



IL SERVIZIO SOCIALE E IL PROFESSIONISTA ASSISTENTE SOCIALE NELLE ORGANIZZAZIONI DI LAVORO E NEI CCNL

1

La figura professionale dell'Assistente Sociale svolge un ruolo importante e specifico nel contribuire e partecipare a pieno titolo all'attuazione delle politiche e dei programmi sociali, socioassistenziali, sociosanitari e sanitari e all'elaborazione di modelli organizzativi che favoriscono la realizzazione dei piani istituzionali, politici, programmatori e organizzativi nelle differenti organizzazioni di lavoro. Grazie alla competenza della professione di mettere in connessione tutti i settori del welfare, le persone in situazione di difficoltà, le loro famiglie e le comunità, il Servizio Sociale permette di realizzare un modello di intervento di continuità assistenziale basato su un concetto multidimensionale ed integrato di vita, benessere, salute, sostegno familiare e supporto alle esigenze dei singoli e della comunità. Infatti, l'approccio globale e unitario alle problematiche delle persone dei gruppi e delle famiglie, nonché la lettura della domanda sociale permette all'Assistente Sociale di svolgere un ruolo specifico nell'accoglienza e assessment nelle porte di accesso al sistema dei servizi.

I quasi 48.000 assistenti sociali italiani sono suddivisi nei seguenti ambiti di attività.

Settore	Totale
Enti locali	13.456
Cooperative	9.286
Inoccupato	6.362
Sanità	6.541
Altro	4.122
Associazioni	1.548
Ministero Giustizia	1.527
Non dichiarato	1.052
Libera professione	1.034
Fondazioni	789
Imprese sociali	448
Docente	450
Contratti di collaborazione diversi	331
Ministero Interno	290
Ipab	251
Pensionati	233
Inail	136
Inps	36
Ministero Lavoro	38
Totale	47.980

Suddivisione iscritti per ambito di lavoro, dati al 30 giugno 2025. Fonte piattaforma CNOAS, dati auto dichiarati.



Il Servizio Sociale professionale esprime una specifica competenza trasversale, con una funzione di promozione di strategie per l'integrazione tra apparati, sistemi e servizi (dagli apparati statali a quelli locali, gli enti a valenza sanitaria, sociosanitaria o sociale sia pubblici che privati e del Terzo settore) al fine di garantire la funzionalità dei processi dell'intero sistema di welfare e la tutela dei cittadini in tutti i contesti di lavoro nei quali è presente.

Perché le funzioni, anche di tipo manageriale, possano pienamente esprimersi a livello di programmazione e governance, sia del sistema dei servizi nel suo insieme sia all'interno di singole istituzioni o enti, nella promozione dei diritti, costruzione di risposte complesse e valutazione degli esiti, contribuendo in modo strategico alla qualità e all'equità delle politiche pubbliche, è necessario che il Servizio Sociale disponga di una struttura organizzativa formalmente riconosciuta, dotata di autonomia organizzativa, gestionale e tecnico professionale. A tale struttura dovrebbero afferire gli Assistenti Sociali, e, laddove previsto, eventuali figure professionali connesse alle specifiche attività dell'Ente. Essa dovrebbe essere diretta da un Dirigente Assistente Sociale con piena titolarità di funzioni di programmazione, organizzazione e gestione delle risorse umane, tecniche e finanziarie, e in grado di assicurare il coordinamento operativo e la rappresentanza nei contesti decisionali.

Le funzioni, le competenze e la previsione di una struttura di servizio sociale fin qui descritte sono sostenute anche dall'ordinamento della professione e dal percorso formativo accademico.

ORDINAMENTO DELLA PROFESSIONE DI ASSISTENTE SOCIALE

La legge 84/1993 disciplina la professione e prevede l'istituzione dell'Albo professionale definendo i requisiti per l'accesso e l'esercizio professionale.

L'art.1 sancisce che l'assistente sociale "opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno ed il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio e può svolgere attività didattico- formative. L'assistente sociale svolge compiti di gestione, concorre all'organizzazione ed alla programmazione e può esercitare attività di coordinamento e di direzione dei servizi sociali".

La formazione universitaria si articola sui due livelli: corso di laurea in Servizio sociale (classe L-39) e corso di laurea magistrale in Servizio sociale e politiche sociali (classe LM-87).

