Sozialcoop
consorzio cooperativo sociale

TUTELA DELLE PERSONE · SINTESI

# Policy di tutela

## Sintesi: che cosa prevede e che cosa cambia nei servizi

| | |
|---|---|
| Documento completo | Policy di tutela, approvata dal Consiglio di Amministrazione il 18/05/2026 |
| Funzione di tutela | Presidente; in sostituzione il Vice Presidente |
| Vale per | organi e personale del Consorzio, cooperative socie, fornitori e partner, volontari e tirocinanti |

**SozialCoop Dolomiti – Consorzio Cooperativo Sociale**
Via Buozzi 18a · 39100 Bolzano/Bozen · Tel. 0471 1532723
sozialcoop@sozialcoop.it · www.sozialcoop.it

# Indice

1. Le dieci cose da sapere....3
2. Perché il Consorzio adotta questa Policy....4
3. Che cosa copre....4
4. I principi che non ammettono eccezioni....5
5. Come è organizzata la tutela....6
6. Prevenzione: che cosa cambia nei servizi....8
7. I quattro divieti tecnici....9
8. Segnalare e rispondere....11
9. Gli obblighi di legge: chi deve che cosa....13
10. Sanzioni....14
11. Monitoraggio....14
12. Che cosa comporta l'adozione....15
13. Le decisioni che restano da prendere....16
14. Domande che l'Assemblea potrebbe porre....17

# 1. Le dieci cose da sapere

| | |
|---|---|
| **1** | La Policy tutela sia le persone minorenni sia le persone adulte in condizione di vulnerabilità: disabilità, disturbo psichiatrico, non autosufficienza, età avanzata, grave disagio sociale. La vulnerabilità non è un'etichetta ma una relazione fra la persona e il contesto: la Policy si applica ogni volta che esiste dipendenza dal servizio. |
| **2** | Vincola gli organi e il personale del Consorzio, le cooperative socie, i fornitori e i partner, i volontari e i tirocinanti. Per le socie l'accettazione è condizione di ammissione ai sensi dell'art. 6 dello Statuto. |
| **3** | Stabilisce una gerarchia non negoziabile: la sicurezza della persona viene prima della continuità del servizio, del rapporto con il committente e della reputazione del Consorzio. |
| **4** | Attribuisce la funzione di tutela al Presidente e legale rappresentante, con sostituzione automatica del Vice Presidente nei casi di conflitto, supporto tecnico esterno obbligatorio sui casi delicati e obbligo di motivare per iscritto le decisioni. |
| **5** | Fissa una soglia di segnalazione deliberatamente bassa: il dubbio basta. Nessuno deve stabilire se un abuso sia avvenuto; deve riferire ciò che ha osservato, entro 24 ore. |
| **6** | Afferma che il controllo reciproco fra colleghi non è delazione, e che l'isolamento di chi ha segnalato è a sua volta una violazione. |
| **7** | Chiarisce che la procedura interna non ritarda né sostituisce gli obblighi di denuncia previsti dalla legge, che gravano personalmente su chi ha avuto notizia del fatto. |
| **8** | Vieta la contenzione nei servizi privi di presidio medico e la disciplina rigidamente dove è ammissibile. |
| **9** | Vieta a tutto il personale di accettare denaro, doni, deleghe, procure e la nomina ad amministratore di sostegno delle persone in carico. |
| **10** | Prevede autovalutazione annuale, relazione al Consiglio di Amministrazione, indicatori misurabili e valutazione esterna indipendente ogni tre anni. |

# 2. Perché il Consorzio adotta questa Policy

Le cooperative consorziate accompagnano persone nei momenti più privati della loro giornata. Quella prossimità è il fondamento del lavoro sociale ed è, al tempo stesso, la condizione che rende possibile l'abuso.

La Policy parte da tre constatazioni.

