Sozialcoop
consorzio cooperativo sociale

TUTELA DELLE PERSONE

Policy di tutela

Bambine, bambini, adolescenti e soggetti fragili

Approvata	Consiglio di Amministrazione, 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
Documenti collegati	Sintesi · Schede sinottiche · Tessera tascabile · Codice Etico

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

Indice

Premessa. Perché un consorzio ha bisogno di una policy di tutela....4

Come è fatto questo documento e come si usa....5

PARTE I — Fondamenti....7

1. Identità del Consorzio e ragioni della Policy....7
2. Scopo, oggetto e struttura della tutela....8
3. Principi....9
4. Quadro normativo e standard di riferimento....11
5. Persone tutelate e nozione di vulnerabilità....15
6. Destinatari e ambito di applicazione....16
7. Efficacia, gerarchia delle fonti interne e diffusione....17

PARTE II — Linguaggio comune....19

8. Glossario ragionato....19
9. Le forme di abuso riconosciute dalla Policy....22

PARTE III — Governance della tutela....25

10. Architettura delle responsabilità....25
11. Il Presidente come responsabile della tutela....26
12. Cooperative socie, responsabili di servizio, operatori....30
13. Partner, fornitori e terzi....31
14. Obbligo di attivarsi e responsabilità di chi sa e non agisce....32

PARTE IV — Prevenzione....34

15. Selezione sicura del personale....34
16. Formazione e supervisione....37
17. Organizzazione sicura dei servizi....38
18. Regole per tipologia di servizio....42
19. Contenzione e misure limitative della libertà....45
20. Denaro, beni e rappresentanza legale della persona....47
21. Tecnologie, immagini, comunicazione e raccolta fondi....49
22. Valutazione e gestione del rischio....51

PARTE V — Ascolto e partecipazione....52

23. Il diritto di essere ascoltati....52
24. Accessibilità dell'informazione e dei canali....54
25. Lavoro con le famiglie e con i rappresentanti legali....55

PARTE VI — Riconoscere, segnalare, rispondere....57

26. Riconoscere: indicatori e soglie di attivazione....57
27. La prima risposta alla rivelazione....58
28. La segnalazione interna....60
29. La gestione del caso....62
30. Gli obblighi verso l'Autorità giudiziaria e i servizi....65
31. Misure cautelari e protezione immediata....69
32. Tutela di chi segnala e di chi è segnalato....69
33. Sostegno alle persone coinvolte e agli operatori....71

PARTE VII — Situazioni particolari 73
34. Abuso tra persone assistite 73
35. Abuso in famiglia e violenza assistita 75
36. Abuso da parte di personale interno 77
37. Rivelazioni tardive e fatti risalenti 78
38. Emergenze, crisi reputazionali e rapporti con i media 80

PARTE VIII — Dati, sanzioni, monitoraggio 82
39. Trattamento dei dati personali e conservazione 82
40. Rapporto con il canale whistleblowing 83
41. Sistema sanzionatorio 84
42. Monitoraggio, audit e revisione 86

ALLEGATI 89

Allegato A — Codice di condotta 90

Allegato B — Modulo di prima segnalazione 94

Allegato C — Dichiarazione di presa visione e accettazione 96

Allegato D — Autocertificazione sostitutiva del certificato penale 97

Allegato E — Che cosa fare: una pagina 99
Se qualcuno ti racconta qualcosa 99
Quando devi segnalare 99

Allegato F — Flusso della segnalazione e scheda contatti 100

Allegato G — Griglia di valutazione del rischio 102

Allegato H — Indicatori di possibile abuso 105

Allegato I — Checklist di autovalutazione dell'ente 108
Standard 1 — La Policy 108
Standard 2 — Le persone 108
Standard 3 — Le procedure 109
Standard 4 — La rendicontabilità 110

Allegato L — Informativa in linguaggio accessibile 111
Qui devi stare al sicuro 111

Allegato M — Clausole contrattuali e di partenariato 113

Allegato N — Piano formativo triennale 115

Allegato O — Registro delle segnalazioni 117
Legenda delle tipologie 117
Legenda degli esiti 118

Allegato P — Fonti 119

> Questo documento riguarda le persone. Se stai leggendo perché hai un dubbio su qualcosa che hai visto, sentito o percepito in un servizio, la parte che ti serve è la Parte VI (Segnalazione e risposta) e l'Allegato E, che dice in una pagina che cosa fare e chi chiamare.
>
> Non devi stabilire se un abuso è avvenuto. Devi riferire ciò che hai osservato. La valutazione spetta ad altri.

Premessa. Perché un consorzio ha bisogno di una policy di tutela

Le cooperative associate a SozialCoop Dolomiti accompagnano ogni giorno bambini, ragazzi, persone con disabilità, persone con disturbi psichiatrici, persone anziane non autosufficienti, persone in condizione di grave disagio sociale. Le accompagnano nei momenti più privati della giornata: il risveglio, il pasto, l'igiene, il sonno, la crisi, la paura, la solitudine.

Chi entra in questi servizi consegna a persone adulte una parte di sé che normalmente nessuno vede. Quella consegna è il fondamento del lavoro sociale ed è, al tempo stesso, la condizione che rende possibile l'abuso. Non è una contraddizione da nascondere: è la ragione per cui esiste questa Policy.

Il Consorzio parte da tre constatazioni scomode.

La prima. Nessuna organizzazione è immune. I dati internazionali disponibili sui servizi residenziali per persone anziane indicano che, in studi basati sull'autodichiarazione del personale, 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, non violenza fisica intenzionale. Un dato di questa portata non descrive persone cattive: descrive organizzazioni che, sotto pressione, scivolano. Una policy che presupponesse la buona fede come garanzia sufficiente sarebbe inutile.

La seconda. L'abuso nei servizi raramente comincia come abuso. Comincia come una scorciatoia in un turno scoperto, una parola dura detta alla fine di una giornata difficile, una porta chiusa "per comodità", un'abitudine che nessuno mette più in discussione perché "si è sempre fatto così". Per questo la Policy non si limita a vietare i comportamenti gravi: interviene sulle condizioni organizzative che li rendono possibili — carichi di lavoro, turni in solitudine, assenza di supervisione, silenzio.

La terza. Il rischio maggiore, per un ente che gestisce servizi, non è il singolo comportamento deviante: è la reazione dell'organizzazione quando emerge. Il riflesso di proteggere il servizio, la commessa, la reputazione, il collega, produce più danno del fatto originario, perché aggiunge alla violenza subita il messaggio che nessuno interverrà. Questa Policy stabilisce una gerarchia esplicita e non negoziabile: la sicurezza della persona viene prima della continuità del servizio, prima del rapporto con il committente, prima dell'immagine del Consorzio e delle sue socie.

> Il documento assume come proprio un principio riconosciuto dalla letteratura professionale italiana in materia di comunità residenziali: il controllo reciproco fra colleghi non è delazione. È una funzione professionale. Un'organizzazione in cui segnalare un collega è vissuto come tradimento è un'organizzazione in cui l'abuso è protetto.

La Policy è stata costruita a partire dallo Statuto e dal Codice Etico del Consorzio, dalla normativa italiana ed europea, dagli standard internazionali di child safeguarding e di adult safeguarding, dalle linee di indirizzo nazionali sull'accoglienza e sull'intervento con le famiglie vulnerabili, dai documenti del coordinamento professionale italiano contro il maltrattamento all'infanzia e dal quadro istituzionale della Provincia autonoma di Bolzano. Le fonti sono elencate nell'Allegato P.

Come è fatto questo documento e come si usa

La Policy è lunga perché deve servire a persone diverse in momenti diversi. Non è pensata per essere letta tutta in una volta.

Se sei…	Leggi almeno…	Quando
Operatrice o operatore di un servizio	Allegato E (una pagina), Allegato A (codice di condotta), Parti V e VI	All'assunzione, e ogni volta che hai un dubbio
Responsabile o coordinatore di servizio	Parti III, IV, VI e VII; Allegati G e H	All'incarico e a ogni riunione di équipe sul tema
Volontaria, volontario, tirocinante	Allegato E, Allegato A, capitoli 23-25	Prima di iniziare l'attività
Amministratore di una cooperativa socia	Parti I, III, VIII; Allegati I e M	All'adesione e alla revisione annuale
Persona assistita, familiare, tutore, amministratore di sostegno	Allegato L (informativa accessibile), Allegato F (contatti)	Alla presa in carico
Presidente	Tutto	Continuamente

Il documento è organizzato in otto Parti e sedici Allegati. Le Parti contengono le regole; gli Allegati contengono gli strumenti con cui si applicano. Gli Allegati sono pensati per essere stampati e usati separatamente.

Alcune indicazioni ricorrono più volte in punti diversi. Non è una ridondanza: le regole che contano di più devono essere raggiungibili anche da chi apre il documento a metà.

Convenzioni del testo

- "Persone tutelate" indica congiuntamente le persone minorenni e le persone adulte in condizione di vulnerabilità, come definite al capitolo 5.

- “Servizi” indica i servizi gestiti dal Consorzio e quelli gestiti dalle cooperative socie nell’ambito consortile.
- “Personale” indica chiunque operi nei servizi a qualsiasi titolo: dipendenti, collaboratori, professionisti, volontari, tirocinanti.
- I riquadri ombreggiati contengono regole che non ammettono eccezioni o interpretazioni discrezionali.
- I riferimenti normativi sono indicati per esteso alla prima occorrenza. L’elenco completo è nell’Allegato P.

PARTE I — Fondamenti

1. Identità del Consorzio e ragioni della Policy

1.1 Chi siamo

La Società Cooperativa SozialCoop Dolomiti Consorzio Cooperativo Sociale (di seguito, il "Consorzio") è un consorzio di cooperative sociali costituito in forma di società cooperativa ai sensi dell'art. 8 della Legge 381/1991, dell'art. 9 della Legge Regionale Trentino-Alto Adige 24/1988 e dell'art. 27 del D.Lgs. C.p.S. 1577/1947, con sede in Bolzano,

Il Consorzio non ha scopo di lucro e si ispira ai principi della mutualità, della solidarietà sociale e del rispetto della persona, esercitando in via stabile e principale un'attività economica organizzata per la gestione di servizi di utilità sociale (art. 3 dello Statuto).

1.2 Che cosa facciamo

L'art. 4 dello Statuto attribuisce al Consorzio, fra l'altro, la promozione e la gestione di servizi sociali residenziali, semiresidenziali e domiciliari, anche integrati con figure socio-sanitarie e sanitarie, a favore di persone con disabilità, persone con disturbi psichiatrici, giovani e adulti in stato di disagio sociale e soggetti deboli; la gestione di servizi di inserimento lavorativo; la promozione di servizi sociali, culturali ed educativi a favore di situazioni di disagio; l'educazione all'inserimento sociale e lavorativo delle persone con disabilità, anche attraverso case famiglia, comunità alloggio, co-housing e co-working; la gestione di servizi socio-sanitari, di percorsi consulenziali, terapeutici e riabilitativi; la gestione di strutture residenziali e semiresidenziali di qualsiasi tipo e di strutture di pronto intervento per i casi di emarginazione sociale; interventi a favore di persone anziane autosufficienti e non.

Questo elenco descrive esattamente il perimetro entro il quale il rischio di abuso si manifesta: relazioni asimmetriche, prossimità fisica, dipendenza, spazi chiusi, tempi lunghi.

1.3 La ragione della Policy

Il Consorzio adotta la presente Policy perché ritiene che la tutela delle persone non possa essere affidata alla sola qualità morale di chi lavora nei servizi. La qualità morale è necessaria e non è sufficiente: va sostenuta da regole conosciute, da un'organizzazione che riduca le occasioni di danno, da canali di segnalazione che funzionino anche quando è scomodo usarli e da una direzione che risponda di ciò che accade.

> La Policy si fonda su un principio di responsabilità organizzativa: quando un abuso si verifica in un servizio, la domanda non è soltanto chi lo ha commesso, ma anche che cosa nell'organizzazione lo ha reso possibile e che cosa ne ha ritardato l'emersione.

2. Scopo, oggetto e struttura della tutela

2.1 Scopo

La Policy ha lo scopo di promuovere e garantire il diritto delle persone minorenni e delle persone adulte in condizione di vulnerabilità alla protezione da ogni forma di maltrattamento, trascuratezza, sfruttamento, abuso e violenza da parte di chiunque entri in contatto con loro nell'ambito delle attività del Consorzio e delle cooperative socie.

2.2 Obiettivi operativi

La Policy persegue i seguenti obiettivi verificabili:

- costruire nei servizi una cultura in cui parlare di tutela sia normale e segnalare sia un atto professionale, non un rischio personale;
- impedire l'ingresso nei servizi di persone non idonee a operare con le persone tutelate;
- dotare tutto il personale di regole di comportamento esplicite, sottoscritte e verificabili;
- ridurre, attraverso l'organizzazione del lavoro, le situazioni che rendono possibile l'abuso o ne rendono difficile l'emersione;
- garantire che chiunque — personale, persone assistite, familiari, volontari, visitatori — sappia che cosa segnalare, a chi, quando e come, e possa farlo in condizioni di sicurezza;
- assicurare una risposta tempestiva, competente, documentata e riservata a ogni preoccupazione o sospetto;
- assolvere con puntualità gli obblighi verso l'Autorità giudiziaria e i servizi territoriali, senza che la procedura interna li ritardi;
- proteggere chi segnala da ogni ritorsione e chi è segnalato da un giudizio anticipato;
- imparare da ciò che accade, correggendo l'organizzazione e non soltanto la persona.

2.3 I quattro pilastri

L'azione di tutela si articola su quattro pilastri interdipendenti, ripresi dalla prassi internazionale di safeguarding e adattati al contesto consortile.

Pilastro	Che cosa significa	Dove è disciplinato
Sensibilizzazione e partecipazione	Costruire consapevolezza nel personale, nelle persone assistite e nelle famiglie; riconoscere alle persone tutelate il diritto di essere ascoltate e prese in considerazione.	Parte V, capp. 23-25
Prevenzione	Selezione sicura, formazione, supervisione, organizzazione dei servizi, regole di condotta, valutazione dei rischi.	Parte IV, capp. 15-22
Segnalazione	Canali chiari e accessibili, obbligo di segnalare, protezione di chi segnala.	Parte VI, capp. 26-28, 32

Pilastro	Che cosa significa	Dove è disciplinato
Risposta	Gestione del caso, misure immediate, adempimenti verso le autorità, sostegno alle persone, apprendimento organizzativo.	Parte VI, capp. 29-33; Parte VIII

I quattro pilastri si sostengono a vicenda. La prevenzione senza canali di segnalazione produce un'organizzazione che non sa cosa le accade dentro. I canali di segnalazione senza una cultura della tutela restano inutilizzati. La partecipazione senza protezione espone le persone. La protezione senza ascolto diventa paternalismo.

3. Principi

La Policy si informa ai principi che seguono. In caso di dubbio interpretativo, prevale la lettura che meglio realizza il principio della sicurezza della persona tutelata.

3.1 Superiore interesse e centralità della persona

In ogni decisione che riguarda una persona minorenne, il suo superiore interesse ha considerazione preminente (art. 3 della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza). In ogni decisione che riguarda una persona adulta in condizione di vulnerabilità, il criterio guida è il rispetto della sua volontà, dei suoi desideri e delle sue preferenze, con i sostegni necessari a esprimerli.

3.2 Non discriminazione

Tutte le persone tutelate hanno pari diritto alla protezione, senza distinzione di sesso, orientamento sessuale, identità di genere, età, disabilità, condizione di salute, origine etnica o nazionale, gruppo linguistico, lingua, religione, opinioni, condizione sociale, economica o giuridica, anche in relazione al titolo di soggiorno.

3.3 Ascolto e partecipazione

Le persone tutelate hanno diritto di esprimere la propria opinione su tutto ciò che le riguarda e di vederla presa in considerazione secondo l'età, la maturità e le capacità (art. 12 della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia; artt. 12 e 16 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità). La protezione è la condizione che rende possibile l'espressione; l'ascolto è ciò che impedisce alla protezione di diventare controllo.

3.4 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. Il Presidente non sostituisce questo dovere: lo organizza.

3.5 Prevalenza della sicurezza

> Nessuna considerazione di continuità del servizio, di rapporto con il committente, di equilibrio economico, di clima interno o di reputazione può prevalere sulla sicurezza di una persona tutelata. Questa regola non ammette bilanciamenti e non è derogabile da alcun organo del Consorzio o delle cooperative socie.

3.6 Proporzionalità e minore intrusività

La risposta a un rischio deve essere la meno intrusiva possibile fra quelle idonee a garantire la sicurezza. La protezione non giustifica limitazioni della libertà, della vita relazionale o affettiva delle persone che eccedano lo stretto necessario, e non giustifica mai la segregazione.

3.7 Empowerment e sostegno alla decisione

Le persone tutelate sono sostenute e incoraggiate a decidere per sé. La sostituzione nella decisione è l'eccezione, ammessa nei soli casi e modi previsti dalla legge, e non diventa mai la modalità ordinaria di relazione. Questo principio, mutuato dall'approccio internazionale di adult safeguarding e coerente con la riforma italiana in materia di disabilità, vale anche nelle procedure di tutela: alla persona interessata si chiede che cosa vuole che accada, e la risposta orienta l'intervento.

3.8 Riservatezza e necessità di sapere

Le informazioni relative a una segnalazione sono conosciute solo da chi è strettamente necessario coinvolgere nel percorso di tutela. La riservatezza non è però mai un motivo per non attivare le autorità competenti né per non informare chi deve intervenire.

3.9 Prevenzione della vittimizzazione secondaria

L'organizzazione evita che la persona debba ripetere il racconto più volte, subire domande suggestive, essere messa a confronto con la persona segnalata, essere colpevolizzata o vedere la propria vita quotidiana stravolta come conseguenza dell'aver parlato. Il danno che l'organizzazione può aggiungere è parte del rischio che questa Policy governa.

3.10 Trasparenza e rendicontabilità

Le scelte compiute in materia di tutela sono documentate e rendicontate agli organi sociali e, in forma aggregata, alle persone assistite e alle famiglie. Il Consorzio accetta il monitoraggio esterno delle proprie strutture e dei propri programmi, coerentemente con quanto richiesto dall'art. 16, par. 3 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

4. Quadro normativo e standard di riferimento

La Policy è stata redatta nel rispetto delle fonti che seguono. L'elenco non è meramente ricognitivo: ciascuna fonte ha prodotto clausole specifiche del documento, indicate nella terza colonna.