La professione è regolamentata dal Codice Deontologico (in vigore dal 1998 e successivamente aggiornato) che orienta l'agire professionale in un'ottica pluridimensionale il cui filo conduttore è rivolto alle responsabilità verso la persona, la comunità e l'organizzazione.

Il DPR 328/01 articola l'Albo professionale (già istituito nel 1995) in due sezioni (sezione A degli assistenti sociali specialisti e sezione B degli assistenti sociali) e ne indica le attività di competenza.



Come previsto dal DPR 328/01, "Modifiche ed integrazioni della disciplina dei requisiti per l'ammissione all'esame di Stato e delle relative prove per l'esercizio di talune professioni, nonché della disciplina dei relativi ordinamenti", le funzioni dell'assistente sociale comprendono attività tecnico-operative di competenza esclusiva, attività di carattere preventivo-promozionale, di ricerca, di formazione e di management.

Come sopra richiamato il percorso accademico, che prevede un percorso triennale cui si aggiunge un percorso biennale per conseguire laurea magistrale, al pari di altre professioni ordinistiche nell'albo professionale dell'ordine degli assistenti sociali sono istituite la sezione A e la sezione B - cui si accede in virtù del percorso universitario effettuato e del superamento dell'Esame di Stato per l'abilitazione all'esercizio della professione. Al professionista iscritto in sezione A e in sezione B - corrispondono competenze e attività distinte, che dovrebbero trovare una corretta rappresentazione anche nell'organizzazioni di lavoro.

Formano oggetto dell'attività dell'Assistente Sociale iscritto alla sezione B (Assistente Sociale) ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 21, comma 2 del DPR 328/2001, restando immutate le riserve e attribuzioni già stabilite dalla vigente normativa:

- a) l'attività, con autonomia tecnico-professionale e di giudizio, in tutte le fasi dell'intervento sociale e sociosanitario per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio, anche promuovendo e gestendo la collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore;
- b) i compiti di gestione, di collaborazione all'organizzazione e alla programmazione; coordinamento e direzione di interventi specifici nel campo delle politiche e dei servizi sociali e sociosanitari;
- c) l'attività di informazione e comunicazione nei servizi sociali e sociosanitari e sui diritti degli utenti;
- d) l'attività didattica formativa connessa al servizio sociale e supervisione del tirocinio di studenti dei corsi di laurea della classe 6 Scienze del servizio sociale;
- e) l'attività di raccolta ed elaborazione di dati sociali e psicosociali ai fini di ricerca.

Formano oggetto dell'attività professionale dell'Assistente Sociale iscritto alla sezione A (Assistente Sociale Specialista) ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 21, comma 1 del DPR 328/2001, restando immutate le riserve e attribuzioni già stabilite dalla vigente normativa, oltre alle attività indicate nel comma 2:

- a) elaborazione e direzione di programmi nel campo delle politiche e dei servizi sociali;



- b) la pianificazione, organizzazione e gestione manageriale nel campo delle politiche e dei servizi socioassistenziali e sociosanitari;
- c) la direzione di servizi che gestiscono interventi complessi nel campo delle politiche e dei servizi socioassistenziali e sociosanitari;
- d) l'analisi e valutazione della qualità degli interventi nei servizi e nelle politiche dei servizi sociosanitari e socioassistenziali;
- e) la supervisione dell'attività di tirocinio degli studenti dei corsi di laurea specialistica della classe 57/S - Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali;
- f) ricerca sociale e di servizio sociale;
- g) l'attività didattico-formativa connessa alla programmazione e gestione delle politiche del servizio sociale, ovunque sia collocato.

Formano oggetto dell'attività professionale dell'Assistente Sociale Specialista iscritto alla sezione A, con attribuzione della posizione apicale o dirigenziale attività manageriali, di elevata responsabilità, organizzazione e coordinamento:

- a) collaborazione con i livelli direzionali alla costruzione, attuazione e verifica degli indirizzi ed obiettivi strategici dell'ente per la materia di competenza, promuovendo e integrando la valutazione dei fattori sociali nella programmazione dei servizi;
- b) partecipazione alla definizione di procedure e protocolli operativi che possono favorire percorsi assistenziali e di presa in carico integrati;
- c) rilevazione e analisi dell'evoluzione dei bisogni sociali e delle risorse del territorio, con attenzione ai nuovi fenomeni ed alle necessità che possano riorientare le azioni in funzione degli obiettivi dell'ente;
- d) partecipazione alla definizione di linee di indirizzo e costruzione di modelli di governo di reti che favoriscono, nell'ottica della complessità del sistema di welfare, la continuità assistenziale, l'integrazione sociosanitaria e delle prestazioni tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale in sinergia con i Comuni e i Soggetti gestori dei servizi;
- e) promozione e partecipazione ai tavoli istituzionali, tecnici e di coordinamento e concorso all'attività di governance e di pianificazione territoriale anche con riferimento ai Piani di Zona;
- f) attività di raccolta ed elaborazione di dati, studio di metodologie atte a individuare indicatori sociali per la valutazione dell'appropriatezza degli interventi;
- g) partecipazione alla definizione di progetti di miglioramento continuo della qualità aziendale e, per gli aspetti sociali, individuazione di standard di qualità;
- h) programmazione, organizzazione, gestione e coordinamento delle aree di attività, servizi e risorse - umane, strumentali ed economiche - assegnate;
- i) attuazione, in linea con gli obiettivi strategici, degli obiettivi individuati e assegnati all'area di attività/servizio coordinato;



- j) coordinamento dell'attività degli assistenti sociali operanti nei vari servizi e presidi sociosanitari, promuovendone la formazione e l'aggiornamento e garantendone l'operatività;
- k) supporto nella gestione dei casi complessi/critici che non trovano risposte a livello territoriale;
- l) programmazione, organizzazione e gestione dei progetti di tirocinio e stages dei corsi di laurea in Servizio Sociale (triennale, magistrale) e master.

In contesti organizzativi sempre più articolati, nei quali l'attività rivolta a garantire servizi sociali, sociosanitari e sociali adeguati a rispondere ai bisogni sempre più complessi della popolazione, l'approccio deve essere multidisciplinare e pluriprofessionale, con la presenza di diverse professioni, ai quali devono essere riconosciute competenze e funzioni specifiche, è necessario declinare le competenze proprie dell'assistente sociale.

Sono identificabili, in relazione ai mandati istituzionali e ai dispositivi di legge, le attività che possono essere svolte con autonomia tecnico-professionale e di giudizio, secondo il ruolo, gli strumenti e le fasi metodologiche tipiche dell'intervento dell'assistente sociale.

In particolare, l'Assistente Sociale, quale professionista titolare della valutazione, elaborazione, attuazione e verifica delle progettualità e degli interventi in ambito sociale svolge le seguenti attività:

- segretariato di servizio sociale professionale mediante informazioni, orientamento, consulenza ai cittadini nella conoscenza e fruizione dei propri diritti esigibili e nell'accesso ai servizi, prestazioni e risorse territoriali, in percorsi di empowerment;
- individuazione, analisi e valutazione delle situazioni di rischio, di disagio e di fragilità sociale mediante una lettura unitaria e al tempo stesso differenziata dei bisogni e delle risorse individuali, familiari e sociali, soprattutto nei casi di cronicità complessa;
- attività connesse al processo di aiuto di servizio sociale comprendente la valutazione sociale, intesa come analisi delle dimensioni di vita e bisogni della persona in relazione al suo ambiente, alle potenzialità e alle carenze presenti a livello relazionale, familiare e di contesto,
- definizione di progetti/piani personalizzati, l'attivazione ed il monitoraggio degli interventi di carattere sociale e socioassistenziale;
- valutazione sociale all'interno delle équipes multi-professionali (Servizi per le Dipendenze, Consultori, Servizi di Salute Mentale, ecc.), nelle Unità di Valutazione Multidimensionali (Unità di Valutazione Geriatrica, Unità di Valutazione Multidimensionali Disabili, Unità di Valutazione Alzheimer), nelle Unità di Cure Palliative (L. 38/2010), Valutazione di base ex D.lgs. 62/2024 e definizione, per gli aspetti sociali, di progetti individualizzati e piani diagnostici/riabilitativi; nelle situazioni di fragilità sociale gestione, coordinamento, monitoraggio e verifica del percorso socio-assistenziale e di sostegno della persona e/o dei suoi familiari (case management);
- analisi delle problematiche relative all'eventuale necessità di sostegno economico della persona che si rivolge al professionista assistente sociale e della sua famiglia e attivazione degli interventi utili per favorire l'accesso alle risorse disponibili;