**Nessuna organizzazione è immune.** Gli studi internazionali sui servizi residenziali per persone anziane, basati sull'autodichiarazione del personale, rilevano che circa due operatori su tre riferiscono di aver commesso nell'arco di un anno almeno una condotta riconducibile a una forma di abuso, nella grande maggioranza dei casi psicologico o di trascuratezza. Il dato non descrive persone cattive: descrive organizzazioni che, sotto pressione, scivolano.

**L'abuso raramente comincia come abuso.** Comincia come una scorciatoia in un turno scoperto, una parola dura a fine giornata, una porta chiusa per comodità, un'abitudine che nessuno mette più in discussione. Per questo la Policy interviene sulle condizioni organizzative — carichi di lavoro, turni in solitudine, assenza di supervisione, silenzio — e non solo sui comportamenti gravi.

**Il rischio maggiore è la reazione dell'organizzazione.** Il riflesso di proteggere il servizio, la commessa, il collega, produce più danno del fatto originario, perché aggiunge alla violenza subita il messaggio che nessuno interverrà.

C'è anche una ragione di responsabilità. La giurisprudenza italiana ha affermato la responsabilità penale, a titolo di concorso, del responsabile di un centro per persone con disabilità che, consapevole delle violenze commesse dagli operatori, aveva omesso di intervenire. Il tempo trascorso fra la conoscenza di un fatto e l'attivazione dell'organizzazione è il primo elemento su cui si misura la responsabilità di chi dirige.

# 3. Che cosa copre

## 3.1 Le persone tutelate

| Categoria | Criterio |
|---|---|
| Persone minorenni | Tutte le persone sotto i diciotto anni che entrano in contatto con le attività: destinatarie dei servizi, familiari di persone assistite, partecipanti a iniziative, tirocinanti. In caso di dubbio sull'età si presume la minore età |
| Persone adulte in condizione di vulnerabilità | Concorso di tre elementi: bisogni di cura e sostegno; abuso, violenza o incuria in atto o a rischio; impossibilità di proteggersi da sé a causa di quei bisogni |

## 3.2 Le forme di abuso riconosciute

Violenza fisica; violenza psicologica ed emotiva; violenza e sfruttamento sessuale; trascuratezza e omissione di cure; violenza economica e circonvenzione; abuso organizzativo; violenza assistita;

discriminazione; violenza online; pratiche dannose e trattamenti degradanti; tratta e sfruttamento lavorativo.

> Due categorie meritano attenzione perché di solito mancano nei documenti analoghi. L'abuso organizzativo — routine rigide, orari imposti dal turno, spersonalizzazione, limitazioni per comodità — è la forma più diffusa e meno segnalata nei servizi. La violenza economica — doni, deleghe, procure, disposizioni testamentarie — è quella su cui l'ordinamento offre le regole più nette e su cui le organizzazioni sono meno preparate.

# 4. I principi che non ammettono eccezioni

| Principio | Che cosa significa in concreto |
|---|---|
| Prevalenza della sicurezza | Nessuna considerazione di continuità del servizio, rapporto con il committente, equilibrio economico, clima interno o reputazione prevale sulla sicurezza di una persona tutelata. Non è bilanciabile e non è derogabile da alcun organo |
| Responsabilità di tutti | La tutela non è delegabile a una figura specialistica. Ogni persona che opera nei servizi ha un dovere di attenzione e un obbligo di segnalazione |
| Soglia bassa | Si segnala anche solo per un disagio percepito e non definibile. Il costo di una segnalazione infondata è incomparabilmente minore di quello di un abuso non segnalato |
| Il controllo reciproco non è delazione | Un'organizzazione in cui segnalare un collega è vissuto come tradimento è un'organizzazione in cui l'abuso è protetto |
| Nessun ritardo agli obblighi di legge | La procedura interna non assorbe, non sospende e non sostituisce la denuncia e il referto, che gravano personalmente su chi ha avuto notizia del fatto |
| Prevenzione della vittimizzazione secondaria | La persona non ripete il racconto più volte, non subisce domande suggestive, non viene messa a confronto, non vede la propria vita stravolta perché ha parlato |
| Proporzionalità | La protezione non giustifica limitazioni della libertà, della vita relazionale o affettiva che eccedano lo stretto necessario, e non giustifica mai la segregazione |
| Sostegno alla decisione | La sostituzione nella decisione è l'eccezione. Alla persona si chiede che cosa vuole che accada, e la risposta orienta l'intervento |