4.1 Fonti internazionali

Fonte	Contenuto rilevante	Ricaduta nella Policy
Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (1989), ratificata con L. 176/1991	Non discriminazione (art. 2), superiore interesse (art. 3), vita e sviluppo (art. 6), protezione da ogni violenza (art. 19), ascolto (art. 12)	Capp. 3, 23; struttura dei quattro pilastri
Protocolli opzionali alla Convenzione: vendita di bambini, prostituzione e pornografia; coinvolgimento nei conflitti armati; procedura di reclamo (L. 199/2015)	Sfruttamento sessuale e commerciale; diritto di reclamo del minore	Capp. 9, 24, 28
Convenzione di Lanzarote (2007), ratificata con L. 172/2012	Art. 5: selezione, formazione e sensibilizzazione di chi ha contatti regolari con minori; verifica dell'assenza di condanne. Art. 9: codici di condotta e autoregolamentazione	Capp. 15, 16; Allegato A
Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006), ratificata con L. 18/2009	Art. 16: protezione da sfruttamento, violenza e abuso; informazione e formazione su come riconoscere e segnalare; monitoraggio indipendente delle strutture; recupero rispettoso di dignità e autonomia. Art. 12: capacità giuridica e sostegno alla decisione	Capp. 3.7, 3.10, 24, 33, 42
Convenzione di Istanbul (2011), ratificata con L. 77/2013	Violenza contro le donne e violenza domestica; violenza assistita	Cap. 35
International Child Safeguarding Standards — Keeping Children Safe (ed. 2024)	Quattro standard: Policy, People, Procedures, Accountability. Autovalutazione a tre livelli; valutazione esterna ogni tre anni	Struttura generale; capp. 10, 42; Allegato I

Fonte	Contenuto rilevante	Ricaduta nella Policy
IASC — Six Core Principles on Sexual Exploitation and Abuse (2019)	Divieto assoluto di attività sessuale con minori, irrilevanza dell'errore sull'età; divieto di scambio di beni o servizi per prestazioni sessuali; divieto di relazioni che implichino uso improprio della posizione; obbligo di segnalazione; responsabilità dei manager	Allegato A; capp. 14, 20
IASC — Minimum Operating Standards PSEA	Clausole nei contratti e negli accordi di partenariato; referente dedicato; formazione annuale; verifica delle referenze; indagini entro tre mesi	Capp. 11, 13, 16; Allegato M
OMS — INSPIRE: seven strategies for ending violence against children (2016)	Ambienti sicuri; sostegno ai genitori e ai caregiver; servizi di risposta e supporto; educazione e life skills	Capp. 17, 25, 33
OMS — Abuse of older people (2024)	Tipologie di abuso sulle persone anziane; dati sulle strutture residenziali; fattori di rischio; misure promettenti (sostegno ai caregiver, gestione del denaro, team multidisciplinari)	Premessa; capp. 9, 18, 20
Care Act 2014 (Regno Unito) e Making Safeguarding Personal	Sei principi di adult safeguarding: empowerment, prevention, proportionality, protection, partnership, accountability. Dieci categorie di abuso, incluse abuso organizzativo e auto-incuria. Soglia di attivazione	Capp. 3, 9, 26

Le fonti di diritto straniero non hanno efficacia nell'ordinamento italiano: sono richiamate come standard professionali di riferimento, in quanto colmano un vuoto della normativa nazionale sulla tutela degli adulti vulnerabili nei servizi.

4.2 Fonti nazionali — quadro generale

Fonte	Contenuto rilevante
Costituzione, artt. 2, 3, 30, 31, 32	Diritti inviolabili, uguaglianza, protezione dell'infanzia e della gioventù, tutela della salute
Codice civile, art. 403 (come riformato dal D.Lgs. 149/2022)	Intervento urgente della pubblica autorità a protezione del minore; termini perentori
Legge 184/1983, art. 9	Segnalazione delle situazioni di abbandono; obblighi periodici delle comunità verso la Procura minorile
Legge 6/2004 e art. 408 c.c.	Amministrazione di sostegno; divieto per gli operatori dei servizi di ricoprire la funzione per i beneficiari in carico
Legge 328/2000, art. 22	Livelli essenziali delle prestazioni sociali; situazioni di fragilità
Legge 381/1991; L.R. Trentino-Alto Adige 24/1988	Cooperative sociali e consorzi

Fonte	Contenuto rilevante
D.Lgs. 39/2014 e art. 25-bis del D.P.R. 313/2002	Obbligo per il datore di lavoro di richiedere il certificato penale del casellario per attività con contatti diretti e regolari con minori
Legge 71/2017 e Legge 70/2024	Bullismo e cyberbullismo
Legge 227/2021 e D.Lgs. 62/2024	Riforma della disabilità: condizione di disabilità come interazione con i contesti, accomodamento ragionevole, progetto di vita individuale personalizzato e partecipato
Legge 33/2023 e D.Lgs. 29/2024	Riforma dell'assistenza agli anziani: dignità e autonomia, contrasto all'isolamento e alla deprivazione relazionale e affettiva, requisiti delle strutture, progetto di assistenza individuale integrato
Legge 219/2017	Consenso informato e pianificazione condivisa delle cure
D.Lgs. 24/2023 e Linee guida ANAC sui canali interni di segnalazione	Protezione delle persone che segnalano violazioni
Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 196/2003	Protezione dei dati personali
D.Lgs. 81/2008	Salute e sicurezza sul lavoro, inclusi stress lavoro-correlato e rischio aggressioni
D.Lgs. 231/2001	Responsabilità amministrativa degli enti, ove il Consorzio adotti un Modello

4.3 Fonti penali rilevanti

Il personale deve conoscere, almeno nei loro tratti essenziali, le fattispecie che seguono, perché da esse dipendono gli obblighi di denuncia trattati al capitolo 30.

Norma	Fattispecie	Note per i servizi
Art. 572 c.p.	Maltrattamenti contro familiari o conviventi	Si applica a chi maltratta persona a lui affidata per ragioni di cura, vigilanza o custodia: il rapporto operatore-utente integra il presupposto. La giurisprudenza ha ritenuto configurabile il reato anche per il "clima" instaurato in un istituto assistenziale, e ha affermato la responsabilità concorsuale del responsabile che, consapevole delle violenze, ometta di intervenire. Procedibile d'ufficio
Art. 591 c.p.	Abbandono di persone minori o incapaci	Reato di pericolo: rileva la creazione della situazione di rischio, non il danno. Riguarda turni scoperti, sorveglianza omessa, allontanamenti non presidiati. Procedibile d'ufficio

Norma	Fattispecie	Note per i servizi
Art. 605 c.p.	Sequestro di persona	La giurisprudenza di legittimità qualifica la contenzione meccanica priva di scriminante come sequestro di persona. Procedibile d'ufficio. Vedi cap. 19
Art. 643 c.p.	Circonvenzione di persone incapaci	Riguarda donazioni, lasciti, procure, deleghe ottenute abusando dello stato psichico. Non richiede interdizione o inabilitazione. Procedibile d'ufficio. Vedi cap. 20
Artt. 609-bis e ss. c.p.	Violenza sessuale, anche mediante abuso di autorità o delle condizioni di inferiorità fisica o psichica	Vedi il cap. 30 per la procedibilità, che differisce a seconda che la vittima sia minorenne o adulta
Art. 609-quater c.p.	Atti sessuali con minorenne	Rileva anche il rapporto di affidamento per ragioni di cura, educazione, vigilanza o custodia
Art. 609-undecies c.p.	Adescamento di minorenni, anche telematico	Introdotto dalla L. 172/2012
Artt. 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquies c.p.	Prostituzione minorile, pornografia minorile, detenzione di materiale, turismo sessuale	Rientrano nel catalogo del certificato penale ex D.Lgs. 39/2014
Art. 609-decies c.p.	Comunicazione al tribunale per i minorenni e assistenza affettiva e psicologica alla persona offesa minorenne	Vedi cap. 33

4.4 Quadro provinciale e territoriale

Il Consorzio opera nella Regione Autonoma Trentino-Alto Adige e principalmente nella Provincia autonoma di Bolzano. Rilevano in particolare:

- la Legge provinciale 30 aprile 1991, n. 13 sul riordino dei servizi sociali, che all'art. 14 subordina l'esercizio dei servizi all'autorizzazione provinciale e il finanziamento pubblico all'accreditamento, prevedendo poteri di controllo, piani di adeguamento e sanzioni;
- la disciplina provinciale dell'autorizzazione e dell'accreditamento dei servizi sociali e socio-sanitari, che configura l'accreditamento come verifica professionale periodica orientata al miglioramento continuo, e le direttive settoriali relative ai servizi socio-pedagogici e socio-sanitari per minori e ai servizi per persone con disabilità;
- l'organizzazione territoriale dei servizi sociali in distretti facenti capo alle Comunità comprensoriali e all'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, attraverso i quali avviene il collocamento delle persone nei servizi;

- la figura della Garante per l'infanzia e l'adolescenza della Provincia autonoma di Bolzano, istituita presso il Consiglio provinciale dalla Legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11, che vigila sull'applicazione della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia, offre consulenza ai minori, media i conflitti con le istituzioni e riceve segnalazioni di violazioni;
- la Difesa civica provinciale e il Centro di tutela contro le discriminazioni, istituiti dalla medesima legge provinciale;
- la disciplina provinciale in materia di prevenzione e contrasto della violenza di genere e la rete dei centri antiviolenza e delle strutture protette dell'Alto Adige;
- le direttive e i protocolli della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni di Bolzano rivolti ai servizi sociali e alle strutture di accoglienza, che il Consorzio acquisisce e recepisce nei propri protocolli operativi.

5. Persone tutelate e nozione di vulnerabilità

5.1 Persone minorenni

Sono tutelate tutte le persone di età inferiore ai diciotto anni che entrano in contatto con le attività del Consorzio e delle cooperative socie a qualsiasi titolo: come destinatarie dei servizi, come figli o familiari di persone assistite, come partecipanti a iniziative, eventi e progetti, come tirocinanti o giovani in percorsi di inserimento.

La minore età si presume in caso di dubbio, fino a diversa determinazione da parte dell'autorità competente. Nessuna incertezza sull'età giustifica un abbassamento delle cautele.

5.2 Persone adulte in condizione di vulnerabilità

Sono tutelate le persone maggiorenni che, in ragione di disabilità fisica, intellettiva, sensoriale, relazionale o psichica, di disturbo psichiatrico, di dipendenza, di età avanzata, di non autosufficienza, di malattia, di grave disagio sociale, di isolamento, di condizione economica o giuridica precaria, ovvero di una situazione contingente, si trovino in posizione di dipendenza rispetto al servizio o di ridotta capacità di proteggersi da sé.

> La vulnerabilità non è una qualità permanente della persona ed è sbagliato trattarla come un'etichetta. È una relazione fra la persona e il contesto. La stessa persona può essere pienamente autonoma in un ambito e dipendente in un altro; può essere vulnerabile oggi e non domani; può diventarlo perché è cambiato il servizio, non perché è cambiata lei.
>
> La Policy si applica ogni volta che questa dipendenza sussiste, indipendentemente da diagnosi, certificazioni, misure di protezione giuridica o categorie amministrative.

Il criterio di attivazione della tutela per le persone adulte, mutuato dalla prassi internazionale di adult safeguarding, è il concorso di tre elementi: la persona ha bisogni di cura e sostegno; sta subendo o è a

rischio di subire abuso, violenza o incuria; a causa di quei bisogni non è nella condizione di proteggersi da sé. Quando i tre elementi ricorrono, la Policy si applica integralmente.

5.3 Persone che cumulano più condizioni

Alcune persone si trovano nell'intersezione di più fattori: una ragazza minorenne con disabilità in una comunità; una persona anziana con demenza priva di rete familiare; una persona straniera con disturbo psichiatrico e senza padronanza della lingua; una persona con disabilità comunicativa in un servizio residenziale. In questi casi il rischio non si somma, si moltiplica, perché la persona ha meno strumenti per riconoscere l'abuso, meno canali per raccontarlo e minori probabilità di essere creduta. La valutazione dei rischi di cui al capitolo 22 deve trattare queste situazioni come prioritarie.

5.4 Persone che escono dalla tutela

Il compimento del diciottesimo anno di età, la dimissione dal servizio o la cessazione della presa in carico non estinguono gli obblighi del Consorzio relativi a fatti avvenuti durante la presa in carico, né il diritto della persona di segnalarli successivamente. Il capitolo 37 disciplina le rivelazioni tardive.

6. Destinatari e ambito di applicazione

6.1 A chi si applica

La Policy vincola:

- i componenti del Consiglio di Amministrazione del Consorzio, il Presidente, il Vice Presidente, gli eventuali amministratori delegati;
- i componenti dell'organo di controllo e il revisore legale, ove nominati, nei limiti di compatibilità con l'autonomia delle rispettive funzioni;
- il Direttore Generale, i direttori, i dipendenti, i collaboratori, i consulenti e i professionisti del Consorzio;
- le cooperative socie, i loro organi, il loro personale, i loro collaboratori, volontari e tirocinanti, per tutte le attività svolte nell'ambito consortile, su commessa del Consorzio o comunque riconducibili al sistema consortile;
- i fornitori, gli appaltatori, i subappaltatori e i partner di progetto il cui personale possa entrare in contatto con le persone tutelate, inclusi i servizi di trasporto, pulizia, ristorazione, manutenzione e animazione;
- le volontarie e i volontari, i tirocinanti, gli studenti in percorsi per le competenze trasversali, le persone in servizio civile, le persone inserite in percorsi di inserimento lavorativo;
- i visitatori, i familiari e chiunque acceda ai luoghi in cui si svolgono le attività, limitatamente alle regole di comportamento e all'obbligo di segnalazione.

6.2 Quando si applica

La Policy si applica alle condotte tenute nell'esercizio delle funzioni e, quando incidano sull'idoneità della persona a operare con le persone tutelate, anche a condotte tenute al di fuori del contesto di

servizio. Rientrano in quest'ultima categoria, a titolo esemplificativo, le condanne o i procedimenti per reati contro la persona commessi in danno di minori o di persone incapaci, e i contatti privati intrattenuti con persone assistite fuori dal servizio.

6.3 Dove si applica

La Policy si applica in tutti i luoghi in cui si svolge l'attività: sedi del Consorzio e delle socie, strutture residenziali e semiresidenziali, domicili delle persone assistite, scuole e luoghi terzi in cui si svolgono attività, mezzi di trasporto, uscite, soggiorni e trasferte, ambienti digitali.

7. Efficacia, gerarchia delle fonti interne e diffusione

7.1 Valore vincolante

L'osservanza della Policy e del Codice di condotta costituisce parte essenziale delle obbligazioni contrattuali del personale, ai sensi dell'art. 2104 del codice civile e del contratto collettivo applicabile. Per le cooperative socie l'accettazione è condizione di ammissione ai sensi dell'art. 6, lett. f) dello Statuto, e la violazione grave o reiterata può integrare le ipotesi di esclusione di cui all'art. 11 dello Statuto. Per i terzi contraenti l'osservanza è assicurata dalle clausole di cui all'Allegato M.

7.2 Rapporto con gli altri documenti del Consorzio

Documento	Funzione	Rapporto con la Policy
Carta dei Valori	Enuncia i valori del Consorzio	Premessa valoriale
Codice Etico	Traduce i valori in regole di comportamento generali	La Policy attua l'art. 18 del Codice Etico e ne costituisce specificazione
Regolamento attuativo del Codice Etico	Disciplina Garante etico, segnalazioni, sanzioni	Le procedure della Policy prevalgono, in quanto speciali, per i fatti che riguardano le persone tutelate
Modello 231, se adottato	Prevenzione dei reati presupposto	Le funzioni del Presidente possono essere coordinate con l'Organismo di Vigilanza, restando distinte
Regolamenti dei singoli servizi, carte dei servizi, PEI e PAI	Disciplinano l'attività quotidiana	Devono essere resi conformi alla Policy entro dodici mesi dalla sua entrata in vigore

In caso di contrasto fra la Policy e un'altra fonte interna, prevale la disposizione più protettiva per la persona tutelata. La Policy non deroga in alcun caso alla legge, allo Statuto, ai contratti collettivi e alle prescrizioni delle autorità competenti.

7.3 Diffusione

Il Consorzio assicura che la Policy sia conosciuta e non soltanto pubblicata. In particolare:

- la Policy, il Codice di condotta e la scheda "Che cosa fare" sono pubblicati sul sito internet del Consorzio in italiano e in tedesco;

- la scheda “Che cosa fare” e i recapiti del Presidente sono affissi in modo visibile in ogni sede di servizio, in formato leggibile anche da chi ha difficoltà di lettura;
- la Policy è consegnata e sottoscritta all’assunzione, all’avvio di ogni collaborazione, all’accettazione di ogni carica sociale e all’ammissione di ogni nuova cooperativa socia;
- la Policy è allegata a ogni contratto e a ogni accordo di partenariato che comporti contatto con le persone tutelate;
- l’informativa in linguaggio accessibile di cui all’Allegato L è consegnata e spiegata alle persone assistite e alle famiglie alla presa in carico, e ripresa almeno una volta all’anno;
- nei servizi per persone minorenni sono realizzate attività adeguate all’età per far conoscere i diritti e i canali di aiuto.

PARTE II — Linguaggio comune

8. Glossario ragionato

Le definizioni che seguono non hanno finalità dottrinale. Servono a un obiettivo pratico: che due operatori che osservano lo stesso fatto lo chiamino nello stesso modo, e che nessuno possa archiviare come "normale" ciò che la Policy considera segnalabile.

8.1 Nozioni generali

Abuso — qualunque atto, o mancato compimento di un atto, che nuoccia fisicamente o psicologicamente alla persona tutelata, che le procuri direttamente o indirettamente un danno, che ne leda la dignità o che precluda le prospettive di uno sviluppo sano o di una vita dignitosa. L'abuso può essere intenzionale o derivare da omissione, incompetenza o organizzazione inadeguata.

Maltrattamento — condotta abusante che si protrae nel tempo o si inserisce in un contesto relazionale abituale. Non richiede la gravità del singolo episodio: la reiterazione e il clima instaurato sono di per sé rilevanti.

Trascuratezza (o incuria) — insufficienza persistente delle cure rispetto ai bisogni fisici, psicologici, medici, educativi o relazionali della persona, da parte di chi ha il dovere di prestarle. Non deriva da difficoltà economiche, ma da incapacità o mancanza di volontà. Si articola in trascuratezza fisica, medica, educativa ed emozionale. È la forma di abuso più difficile da riconoscere, perché consiste in ciò che non accade.

Discuria — cure prestate in modo distorto o non pertinente rispetto all'età e ai bisogni della persona: anticipazione o ritardo delle tappe evolutive, richieste sproporzionate, infantilizzazione dell'adulto.

Ipercura — eccesso di cure o di trattamenti non necessari, che sostituisce l'autonomia della persona e ne produce dipendenza. Nei servizi si manifesta come sostituzione sistematica nelle attività che la persona potrebbe compiere da sé.

Situazione di pregiudizio — condizione in cui la persona tutelata subisce, dal contesto familiare o extrafamiliare, uno stato di sofferenza, disagio o carenza che incide negativamente sul suo sviluppo o sul suo benessere. È grave quando mette a rischio l'incolumità psico-fisica nell'immediato, quando può produrre un danno significativo o duraturo, o quando può configurare reato.

Condotta inappropriata — comportamento che, pur non costituendo reato, viola il Codice di condotta o crea un contesto in cui l'abuso diventa possibile o difficile da riconoscere: un contatto privato, una foto con il telefono personale, un soprannome umiliante, una porta chiusa senza ragione. Va segnalata come le altre condotte, perché è spesso il primo gradino osservabile di un percorso.

