgono più interessati e per questo è importante che sia il responsabile del servizio a fare la segnalazione.** Propone che ci siano tante relazioni quante le persone coinvolte, con l'aggiunta di una relazione di cornice del Responsabile. Oppure che ci sia una relazione unica di tutti i soggetti coinvolti. A tal proposito invita i presenti a restituire quanto emerso in incontro all'interno del proprio Ente di appartenenza.

Il Dott. (OMISSIS), chiede se sia necessario scrivere una relazione dal momento che il superiore dovrebbe già essere a conoscenza di quanto accaduto in quanto presente all'interno del servizio.

**Ordine Assistenti Sociali Regione Piemonte**

Via A. Fabro 2 - 10122 Torino Tel. 011/5684113 Fax 011/5801981

E-mail: [segreteria@oaspiemonte.org](mailto:segreteria@oaspiemonte.org) - [consiglio@oaspiemonte.org](mailto:consiglio@oaspiemonte.org)

PEC: [oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it](mailto:oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it)

Internet: [www.oaspiemonte.org](http://www.oaspiemonte.org) Cod. Fiscale 97563540018

**La Dott.ssa Gabetta argomenta che è bene che sia l'interessato a scrivere la relazione poichè ha vissuto l'esperienza in prima persona. Se la relazione arriva da terzi si allungano i tempi, in quanto il diretto interessato verrà comunque chiamato e sentito. Si ribadisce l'importanza dell'esaustività dei contenuti.**

La Dott.ssa (OMISSIS), chiede in merito alla legge sulla privacy e all'obbligo di riservatezza. Il Dott. Tibone risponde che laddove ci sia una notizia di reato tutti i dati dell'utente, e di chi è coinvolto, devono essere resi noti (non quelli dell'Operatore).

La Dott.ssa Gabetta aggiunge che anche la registrazione potrebbe rivelarsi uno strumento utile, utilizzabile come prova, ed aggiunge che non c'è l'obbligo di avvisare che si sta registrando.

In merito a quanto appena emerso, la Dott.ssa (OMISSIS), chiede se durante i colloqui il soggetto utente è legittimato a registrare. La Dott.ssa Gabetta, personalmente, ritiene che sia possibile e che non esista divieto. La Dott.ssa Cottino invece chiede se sia possibile la situazione inversa, ovvero se è possibile che sia l'Operatore a registrare. Il Dott. Tibone argomenta che se un cittadino privato effettua una registrazione non commette nessun reato, al contrario se un cittadino privato su indicazione delle forze dell'Ordine o della Procura si porta un microfono addosso diventa intercettazione ambientale. Aggiunge poi che avvisare le persone interessate che si sta registrando rimane comunque una questione di deontologia. Anche in merito al videofilmato i magistrati si esprimono favorevolmente.

La Dott.ssa (OMISSIS), solleva la problematica della sicurezza sui posti di lavoro; si chiede se in caso di inadeguatezza dei locali, che potrebbero risultare di ostacolo all'Operatore in caso di pericolo, sia necessario fare una segnalazione all'Ente per cui si presta servizio. Seguono alcune testimonianze sul tema appena emerso. La Presidente Rosina avvalorata la problematica riscontrata dalla Dott.ssa (OMISSIS) ed aggiunge che è una questione che attiene maggiormente ad un piano sindacale. Ricorda poi che il primo passo per gestire il fenomeno delle aggressioni rimane la segnalazione dell'operatore che ha subito violenza, senza la quale nessun meccanismo può mettersi in atto. E' necessario uscire dal silenzio sapendo che ci sono gli strumenti per farlo.

Sul tema della sicurezza sui posti di lavoro l'A.S. Dott. (OMISSIS), ricorda che esistono normative dettagliate in materia e che il responsabile della sicurezza è tenuto a farle rispettare. Il Dott. (OMISSIS), dice che a settembre presso il proprio ente avranno luogo delle giornate di formazione con esperti per fornire strumenti utili agli Operatori in caso di aggressione, sia se coinvolti direttamente sia se astanti e ringrazia per l'organizzazione dell'incontro e le informazioni che sono state condivise e discusse.

La Dott.ssa (OMISSIS), sostiene che talvolta ci sia attenzione inadeguata da parte della magistratura nel trattare casi che riguardano diffamazione ed intimidazione agite contro gli Operatori sociali. Il Dott. Tibone risponde che può succedere che talune querele o denunce finiscano nel turno ordinario; tale turno arriva in coda alla specialistica e pertanto risulta difficile gestirlo con meticolosa attenzione.

**La Dott.ssa Gabetta precisa che affinché la segnalazione rientri in fascia A, e quindi trattata con priorità, è necessario indirizzarla citando l'ipotesi di articolo violato e riportare il maggior numero di dettagli.**

Interviene la Dott.ssa **Cristiana Dante**, Consigliera CNOAS. Il Consiglio nazionale sta tenendo alta l'attenzione sul fenomeno delle aggressioni, ha predisposto una scheda di segnalazione (servizio attivo da gennaio; ad oggi sono 104 le segnalazioni pervenute) compilabile da ogni A.S. vittima di aggressione o che ha assistito ad aggressioni e, con il supporto di un legale, ha redatto un vademecum che delinea le fattispecie di reato. La

**Ordine Assistenti Sociali Regione Piemonte**

Via A. Fabro 2 - 10122 Torino Tel. 011/5684113 Fax 011/5801981

E-mail: [segreteria@oaspiemonte.org](mailto:segreteria@oaspiemonte.org) - [consiglio@oaspiemonte.org](mailto:consiglio@oaspiemonte.org)

PEC: [oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it](mailto:oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it)

Internet: [www.oaspiemonte.org](http://www.oaspiemonte.org) Cod. Fiscale 97563540018

Consigliera ringrazia i magistrati presenti per le importanti informazioni ricevute, con l'indicazione di riferire al Consiglio Nazionale quanto appreso: nello specifico l'Art. 336, approfondito dalla Dott.ssa Gabetta, potrà essere integrato nel vademecum e diffuso a tutti gli iscritti nazionali.

La Dott.ssa A.S. (OMISSIS), chiede se la polizia penitenziaria sia autorizzata a sentire soggetti esterni all'interno del carcere (citando un episodio accaduto ad una collega). I magistrati rispondono di no e, a livello generale, consigliano di confrontarsi sempre con le direzioni degli Enti e con la Procura in caso di perplessità.

La Presidente Rosina ricorda inoltre che l'Ordine A.S. si avvale della collaborazione di un legale da cui è possibile ricevere consulenze.

La Dott.ssa (OMISSIS) domanda se la segnalazione debba essere indirizzata alle forze dell'ordine o alla Procura.

**Il Dott. Tibone risponde che la segnalazione va fatta all'autorità giudiziaria o ad un'autorità che ha l'obbligo di riferire al giudice.**

In mancanza di ulteriori richieste di riflessione, la Presidente Rosina ringrazia e saluta i presenti, con l'indicazione di successivo invio del verbale dell'incontro.

L'incontro si chiude alle 16:30.

**Ordine Assistenti Sociali Regione Piemonte**

Via A. Fabro 2 - 10122 Torino Tel. 011/5684113 Fax 011/5801981

E-mail: [segreteria@oaspiemonte.org](mailto:segreteria@oaspiemonte.org) - [consiglio@oaspiemonte.org](mailto:consiglio@oaspiemonte.org)

PEC: [oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it](mailto:oaspiemonte@pec.ordineassistentsocialipiemonte.it)

Internet: [www.oaspiemonte.org](http://www.oaspiemonte.org) Cod. Fiscale 97563540018