# 5. Come è organizzata la tutela

## 5.1 Il Presidente

La funzione di tutela è attribuita al Presidente del Consiglio di Amministrazione, legale rappresentante del Consorzio. È una funzione unica, con competenza su tutti i servizi e su tutte le cooperative socie. Il Vice Presidente la esercita in sua sostituzione.

L'attribuzione al Presidente dà alla tutela l'autorevolezza necessaria verso le cooperative socie, che sono soggetti autonomi e non subordinati, e consente che le decisioni di protezione siano assunte immediatamente da chi rappresenta il Consorzio e può impegnarlo verso l'esterno.

> Il Vice Presidente subentra automaticamente, senza bisogno di alcuna deliberazione, nei casi di assenza, impedimento, conflitto di interessi e quando la segnalazione riguarda il Presidente.
>
> Quando la segnalazione riguarda entrambi, o il Consiglio di Amministrazione nel suo insieme, la funzione passa all'organo di controllo; in mancanza, al componente più anziano del Consiglio non coinvolto, che convoca senza indugio l'Assemblea.

Poiché la funzione di tutela è interna al vertice del Consorzio, la Policy introduce tre contrappesi che ne sostituiscono la terzietà.

**Supporto tecnico esterno obbligatorio.** Il Presidente si avvale di professionisti indipendenti, scelti da un elenco approvato dal Consiglio di Amministrazione con budget dedicato. Il ricorso non è facoltativo quando la segnalazione riguarda una possibile violenza sessuale o un maltrattamento grave, quando riguarda personale di una cooperativa socia e comporta valutazioni di attendibilità, quando la persona ha disabilità comunicativa o cognitiva, o quando i profili giuridici sono incerti. Nei casi che riguardano personale interno, il gruppo di gestione comprende obbligatoriamente un professionista indipendente.

**Motivazione scritta delle decisioni.** Sono motivate per iscritto e documentate nel fascicolo: l'archiviazione di una segnalazione; la scelta di non adottare una misura cautelare; la valutazione che un fatto non richieda adempimenti verso l'Autorità; la mancata attivazione del supporto esterno dove è obbligatorio.

**Via esterna comunicata con la stessa evidenza dei recapiti interni.** Chiunque può rivolgersi direttamente all'Autorità giudiziaria, alle forze dell'ordine, ai servizi sociali territoriali e alla Garante per l'infanzia e l'adolescenza, senza motivare la scelta e senza informare il Consorzio. In un assetto di questo tipo non è un rimedio residuale: è una garanzia strutturale, e va detto apertamente nei materiali informativi.

L'organo riceve e gestisce le segnalazioni, dispone o propone le misure immediate, attiva i servizi e le autorità, verifica l'applicazione della Policy anche con visite ai servizi, coordina la formazione, tiene il registro e riferisce annualmente. Non ha poteri disciplinari: accerta i fatti e propone. Non si sostituisce all'Autorità giudiziaria.

I recapiti del Presidente e del Vice Presidente per la funzione di tutela sono distinti da quelli ordinari del Consorzio e pubblicati insieme a quelli dell'organo di controllo, delle autorità e dei servizi del territorio.