Grooming (adescamento) — manipolazione psicologica progressiva, in presenza o attraverso strumenti digitali, con cui un adulto costruisce con una persona minorenne o vulnerabile una relazione di fiducia esclusiva, la isola dalle altre relazioni e ne abbassa le difese, in vista di un coinvolgimento sessuale o di sfruttamento. Il grooming spesso appare, dall'esterno, come una relazione educativa

particolarmente calorosa: per questo la Policy disciplina i contatti privilegiati e i contatti privati anche quando sembrano innocui.

Esperienze sfavorevoli infantili — insieme di situazioni avverse vissute nell'infanzia — abuso, trascuratezza, violenza assistita, dipendenze o patologie psichiatriche dei genitori, detenzione di familiari, esposizione a contesti violenti o discriminatori — i cui effetti si manifestano lungo tutto il ciclo di vita.

Vittimizzazione primaria — il danno diretto provocato dalla persona che ha commesso l'abuso.

Vittimizzazione secondaria — il danno ulteriore prodotto dalla risposta delle istituzioni e dell'organizzazione: incredulità, colpevolizzazione, ripetizione non necessaria del racconto, esposizione, lentezza, interruzione del servizio come conseguenza dell'aver parlato.

Traumatizzazione vicaria — stress psicologico che colpisce chi entra in contatto con l'esperienza traumatica altrui, con sintomi simili a quelli del trauma diretto. È un rischio professionale riconosciuto, va prevenuto con la supervisione e non costituisce debolezza individuale. Le organizzazioni che non se ne fanno carico registrano un aumento delle condotte maltrattanti da parte del personale esausto.

Abuso organizzativo — danno che deriva non dalla condotta di un singolo, ma dal modo in cui il servizio è organizzato: routine rigide che ignorano i bisogni individuali, orari imposti per comodità del turno, mancanza di privacy, spersonalizzazione, limitazioni non necessarie della libertà, tolleranza di prassi degradanti. È una categoria riconosciuta dagli standard internazionali di adult safeguarding ed è, nei servizi, la forma più diffusa e meno segnalata.

Auto-incuria (self-neglect) — condizione in cui la persona non provvede alla propria igiene, salute o sicurezza, o accumula in modo pericoloso. Non è un abuso altrui, ma richiede una risposta di tutela proporzionata e rispettosa della sua autodeterminazione, e non giustifica interventi coercitivi al di fuori dei casi previsti dalla legge.

Superiore interesse del minore — criterio in base al quale, in ogni decisione che riguarda una persona minorenne, si sceglie la soluzione che meglio ne realizza i diritti e il benessere presente e futuro, tenuto conto della sua opinione. Non è una formula per giustificare decisioni prese dagli adulti: richiede una motivazione esplicita.

Sostegno alla decisione — insieme di misure — informazione accessibile, tempo, mediazione, facilitatore, ausili comunicativi — che consentono alla persona di esprimere e realizzare la propria volontà, anziché essere sostituita nella decisione.

8.2 Ruoli e strumenti della Policy

Presidente — la figura consortile, unica per tutti i servizi e per tutte le cooperative socie, incaricata di ricevere e gestire le segnalazioni, vigilare sull'applicazione della Policy e riferire al Consiglio di Amministrazione.

Segnalazione — comunicazione di una preoccupazione, di un sospetto o di una certezza relativa a un possibile abuso o a una violazione del Codice di condotta. Non è un'accusa né una denuncia: attiva una verifica.

Rivelazione (disclosure) — il momento in cui una persona tutelata racconta, con parole o con altri mezzi, ciò che le è accaduto. È il momento più delicato dell'intero percorso: il capitolo 27 ne disciplina la gestione.

Gruppo di gestione del caso — insieme ristretto di persone che, sotto la responsabilità del Presidente, segue una singola segnalazione.

Misura cautelare organizzativa — provvedimento immediato e temporaneo — allontanamento dal contatto, cambio di mansione, sospensione dell'assegnazione — adottato per mettere in sicurezza la persona tutelata. Non è una sanzione e non presuppone un accertamento di responsabilità.

Valutazione del rischio — analisi documentata dei fattori che possono esporre le persone tutelate a un danno in un determinato servizio o progetto, con le misure adottate per ridurli.

9. Le forme di abuso riconosciute dalla Policy

Il Consorzio riconosce le forme di abuso che seguono. L'elenco è ampio per una ragione precisa: le organizzazioni tendono a riconoscere solo ciò per cui hanno un nome, e le forme prive di nome restano invisibili.

9.1 Violenza fisica

Danno fisico effettivo o potenziale provocato da un'altra persona, adulta o minorenne, non accidentale né riconducibile a patologia. Comprende colpire, spingere, scuotere, afferrare con forza, trascinare, immobilizzare senza indicazione, contenere impropriamente, ustionare, esporre a temperature inadeguate, somministrare farmaci non prescritti o negare quelli prescritti, forzare l'alimentazione o negarla, manovre assistenziali eseguite con brutalità.

9.2 Violenza psicologica ed emotiva

Comportamenti, parole e omissioni che ledono la salute psichica, lo sviluppo o la dignità della persona: umiliazione, derisione, denigrazione anche davanti a terzi, uso di soprannomi degradanti, minaccia, intimidazione, ricatto affettivo, isolamento forzato, silenzio punitivo, rifiuto, colpevolizzazione, infantilizzazione dell'adulto, esposizione alla violenza altrui, atteggiamenti discriminatori, negazione sistematica della sua versione dei fatti.

9.3 Violenza sessuale e sfruttamento sessuale

Qualsiasi attività sessuale con una persona minorenne; qualsiasi attività sessuale con una persona adulta destinataria dei servizi che avvenga con abuso di autorità o abusando delle sue condizioni di inferiorità fisica o psichica. Comprende i rapporti, i contatti erotici e gli atti senza contatto: esposizione a materiale sessuale, osservazione non necessaria del corpo, commenti sessualizzati, produzione o diffusione di immagini.

Lo sfruttamento sessuale comprende il coinvolgimento della persona in attività sessuali in cambio di denaro, beni, cibo, ospitalità, favori, sostanze o altra utilità, per sé o per altri, e può essere erroneamente percepito come consensuale.

> Il Consorzio fa proprio il principio internazionale secondo cui l'attività sessuale con una persona minorenne è vietata indipendentemente dall'età del consenso prevista localmente, e la convinzione erronea sull'età della persona non costituisce mai una giustificazione.
>
> Nei rapporti con le persone adulte destinatarie dei servizi è vietata ogni relazione sessuale o sentimentale che implichi un uso improprio della posizione, del ruolo o della relazione di aiuto. La disparità di potere insita nella relazione di cura rende il consenso non liberamente formabile finché quella relazione dura.

9.4 Trascuratezza e omissione di cure

Mancata o insufficiente risposta ai bisogni fondamentali: igiene, alimentazione, idratazione, mobilizzazione, prevenzione delle lesioni da pressione, cure mediche, terapie, controlli, stimolazione,

relazione, istruzione, accompagnamento. Rientra nella trascuratezza anche lasciare la persona sola per periodi non giustificati, non rispondere alle chiamate, non intervenire su segnali di malessere.

9.5 Violenza economica e circonvenzione

Appropriazione, gestione impropria o condizionamento delle risorse economiche della persona; induzione a donazioni, prestiti, procure, deleghe bancarie, disposizioni testamentarie o nomine a favore di chi opera nel servizio o di persone a lui collegate; utilizzo del denaro della persona per acquisti non suoi; trattenimento di beni personali; richiesta di compensi non dovuti.

9.6 Abuso organizzativo e istituzionale

Danno prodotto dall'organizzazione del servizio anziché dal comportamento di un singolo. Si manifesta come: routine rigide che ignorano i ritmi e le preferenze individuali; orari di alzata, pasto e coricamento stabiliti per esigenze di turno; assenza di privacy negli spazi personali e nell'igiene; porte lasciate aperte durante le cure; comunicazione fra operatori sopra la testa della persona come se non fosse presente; uso di un linguaggio spersonalizzante; limitazione degli spostamenti, delle visite, dell'uso del telefono o della vita affettiva per comodità organizzativa; tolleranza di prassi degradanti perché "si è sempre fatto così".

9.7 Violenza assistita

Esperienza, da parte di una persona minorenne o vulnerabile, di qualsiasi forma di maltrattamento compiuto attraverso atti di violenza fisica, verbale, psicologica, sessuale, economica o atti persecutori su figure di riferimento o su altre figure affettivamente significative. L'esperienza può essere diretta, quando la persona assiste al fatto, indiretta, quando ne viene a conoscenza, oppure percettiva degli effetti acuti e cronici.

9.8 Discriminazione

Trattamento deteriore, esclusione, molestia o umiliazione fondati su una caratteristica personale o su un'appartenenza. Nei servizi assume anche forme indirette: attività non accessibili, informazioni non tradotte, alimentazione non compatibile con convinzioni religiose, mancato riconoscimento dell'identità della persona.

9.9 Violenza online e nei contesti digitali

Comportamenti dannosi, molesti o abusivi agiti attraverso strumenti digitali: cyberbullismo, adescamento, diffusione non consensuale di immagini intime, ricatto a sfondo sessuale, furto di identità, esposizione a contenuti dannosi, sorveglianza digitale della persona. Riguarda sia le condotte del personale sia quelle di terzi verso le persone assistite.

9.10 Pratiche dannose e trattamenti degradanti

Punizioni corporali, privazione del cibo, del sonno, delle relazioni o degli oggetti personali a fini punitivi; isolamento come sanzione; esposizione al ridicolo; pratiche fondate su tradizioni, credenze o superstizioni che ledono l'integrità della persona; interventi privi di fondamento scientifico presentati come terapeutici.

9.11 Tratta e sfruttamento lavorativo

Coinvolgimento della persona in attività lavorative in condizioni di sfruttamento, in accattonaggio o in attività illecite; impiego di persone inserite in percorsi formativi o riabilitativi in sostituzione di personale ordinario o in condizioni deteriori.

> Nessuna delle forme elencate richiede, per essere segnalata, che chi la osserva sia certo della sua qualificazione. La qualificazione è compito del Presidente e, quando dovuto, dell'Autorità competente. A chi osserva è chiesto di riferire il fatto.

PARTE III — Governance della tutela

10. Architettura delle responsabilità

La tutela funziona se ogni livello dell'organizzazione sa esattamente che cosa deve fare e non può ragionevolmente sostenere che spettasse a un altro. La tabella che segue è la mappa delle responsabilità; i capitoli successivi ne sviluppano il contenuto.

Livello	Responsabilità principali	Non può
Consiglio di Amministrazione	Approva la Policy; approva l'elenco dei professionisti esterni di supporto e il relativo budget; adotta le sanzioni di competenza; approva il piano formativo; verifica annualmente l'attuazione sulla base della relazione e del registro	Interferire nella gestione di una singola segnalazione; conoscere l'identità di chi segnala senza necessità
Presidente	Riceve e gestisce le segnalazioni; dispone le misure immediate; attiva servizi e autorità; tiene il registro; forma e verifica; riferisce annualmente. Si avvale di supporto tecnico esterno nei casi previsti	Delegare la funzione; decidere quando la segnalazione lo riguarda; omettere la motivazione scritta delle decisioni
Vice Presidente	Esercita la funzione di tutela in luogo del Presidente nei casi di assenza, impedimento, conflitto di interessi e quando la segnalazione riguarda il Presidente	Attendere una deliberazione: la sostituzione è automatica
Cooperative socie	Applicano la Policy o uno standard non inferiore; assicurano che il personale la conosca; non frappongono filtri alla segnalazione; comunicano gli eventi rilevanti	Gestire internamente un sospetto senza informare il Presidente
Responsabili e coordinatori di servizio	Applicano e fanno applicare le regole; organizzano il lavoro riducendo il rischio; trasmettono senza ritardo le segnalazioni; attivano le misure cautelari immediate; garantiscono la supervisione	Valutare la fondatezza di una segnalazione prima di trasmetterla; dissuadere dal segnalare
Personale, volontari, tirocinanti	Conoscono e applicano il Codice di condotta; segnalano; collaborano agli accertamenti; mantengono la riservatezza	Condurre accertamenti propri; confrontarsi con la persona sospettata
Partner, fornitori, terzi	Osservano il Codice di condotta; conoscono il canale di segnalazione; formano il proprio personale	Accedere alle persone tutelate senza aver sottoscritto le clausole

> Principio di non delegabilità. Un responsabile non si libera dei propri obblighi trasmettendo la segnalazione a un livello superiore: resta tenuto a verificare che le misure immediate di protezione siano state adottate e, se non lo sono state entro i tempi previsti, a informarne direttamente il Presidente e, se la segnalazione riguarda il Presidente, il Vice Presidente.

11. Il Presidente come responsabile della tutela

11.1 Attribuzione della funzione

La funzione di tutela prevista dalla presente Policy è attribuita al Presidente del Consiglio di Amministrazione, legale rappresentante del Consorzio. È una funzione consortile unica, con competenza su tutti i servizi e su tutte le cooperative socie e con carattere extraterritoriale.

L'attribuzione al Presidente risponde a due esigenze: dare alla tutela l'autorevolezza necessaria verso le cooperative socie, che sono soggetti autonomi e non subordinati; e consentire che le decisioni di protezione — allontanamento dal contatto, attivazione dei servizi, adempimenti verso l'Autorità — siano assunte immediatamente da chi ha il potere di rappresentare il Consorzio e di impegnarlo verso l'esterno.

11.2 Sostituzione

Il Vice Presidente esercita la funzione in luogo del Presidente nei casi di assenza, impedimento, conflitto di interessi e, in ogni caso, quando la segnalazione riguardi il Presidente stesso o una persona con cui questi abbia rapporti di parentela, affinità, convivenza o interesse economico.

La sostituzione è automatica e non richiede una deliberazione: si applica per fatti concludenti, coerentemente con quanto previsto dall'art. 31 dello Statuto, e ne è dato atto per iscritto nel fascicolo del caso.

11.3 Quando nessuno dei due può esercitare la funzione

> Quando la segnalazione riguarda tanto il Presidente quanto il Vice Presidente, ovvero il Consiglio di Amministrazione nel suo insieme, la funzione di tutela è esercitata dall'organo di controllo, se nominato; in mancanza, dal componente più anziano del Consiglio non interessato dalla segnalazione, che convoca senza indugio l'Assemblea.
>
> In tutti questi casi resta ferma, e va espressamente comunicata a chi segnala, la facoltà di rivolgersi direttamente all'Autorità giudiziaria, alle forze dell'ordine, ai servizi sociali territoriali competenti e alla Garante per l'infanzia e l'adolescenza della Provincia autonoma di Bolzano.

11.4 Requisiti e formazione

Chi esercita la funzione — il Presidente e, in sua sostituzione, il Vice Presidente — deve possedere:

- formazione specifica documentata in materia di tutela, riconoscimento del maltrattamento, ascolto della persona vittima e gestione delle segnalazioni, acquisita prima di assumere la funzione secondo il modulo specialistico del piano formativo di cui all'Allegato N;
- aggiornamento annuale documentato;
- requisiti di onorabilità, verificati con le stesse modalità previste per il personale al capitolo 15.

11.5 Supporto tecnico

La funzione di tutela richiede competenze specialistiche che non coincidono con quelle di una carica sociale. Il Presidente si avvale, per la valutazione dei casi e per l'istruttoria, di professionisti esterni indipendenti dal Consorzio e dalle cooperative socie, individuati in via preventiva in un elenco approvato dal Consiglio di Amministrazione, entro un budget annuale dedicato.

Il ricorso al supporto tecnico esterno è obbligatorio quando la segnalazione:

- riguarda una possibile violenza sessuale o un maltrattamento grave;
- riguarda personale di una cooperativa socia e comporta valutazioni sull'attendibilità di quanto riferito;
- riguarda una persona con disabilità comunicativa o cognitiva, per la quale occorre un facilitatore o un professionista in grado di rendere possibile l'espressione;
- presenta profili giuridici incerti, in particolare in ordine agli obblighi di denuncia.

Il professionista esterno non decide in luogo del Presidente: fornisce la valutazione tecnica sulla quale la decisione è assunta, e la sua relazione è conservata nel fascicolo del caso.

11.6 Trasparenza delle decisioni

Poiché la funzione è esercitata da chi ha anche responsabilità di gestione, ogni decisione rilevante è motivata per iscritto e documentata nel fascicolo del caso. Sono in particolare motivate: l'archiviazione di una segnalazione; la scelta di non adottare una misura cautelare organizzativa; la valutazione che un fatto non richieda adempimenti verso l'Autorità; la scelta di non ricorrere al supporto tecnico esterno nei casi in cui è previsto come obbligatorio.

Il registro delle segnalazioni e le relazioni conclusive sono messi a disposizione dell'organo di controllo, ove nominato, e del soggetto incaricato della valutazione esterna indipendente di cui al capitolo 42.5.

11.7 Funzioni

Il Presidente:

- riceve le segnalazioni provenienti da qualunque canale e da qualunque soggetto;
- valuta l'urgenza e dispone o propone senza indugio le misure di protezione immediata;
- conduce l'istruttoria interna nei limiti del capitolo 29, costituendo ove necessario un gruppo di gestione del caso;
- assicura e verifica gli adempimenti verso l'Autorità giudiziaria e i servizi, secondo il capitolo 30;
- attiva i servizi sociali territoriali, i servizi specialistici e le risorse della rete;
- accompagna la persona tutelata e la sua famiglia nell'accesso ai servizi di supporto;
- esprime pareri, anche preventivi, su questioni sottoposte dai servizi, dalle socie e dagli organi sociali;

- verifica l'attuazione della Policy nei servizi, anche mediante visite e colloqui, e propone azioni correttive;
- coordina il piano formativo e ne verifica l'attuazione;
- mantiene i rapporti con la rete istituzionale del territorio e ne aggiorna la mappatura;
- tiene il registro delle segnalazioni e cura l'archivio riservato;
- redige la relazione annuale di cui al capitolo 42 e propone la revisione della Policy.

11.8 Poteri e garanzie

Nell'esercizio delle proprie funzioni il Presidente:

- accede, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati, a documenti, atti, cartelle, registri e informazioni relativi ai servizi;
- accede fisicamente ai luoghi in cui si svolgono le attività, anche senza preavviso;
- convoca e sente il personale, che è tenuto a collaborare;
- si avvale di consulenti esterni entro un budget annuale assegnato dal Consiglio di Amministrazione;
- riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione, senza passaggi intermedi, e ha facoltà di chiedere la convocazione urgente del Consiglio;
- nei casi in cui la segnalazione riguardi il Presidente, la funzione è esercitata dal Vice Presidente; se riguarda entrambi, o il Consiglio di Amministrazione nel suo insieme, si applica il capitolo 11.3.

> Ostacolare, ritardare o eludere l'attività del Presidente — negando l'accesso a documenti o luoghi, omettendo informazioni, invitando il personale a non parlare — costituisce violazione autonoma e grave della presente Policy, sanzionabile indipendentemente dall'esito della segnalazione cui si riferisce.