- collaborazione nell'attuazione di percorsi di continuità assistenziale ospedale-territorio appropriati rispetto alle necessità rilevate, sostenendo l'adesione alle cure, le dimissioni ospedaliere, la progettualità domiciliare e facilitando l'incontro tra bisogni personali, familiari e la rete dei servizi territoriali;
- accompagnamento della persona e della sua famiglia nelle diverse fasi dell'intervento, mediante un approccio improntato all'ascolto ed al supporto relazionale, in un processo di aiuto dinamico e "continuativo; dinanzi allo stress provocato dalla malattia grave (es. malato oncologico) sostegno nei confronti del paziente e della famiglia /caregivers;
- attivazione di interventi per la protezione giuridica di persone prive in tutto o in parte di autonomia, anche attraverso l'accompagnamento della persona e/o della famiglia ed il raccordo con l'autorità giudiziaria; interventi su mandato della autorità giudiziaria per valutazioni sociali e pareri tecnici in ordine a situazioni in carico ai servizi sanitari e sociosanitari;
- promozione e costruzione delle reti territoriali anche mediante accordi formali, protocolli d'intesa ed il coordinamento di tavoli tecnici con la compartecipazione dei soggetti istituzionali (enti locali, organi centrali dello Stato, istituzioni scolastiche ed educative, etc.) e con le diverse agenzie del volontariato e del terzo settore;
- studio, progettazione, realizzazione e valutazione di programmi nel campo dei servizi sociali;
- progettazione e implementazione delle attività della struttura di afferenza mediante raccolta, elaborazione ed analisi di dati sociali e documentazione inerente al lavoro sociale.

Si evidenziano, tra le attività di prevenzione-promozione:

- promozione e sperimentazione di metodologie avanzate e interventi innovativi di servizio sociale nei settori di esercizio della professione;
- attività negoziale e di concertazione tra i soggetti sociali per la progettazione di sistemi di benessere locale e di programmi di integrazione tra i vari ambiti operativi, tra mondi vitali delle persone e terzo settore;
- progettazione e conduzione di programmi e campagne di sensibilizzazione, responsabilizzazione e protezione sociale di gruppi e comunità;
- partecipazione alla realizzazione di campagne di informazione/comunicazione e di programmi integrati di prevenzione, promozione, educazione alla salute e/o attinenti tematiche specifiche di carattere sociosanitario e sociale, anche mediante la conduzione di gruppi.

Si evidenziano, tra le attività di ricerca:

- la partecipazione all'elaborazione ed all'aggiornamento di protocolli tecnico-scientifici, comprese linee guida e Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA);
- promozione, realizzazione e valutazione di progetti di ricerca e innovazione relativamente ai bisogni di salute emergenti anche mediante l'individuazione di indicatori sociali;



- partecipazione allo sviluppo del sistema di qualità aziendale con attenzione alle definizioni di indicatori, strumenti di analisi e di valutazione di servizio sociale professionale;
- progettazione e gestione di Osservatori sugli interventi, servizi e politiche sociali;
- alimentazione dei flussi informativi nazionali e regionali attraverso la rilevazione dei dati di attività dei diversi settori d'intervento del Servizio Sociale Professionale.

Si evidenziano, tra le attività di formazione:

- rilevazione dei bisogni formativi di servizio sociale professionale e partecipazione alla predisposizione del Piano Formativo aziendale;
- organizzazione di attività di formazione anche attraverso la conduzione di gruppi ed interventi di docenza attinenti tematiche di competenza nell'ambito dei programmi formativi aziendali;
- attività di supervisione e tutoring degli studenti dei corsi di laurea triennale e magistrale in servizio sociale e all'interno di master in collaborazione con le Università.

Sono infine riproponibili le attività attribuite alle figure apicali e dirigenziali precedentemente riportate.

RICONOSCIMENTO DEL DISAGIO/RISCHIO PROFESSIONALE

Le attività proprie della professione, il loro realizzarsi nei differenti contesti di lavoro (siano essi locali di ricevimento, abitazioni civili, strutture di erogazione di servizi) le condizioni operative/strutturali, espongono a rischio (in particolare di aggressione diretta), o al disagio lavorativo (disturbi emotivi e fisici) per i quali sono necessarie l'estensione e l'applicazione di riconoscimenti formali ed economici, qualora non previsti espressamente dal CCNL di riferimento, da introdurre nella contrattazione decentrata attraverso processi di informazione, divulgazione e sostegno attivo in sede di rinnovi contrattuali e degli applicativi che consentano la più estesa copertura sul territorio nazionale.

Roma, 19 gennaio 2026