### 5.2 Gli altri livelli

| Livello | Che cosa deve fare | Che cosa non può fare |
|---|---|---|
| Assemblea | Prende atto della relazione annuale | |
| Consiglio di Amministrazione | Approva la Policy e le revisioni, nomina l'organo; ne garantisce autonomia e budget; adotta le sanzioni di competenza; risponde dell'attuazione | Interferire nella gestione di una singola segnalazione |
| Cooperative socie | Applicano la Policy o uno standard non inferiore; assicurano che il personale la conosca; comunicano gli eventi rilevanti | Gestire internamente un sospetto senza informare il Presidente |
| Responsabili di servizio | Organizzano il lavoro riducendo il rischio; trasmettono senza ritardo; attivano le misure immediate; garantiscono la supervisione | Valutare la fondatezza prima di trasmettere; dissuadere dal segnalare |
| Operatori e volontari | Applicano il Codice di condotta; segnalano; collaborano | Condurre accertamenti propri; parlare con la persona sospettata |

# 6. Prevenzione: che cosa cambia nei servizi

## 6.1 Selezione

Ogni posizione è classificata secondo il tipo di contatto. Per il contatto diretto e regolare con minori è richiesto il certificato penale del casellario giudiziale, come impone la legge, con sanzione amministrativa a carico del datore di lavoro che non lo richieda. Per tutte le altre posizioni a contatto il Consorzio adotta come standard interno l'autocertificazione, anche per volontari e tirocinanti.

Sono inoltre obbligatori: due referenze verificate per contatto diretto, con domanda esplicita su rilievi e procedimenti relativi al comportamento verso gli utenti; colloquio strutturato condotto da almeno due persone e verbalizzato; sottoscrizione di Policy e Codice di condotta come condizione di assunzione; nessuna attività individuale non supervisionata nel periodo iniziale.

## 6.2 Formazione e supervisione

| Livello | Destinatari | Ore |
|---|---|---|
| Induction | Tutti, prima dell'avvio dell'attività | 3, all'ingresso |
| Ordinario | Personale a contatto | 6 annue |
| Avanzato | Responsabili e coordinatori | 12 annue |
| Specialistico | Presidente e Vice Presidente | 20 annue più supervisione |

La supervisione professionale è trattata come misura di prevenzione dell'abuso e non come beneficio accessorio. Deve essere terza rispetto all'équipe, strutturata e calendarizzata, almeno mensile nei servizi residenziali, svolta in orario di lavoro e retribuita, distinta dalla riunione organizzativa. I costi vanno iscritti nei budget di servizio e nelle proposte di finanziamento.

## 6.3 Organizzazione del lavoro

Regole di visibilità e di gestione degli spazi; cura del corpo con il minimo di esposizione e a porta chiusa; accompagnamenti con mezzi del servizio; visite domiciliari programmate e tracciate, in due nelle situazioni a rischio; turni notturni singoli soggetti a valutazione e misure compensative; accesso di terzi registrato; registro degli eventi critici e dei quasi-eventi in ogni servizio.

Il monitoraggio dei carichi di lavoro entra nel sistema di prevenzione: il responsabile segnala per iscritto le situazioni in cui la copertura non consente di applicare la Policy, e la direzione risponde per iscritto.

## 6.4 Valutazione del rischio

Ogni servizio redige, prima dell'avvio e almeno annualmente, una valutazione dei rischi di tutela secondo una griglia che considera condizione delle persone, luogo, attività, personale, supervisione, cultura organizzativa, composizione del gruppo, contesto esterno e tecnologie, con stima di probabilità e gravità e piano di mitigazione.

# 7. I quattro divieti tecnici

Sono i punti su cui il documento è più rigido e su cui è più probabile che emergano resistenze applicative.

## 7.1 Contenzione

Nell'ordinamento italiano non esiste una norma che autorizzi in via ordinaria la contenzione: non è un vuoto da colmare con una procedura interna, è l'assenza di una base di liceità. La Cassazione ha affermato che la contenzione meccanica non è atto terapeutico e che, in assenza di scriminante, integra il sequestro di persona; l'unica scriminante è lo stato di necessità, con pericolo attuale — è escluso l'uso precauzionale — e proporzionalità di durata e intensità.

> Nei servizi socio-assistenziali privi di presidio medico nessuno è legittimato a prescrivere una contenzione: la Policy non la disciplina, la vieta.
>
> Dove è ammissibile, è evento eccezionale, su prescrizione medica motivata, dopo alternative documentate, con sorveglianza, rivalutazione, registro e debriefing.
>
> Carenza di personale, organizzazione del turno, comodità operativa e prevenzione generica delle cadute non giustificano mai una contenzione.