11.9 Limiti

Nell'esercizio della funzione di tutela il Presidente accerta i fatti e formula proposte motivate agli organi competenti: non irroga sanzioni. Anche nei casi in cui, per altre disposizioni interne, avrebbe competenza a farlo — come per i contratti con fornitori e partner — la misura è deliberata dal Consiglio di Amministrazione su sua proposta, così da mantenere distinti l'accertamento e la sanzione.

Il Presidente non svolge attività di indagine in senso tecnico e non si sostituisce all'Autorità giudiziaria: quando il fatto può costituire reato, la sua attività si arresta a quanto necessario per la protezione della persona e per la corretta trasmissione della notizia, evitando ogni iniziativa che possa compromettere l'accertamento.

11.10 Riservatezza

Il Presidente, il Vice Presidente e i componenti del gruppo di gestione sono tenuti al segreto su fatti e persone di cui vengano a conoscenza, anche dopo la cessazione dell'incarico. La violazione del segreto è sanzionata come violazione grave.

11.11 Pubblicità della funzione

I recapiti diretti del Presidente e del Vice Presidente per la funzione di tutela, distinti da quelli ordinari del Consorzio, sono resi pubblici sul sito, affissi in ogni sede e comunicati per iscritto a tutto il personale, alle cooperative socie, alle persone assistite e alle famiglie, unitamente ai recapiti dell'organo di controllo ove nominato e a quelli delle autorità e dei servizi del territorio.

Il Consorzio comunica con la stessa evidenza che 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 doverne motivare la scelta e senza informare preventivamente il Consorzio.

12. Cooperative socie, responsabili di servizio, operatori

12.1 Cooperative socie

Le cooperative socie applicano la presente Policy nelle attività svolte in ambito consortile, ovvero adottano una propria policy che assicuri standard non inferiori, sottoponendola al Presidente per la verifica di equivalenza. In entrambi i casi resta ferma la competenza del Presidente consortile a ricevere segnalazioni relative a quelle attività.

Ciascuna cooperativa socia si impegna a:

- consegnare la Policy e il Codice di condotta a tutto il personale impiegato in attività consortili e raccoglierne la sottoscrizione;
- assicurare che il personale conosca i recapiti del Presidente consortile e possa raggiungerlo direttamente;
- non prevedere alcuna procedura interna che condizioni, filtri o ritardi la segnalazione al Presidente;
- applicare le regole di selezione sicura del capitolo 15 e conservarne la documentazione;
- garantire la formazione e la supervisione previste dal capitolo 16;
- comunicare tempestivamente al Consorzio gli eventi che possano incidere sulla sicurezza delle persone tutelate nei servizi consortili, inclusi i procedimenti penali o disciplinari a carico del proprio personale per fatti rilevanti ai sensi della presente Policy;
- collaborare con il Presidente, consentendo l'accesso a luoghi, documenti e persone;
- adottare le misure cautelari organizzative richieste dal Presidente.

> Il personale delle cooperative socie può sempre segnalare direttamente al Presidente consortile, senza informare preventivamente la propria linea gerarchica, e deve farlo quando il sospetto riguarda un proprio superiore o quando teme che la segnalazione non venga trasmessa.

12.2 Responsabili e coordinatori di servizio

Chi coordina un servizio è il primo presidio di tutela. In particolare:

- conosce la Policy e ne verifica l'applicazione quotidiana, riportandola periodicamente in équipe;
- organizza turni, spazi e attività in modo da ridurre le situazioni di rischio individuate al capitolo 17;
- assicura che nessun operatore resti solo di fronte a un dubbio, e crea occasioni ordinarie in cui i dubbi possano essere espressi;
- trasmette senza ritardo ogni segnalazione ricevuta, senza valutarne la fondatezza e senza modificarne il contenuto;
- adotta immediatamente, nei casi urgenti, le misure di protezione di cui al capitolo 31, informandone contestualmente il Presidente e chiedendone conferma per iscritto;

- garantisce che la supervisione professionale si svolga effettivamente e in orario di lavoro;
- monitora i carichi di lavoro e segnala alla direzione le situazioni in cui la copertura dei turni non consente di applicare le regole della Policy.

12.3 Operatrici e operatori

Chi lavora nei servizi:

- sottoscrive la Policy e il Codice di condotta e li applica;
- conosce la scheda “Che cosa fare” e sa dove trovarla;
- segnala tempestivamente ogni preoccupazione, sospetto o violazione, anche quando riguardi un collega o un superiore;
- collabora agli accertamenti mantenendo la riservatezza;
- partecipa alla formazione e alla supervisione;
- comunica al proprio responsabile ogni situazione personale che possa incidere sulla propria capacità di operare in sicurezza, senza che ciò comporti conseguenze pregiudizievoli.

> A nessun operatore è richiesto di stabilire se un abuso sia avvenuto. È richiesto di riferire ciò che ha visto, udito o percepito. Il dubbio è sufficiente. La soglia per segnalare è deliberatamente bassa, perché il costo di una segnalazione infondata è incomparabilmente minore del costo di un abuso non segnalato.

12.4 Volontari, tirocinanti e persone in percorsi di inserimento

Le persone che operano a titolo volontario o formativo sono soggette alle stesse regole di condotta del personale dipendente. Il loro apporto è gratuito, complementare e mai sostitutivo del lavoro retribuito. Operano sotto la supervisione di un operatore individuato, non svolgono attività che comportino relazione individuale non supervisionata con persone tutelate se non dopo un periodo di affiancamento documentato, e non assumono responsabilità di cura del corpo.

13. Partner, fornitori e terzi

Gli accordi di partenariato e i contratti con soggetti il cui personale possa entrare in contatto con le persone tutelate contengono le clausole di cui all’Allegato M, che prevedono:

- l’obbligo di conoscere e rispettare la presente Policy e il Codice di condotta, e di farli osservare al proprio personale e ai subappaltatori;
- l’obbligo di conoscere il canale di segnalazione consortile e di potervi accedere;
- la dichiarazione di disporre di una propria policy di tutela ovvero l’adesione a quella del Consorzio;
- l’impegno ad applicare misure di selezione sicura al personale destinato alle attività;
- la facoltà del Consorzio di risolvere il contratto in caso di violazione grave.

Quando il partner è privo di una propria policy, il Consorzio mette a disposizione la propria e le proprie competenze per accompagnarlo nell'adozione di regole e procedure adeguate. Questa scelta è deliberata: escludere i partner deboli restringe la rete; accompagnarli la rafforza.

L'accesso di fornitori, manutentori, volontari occasionali e visitatori ai luoghi in cui si svolgono le attività è regolato: è registrato, avviene in orari e modalità definiti, non comporta relazione individuale non supervisionata con le persone tutelate e non consente l'accesso agli spazi personali e ai servizi igienici quando siano in uso.

14. Obbligo di attivarsi e responsabilità di chi sa e non agisce

14.1 L'obbligo di segnalare

Segnalare non è una facoltà rimessa alla sensibilità individuale: è un obbligo che discende dalla presente Policy e, per molte figure, dalla legge. Chi, venendo a conoscenza di un fatto rilevante, omette di segnalarlo, lo segnala con ritardo ingiustificato, ne altera il contenuto, ostacola l'accertamento o dissuade altri dal segnalare, commette una violazione autonoma, sanzionabile indipendentemente dall'esito della segnalazione originaria.

14.2 La posizione di chi dirige

La responsabilità non si ferma a chi commette il fatto. Nell'ordinamento italiano, chi riveste una posizione di garanzia rispetto alla salute e all'incolumità delle persone assistite e, pur essendo consapevole di condotte violente, omette di intervenire, può rispondere penalmente a titolo di concorso. La giurisprudenza di legittimità lo ha affermato con riferimento a un coordinatore di un centro per persone con disabilità.

> Chi dirige un servizio e viene a conoscenza di un sospetto ha un dovere di agire, non una facoltà di valutare. Il tempo trascorso fra la conoscenza e l'attivazione è, in caso di accertamento successivo, il primo elemento su cui si misura la responsabilità dell'organizzazione.

14.3 Il controllo reciproco non è delazione

Il Consorzio afferma esplicitamente, riprendendo un principio riconosciuto dalla letteratura professionale italiana in materia di comunità residenziali, che il controllo reciproco fra colleghi è una funzione professionale e non un atto di slealtà. Chi segnala un collega non tradisce l'équipe: la protegge, perché un'équipe in cui l'abuso viene coperto è un'équipe che verrà travolta dal fatto quando emergerà.

I responsabili di servizio hanno il dovere di sostenere attivamente questa cultura, di intervenire quando chi segnala viene isolato e di trattare l'isolamento del segnalante come una violazione della Policy.

14.4 Obblighi individuali di legge

Restano fermi, in capo a ciascuno e indipendentemente dalla procedura interna, gli obblighi individuali di denuncia e di referto previsti dalla legge, disciplinati al capitolo 30. La procedura interna non li assorbe, non li sospende e non li sostituisce.

PARTE IV — Prevenzione

La prevenzione non consiste nel chiedere alle persone di comportarsi bene. Consiste nel costruire un'organizzazione in cui comportarsi male sia difficile, visibile e rischioso per chi lo fa, e in cui comportarsi bene sia sostenibile anche nelle giornate peggiori.

15. Selezione sicura del personale

La selezione è il primo e più efficace filtro. Un errore in questa fase produce anni di rischio; una procedura rigorosa costa poche ore per candidato.

15.1 Descrizione del ruolo e classificazione del contatto

Prima di avviare qualunque selezione, il servizio classifica la posizione secondo il tipo di contatto con le persone tutelate:

Classe	Descrizione	Verifiche richieste
A — contatto diretto e regolare con minori	Educatori, operatori, coordinatori, autisti dedicati, personale di comunità, centri diurni, domiciliare per minori	Certificato penale del casellario giudiziale richiesto dal datore di lavoro; referenze; colloquio strutturato; sottoscrizione Policy e Codice di condotta
B — contatto diretto e regolare con adulti vulnerabili	Operatori socio-assistenziali, educatori, infermieri, personale di RSA, comunità e domiciliare	Autocertificazione di cui all'Allegato D o certificato penale ove acquisibile; referenze; colloquio strutturato; sottoscrizione Policy e Codice di condotta
C — contatto occasionale	Volontari occasionali, manutentori, fornitori, personale di pulizia e ristorazione, animatori esterni	Autocertificazione; sottoscrizione del Codice di condotta; accesso regolato e non individuale
D — nessun contatto	Funzioni amministrative senza accesso ai servizi	Sottoscrizione della Policy per conoscenza

15.2 Il certificato penale del casellario giudiziale

La legge italiana impone a chi intende impiegare una persona per lo svolgimento di attività professionali o di attività volontarie organizzate che comportino contatti diretti e regolari con minori di richiedere il certificato penale del casellario giudiziale, al fine di verificare l'esistenza di condanne per i reati di prostituzione minorile, pornografia minorile, detenzione di materiale pornografico, iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile e adescamento di minorenni, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori. L'inadempimento espone il datore di lavoro a una sanzione amministrativa pecuniaria rilevante.

Il Consorzio adotta i seguenti criteri applicativi:

- il certificato è richiesto prima della stipulazione del contratto e comunque prima dell'avvio dell'attività, per tutte le posizioni di classe A;

- per le posizioni di classe B e C, e per volontari e tirocinanti, è richiesta almeno l'autocertificazione di cui all'Allegato D, che il Consorzio adotta come standard interno più elevato dell'obbligo di legge;
- la persona assunta si impegna, con clausola contrattuale, a comunicare senza indugio ogni variazione della propria posizione penale rilevante ai fini della Policy;
- per il personale già in servizio, il Consorzio richiede l'autocertificazione in occasione della prima applicazione della Policy e successivamente ogni tre anni;
- la documentazione è conservata dall'ufficio del personale con accesso riservato e non è utilizzata per finalità diverse.

> Il certificato penale accerta ciò che è già stato accertato da un giudice. Non intercetta i procedimenti in corso, le condotte mai denunciate né i comportamenti a rischio. È una condizione necessaria e largamente insufficiente: chi lo considera la misura principale di selezione sicura ha frainteso il problema.

15.3 Le referenze

Per tutte le posizioni di classe A e B sono acquisite e verificate almeno due referenze relative a precedenti rapporti in servizi alla persona. La verifica avviene per contatto diretto con il referente e non con la sola lettura di una lettera. Fra le domande poste al referente rientrano espressamente:

- se vi siano stati rilievi, richiami o procedimenti relativi al comportamento verso gli utenti;
- se il referente riassumerebbe la persona in un servizio a contatto con minori o con persone vulnerabili;
- le ragioni della cessazione del rapporto precedente.

L'impossibilità di acquisire referenze verificabili per un candidato che dichiara esperienza pregressa nel settore è un elemento da valutare, non un dettaglio amministrativo. Le dimissioni presentate durante un procedimento disciplinare in un precedente impiego non cancellano il fatto e vanno indagate.

15.4 Il colloquio

Il colloquio di selezione per le posizioni di classe A e B esplora, oltre alle competenze tecniche:

- la motivazione al lavoro con persone minorenni o vulnerabili, e in particolare le ragioni della scelta di questo settore;
- la conoscenza dei diritti delle persone tutelate e dei temi della tutela;
- la comprensione dei bisogni materiali ed emotivi delle persone assistite;
- la gestione della frustrazione, dell'aggressività e delle situazioni di stress;
- la rappresentazione dei confini professionali nella relazione di aiuto;
- la reazione a un caso problematico proposto in forma di scenario, che includa un dilemma di tutela.

Il colloquio è condotto da almeno due persone e verbalizzato. Chi seleziona ha ricevuto formazione specifica sulla selezione sicura.

15.5 Inserimento e periodo di prova

Nel periodo iniziale la persona non svolge attività individuali non supervisionate con persone tutelate. L'inserimento prevede affiancamento documentato, consegna e spiegazione della Policy e del Codice di condotta, formazione iniziale e una verifica intermedia che valuta anche l'aderenza alle regole di condotta.

15.6 Cause di esclusione e di sospensione

Costituiscono cause di esclusione dalla selezione, o di sospensione dall'attività se sopravvenute:

- condanne, anche non definitive, per i reati indicati al capitolo 4.3;
- misure interdittive o di sicurezza che precludano il contatto con minori;
- procedimenti penali pendenti per fatti che, se accertati, sarebbero incompatibili con il ruolo, valutati caso per caso e con misure proporzionate;
- dichiarazioni mendaci o reticenti nell'autocertificazione;
- rifiuto di sottoscrivere la Policy e il Codice di condotta.

16. Formazione e supervisione

16.1 Formazione: architettura

La formazione in materia di tutela non è un corso: è un percorso obbligatorio, differenziato per ruolo, documentato e verificato. Il piano formativo triennale è riportato nell'Allegato N e prevede quattro livelli.

Livello	Destinatari	Contenuti	Durata e cadenza
Base — induction	Tutti, entro un mese dall'avvio dell'attività	Policy, Codice di condotta, forme di abuso, procedura di segnalazione, chi è il Presidente	3 ore, prima dell'avvio
Ordinario	Tutto il personale a contatto	Indicatori di allarme; prima risposta alla rivelazione; confini professionali; abuso organizzativo; prevenzione della vittimizzazione secondaria; casi	6 ore annue
Avanzato	Responsabili, coordinatori, Presidente e Vice Presidente	Gestione della segnalazione; obblighi di legge e rapporti con le autorità; misure cautelari; valutazione del rischio; selezione sicura; sostegno all'équipe dopo un caso	12 ore annue
Specialistico	Presidente e Vice Presidente	Ascolto e colloquio con la persona vittima; trauma e C-PTSD; violenza assistita; disabilità e comunicazione; aspetti giuridici; supervisione esterna	20 ore annue più supervisione

La formazione è erogata anche al personale delle cooperative socie impiegato in attività consortili e, ove concordato, ai partner. È estesa per moduli specifici ai volontari e ai tirocinanti. La partecipazione è obbligatoria, registrata e considerata orario di lavoro.

16.2 Contenuti trasversali obbligatori

Ogni percorso formativo, a qualunque livello, contiene almeno:

- la distinzione fra conflitto e violenza, in particolare nelle situazioni familiari, e il divieto di trattare la violenza domestica come conflittualità di coppia;
- il principio secondo cui l'assenza di segni fisici non esclude mai l'abuso;
- la differenza fra suggestione negativa — squalificare, mostrare dubbio, minimizzare — e suggestione positiva — sovrapporre l'ipotesi dell'adulto al racconto della persona — e il divieto di entrambe;
- il divieto di ricorrere a costrutti privi di fondamento scientifico per interpretare il rifiuto di una persona minorenne verso un genitore;
- la nozione di trauma e i suoi effetti sul comportamento, perché una persona traumatizzata può apparire aggressiva, incoerente, seduttiva o indifferente, e queste manifestazioni non riducono la credibilità del racconto;

- il funzionamento dei canali di segnalazione e le tutele di chi segnala.

16.3 Supervisione professionale

> La supervisione è una misura di prevenzione dell'abuso, non un beneficio accessorio per il personale. Un'organizzazione che non sostiene chi lavora quotidianamente con il dolore altrui produce, nel tempo, comportamenti maltrattanti.

Il Consorzio assume, come standard, i requisiti della supervisione riconosciuti dalla letteratura professionale italiana in materia di comunità residenziali:

- la supervisione è terza, cioè condotta da un professionista esterno all'équipe e privo di responsabilità gerarchiche su di essa;
- è strutturata e non occasionale, con calendario definito e frequenza almeno mensile per i servizi residenziali e per quelli che accolgono persone con esperienze traumatiche;
- si svolge in orario di lavoro ed è retribuita;
- è distinta dalla riunione organizzativa e dalla verifica dei progetti individuali;
- ha per oggetto anche le dinamiche emotive e relazionali dell'équipe, i vissuti degli operatori e le difficoltà nel rapporto con le persone assistite.

I costi della supervisione sono iscritti nei budget di servizio e nelle proposte di finanziamento. Un servizio che non prevede la supervisione fra i propri costi non è un servizio economico: è un servizio che ha esternalizzato il rischio sul personale e sugli utenti.

16.4 Carichi di lavoro

Il monitoraggio dei carichi di lavoro è parte del sistema di prevenzione. Il responsabile di servizio verifica periodicamente il rapporto fra personale presente e bisogni assistenziali, e segnala per iscritto alla direzione le situazioni in cui la copertura non consente di rispettare le regole della Policy. La direzione risponde per iscritto indicando le misure adottate.

17. Organizzazione sicura dei servizi

Le regole che seguono si applicano a tutti i servizi, salvo diversa e motivata previsione contenuta nel progetto individuale, documentata e approvata dal responsabile del servizio, con indicazione della durata e della data di riesame.

17.1 Visibilità

- Le attività si svolgono in condizioni di visibilità. Quando è necessario restare da soli con una persona tutelata, la circostanza è nota ad altri e, ove possibile, gli spazi restano accessibili o hanno porte con vetro.
- Le porte degli uffici e delle stanze in cui si svolgono colloqui individuali non sono chiuse a chiave.

- L’organizzazione dei turni evita, quando possibile, che lo stesso operatore svolga sistematicamente da solo attività individuali con la stessa persona.
- Il ricorso stabile a una relazione privilegiata fra un operatore e una persona tutelata è oggetto di attenzione in équipe: non è vietato, ma non resta mai non osservato.

17.2 Cura del corpo e intimità

- Le prestazioni che riguardano l’igiene, la cura del corpo, la vestizione, la mobilizzazione e le cure infermieristiche sono svolte con il minimo di esposizione, spiegando alla persona ciò che si sta facendo e chiedendone il consenso, anche quando non sia in grado di esprimerlo formalmente.
- Le porte dei bagni e delle stanze restano chiuse durante queste prestazioni.
- È rispettata, ove possibile e ove la persona lo preferisca, la corrispondenza di genere fra chi presta l’assistenza e chi la riceve; la preferenza espressa è registrata nel progetto individuale.
- Non si commenta il corpo della persona, non si usano nomignoli riferiti all’aspetto fisico, non si parla della persona in sua presenza come se non fosse presente.

17.3 Spazi

- Ogni persona accolta in un servizio residenziale dispone di uno spazio personale che può personalizzare con oggetti propri, e di un luogo in cui custodirli.
- Sono distinti gli spazi comuni e quelli privati; l’accesso agli spazi privati da parte del personale avviene bussando e attendendo risposta, salvo situazioni di rischio.
- Gli spazi in cui si svolgono attività individuali sono noti e accessibili; non si utilizzano locali appartati, magazzini, cantine, veicoli fermi.
- Le sedi isolate, gli spazi senza possibilità di supervisione e gli ambienti sovraffollati sono oggetto di specifica valutazione del rischio.

17.4 Accompagnamenti, uscite, trasporti

- Gli accompagnamenti avvengono con mezzi del servizio. L’uso di mezzi propri è ammesso solo per necessità, previa autorizzazione e con registrazione di percorso e passeggeri.
- Nel trasporto di una sola persona tutelata, questa siede sui sedili posteriori; il percorso e i tempi sono noti al servizio.
- Le uscite, i soggiorni e le trasferte sono programmati con una valutazione del rischio dedicata, che comprende sistemazione notturna, rapporto numerico, gestione dei farmaci, contatti con le famiglie e procedure in caso di emergenza.
- Negli alloggiamenti durante soggiorni e trasferte, il personale non condivide la stanza con persone tutelate, salvo che la natura del servizio lo richieda e sia previsto nel progetto, con misure compensative documentate.

17.5 Visite domiciliari

- Le visite domiciliari sono programmate e tracciate: il servizio conosce chi va, dove, quando e per quanto tempo.
- Nelle situazioni valutate a rischio — per la persona o per l'operatore — la visita si svolge in due.
- L'operatore che si trovi in una situazione di pericolo interrompe l'intervento e ne informa immediatamente il responsabile.
- Le condizioni dell'abitazione, la presenza di altre persone e ogni elemento rilevante per la sicurezza della persona assistita sono annotati.

17.6 Notte, turni singoli e sedi isolate

- I servizi con presenza notturna definiscono per iscritto le procedure di sorveglianza, di chiamata e di intervento in emergenza.
- Il turno singolo notturno in servizi residenziali con persone ad alta intensità assistenziale è oggetto di valutazione del rischio specifica e di misure compensative: reperibilità attiva, sistemi di chiamata, verifiche telefoniche programmate, doppia presenza nelle fasce critiche.
- È vietato lasciare persone tutelate senza la sorveglianza prevista, anche per brevi periodi e anche per esigenze di servizio.

17.7 Accesso di terzi

- L'ingresso di visitatori, familiari, fornitori, manutentori, volontari occasionali e osservatori è registrato.
- I visitatori non restano soli con persone tutelate diverse dal proprio familiare, salvo autorizzazione.
- Ai visitatori è consegnata una sintesi delle regole di comportamento e l'indicazione del canale di segnalazione.
- Le visite dei familiari non sono limitate se non nei casi previsti dal progetto individuale o da provvedimenti dell'autorità, e la limitazione è motivata per iscritto.

17.8 Farmaci e sostanze

- Le somministrazioni seguono le prescrizioni e sono registrate; i farmaci sono custoditi in luogo chiuso e accessibile al solo personale autorizzato.
- È vietata la somministrazione di farmaci non prescritti, l'alterazione di dosaggi e l'uso di terapie sedative per finalità organizzative.
- È vietato operare sotto l'effetto di alcol o sostanze stupefacenti e introdurre tali sostanze nei luoghi di servizio.

17.9 Registrazione e documentazione

La documentazione è uno strumento di tutela, non un adempimento burocratico. Sono documentati: gli interventi che limitano la libertà della persona; gli eventi critici e i quasi-eventi; le prestazioni che

hanno riguardato il corpo in condizioni non ordinarie; le decisioni che si discostano dal progetto individuale; le comunicazioni con le famiglie e con i servizi.

Il Consorzio istituisce, in ogni servizio, un registro degli eventi critici e dei quasi-eventi, distinto dal registro delle segnalazioni: serve a leggere le tendenze prima che diventino casi.

18. Regole per tipologia di servizio

Le regole generali si applicano ovunque. Ogni tipologia di servizio presenta però rischi propri, che richiedono presidi specifici.

18.1 Comunità e servizi residenziali per persone minorenni

- Il progetto educativo individuale è distinto dal progetto quadro predisposto dal servizio sociale titolare del caso, è verificato almeno ogni sei mesi con l'ascolto della persona minorenne e della famiglia, ed è un documento dinamico e partecipato, non un allegato amministrativo.
- Le regole della comunità sono costruite con i ragazzi e le ragazze, spiegate, scritte in modo comprensibile ed esposte; le conseguenze delle trasgressioni sono proporzionate, mai umilianti e mai fondate sulla privazione di bisogni fondamentali o dei contatti familiari autorizzati.
- È prevista una riunione periodica della comunità in cui le persone accolte possano esprimersi sull'andamento della vita comune.
- Le persone di età inferiore ai sei anni per le quali non sia possibile l'affidamento familiare sono accolte solo in servizi che assicurano la presenza residenziale degli operatori.
- Le accoglienze in emergenza hanno durata limitata e sono seguite da una collocazione stabile progettata.
- Il servizio trasmette semestralmente alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni l'elenco delle persone minorenni accolte, con l'indicazione della residenza dei genitori, dei rapporti con la famiglia e delle condizioni psicofisiche di ciascuna, come previsto dall'art. 9 della Legge 184/1983. Il Presidente verifica annualmente l'assolvimento di questo adempimento in tutte le strutture consortili.
- Le ispezioni disposte dalla Procura minorile sono accolte con piena collaborazione; l'esito e le eventuali prescrizioni sono comunicati al Presidente.

18.2 Servizi per persone con disabilità

- L'azione del servizio muove dal progetto di vita della persona, costruito a partire dai suoi desideri, dalle sue aspettative e dalle sue preferenze, e non da una valutazione di ciò che le sarebbe utile secondo altri.
- Ogni misura restrittiva o sostitutiva della volontà della persona costituisce una deviazione dal progetto: va motivata per iscritto, tracciata, limitata nel tempo e riesaminata a scadenza definita.
- La protezione non giustifica la segregazione: limitazioni degli spostamenti, delle relazioni, della vita affettiva e sessuale adottate per comodità organizzativa costituiscono abuso organizzativo.
- La vita affettiva e sessuale delle persone adulte con disabilità è riconosciuta come un diritto; il servizio ne accompagna l'esercizio con informazione, educazione e tutela dal rischio di sfruttamento, e non la reprime.

- L’accomodamento ragionevole si applica anche all’accesso ai canali di segnalazione: comunicazione aumentativa alternativa, formati easy-to-read, facilitatore terzo indipendente dal servizio.
- Nei servizi di inserimento lavorativo si verifica che le mansioni siano coerenti con il progetto, che le condizioni non siano deteriori rispetto a quelle degli altri lavoratori e che non vi sia sostituzione di personale ordinario.

18.3 Servizi per persone con disturbi psichiatrici e per le dipendenze

- Il servizio adotta strategie di prevenzione e de-escalation dell’aggressività, con formazione specifica del personale, e considera il ricorso a misure coercitive un indicatore negativo di qualità organizzativa.
- Il rifiuto delle cure, la crisi e l’aggressività non giustificano condotte punitive, umilianti o ritorsive; ogni evento critico è oggetto di debriefing d’équipe.
- Sono vietate le pratiche di controllo del comportamento fondate sulla privazione di beni, contatti o attività a titolo sanzionatorio.
- La gestione del denaro delle persone accolte segue le regole del capitolo 20 e non è mai utilizzata come leva educativa o disciplinare.

18.4 Servizi per persone anziane

- L’organizzazione della giornata rispetta i ritmi, le abitudini e le preferenze delle persone; gli orari di alzata, pasto e coricamento non sono determinati dalle esigenze del turno.
- Il servizio contrasta attivamente l’isolamento e la deprivazione relazionale e affettiva, garantendo il mantenimento delle relazioni sociali e familiari, coerentemente con i principi della riforma nazionale dell’assistenza agli anziani.
- La persona è chiamata con il nome che preferisce; non si usano diminutivi, appellativi infantilizzanti o il "voi" collettivo.
- La compromissione cognitiva non comporta una presunzione di incapacità: la capacità di esprimere il consenso è valutata e sostenuta, e la volontà espressa in precedenza è rispettata.
- Sono oggetto di specifica attenzione: la prevenzione delle lesioni da pressione, l’idratazione, l’alimentazione assistita non forzata, la gestione del dolore, la continenza e la dignità nell’assistenza notturna.
- Il servizio riconosce e sostiene i caregiver familiari, ne valuta il carico e li considera parte del progetto di assistenza.

18.5 Servizi domiciliari

- Il domicilio è la casa della persona: l’operatore vi entra come ospite, ne rispetta le regole, gli spazi e i tempi.

- Le regole sui contatti, sui doni, sul denaro e sulle deleghe valgono con particolare rigore, perché il domicilio è il contesto in cui il controllo organizzativo è più debole.
- L'operatore che rilevi condizioni di rischio nel contesto familiare le documenta e le segnala; il domicilio è il luogo in cui la trascuratezza e la violenza domestica sono più frequentemente osservabili.
- Non si accettano incarichi privati dalla persona assistita o dai suoi familiari al di fuori del rapporto di servizio.

18.6 Servizi educativi, centri diurni e attività aperte

- Le attività sono progettate con attenzione all'età e alle capacità dei partecipanti e con rapporti numerici adeguati.
- Le uscite, le attività sportive e in acqua, i laboratori con attrezzature e le attività che comportano contatto fisico sono oggetto di valutazione del rischio dedicata.
- La consegna e il ritiro delle persone minorenni avvengono secondo modalità definite e verificate; le persone autorizzate al ritiro sono registrate.

18.7 Servizi di pronto intervento e accoglienza in emergenza

- L'accoglienza in emergenza comporta un rischio elevato di errore, perché avviene senza conoscenza della persona e con personale reperito rapidamente: la valutazione del rischio è obbligatoria e ridotta nei tempi, non omessa.
- Il personale reperito con urgenza non svolge attività individuali non supervisionate prima della verifica dei requisiti e della sottoscrizione del Codice di condotta.
- La permanenza in accoglienza di emergenza è la più breve possibile e monitorata.

19. Contenzione e misure limitative della libertà

> Questo capitolo tratta la materia più delicata dell'intera Policy. Va letto integralmente da chiunque operi in servizi residenziali o semiresidenziali, e discusso in équipe almeno una volta all'anno.

19.1 Il quadro giuridico

Nell'ordinamento italiano non esiste una norma che autorizzi in via ordinaria la contenzione. Non si tratta di un vuoto normativo che l'organizzazione possa colmare con una procedura interna: si tratta dell'assenza di una base di liceità.

La giurisprudenza di legittimità ha affermato che la contenzione meccanica non è un atto terapeutico e che, in assenza di scriminante, integra il reato di sequestro di persona, perché l'elemento qualificante è la privazione della libertà personale. L'unica scriminante ammessa è lo stato di necessità, entro confini stretti: attualità del pericolo — è escluso l'uso precauzionale — e proporzionalità sia nella durata, limitata alla persistenza del pericolo, sia nell'intensità, limitata allo stretto necessario. L'adempimento del dovere di protezione e vigilanza non giustifica di per sé alcun intervento contenitivo.

Il Comitato Nazionale per la Bioetica ha assunto una posizione orientata al superamento della contenzione, osservando che la cultura organizzativa, i modelli di servizio e gli atteggiamenti degli operatori pesano più della gravità clinica nel determinarne il ricorso. In altri termini: il tasso di contenzione di una struttura misura la qualità dell'organizzazione, non la gravità degli ospiti.

19.2 La regola del Consorzio

> Nei servizi socio-assistenziali privi di presidio medico non esiste alcun soggetto legittimato a prescrivere una contenzione. In tali servizi la contenzione non è praticabile e la Policy non la disciplina: la vieta.
>
> Nei servizi con presidio sanitario, la contenzione è ammessa esclusivamente come evento eccezionale, in presenza di un pericolo attuale per l'incolumità della persona o di altri, su prescrizione medica motivata, dopo che siano stati tentati e documentati interventi alternativi, per il tempo strettamente necessario e con le garanzie del punto 19.3.
>
> In nessun caso la carenza di personale, l'esigenza di organizzare il turno, la comodità operativa o la prevenzione generica delle cadute giustificano una contenzione.

19.3 Garanzie procedurali, ove la contenzione sia ammissibile

- prescrizione medica scritta e motivata, con indicazione del pericolo attuale, delle alternative tentate e della durata massima prevista;
- registrazione di data e ora di inizio, del presidio utilizzato, di chi ha prescritto e di chi ha applicato;

- sorveglianza continua o a intervalli brevi e definiti, con controllo delle condizioni cliniche, del posizionamento e della cute;
- rivalutazione clinica a intervalli brevi, con controfirma di figura clinica di livello superiore in caso di prolungamento;
- registrazione di data, ora e responsabile della cessazione;
- informazione alla persona, ai familiari e, ove presenti, al tutore o all'amministratore di sostegno;
- debriefing strutturato successivo all'episodio, con l'équipe e, quando possibile, con la persona interessata.

19.4 Contenzione ambientale e farmacologica

Sono vietate: la chiusura a chiave di stanze o reparti che impedisca alla persona di uscire, al di fuori dei casi previsti dalla legge e da provvedimenti dell'autorità; le barriere e i dispositivi che limitino la mobilità impiegati senza prescrizione; l'uso di terapie sedative per finalità di contenimento comportamentale non clinicamente indicate. Anche queste forme rientrano nella nozione di privazione della libertà.

19.5 Registro e monitoraggio

Ogni servizio tiene un registro unico degli episodi di contenzione e di limitazione della libertà, con motivazione e durata. Il Presidente riceve trimestralmente i dati aggregati e li riporta nella relazione annuale. Il tasso di contenzione è trattato come indicatore di qualità organizzativa: una sua crescita attiva una revisione del servizio, non una giustificazione clinica.

19.6 Altre limitazioni della libertà

Sono soggette a motivazione scritta, durata definita e riesame: la limitazione dell'uso del telefono personale; la limitazione delle uscite; la limitazione delle visite; il controllo della corrispondenza; la gestione sostitutiva del denaro personale; le regole che incidono sulla vita affettiva. Nessuna di queste misure può essere adottata a titolo sanzionatorio.

20. Denaro, beni e rappresentanza legale della persona

La violenza economica è, nei servizi per adulti vulnerabili, una delle forme più frequenti e meno segnalate. È anche quella su cui l'ordinamento offre le regole più nette.

20.1 Divieti assoluti

> A chi opera nei servizi è vietato, senza eccezioni e a prescindere dal valore:
>
> — accettare o richiedere denaro, prestiti, doni di valore non simbolico, beni, favori o utilità da persone assistite o dai loro familiari;
>
> — essere nominato o accettare la nomina a esecutore testamentario, procuratore, delegato su conti correnti, beneficiario di polizze o di disposizioni testamentarie di una persona assistita;
>
> — gestire denaro o beni della persona assistita al di fuori delle procedure tracciate del servizio;
>
> — vendere o promuovere beni e servizi propri alle persone assistite o ai loro familiari;
>
> — utilizzare la posizione per ottenere vantaggi economici indiretti.

20.2 Amministrazione di sostegno, tutela, curatela

Il codice civile stabilisce espressamente che non possono ricoprire le funzioni di amministratore di sostegno gli operatori dei servizi pubblici o privati che hanno in cura o in carico il beneficiario. Si tratta di un divieto di legge, non derogabile dal giudice tutelare né sanabile con il consenso del beneficiario o dei familiari, fondato sul conflitto di interessi strutturale fra il dovere dell'amministratore di agire nell'esclusivo interesse della persona e gli interessi dell'ente che eroga il servizio, a partire dalla retta e dalla permanenza in struttura.

Il Consorzio estende in via di autoregolamentazione questo divieto:

- a tutto il personale, a qualsiasi livello, e ai soci e amministratori delle cooperative socie, rispetto alle persone in carico ai servizi consortili;
- alle funzioni di tutore e curatore speciale;
- ai ruoli sostanzialmente equivalenti sopra elencati al punto 20.1.

Chi riceva una proposta di nomina ne informa immediatamente il proprio responsabile e il Presidente, e la declina.

20.3 Gestione tracciata del denaro delle persone assistite

Quando il servizio gestisce, per conto della persona, somme di denaro per le spese quotidiane:

- la gestione è affidata a un ruolo individuato e non al singolo operatore di turno;
- ogni movimento è registrato con data, importo, causale e firma;
- le giacenze sono verificate periodicamente da una persona diversa da chi le gestisce;
- la persona, e ove presente il suo rappresentante legale, ricevono periodicamente il rendiconto;

- gli acquisti sono effettuati nell'interesse della persona e documentati con scontrino o ricevuta.

20.4 Doni e atti di cortesia

Sono ammessi esclusivamente atti di cortesia di valore simbolico, in occasioni socialmente riconosciute, resi noti al responsabile del servizio. I doni ricevuti in eccedenza sono rifiutati o, se ciò non sia possibile senza offendere la persona, comunicati al responsabile, che ne dispone la restituzione o la destinazione a finalità collettive del servizio.

21. Tecnologie, immagini, comunicazione e raccolta fondi

21.1 Contatti digitali

- I contatti con le persone tutelate e con le loro famiglie avvengono esclusivamente attraverso gli strumenti messi a disposizione dal servizio e per finalità di servizio.
- È vietato scambiare contatti personali, comunicare tramite profili social privati, intrattenere relazioni digitali private, aggiungere persone assistite fra i propri contatti personali.
- Le comunicazioni di servizio con persone minorenni avvengono, ove possibile, in forma non individuale o con il coinvolgimento di un adulto di riferimento.
- Se una persona tutelata contatta un operatore su un canale personale, l'operatore non risponde nel merito, ne informa il proprio responsabile e riporta la comunicazione sui canali del servizio.