## 7.2 Denaro, doni e rappresentanza legale

Il codice civile vieta espressamente agli operatori dei servizi pubblici o privati che hanno il beneficiario in cura o in carico di ricoprire la funzione di amministratore di sostegno. È un divieto di legge, non derogabile dal giudice tutelare né sanabile con il consenso della persona o dei familiari.

Il Consorzio lo estende in via di autoregolamentazione a tutto il personale, ai soci e agli amministratori delle cooperative socie, alle funzioni di tutore e curatore, e ai ruoli equivalenti: esecutore testamentario, procuratore, delegato su conti correnti, beneficiario di polizze o disposizioni testamentarie. Vietato inoltre accettare denaro, prestiti, doni di valore non simbolico e gestire denaro delle persone al di fuori di procedure tracciate.

## 7.3 Contatti, immagini e social

Contatti con le persone assistite e con le famiglie solo attraverso gli strumenti del servizio. Vietati contatti personali, profili social privati, riprese con dispositivi personali, diffusione di immagini fuori dai canali autorizzati. Mai riprese durante l'igiene, le cure del corpo o i momenti di crisi.

## 7.4 Videosorveglianza

Il Consorzio non considera la videosorveglianza una misura di tutela. Il Garante per la protezione dei dati personali ritiene che l'impiego sistematico e generalizzato possa risultare non proporzionato quando finalità analoghe siano raggiungibili con mezzi meno invasivi, e ricorda che il monitoraggio video è lecito per esigenze organizzative, di sicurezza del lavoro e di tutela del patrimonio, non per il controllo diretto finalizzato a prevenire reati.

Nei servizi non sono installati sistemi in stanze, bagni, spogliatoi, refettori e aree di riposo. La misura contro l’abuso non è la telecamera: sono la formazione, la supervisione, l’organizzazione dei turni, la presenza di terzi e canali di segnalazione che funzionano.

# 8. Segnalare e rispondere

## 8.1 La segnalazione in cinque righe

| | |
|---|---|
| **Che cosa** | Una preoccupazione, un sospetto o una certezza di abuso, maltrattamento, sfruttamento, trascuratezza o pregiudizio; ogni violazione del Codice di condotta; ogni condizione di abuso organizzativo |
| **Quando** | Entro 24 ore. Se la persona è in pericolo immediato: subito, mettendola in sicurezza e chiamando il 112 |
| **Chi** | Chiunque: personale, volontari, persone assistite, familiari, tutori, partner, visitatori |
| **A chi** | Al Presidente, direttamente o tramite il proprio coordinatore, che trasmette senza valutare |
| **Come** | Con il modulo allegato alla Policy; sono ammesse anche la telefonata e la comunicazione verbale, che vengono verbalizzate. Sono considerate anche le segnalazioni anonime, se circostanziate |

## 8.2 I tempi

| Adempimento | Termine |
|---|---|
| Valutazione dell'urgenza e misure di protezione immediata | Entro 24 ore dalla ricezione |
| Avviso di ricevimento a chi ha segnalato | Entro 7 giorni |
| Adempimenti verso l'Autorità giudiziaria e i servizi | Senza ritardo, in parallelo e non dopo l'istruttoria |
| Conclusione dell'istruttoria interna | Di norma 60 giorni, prorogabili una volta |
| Riscontro a chi ha segnalato | Entro 3 mesi dall'avviso |

## 8.3 Che cosa fa e non fa l'istruttoria interna

Serve a decidere che cosa deve fare l'organizzazione, non a stabilire se un reato sia stato commesso. Quando il fatto può costituire reato, l'attività interna si limita a quanto necessario per proteggere la persona e trasmettere correttamente la notizia: non si ascoltano ripetutamente le persone tutelate, non si acquisiscono dichiarazioni con modalità investigative, non si mettono a confronto le persone, non si raccolgono elementi materiali.