21.2 Immagini e registrazioni

- Le riprese fotografiche e video sono effettuate solo con strumenti del servizio, per finalità autorizzate, previo consenso informato della persona e di chi ne ha la rappresentanza.
- Le immagini non sono conservate su dispositivi personali e sono archiviate nei sistemi del servizio con accesso limitato.
- Non sono mai realizzate riprese durante l'igiene, le cure del corpo, i momenti di crisi o in condizioni che ledano la dignità della persona.
- Il consenso è revocabile in qualsiasi momento e la revoca comporta la cessazione dell'utilizzo.

21.3 Videosorveglianza

Il Consorzio non considera la videosorveglianza una misura di tutela delle persone assistite. L'Autorità garante per la protezione dei dati personali ha osservato che l'impiego sistematico e generalizzato di tali strumenti può risultare non proporzionato quando finalità analoghe siano raggiungibili con mezzi meno invasivi, e ha ricordato che il monitoraggio video è lecito solo per esigenze organizzative, di sicurezza del lavoro e di tutela del patrimonio, non per il controllo diretto finalizzato a prevenire reati.

> Nei servizi del Consorzio non sono installati sistemi di videosorveglianza in stanze, bagni, spogliatoi, refettori, aree di riposo e in ogni altro spazio in cui si svolgono attività di cura o vita privata. Eventuali impianti a presidio di ingressi e aree esterne sono installati nel rispetto della disciplina sul controllo a distanza dell'attività lavorativa e della normativa sulla protezione dei dati, con informativa, segnaletica, tempi di conservazione limitati e accesso riservato.
>
> La misura di tutela 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.

21.4 Uso sicuro delle tecnologie da parte delle persone tutelate

- Nei servizi che prevedono l'accesso a internet da parte delle persone tutelate sono adottate misure di navigazione sicura proporzionate all'età e alla condizione.

- Sono organizzati momenti informativi su uso consapevole delle tecnologie, adescamento, cyberbullismo e diffusione non consensuale di immagini, rivolti alle persone assistite e alle famiglie.
- La restrizione dell'uso di dispositivi personali da parte di persone adulte è ammessa solo nei limiti del capitolo 19.6.

21.5 Comunicazione istituzionale e raccolta fondi

- Le persone tutelate sono rappresentate in modo rispettoso e non strumentale; si evita, ove possibile, l'identificabilità, in particolare l'accostamento fra volto, nome e luogo.
- Non sono mai diffuse informazioni relative alla condizione di salute, alla storia personale o alla situazione giudiziaria delle persone.
- Non si utilizzano immagini o racconti che suscitino pietà o che rappresentino la persona come oggetto passivo di aiuto.
- Il coinvolgimento delle persone tutelate in attività di comunicazione, testimonianza o raccolta fondi avviene con consenso informato, è revocabile e non deve produrre esposizione, sfruttamento o peggioramento della loro condizione.
- Le medesime regole si applicano ai soggetti terzi che comunicano per conto del Consorzio.

22. Valutazione e gestione del rischio

22.1 Obbligo di valutazione

Per ogni servizio, progetto o attività che coinvolga persone tutelate è redatta, prima dell'avvio e poi con cadenza almeno annuale, una valutazione dei rischi di tutela secondo la griglia dell'Allegato G. La valutazione è distinta dal documento di valutazione dei rischi per la sicurezza sul lavoro, con il quale però si coordina, in particolare per gli aspetti relativi allo stress lavoro-correlato e al rischio di aggressione.

22.2 Quando si aggiorna

La valutazione è aggiornata, senza attendere la scadenza annuale, in presenza di:

- nuova utenza o cambiamento significativo del profilo delle persone accolte;
- nuova sede o modifica rilevante degli spazi;
- riduzione dell'organico, elevato turnover, ricorso continuativo a personale somministrato;
- avvio di attività notturne, domiciliari, residenziali, di soggiorno o di trasferta;
- avvio di attività online o mediate da tecnologie;
- accoglienza in emergenza;
- segnalazione che abbia evidenziato una criticità organizzativa.

22.3 Metodo

La valutazione si articola in tre passaggi: individuazione dei fattori di rischio; stima della probabilità e della gravità delle conseguenze; definizione delle misure di mitigazione, dei responsabili e dei tempi di verifica. Un evento improbabile ma di conseguenze gravissime richiede comunque misure prioritarie.

Le strategie di mitigazione ammesse sono: monitorare e rivalutare; modificare procedure, organizzazione o spazi; rafforzare supervisione e formazione; trasferire l'attività a un soggetto più attrezzato; non avviare o sospendere l'attività. L'accettazione consapevole del rischio è ammessa solo per rischi di gravità bassa e va motivata per iscritto.

22.4 Responsabilità

La valutazione è predisposta dal responsabile del servizio con l'équipe, validata dal Presidente e conservata agli atti. Il Presidente verifica annualmente la copertura: un servizio privo di valutazione aggiornata costituisce non conformità e viene segnalato al Consiglio di Amministrazione.

22.5 Mappatura della rete territoriale

Il Presidente mantiene aggiornata una mappatura del sistema locale di protezione: servizi sociali dei distretti competenti, servizi psicologici, servizi specialistici per l'abuso e il maltrattamento, centri antiviolenza, autorità giudiziaria minorile e ordinaria, forze dell'ordine, Garante per l'infanzia e l'adolescenza, Difesa civica, servizi sanitari. La mappatura è parte dell'Allegato F ed è verificata almeno annualmente.

PARTE V — Ascolto e partecipazione

Le organizzazioni in cui le persone assistite hanno voce sono organizzazioni in cui l'abuso emerge prima. Non è una considerazione ideale: è il meccanismo di prevenzione più efficace e meno costoso di cui un servizio dispone. Una persona che sa di essere ascoltata, che conosce i propri diritti e che sa a chi rivolgersi è una persona più difficile da danneggiare.

23. Il diritto di essere ascoltati

23.1 Il principio

Le persone tutelate hanno diritto di esprimere la propria opinione su tutto ciò che le riguarda e di vederla presa in considerazione secondo l'età, la maturità e le capacità. Questo diritto non dipende dalla capacità di esprimersi verbalmente né dalla condizione cognitiva: dipende dalla capacità dell'organizzazione di rendere l'espressione possibile.

> La protezione rende possibile la partecipazione: solo in un contesto percepito come sicuro una persona esprime liberamente ciò che le accade. Al tempo stesso, una protezione che non ascolta scivola nel paternalismo, e una partecipazione senza garanzie di sicurezza espone la persona a ulteriori rischi. I due elementi vanno tenuti insieme.

23.2 Livelli di partecipazione

Il Consorzio adotta una scala progressiva di partecipazione, ripresa dalle linee di indirizzo nazionali sull'intervento con le famiglie in situazione di vulnerabilità, e la applica in tutti i servizi.

Livello	Che cosa significa	Esempi nei servizi
Informazione	La persona sa che cosa accade, perché e con quali conseguenze, in forma comprensibile	Spiegazione del progetto individuale; informazione sui diritti e sui canali di aiuto
Consultazione	La persona è interpellata prima delle decisioni che la riguardano e la sua opinione è registrata	Colloqui prima delle verifiche di progetto; raccolta delle preferenze su orari, attività, assistenza
Co-decisione	La persona partecipa alla costruzione delle decisioni insieme ai professionisti	Partecipazione agli incontri di équipe che la riguardano; co-costruzione delle regole di comunità
Decisione autonoma	La persona decide, con i sostegni necessari, e il servizio ne accompagna l'attuazione	Scelte sulla vita quotidiana, sulle relazioni, sul progetto di vita, sulle cure entro i limiti di legge

Il livello di partecipazione non è determinato dalla comodità organizzativa ma dalla capacità della persona e dalla natura della decisione. Un abbassamento del livello va motivato per iscritto nel progetto individuale, con indicazione della durata e della data di riesame.

23.3 Strumenti ordinari di ascolto

Ogni servizio garantisce almeno:

- colloqui individuali periodici con una persona di riferimento, in uno spazio riservato;
- la verifica del progetto individuale con la partecipazione diretta della persona, almeno ogni sei mesi;
- un momento collettivo periodico — riunione di comunità, assemblea, gruppo — in cui esprimersi sull'andamento della vita comune;
- la possibilità di chiedere un colloquio con il responsabile del servizio senza dover dichiararne il motivo;
- la possibilità di far pervenire una comunicazione riservata al Presidente senza consegnarla al personale del servizio.

23.4 Lo strumento riservato

In ogni sede è disponibile uno strumento che consenta alle persone assistite di far pervenire una comunicazione al Presidente senza passare dal personale del servizio: una cassetta chiusa con accesso riservato al Presidente, un indirizzo postale, un numero o un indirizzo digitale, secondo ciò che è utilizzabile dalle persone accolte. Nei servizi per persone minorenni lo strumento è presentato in forma comprensibile e collocato in un punto raggiungibile senza essere osservati.

23.5 Attività educative sui diritti

Nei servizi per persone minorenni sono realizzate, con periodicità almeno semestrale e con modalità adeguate all'età, attività volte a far conoscere: che cosa ci si può aspettare dagli adulti che lavorano nel servizio; che cosa non è mai accettabile; che parlare è sempre permesso; a chi ci si può rivolgere dentro e fuori dal servizio; che chi parla non viene punito.

Nei servizi per persone adulte in condizione di vulnerabilità sono previste attività equivalenti, adattate alla condizione: incontri informativi, materiali accessibili, momenti individuali. Il servizio non presume che una persona adulta conosca i propri diritti per il solo fatto di essere adulta.

24. Accessibilità dell'informazione e dei canali

24.1 Il problema

Un canale di segnalazione che una persona non può usare non esiste. Le persone più esposte al rischio di abuso sono spesso proprio quelle che hanno maggiori difficoltà a comunicare: bambini piccoli, persone con disabilità intellettiva o comunicativa, persone con demenza, persone che non parlano la lingua, persone che non sanno leggere.

> L'accomodamento ragionevole è un obbligo esigibile e si applica anche all'accesso ai canali di tutela. Un canale accessibile solo a chi sa scrivere una e-mail in italiano non soddisfa lo standard di questa Policy.

24.2 Misure di accessibilità

Il Consorzio assicura, in proporzione alle caratteristiche dell'utenza di ciascun servizio:

- informazione in italiano e in tedesco, e in altre lingue quando l'utenza lo richieda, anche attraverso mediazione linguistica e culturale;
- versioni in linguaggio semplificato e in formato easy-to-read dell'informativa di cui all'Allegato L;
- supporti visivi, pittogrammi e strumenti di comunicazione aumentativa alternativa per le persone con disabilità comunicativa;
- possibilità di segnalare oralmente a qualunque operatore, che è tenuto a raccogliere e trasmettere la comunicazione;
- possibilità di segnalare attraverso una persona di fiducia, un familiare, un tutore, un amministratore di sostegno o un facilitatore indipendente dal servizio;
- adattamento dei tempi: alle persone che hanno bisogno di più tempo per formulare un pensiero viene dato quel tempo, e la fretta dell'adulto non è mai una ragione per interrompere.

24.3 Il facilitatore indipendente

Quando una persona tutelata ha difficoltà a esprimersi e il presunto autore del fatto appartiene al servizio, il Presidente può individuare un facilitatore esterno al servizio — un professionista, un operatore di altro servizio consortile, un soggetto della rete territoriale — che accompagni la persona nella comunicazione. Il facilitatore non interpreta né sostituisce la persona: ne rende possibile l'espressione.

24.4 Informazione alle famiglie e ai rappresentanti legali

Alla presa in carico, e successivamente almeno una volta all'anno, sono informati dell'esistenza della Policy, dei comportamenti che ci si può attendere dal personale, di ciò che non è mai accettabile e delle modalità per segnalare: la persona assistita; secondo i casi la famiglia; il tutore, il curatore o l'amministratore di sostegno; il servizio sociale titolare del caso.

L'informazione è documentata. La consegna dell'informativa è registrata e, quando possibile, controfirmata.

25. Lavoro con le famiglie e con i rappresentanti legali

25.1 Alleanza e vigilanza

Le famiglie sono, nella grande maggioranza dei casi, la risorsa principale della persona assistita e un alleato del servizio. In una minoranza di casi sono il contesto in cui si verifica l'abuso. Il servizio tiene insieme le due possibilità senza far prevalere l'una sull'altra: costruisce alleanza e mantiene attenzione.

25.2 Il patto con la famiglia

Alla presa in carico, ove il servizio lo preveda, è sottoscritto un patto di reciproco impegno che definisce: gli obiettivi condivisi; ciò che la famiglia può attendersi dal servizio; ciò che il servizio chiede alla famiglia; le modalità di comunicazione; e l'impegno del servizio a comunicare all'autorità competente ogni episodio di violenza o maltrattamento di cui venga a conoscenza.

> Il patto con la famiglia contiene, in forma esplicita e non ambigua, l'avvertimento che il servizio è tenuto per legge a segnalare i fatti che possono costituire reato in danno di una persona minorenne o incapace, e che tale obbligo non è subordinato al consenso della famiglia.
>
> Questa trasparenza preventiva è una misura di tutela: evita che, al momento della segnalazione, la famiglia la percepisca come un tradimento della fiducia, e impedisce che l'operatore si trovi a dover scegliere fra la relazione e il dovere.

25.3 Sostegno alla genitorialità e ai caregiver

Coerentemente con le strategie internazionali di prevenzione della violenza sui minori e con la riforma nazionale dell'assistenza agli anziani, il Consorzio riconosce che il sostegno a chi si prende cura è una misura di prevenzione dell'abuso. In particolare:

- nei servizi per minori e famiglie sono previsti interventi di sostegno alla genitorialità positiva, con approccio partecipato e non prescrittivo;
- nei servizi per persone anziane e con disabilità è valutato il carico dei caregiver familiari, con misure di sollievo, informazione e accompagnamento;
- il caregiver è parte del progetto individuale, con una sezione dedicata che tiene conto della valutazione del suo stress;
- l'esaurimento del caregiver è trattato come un fattore di rischio da presidiare, non come una colpa da sanzionare.

25.4 Rapporto con i rappresentanti legali

Il tutore, il curatore speciale e l'amministratore di sostegno sono interlocutori necessari nelle decisioni di loro competenza e destinatari delle informazioni relative alla persona, nei limiti dei poteri loro attribuiti.

Restano ferme due regole:

- il rappresentante legale non sostituisce la persona nell'espressione della sua volontà su ciò che la persona può esprimere;
- nessun operatore, socio o amministratore del Consorzio o delle cooperative socie può assumere tali funzioni per le persone in carico ai servizi consortili, secondo quanto previsto al capitolo 20.2.

25.5 Quando il sospetto riguarda la famiglia

Quando il sospetto riguarda un familiare o il rappresentante legale, non si informa la persona sospettata e si applicano le regole del capitolo 35. La comunicazione ai genitori o ai tutori, ordinariamente dovuta, è omessa in questi casi e la valutazione su chi informare spetta al Presidente, che si raccorda con i servizi sociali e con l'autorità competente.

PARTE VI — Riconoscere, segnalare, rispondere

26. Riconoscere: indicatori e soglie di attivazione

26.1 Che cosa si deve riconoscere

Chi lavora nei servizi non deve saper diagnosticare un abuso. Deve saper riconoscere che qualcosa non torna, e saperlo dire. L'Allegato H contiene un elenco ragionato di indicatori; questo capitolo ne fissa i criteri d'uso.

> Nessun indicatore, da solo, dimostra un abuso. Nessuna assenza di indicatori lo esclude. In particolare, l'assenza di segni fisici non esclude mai l'abuso, e questo vale in modo particolare per l'abuso sessuale.
>
> Gli indicatori servono ad attivare l'attenzione e la segnalazione, non a formulare un giudizio.

26.2 Come si leggono gli indicatori

Un indicatore acquista significato quando:

- è nuovo, cioè rappresenta un cambiamento rispetto al funzionamento abituale della persona;
- è persistente o ricorrente;
- non trova una spiegazione plausibile, o la spiegazione offerta è incoerente, cambia nel tempo, o è sproporzionata rispetto al segno;
- si accompagna ad altri indicatori;
- si associa a un contesto di rischio già noto.

Va prestata attenzione particolare a tre situazioni ricorrenti: la spiegazione fornita da un adulto che non corrisponde a quanto la persona lascia intendere; il ritardo non spiegato nella richiesta di assistenza sanitaria; la reazione di paura o di evitamento della persona verso qualcuno in particolare.

26.3 La soglia di attivazione

La Policy fissa una soglia deliberatamente bassa. Si segnala quando:

- si osserva un fatto che rientra fra le forme di abuso del capitolo 9;
- una persona tutelata riferisce qualcosa, anche in modo frammentario o indiretto;
- un terzo riferisce una preoccupazione;
- si osserva un indicatore che, secondo i criteri del punto 26.2, non trova spiegazione;
- si osserva una condotta inappropriata di un collega, di un superiore, di un volontario, di un familiare o di un terzo;
- si percepisce un disagio che non si riesce a definire, ma che riguarda la sicurezza di una persona tutelata.

L'ultimo punto è deliberato. La maggior parte delle situazioni gravi emerse in ritardo era stata preceduta da un disagio percepito da qualcuno che non aveva elementi sufficienti per definirlo e per questo non ha parlato.

26.4 Soglia specifica per le persone adulte

Per le persone adulte, la Policy si attiva integralmente quando ricorrono i tre elementi indicati al capitolo 5.2: bisogni di cura e sostegno; abuso, violenza o incuria in atto o rischio di essi; impossibilità di proteggersi da sé a causa di quei bisogni.

Quando la persona adulta è in grado di proteggersi da sé, la Policy non si disapplica: l'intervento è però orientato dal suo consenso e dalle sue scelte, e il servizio le fornisce informazione, sostegno e accompagnamento senza sostituirsi a lei, salvi i casi in cui vi sia un obbligo di legge di attivare l'autorità.

26.5 Abuso organizzativo

Le condizioni riconducibili all'abuso organizzativo di cui al capitolo 9.6 sono segnalate con le stesse modalità delle altre. Sono destinatarie di una risposta correttiva sull'organizzazione, non di un procedimento verso una singola persona, salvo che emerga una responsabilità individuale.

27. La prima risposta alla rivelazione

Il momento in cui una persona racconta è il più delicato dell'intero percorso. Quello che l'adulto fa nei primi minuti può proteggere la persona oppure danneggiarla in modo difficilmente reversibile, e può rendere utilizzabile o inutilizzabile ciò che ha detto.