Fra gli esiti possibili è espressamente previsto il mantenimento della posizione aperta con monitoraggio, quando gli elementi non consentono una conclusione ma il rischio permane. Un'organizzazione che archivia tutto ciò che non riesce a dimostrare rinuncia a proteggere.

## 8.4 Protezione di chi segnala

L'identità è protetta e non rivelata senza consenso, salvi i casi di legge. È vietata ogni ritorsione, anche quando la segnalazione risulti infondata; gli atti ritorsivi sono nulli e costituiscono violazione autonoma. La forma di ritorsione più frequente nei servizi non è formale: è l'isolamento. I responsabili hanno il dovere specifico di rilevarlo e interromperlo.

Le segnalazioni fatte con dolo o colpa grave sono sanzionabili. L’infondatezza da sola non lo è mai, e questa distinzione va affermata pubblicamente ogni volta che una segnalazione viene archiviata.

# 9. Gli obblighi di legge: chi deve che cosa

| Soggetto | Obbligo | Termine |
|---|---|---|
| Pubblico ufficiale | Denuncia scritta al pubblico ministero o a un ufficiale di polizia giudiziaria per i reati procedibili d'ufficio | Senza ritardo |
| Incaricato di pubblico servizio | Denuncia scritta al pubblico ministero o a un ufficiale di polizia giudiziaria per i reati procedibili d'ufficio | Senza ritardo |
| Esercente professione sanitaria | Referto, salvo che esporrebbe la persona assistita a procedimento penale | 48 ore, o subito se vi è pericolo nel ritardo |
| Comunità e strutture per minorenni | Trasmissione alla Procura minorile dell'elenco delle persone accolte con residenza dei genitori, rapporti familiari e condizioni psicofisiche | Semestrale |

> Gli operatori delle cooperative che gestiscono un servizio pubblico in appalto, concessione, accreditamento o convenzione sono di regola qualificati incaricati di pubblico servizio, proprio perché il servizio è pubblico ancorché gestito da un privato. Da questa qualificazione discende l'obbligo di denuncia. In caso di dubbio si denuncia: l'adempimento non dovuto non produce conseguenze, l'omissione sì.

## 9.1 Un punto che viene spesso frainteso

L'obbligo di denuncia riguarda i reati procedibili d'ufficio. Lo sono i maltrattamenti, l'abbandono di incapaci, il sequestro di persona, la circonvenzione di incapace, i reati di pornografia e prostituzione minorile e l'adescamento, e la violenza sessuale quando la vittima è minorenne.

Quando invece la persona offesa di una violenza sessuale è un adulto con disabilità o disturbo psichiatrico, non esiste una clausola di procedibilità d'ufficio fondata sulla sua incapacità. Restano le ipotesi in cui l'autore sia un incaricato di pubblico servizio nell'esercizio delle funzioni, o vi sia connessione con un reato procedibile d'ufficio — tipicamente maltrattamenti o sequestro di persona, spesso concorrenti nei casi reali.

Ne discende un obbligo organizzativo: informare la persona offesa del diritto di querela e del termine, sostenerla nella scelta, coinvolgere il tutore o l'amministratore di sostegno o chiedere la nomina di un curatore speciale quando non sia in grado di proporla. Il termine decorre comunque.

## 9.2 La doppia trasmissione

Quando la persona offesa è minorenne e il fatto può costituire reato, la denuncia va alla Procura ordinaria o alla polizia giudiziaria, e la segnalazione della situazione di pregiudizio alla Procura presso il Tribunale per i minorenni. La segnalazione ai servizi sociali non sostituisce nessuna delle due.