27.1 Che cosa fare

Fare	Perché
Ascoltare senza interrompere, con calma e senza mostrare incredulità, orrore o allarme	La reazione emotiva dell'adulto è il primo segnale che la persona legge; lo spavento la fa fermare
Dire che ha fatto bene a parlare e che non è colpa sua	La colpevolizzazione di sé è la ragione più frequente del silenzio
Spiegare che occorre informare chi può aiutarla, e chi sarà informato	Il tradimento della fiducia produce un danno ulteriore: la persona deve sapere in anticipo che cosa accadrà
Fare solo domande aperte e non suggestive: "puoi raccontarmi che cosa è successo?", "e poi?"	Le domande chiuse o orientate contaminano il racconto e ne riducono l'utilizzabilità
Annotare quanto prima, testualmente, le parole usate dalla persona, con data e ora	Le parole esatte contano; la memoria dell'adulto si riorganizza rapidamente
Distinguere sempre, nell'annotazione, i fatti osservati dalle proprie interpretazioni	Consente a chi valuta di lavorare su dati e non su impressioni
Mettere in sicurezza la persona, se è in pericolo immediato, e chiamare i soccorsi	La protezione viene prima di ogni altra considerazione

Fare	Perché
Segnalare entro 24 ore secondo il capitolo 28	Il tempo è la variabile su cui si misura la risposta dell'organizzazione

27.2 Che cosa non fare

Non fare	Perché
Non promettere il silenzio né dire "resta fra noi"	È una promessa che non si può mantenere; romperla danneggia la persona due volte
Non fare domande suggestive né suggerire nomi, luoghi o dinamiche	La suggestione positiva — sovrapporre l'ipotesi dell'adulto al racconto — compromette l'accertamento
Non manifestare dubbio, non minimizzare, non cercare spiegazioni alternative davanti alla persona	La suggestione negativa — squalifica, incredulità — induce la persona a ritrattare
Non far ripetere il racconto più volte né chiedere di raccontarlo ad altri	Ogni ripetizione è una nuova esposizione e riduce l'attendibilità della testimonianza
Non condurre accertamenti propri, non interrogare altre persone assistite, non ispezionare il corpo	Sono attività riservate all'autorità competente; condurle inquina le prove e può costituire violazione
Non confrontarsi con la persona sospettata né chiederle spiegazioni	Consente l'alterazione delle prove e mette in pericolo la persona tutelata
Non informare i familiari quando il sospetto li riguarda	Espone la persona a ritorsioni e compromette l'intervento
Non alterare lo stato dei luoghi, non lavare indumenti, non riordinare	Distrugge elementi potenzialmente rilevanti
Non discutere del caso con colleghi non coinvolti, in corridoio, in chat o in presenza di terzi	Viola la riservatezza e alimenta versioni parallele

> La regola sintetica: ascolta, rassicura, annota, proteggi, segnala. Non indagare.

27.3 Rivelazioni non verbali

Molte persone tutelate non raccontano a parole. Comunicano attraverso il disegno, il gioco, il comportamento, il rifiuto improvviso di una persona o di un luogo, la regressione, l'aggressività, il ritiro. Queste comunicazioni si trattano come rivelazioni: si annotano descrivendo ciò che si è osservato, senza interpretarlo, e si segnalano.

27.4 Chi riceve la rivelazione

Chi riceve la rivelazione non è tenuto a gestire il caso, e non deve. Il suo compito si esaurisce nella prima risposta e nella segnalazione. Ha diritto a essere sostenuto: il responsabile di servizio e il Presidente assicurano un confronto entro le ventiquattro ore successive.

28. La segnalazione interna

28.1 Sintesi operativa

CHE COSA	Una preoccupazione, un sospetto o una certezza relativi a maltrattamento, abuso, sfruttamento, trascuratezza o situazione di pregiudizio a danno di una persona tutelata — di cui siano autori persone interne o esterne all'organizzazione, familiari, altre persone assistite o sconosciuti — nonché ogni violazione del Codice di condotta e ogni condizione riconducibile all'abuso organizzativo.
QUANDO	Nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore dall'emergere del sospetto. Se la persona è in pericolo immediato: subito, mettendola in sicurezza e allertando i servizi di emergenza.
CHI	Chiunque: personale del Consorzio e delle cooperative socie, volontari, tirocinanti, partner, fornitori, persone assistite, familiari, tutori, amministratori di sostegno, visitatori.
A CHI	Al Presidente, ai recapiti dell'Allegato F. In alternativa al proprio responsabile o coordinatore, che è tenuto a trasmettere senza ritardo e senza valutare la fondatezza. Se il sospetto riguarda il proprio responsabile, direttamente al Presidente.
COME	Preferibilmente con il modulo dell'Allegato B, all'indirizzo dedicato. Sono ammesse la comunicazione telefonica, quella verbale e l'incontro diretto, che il Presidente verbalizza. Le persone assistite possono segnalare oralmente a qualunque operatore, che è tenuto a raccogliere e trasmettere.

28.2 Contenuto della segnalazione

La segnalazione contiene, per quanto possibile: chi segnala e come contattarlo; il servizio; la persona interessata e la sua condizione; le persone coinvolte; data, ora e luogo; la descrizione dei fatti osservati, con le parole testuali della persona se riferite; ciò che è già stato fatto; chi altri è a conoscenza; se la persona è attualmente in sicurezza.

La struttura del modulo dell'Allegato B riprende gli elementi che la legge richiede per la denuncia — generalità del denunciante, esposizione degli elementi essenziali del fatto, giorno dell'acquisizione della notizia, fonti di prova già note, elementi per l'identificazione delle persone coinvolte — così che, quando la segnalazione debba tradursi in denuncia, non sia necessario ricostruire nulla.

28.3 Segnalazioni anonime

Sono prese in considerazione anche le segnalazioni anonime, se sufficientemente circostanziate e supportate da elementi verificabili. L'anonimato non è incoraggiato, perché limita la possibilità di approfondire, ma non è mai un motivo di archiviazione automatica.

28.4 Segnalazioni relative a fatti esterni al servizio

L'obbligo di segnalare non si limita ai fatti avvenuti dentro il servizio. Riguarda anche i fatti che si sospetta avvengano in famiglia, a scuola, in altri contesti o a opera di sconosciuti, di cui si venga a conoscenza in ragione del proprio ruolo.

28.5 Che cosa non è una segnalazione

Non costituiscono adempimento dell'obbligo: la comunicazione verbale in corridoio senza seguito scritto; l'annotazione nel diario di servizio senza trasmissione; il confronto con un collega; il rinvio alla prossima riunione di équipe. La riunione di équipe è un luogo di elaborazione, non un canale di segnalazione.

28.6 Registrazione

Ogni segnalazione è protocollata dal Presidente nel registro di cui all'Allegato O, con numero progressivo, data e ora di ricezione. Il registro non contiene i dati identificativi del segnalante, che sono conservati separatamente.

29. La gestione del caso

29.1 Tempi

Adempimento	Termine
Valutazione dell'urgenza e adozione delle misure di protezione immediata	Entro 24 ore dalla ricezione
Avviso di ricevimento a chi ha segnalato	Entro 7 giorni
Adempimenti verso l'Autorità giudiziaria, ove dovuti	Senza ritardo, secondo il capitolo 30
Attivazione dei servizi sociali territoriali, ove dovuta	Senza ritardo
Conclusione dell'istruttoria interna	Di norma 60 giorni; prorogabili una sola volta con comunicazione motivata
Riscontro a chi ha segnalato	Entro 3 mesi dall'avviso di ricevimento
Comunicazione dell'esito alle persone coinvolte	Alla chiusura

29.2 Prima valutazione

Ricevuta la segnalazione, il Presidente valuta in via prioritaria tre questioni:

- la persona tutelata è in sicurezza in questo momento? Se no, quali misure immediate occorrono?
- il fatto può costituire reato o richiedere l'intervento urgente di un'autorità? Se sì, gli adempimenti del capitolo 30 sono attivati immediatamente e non attendono l'istruttoria;
- vi sono altre persone potenzialmente esposte allo stesso rischio?

29.3 Il gruppo di gestione

Il Presidente costituisce, per ogni caso non manifestamente infondato, un gruppo di gestione ristretto, composto secondo necessità dal responsabile del servizio, da un professionista esterno con competenze specifiche e, quando la segnalazione riguarda personale interno o una cooperativa socia, obbligatoriamente da un professionista indipendente dal Consorzio e dalle socie. Il gruppo è il più piccolo possibile, opera secondo il principio della necessità di sapere e verbalizza le decisioni.

La gestione in autonomia da parte del Presidente è ammessa solo per le segnalazioni manifestamente infondate e per quelle che non riguardano persone dell'organizzazione, e va comunque motivata per iscritto.

29.4 Limiti dell'istruttoria interna

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

29.5 Contraddittorio

La persona segnalata è informata e sentita, con l'assistenza che ritenga di avvalersi, salvo che ciò comprometta l'accertamento, esponga a rischio la persona tutelata o il segnalante, o interferisca con un procedimento dell'autorità. La decisione di differire l'informazione è motivata per iscritto e riesaminata.

La persona segnalata ha diritto di presentare memorie e documenti, di conoscere gli addebiti in forma chiara e di essere informata dell'esito.

29.6 Esiti

Al termine, il Presidente redige una relazione motivata e, secondo i casi:

- archivia la segnalazione manifestamente infondata, dandone comunicazione a chi ha segnalato e alla persona coinvolta;
- archivia senza accertamento di violazioni ma con raccomandazioni organizzative;
- accerta una violazione della Policy o del Codice di condotta e trasmette al soggetto competente la proposta di procedimento disciplinare;
- rileva una criticità organizzativa e propone al Consiglio di Amministrazione un piano di intervento sul servizio;
- mantiene aperta la posizione con monitoraggio, quando gli elementi non consentono una conclusione ma il rischio permane.

L'ultima ipotesi è espressamente prevista perché la conclusione più frequente, nei casi reali, non è la certezza ma l'incertezza. Un'organizzazione che archivia ciò che non riesce a dimostrare rinuncia a proteggere.

29.7 Documentazione della decisione

La relazione conclusiva contiene: la cronologia degli eventi e degli adempimenti con le rispettive date; gli elementi raccolti; le misure adottate e le ragioni; ciò che non è stato possibile accertare; le raccomandazioni organizzative; le date di verifica dell'attuazione.

29.8 Apprendimento organizzativo

Ogni caso chiuso è oggetto di una lettura organizzativa che risponde a tre domande: che cosa nell'organizzazione ha reso possibile il fatto; che cosa ne ha ritardato l'emersione; che cosa va cambiato. Le conclusioni confluiscono nella relazione annuale e, quando rilevanti, nella revisione della Policy.

30. Gli obblighi verso l'Autorità giudiziaria e i servizi

> Nessuna procedura interna può ritardare, condizionare o sostituire gli adempimenti previsti dalla legge. La segnalazione al Presidente non assolve l'obbligo di denuncia, e la denuncia non esime dalla segnalazione interna. I due binari corrono insieme.

30.1 Chi è obbligato a che cosa

L'ordinamento distingue le posizioni soggettive. La qualificazione ha conseguenze pratiche rilevanti e va conosciuta.

Soggetto	Obbligo	Termine	Ambito
Pubblico ufficiale	Denuncia scritta al pubblico ministero o a un ufficiale di polizia giudiziaria	Senza ritardo	Reati perseguibili d'ufficio conosciuti nell'esercizio o a causa delle funzioni
Incaricato di pubblico servizio	Denuncia scritta al pubblico ministero o a un ufficiale di polizia giudiziaria	Senza ritardo	Reati perseguibili d'ufficio conosciuti nell'esercizio o a causa del servizio
Esercente una professione sanitaria	Referto	48 ore, o immediatamente se vi è pericolo nel ritardo	Casi che possono presentare i caratteri di un delitto perseguibile d'ufficio; non dovuto se esporrebbe la persona assistita a procedimento penale
Chiunque	Facoltà di segnalare situazioni di abbandono di persone minorenni	—	Segnalazione all'autorità pubblica
Pubblici ufficiali e incaricati di pubblico servizio	Obbligo di riferire al procuratore della Repubblica presso il tribunale per i minorenni le situazioni di abbandono conosciute nell'esercizio delle funzioni	Al più presto	Art. 9 della Legge 184/1983
Comunità e strutture di accoglienza	Trasmissione semestrale alla Procura minorile dell'elenco delle persone minorenni accolte con le indicazioni di legge	Semestrale	Art. 9, comma 2, della Legge 184/1983

> Gli operatori delle cooperative sociali che gestiscono un servizio pubblico in appalto, concessione, accreditamento o convenzione — educatori di comunità, operatori dell'educativa domiciliare e dei centri diurni, personale socio-assistenziale — sono di regola qualificati come incaricati di pubblico servizio, proprio perché il servizio è pubblico ancorché gestito da un privato. Da questa qualificazione discende l'obbligo di denuncia.
>
> La qualificazione va verificata rispetto al singolo affidamento. In caso di dubbio si procede alla denuncia: l'adempimento non dovuto non produce conseguenze; l'omissione sì.

30.2 Quali reati sono procedibili d'ufficio: il punto che genera più errori

L'obbligo di denuncia riguarda i reati procedibili d'ufficio. La distinzione è decisiva e non intuitiva.

Sono procedibili d'ufficio, e quindi vanno denunciati senza valutazioni discrezionali e senza il consenso della famiglia o della persona interessata:

- i maltrattamenti contro persona affidata per ragioni di cura, vigilanza o custodia;
- l'abbandono di persone minori o incapaci;
- il sequestro di persona, ipotesi in cui la giurisprudenza inquadra la contenzione priva di scriminante;
- la circonvenzione di persone incapaci;
- i reati di prostituzione e pornografia minorile, di detenzione di materiale pedopornografico e di adescamento di minorenni;
- la violenza sessuale, quando la persona offesa è minorenne, quando il fatto è commesso da chi ha il minore in affidamento per ragioni di cura, educazione, istruzione, vigilanza o custodia, quando è commesso da pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio nell'esercizio delle funzioni, ovvero quando è connesso con altro delitto procedibile d'ufficio.

> Attenzione a un punto che viene spesso frainteso. Quando la persona offesa di una violenza sessuale è un adulto con disabilità o con 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 i maltrattamenti o il sequestro di persona, spesso concorrenti nei casi reali.
>
> Ne discende un obbligo organizzativo specifico: informare la persona offesa del suo diritto di querela e del termine entro il quale può esercitarlo, sostenerla in questa scelta, e coinvolgere tempestivamente il tutore, l'amministratore di sostegno o richiedere la nomina di un curatore speciale quando la persona non sia in grado di proporla. Il tempo decorre comunque.

30.3 La doppia trasmissione

Quando la persona offesa è minorenne e il fatto può costituire reato, la comunicazione va indirizzata sia all'autorità competente per il profilo penale sia a quella competente per la protezione. In concreto:

- la denuncia dei fatti che possono costituire reato è trasmessa alla Procura della Repubblica ordinaria o a un ufficiale di polizia giudiziaria;
- la segnalazione della situazione di pregiudizio è trasmessa alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni;
- la segnalazione ai servizi sociali territoriali non sostituisce nessuna delle due.

30.4 L'intervento urgente a protezione della persona minorenne

Quando una persona minorenne si trova in situazione di grave pregiudizio e vi è emergenza di provvedere, la pubblica autorità, tramite gli organi di protezione dell'infanzia, la colloca in luogo sicuro. La procedura è scandita da termini perentori: l'autorità che ha adottato il provvedimento avvisa oralmente e senza indugio il pubblico ministero presso il tribunale per i minorenni e trasmette il provvedimento con la documentazione entro le ventiquattro ore successive al collocamento; il pubblico ministero, entro settantadue ore, se non revoca, chiede la convalida; il tribunale delibera entro le successive quarantotto ore, nomina il curatore speciale e fissa l'udienza entro quindici giorni; il mancato rispetto dei termini fa perdere efficacia al provvedimento.

Il Consorzio e le cooperative socie non sono pubblica autorità e non adottano tali provvedimenti. Possono però esserne l'origine — perché ne segnalano i presupposti — e ne sono spesso l'esecuzione, quando accolgono la persona collocata. Le regole operative che ne derivano sono:

- registrare l'orario esatto del collocamento, perché da lì decorrono termini perentori;
- trasmettere al servizio sociale titolare tutti gli elementi utili nel più breve tempo, in forma scritta e ordinata;
- non consegnare ai familiari la relazione destinata alla Procura;
- collaborare all'ascolto della persona minorenne da parte dell'autorità, senza anticiparlo né sostituirlo.

30.5 L'allontanamento come atto materiale

Quando il servizio partecipa a un allontanamento disposto dall'autorità, il Consorzio recepisce le indicazioni del sistema nazionale di garanzia per l'infanzia:

- l'allontanamento è misura residuale ed emergenziale, non risposta al conflitto familiare;
- l'operazione è condotta dagli operatori sociali; le forze dell'ordine intervengono in ausilio, in caso di necessità e in abiti civili;
- se la persona minorenne oppone resistenza, l'operazione deve cessare e la situazione va riportata all'autorità;
- la volontà della persona minorenne va rilevata e riferita all'autorità giudiziaria;

- non si ricorre a costrutti o pratiche prive di fondamento scientifico per interpretare il rifiuto della persona minorenne verso un genitore, né a interventi definiti di “riunificazione” coattiva;
- la violenza domestica non va confusa con il conflitto genitoriale ordinario.

30.6 Chi materialmente adempie

La denuncia è redatta e sottoscritta da chi ha avuto notizia del fatto. Quando più persone sono obbligate, possono redigere e sottoscrivere un unico atto. Il Presidente assicura il supporto pratico e legale alla redazione, anche mediante il riferimento legale del Consorzio, ma non si sostituisce all’obbligo individuale né lo assorbe.

Il Consorzio garantisce che nessuna persona subisca conseguenze pregiudizievoli per aver adempiuto a un obbligo di legge, e assume a proprio carico l’eventuale assistenza legale.

30.7 Rapporti con le autorità

Il Consorzio collabora lealmente con l’Autorità giudiziaria, con le forze dell’ordine, con i servizi sociali, con le autorità di vigilanza e con gli organi ispettivi, mette a disposizione la documentazione richiesta, non ostacola le verifiche e si astiene da iniziative che possano interferire con le indagini. Le richieste ricevute e le risposte fornite sono registrate.

31. Misure cautelari e protezione immediata

31.1 Misure a protezione della persona tutelata

Appena ricevuta una segnalazione che indichi un rischio attuale, sono adottate, per il tempo strettamente necessario:

- la separazione dei contatti fra la persona tutelata e la persona segnalata;
- ove necessario, la modifica dell'organizzazione del servizio, dei turni o degli spazi;
- l'attivazione dei servizi sanitari, quando vi siano bisogni di cura;
- l'attivazione dei servizi sociali e, nei casi di violenza domestica, dei servizi antiviolenza del territorio;
- la garanzia della continuità del servizio per la persona tutelata, che non deve subire l'interruzione della propria vita quotidiana come conseguenza dell'aver parlato.

31.2 Misure verso la persona segnalata

Nei confronti della persona segnalata appartenente al personale, il responsabile del servizio o il Presidente dispone immediatamente, in via cautelare e per il tempo strettamente necessario, l'allontanamento dal contatto con le persone tutelate, l'assegnazione ad altre mansioni o la sospensione dell'attività.

> La misura cautelare organizzativa non è una sanzione, non presuppone un accertamento di responsabilità e non costituisce anticipazione del giudizio. È una misura di protezione, e come tale va spiegata alla persona interessata e all'équipe.
>
> La sua adozione non è discrezionale quando il sospetto riguarda una condotta grave: non adottarla, e lasciare la persona segnalata a contatto con la persona tutelata, espone l'organizzazione a una responsabilità autonoma.