# 10. Sanzioni

| Classe | Esempi | Risposta tipica |
|---|---|---|
| Gravissime | Abuso sessuale; violenza fisica; sfruttamento; appropriazione di beni; occultamento di documentazione; pressione perché non si segnali; ritorsione grave | Misura cautelare immediata; sanzione espulsiva; denuncia; per le socie proposta di esclusione; per i terzi risoluzione |
| Gravi | Violenza psicologica; trascuratezza rilevante; contenzione non consentita; omessa segnalazione; ostacolo al Presidente; violazione dei divieti su denaro e rappresentanza; contatti privati; immagini non autorizzate | Misura cautelare ove necessaria; procedimento disciplinare; espulsione in caso di reiterazione; per le socie diffida o sospensione dalle assegnazioni |
| Media gravità | Ritardo ingiustificato nella segnalazione; violazione delle regole su visibilità, spazi, accompagnamenti; mancata formazione obbligatoria | Provvedimento conservativo; formazione aggiuntiva; verifica ravvicinata |
| Lievi o formali | Omissioni documentali senza rischio per le persone | Richiamo; azione correttiva |

Le misure verso le cooperative socie sono graduate: richiamo scritto, diffida con piano di adeguamento, sospensione dall'assegnazione di nuove commesse fino a dodici mesi, proposta di esclusione ai sensi dell'art. 11 dello Statuto. Prima di ogni misura la socia è informata per iscritto e dispone di almeno quindici giorni per le proprie deduzioni. Restano ferme la mediazione e la clausola arbitrale di cui agli artt. 37 e 38 dello Statuto.

# 11. Monitoraggio

Autovalutazione annuale su quattro standard — policy, persone, procedure, rendicontabilità — con classificazione di ogni requisito come attuato, in corso o non attuato, e piano di miglioramento. Relazione annuale al Consiglio di Amministrazione entro il 31 marzo, con sintesi all'Assemblea in sede di bilancio. Visite ai servizi su almeno un terzo l'anno, con almeno una visita non preannunciata per servizio nel triennio. Valutazione esterna indipendente ogni tre anni.

> Un numero di segnalazioni pari a zero non è un buon risultato. In un sistema di servizi delle dimensioni del Consorzio, l'assenza di segnalazioni indica quasi sempre che i canali non sono conosciuti, non sono accessibili o non sono percepiti come sicuri.

# 12. Che cosa comporta l’adozione

Entro dodici mesi dall’approvazione:

| Azione | Chi | Entro |
|---|---|---|
| Presa d’atto dell’attribuzione della funzione e approvazione dell’elenco dei professionisti esterni di supporto | Consiglio di Amministrazione | 1 mese |
| Attivazione dei canali di segnalazione e pubblicazione dei recapiti | Presidente | 2 mesi |
| Completamento dei recapiti istituzionali dell’Allegato F e acquisizione delle direttive provinciali e della Procura minorile | Presidente | 2 mesi |
| Consegna e sottoscrizione di Policy e Codice di condotta a tutto il personale e alle socie | Consorzio e cooperative socie | 3 mesi |
| Affissione della scheda operativa e consegna dell’informativa accessibile alle persone assistite | Responsabili di servizio | 3 mesi |
| Prima tornata di formazione a tutti i livelli | Presidente | 6 mesi |
| Prima valutazione del rischio per ciascun servizio | Responsabili di servizio | 6 mesi |
| Attivazione o verifica della supervisione esterna nei servizi residenziali | Cooperative socie | 6 mesi |
| Integrazione delle clausole nei contratti e negli accordi di partenariato | Presidente e responsabili di contratto | 12 mesi, o al primo rinnovo |
| Adeguamento di regolamenti di servizio, carte dei servizi e modelli di progetto individuale | Cooperative socie | 12 mesi |
| Prima autovalutazione e primo piano di miglioramento | Presidente | 12 mesi |

## 12.1 Le voci di costo da mettere a bilancio

- budget per il supporto tecnico esterno sui casi e per il riferimento legale;
- supervisione professionale esterna nei servizi, in orario di lavoro e retribuita;
- formazione, con le ore del personale computate come orario di lavoro;
- canale di segnalazione: strumento dedicato o misure compensative sulla posta;
- valutazione esterna indipendente triennale;
- stampa e diffusione dei materiali, incluse le versioni accessibili e la traduzione in tedesco.

# 13. Le decisioni che restano da prendere

| Questione | Opzioni | Chi decide |
|---|---|---|
| Composizione dell'elenco dei professionisti esterni di supporto | Ambito psicologico, socio-educativo e giuridico; | Consiglio di Amministrazione |
| Compenso dei professionisti esterni | Tariffa a incarico o convenzione annuale | Consiglio di Amministrazione |
| Strumento del canale di segnalazione | Piattaforma dedicata oppure casella riservata con misure compensative | Consiglio di Amministrazione |
| Condivisione del canale whistleblowing fra le socie di minori dimensioni | Da verificare nei limiti consentiti dalla normativa | Consiglio di Amministrazione |
| Policy proprie delle socie | Adozione di quella consortile oppure verifica di equivalenza di quelle esistenti | Presidente, con ricognizione preliminare |
| Traduzione in tedesco | Intero corpus o soli strumenti operativi | Consiglio di Amministrazione |

# 14. Domande che l’Assemblea potrebbe porre

**Non rischiamo di appesantire i servizi con adempimenti?** La parte prescrittiva è concentrata su poche cose: selezione, formazione, supervisione, valutazione del rischio annuale, segnalazione entro 24 ore. Il resto sono regole di comportamento che non aggiungono lavoro, ne cambiano il modo. L’adempimento più oneroso è la supervisione, che però nella maggior parte dei servizi accreditati è già dovuta.

**Perché una policy consortile e non una per cooperativa?** Perché un sospetto che riguarda una struttura non può essere valutato da chi ha interesse alla continuità di quella struttura. Il livello consortile è l’unico che offre distanza sufficiente. Le socie che hanno già una propria policy possono mantenerla, previa verifica di equivalenza.

**Che cosa succede se una socia non si adegua?** Le misure sono graduate e cominciano dal richiamo e dalla diffida con piano di adeguamento. L’esclusione è l’ultima ipotesi e segue le garanzie statutarie, incluse la mediazione e la clausola arbitrale.

**Non esponiamo il Consorzio scrivendo nero su bianco tutto questo?** È vero il contrario. In caso di contenzioso, l’assenza di una policy, di formazione documentata e di una valutazione del rischio è l’elemento che rende difendibile l’accusa di carenza organizzativa. Un documento adottato e applicato è la migliore prova di diligenza.

**E se una segnalazione risulta infondata e intanto abbiamo allontanato un operatore?** La misura cautelare organizzativa non è una sanzione, non presuppone responsabilità e va spiegata come tale alla persona e all’équipe. La Policy prevede espressamente il reinserimento, la comunicazione dell’esito a chi ne era a conoscenza e il supporto professionale alla persona risultata estranea.

**Il Presidente che si occupa anche della tutela non è un conflitto di interessi?** Il rischio esiste e la Policy lo dice apertamente: chi decide sulla tutela ha anche responsabilità sulla gestione, sui rapporti con i committenti e sull’equilibrio economico. Per questo la Policy non si limita ad attribuire la funzione, ma la circonda di tre vincoli: il supporto tecnico esterno obbligatorio nei casi delicati, la motivazione scritta di ogni decisione rilevante, e la via esterna resa nota con la stessa evidenza dei recapiti interni. A questo si aggiunge la valutazione esterna indipendente ogni tre anni, che accede al registro e alle motivazioni delle archiviazioni e riferisce direttamente all’Assemblea. Se in futuro il Consorzio volesse rafforzare l’assetto, la strada è nominare l’organo di controllo previsto dallo Statuto e attribuirgli la funzione nei casi che riguardano il vertice.

**Che cosa cambia domani mattina per un operatore?** Tre cose. Sa che cosa deve segnalare e a chi, entro 24 ore. Sa che il dubbio basta e che non subirà conseguenze per averlo detto. Sa che, se riceve una confidenza, deve ascoltare, rassicurare, annotare, proteggere e segnalare — e non indagare.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione



**Andrea Tremolada**

Bolzano, 18/05/2026