31.3 Durata e riesame

Le misure cautelari sono riesaminate almeno ogni trenta giorni e cessano quando vengono meno i presupposti. La loro durata complessiva è documentata e riportata nella relazione annuale in forma aggregata.

32. Tutela di chi segnala e di chi è segnalato

32.1 Riservatezza dell'identità

L'identità di chi segnala è protetta e non è rivelata senza il suo consenso espresso, salvi i casi previsti dalla legge. La documentazione che contiene i dati identificativi è conservata separatamente dal fascicolo del caso, con accesso limitato al Presidente e al Vice Presidente.

32.2 Divieto di ritorsione

È vietata ogni ritorsione, diretta o indiretta, nei confronti di chi segnala in buona fede, anche quando la segnalazione risulti infondata. Costituiscono ritorsione, a titolo esemplificativo: il licenziamento, la sospensione, il demansionamento, il mancato rinnovo, il trasferimento non richiesto, la modifica peggiorativa dei turni, l'esclusione dalla formazione o da opportunità professionali, le note di merito negative, la mancata assegnazione di commesse alla cooperativa di appartenenza, le molestie, l'isolamento e l'ostracismo.

Gli atti ritorsivi sono nulli e costituiscono violazione autonoma e grave della presente Policy e del Codice Etico. Le presunte ritorsioni sono esaminate con procedura d'urgenza dal Presidente e riferite direttamente al Consiglio di Amministrazione.

32.3 Tutela della persona segnalata

La persona segnalata è tutelata sotto il profilo della riservatezza e della reputazione fino all'accertamento. Non è oggetto di comunicazioni interne che ne anticipino la responsabilità, non è esclusa dalle relazioni professionali oltre quanto strettamente necessario alla misura cautelare, ed è informata dell'esito. L'archiviazione è comunicata anche a coloro che ne abbiano avuto conoscenza per ragioni di servizio.

32.4 Segnalazioni strumentali

Le segnalazioni effettuate con dolo o colpa grave, manifestamente infondate o strumentali, sono a loro volta sanzionabili. La sanzione presuppone l'accertamento della malafede: l'infondatezza, da sola, non è mai motivo di sanzione, e questa distinzione va affermata pubblicamente ogni volta che una segnalazione viene archiviata.

33. Sostegno alle persone coinvolte e agli operatori

33.1 Sostegno alla persona tutelata

Il Consorzio assicura alla persona tutelata, e ove opportuno alla sua famiglia:

- l'accompagnamento verso i servizi specialistici del territorio, senza tempi di attesa determinati dall'organizzazione;
- la continuità della relazione di cura e delle figure di riferimento, salvo che ciò sia controindicato;
- la protezione dalla vittimizzazione secondaria, evitando la ripetizione del racconto e l'esposizione;
- informazione sull'andamento del percorso, in forma comprensibile e proporzionata;
- l'accompagnamento nel percorso giudiziario, quando avviato.

Su quest'ultimo punto la legge italiana prevede espressamente che l'assistenza affettiva e psicologica della persona offesa minorenne sia assicurata in ogni stato e grado del procedimento dalla presenza dei genitori o di altre persone idonee indicate dalla persona minorenne, nonché da gruppi, fondazioni, associazioni e organizzazioni iscritti in apposito elenco, con il consenso della persona minorenne e su autorizzazione dell'autorità giudiziaria, e comunque dai servizi minorili dell'amministrazione della giustizia e dai servizi istituiti dagli enti locali.

> Un servizio gestito per conto dell'ente locale può e deve garantire questa assistenza alla persona minorenne vittima lungo tutto il procedimento. Un ente del terzo settore può accompagnarla solo con il consenso della persona minorenne e con l'autorizzazione dell'autorità giudiziaria. Il Presidente verifica in ogni caso quale sia il titolo su cui il servizio opera.

33.2 Sostegno agli operatori

Chi riceve una rivelazione, chi segnala, chi gestisce un caso e chi lavora nell'équipe coinvolta è esposto a un carico emotivo rilevante e al rischio di traumatizzazione vicaria. Il Consorzio assicura:

- un confronto individuale entro ventiquattro ore dalla segnalazione, con il responsabile o con il Presidente;
- l'accesso a supporto professionale, anche esterno, senza oneri per la persona e senza necessità di motivare la richiesta;
- una sessione di supervisione dedicata all'équipe coinvolta, durante e dopo la gestione del caso;
- la possibilità di chiedere una modifica temporanea dell'assegnazione, senza conseguenze sulla valutazione professionale.

33.3 Il debriefing dopo la chiusura

Alla chiusura di ogni caso rilevante, il Presidente organizza con l'équipe un incontro di rielaborazione che ha due finalità distinte e non confondibili: elaborare il vissuto delle persone coinvolte e individuare che cosa cambiare nell'organizzazione. Non è la sede per attribuire responsabilità individuali, che seguono il procedimento disciplinare.

33.4 Sostegno alla persona segnalata risultata estranea

Quando una segnalazione si chiude senza accertamento di violazioni, il Consorzio si fa carico del reinserimento della persona nel gruppo di lavoro: comunica l'esito a chi ne aveva avuto conoscenza, ripristina le condizioni precedenti, e offre un supporto professionale. Essere oggetto di una segnalazione infondata è un'esperienza pesante, e un'organizzazione che non se ne fa carico induce il personale a non segnalare più.

PARTE VII — Situazioni particolari

Le regole generali coprono la maggior parte dei casi. Alcune situazioni, però, presentano difficoltà proprie che, se non anticipate, producono errori prevedibili.

34. Abuso tra persone assistite

34.1 Il fenomeno

Una parte rilevante degli episodi di violenza nei servizi non è agita dal personale ma fra le persone accolte: aggressioni fisiche, prevaricazioni, condotte sessualizzate, sottrazione di beni, bullismo, cyberbullismo, sfruttamento economico. Nelle comunità per minori e nei servizi per persone con disabilità o disturbi psichiatrici il fenomeno è frequente ed è quello che le organizzazioni tendono maggiormente a normalizzare, trattandolo come dinamica di gruppo.

> Gli episodi fra persone assistite sono segnalati con le stesse modalità e negli stessi tempi degli altri. La circostanza che l'autore sia a sua volta una persona tutelata non riduce il danno per chi lo subisce e non attenua l'obbligo di intervenire.

34.2 Il doppio sguardo

Chi agisce la condotta è, al tempo stesso, autore di un fatto dannoso e persona tutelata dalla presente Policy. La risposta tiene insieme due esigenze:

- protezione immediata di chi ha subito, con separazione dei contatti, sostegno e continuità del servizio;
- presa in carico di chi ha agito, con una valutazione che consideri la possibilità che il comportamento sia esso stesso l'effetto di un'esperienza di abuso subita, in famiglia o altrove.

La condotta sessualizzata di una persona minorenne verso un'altra è, in particolare, un indicatore che richiede attenzione specifica: può segnalare un'esposizione o un abuso subiti.

34.3 Che cosa fa il servizio

- interrompe immediatamente la situazione e mette in sicurezza chi ha subito;
- separa i contatti, riorganizzando spazi, stanze e attività;
- documenta i fatti e segnala al Presidente entro 24 ore;
- valuta con il Presidente e con i servizi titolari se il fatto richieda l'attivazione dell'autorità e, per le persone minorenni ultraquattordicenni, la valutazione degli aspetti penali;
- informa le famiglie e i rappresentanti legali di entrambe le persone, salvo che il sospetto li riguardi;
- rivede la valutazione del rischio del servizio, perché un episodio fra persone accolte segnala quasi sempre una criticità organizzativa: sorveglianza, composizione del gruppo, spazi, rapporti numerici.

34.4 Composizione dei gruppi

La composizione dei gruppi in accoglienza residenziale e semiresidenziale è oggetto di valutazione documentata, che considera età, condizione, storia, vulnerabilità e comportamenti agiti in precedenza. La convivenza di persone con storie di abuso subito e di persone con storie di comportamenti abusanti richiede misure specifiche e non può essere lasciata al caso.

35. Abuso in famiglia e violenza assistita

35.1 Il contesto più frequente

La maggior parte degli abusi su persone minorenni e su persone anziane avviene in famiglia. I servizi domiciliari, i centri diurni e i servizi educativi sono spesso l'unico contesto esterno che li può osservare. Questa è una funzione di tutela, non un'intrusione.

35.2 Distinguere conflitto e violenza

> La violenza domestica non è un conflitto di coppia particolarmente acceso. È una relazione di dominio, con una vittima e un autore. Trattarla come conflittualità simmetrica — cercando la mediazione, invitando le parti a collaborare, valutando entrambe come genitori in difficoltà — produce un danno grave e prolunga l'esposizione.
>
> La distinzione fra conflitto e violenza è materia di formazione obbligatoria per tutto il personale.

35.3 Violenza assistita

Quando in un nucleo è presente violenza su una figura di riferimento, le persone minorenni che vi assistono sono vittime a pieno titolo, anche se non subiscono direttamente atti violenti. Il Consorzio recepisce i requisiti minimi riconosciuti dalla letteratura professionale italiana:

- rilevare sistematicamente la presenza di figli nelle situazioni di violenza domestica, e non trattarli come contorno del caso adulto;
- valutare tempestivamente il rischio e la pericolosità con strumenti strutturati, in raccordo con i servizi competenti;
- considerare l'interruzione della violenza sulla figura di riferimento come prerequisito della protezione della persona minorenne;
- valutare con estrema attenzione il rischio psico-fisico prima che siano disposti incontri con il genitore autore della violenza, e garantire la protezione durante gli incontri protetti;
- escludere il ricorso a mediazione familiare, terapia di coppia e terapia familiare nei casi di violenza;
- assicurare percorsi individuali distinti per la persona minorenne e per la figura di riferimento, e un lavoro riparativo sulla relazione solo dopo il riconoscimento di responsabilità da parte dell'autore e un suo percorso trattamentale;
- lavorare in rete con i centri antiviolenza, i servizi sociali, i servizi sanitari, le forze dell'ordine e l'autorità giudiziaria.

35.4 Che cosa non fare

- non convocare insieme la persona che subisce e quella che agisce la violenza;
- non riferire alla persona che agisce la violenza il contenuto di ciò che è stato raccontato;
- non chiedere alla persona che subisce di dimostrare quanto riferisce;

- non subordinare la segnalazione al consenso della persona adulta che subisce, quando sono coinvolte persone minorenni;
- non rinviare l'intervento in attesa che la situazione "si chiarisca".

35.5 Abuso su persone anziane in famiglia

Il maltrattamento delle persone anziane in ambito familiare presenta forme specifiche: trascuratezza, isolamento imposto, violenza psicologica, e soprattutto violenza economica. Gli indicatori sono nell'Allegato H. Le regole di segnalazione sono le stesse; va tenuto conto che l'intervento richiede il consenso della persona quando questa è in grado di autodeterminarsi, salvi gli obblighi di legge.

Fra le misure che la letteratura internazionale indica come più promettenti nella prevenzione dell'abuso sulle persone anziane rientrano il sostegno ai caregiver per alleviare il carico assistenziale, i programmi di gestione del denaro per le persone esposte allo sfruttamento finanziario e il lavoro in team multidisciplinari: il Consorzio ne tiene conto nella progettazione dei servizi.

36. Abuso da parte di personale interno

36.1 Perché è il caso più difficile

Quando il sospetto riguarda una persona interna, l'organizzazione affronta un conflitto: chi decide conosce la persona segnalata, ne condivide il lavoro, ne conosce la storia professionale, e ha interesse alla continuità del servizio. È la situazione in cui i meccanismi di negazione sono più forti e in cui la Policy deve essere più rigida.

> In caso di sospetto che riguardi una persona interna, la sequenza è fissa e non ammette varianti: separazione immediata dai contatti; segnalazione al Presidente entro 24 ore; adempimenti di legge senza ritardo; istruttoria condotta da chi non ha rapporti gerarchici o di collaborazione diretta con la persona segnalata.
>
> Non è ammesso: parlare prima con la persona segnalata per "capire come stanno le cose"; chiedere all'équipe di esprimersi sulla sua attendibilità; attendere la fine del turno, della settimana o del progetto; risolvere la questione con un trasferimento non dichiarato.

36.2 Chi conduce

L'istruttoria è condotta dal Presidente, che vi destina il supporto tecnico esterno previsto dal capitolo 11.5: nei casi che riguardano personale interno il ricorso a un professionista indipendente non è una facoltà, perché è la situazione in cui la prossimità fra chi decide e chi è segnalato è massima. Se la segnalazione riguarda il Presidente, la funzione è esercitata dal Vice Presidente; se riguarda entrambi o il Consiglio di Amministrazione, si applica il capitolo 11.3.

36.3 Rapporto con il procedimento disciplinare e con quello penale

Il procedimento disciplinare segue le regole del contratto collettivo applicabile e le garanzie di legge. È autonomo rispetto all'eventuale procedimento penale: l'organizzazione non attende l'esito giudiziario per adottare le misure di propria competenza, perché lo standard di valutazione e le finalità sono diversi.

Restano fermi il diritto di difesa della persona, la presunzione di innocenza in sede penale e il divieto di trarre dalla misura cautelare organizzativa conseguenze automatiche.

36.4 Dimissioni durante il procedimento

Le dimissioni della persona segnalata non chiudono l'istruttoria interna, che prosegue per quanto necessario a: accertare se altre persone tutelate siano state esposte; verificare le responsabilità organizzative; adempiere agli obblighi verso le autorità; rispondere a eventuali future richieste di referenze.

> Il Consorzio non rilascia referenze positive o neutre a persone che abbiano lasciato il servizio nel corso di un procedimento per fatti rilevanti ai sensi della presente Policy. La prassi opposta — lasciar andare senza dire nulla — è uno dei principali meccanismi per cui una persona che ha abusato in un servizio ne trova un altro.

36.5 Comunicazione all'équipe e alle famiglie

La comunicazione è gestita dal Presidente, che si avvale del riferimento legale del Consorzio. Si informano: chi ha necessità di sapere per garantire la protezione; le famiglie e i rappresentanti legali delle persone potenzialmente coinvolte, con il contenuto minimo necessario e senza anticipare valutazioni; il servizio sociale titolare del caso; l'ente committente, secondo gli obblighi contrattuali.

Non si diffondono all'interno dettagli non necessari, non si costruiscono versioni ufficiali prima dell'accertamento, non si chiede al personale di non parlare con le autorità.

37. Rivelazioni tardive e fatti risalenti

37.1 Il principio

Molte persone raccontano ciò che hanno subito anni dopo, spesso da adulte, spesso dopo aver lasciato il servizio. Il ritardo non riduce la credibilità: è la modalità ordinaria con cui l'abuso emerge, e ha ragioni note — dipendenza dall'autore, vergogna, paura di non essere creduti, mancanza di parole nell'età in cui il fatto è avvenuto.

> Una segnalazione relativa a fatti risalenti, anche di molti anni, è trattata con le stesse modalità di una segnalazione attuale. Il Consorzio non oppone il tempo trascorso come motivo di archiviazione.

37.2 Che cosa cambia in concreto

Rispetto a una segnalazione attuale, mutano tre elementi:

- la protezione riguarda le persone attualmente esposte, non solo chi ha segnalato: la prima verifica è se la persona indicata operi ancora in servizi del Consorzio o delle socie, o vi abbia accesso;
- gli obblighi verso l'autorità permangono e vanno valutati con riferimento alla disciplina della prescrizione, che per i reati sessuali e per i maltrattamenti in danno di persone minorenni prevede termini particolarmente estesi;
- la persona che segnala ha bisogno di essere ascoltata e sostenuta anche quando nulla di procedurale può più essere fatto: il riconoscimento è parte della risposta.

37.3 Conservazione della documentazione

La lunghezza dei termini di prescrizione e la frequenza delle rivelazioni tardive rendono necessaria una conservazione prolungata dei fascicoli relativi alle segnalazioni gravi. Il capitolo 39 ne disciplina i tempi.

38. Emergenze, crisi reputazionali e rapporti con i media

38.1 La gerarchia in situazione di crisi

> In una crisi valgono le stesse priorità di sempre, nell'ordine: la sicurezza delle persone tutelate; gli obblighi verso l'Autorità giudiziaria; il sostegno alle persone coinvolte, comprese quelle del personale; la continuità del servizio; la comunicazione esterna.
>
> L'inversione di questo ordine — anteporre la comunicazione o la relazione con il committente — è il modo più rapido con cui un'organizzazione trasforma un caso in un disastro.

38.2 Gestione della comunicazione

I rapporti con la stampa e con i media sono tenuti esclusivamente dal Presidente o da un soggetto da lui espressamente delegato. Nessun altro rilascia dichiarazioni a nome del Consorzio o delle cooperative socie.

La comunicazione esterna in caso di crisi rispetta le regole seguenti:

- non si diffondono elementi che possano rendere identificabile la persona tutelata, direttamente o indirettamente attraverso il riferimento al servizio, alla struttura o alle circostanze;
- non si anticipano valutazioni su responsabilità individuali;
- non si nega né si minimizza un fatto di cui l'organizzazione ha notizia;
- non si dichiara di aver adottato misure che non sono state adottate;
- si dice ciò che si sta facendo, non ciò che si vorrebbe far credere.

38.3 Comunicazione interna

Il personale è informato, per quanto necessario, di ciò che accade e delle misure adottate. Il silenzio della direzione durante una crisi produce circolazione di versioni informali e aumenta il danno. Al personale è chiesto di non commentare all'esterno e di indirizzare al Presidente ogni richiesta.

38.4 Rapporti con l'ente committente

Gli obblighi informativi verso l'ente pubblico committente sono assolti secondo le previsioni contrattuali e le direttive dell'autorità. La comunicazione al committente non sostituisce gli adempimenti verso l'Autorità giudiziaria e non ne condiziona i tempi.

38.5 Ciò che non si fa mai

- non si conclude un accordo transattivo che comporti, direttamente o indirettamente, l'impegno della persona a non segnalare alle autorità o a non parlare dei fatti;
- non si condiziona alcun beneficio, servizio o prestazione al ritiro di una segnalazione;
- non si esercitano pressioni sulle famiglie perché non denuncino;
- non si distrugge, altera o sottrae documentazione;
- non si chiede al personale di modificare annotazioni o relazioni già redatte.

> Ciascuna di queste condotte costituisce violazione gravissima della presente Policy, comporta le sanzioni più severe previste e può integrare autonome ipotesi di reato.

PARTE VIII — Dati, sanzioni, monitoraggio

39. Trattamento dei dati personali e conservazione

39.1 Base giuridica

Il trattamento dei dati contenuti nelle segnalazioni e nella documentazione di tutela si fonda sull'adempimento di obblighi legali e sull'esecuzione di compiti di interesse pubblico, non sul consenso dell'interessato. Il trattamento delle categorie particolari di dati, inclusi quelli relativi alla salute e alla vita sessuale, è ammesso nei limiti previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dalla normativa nazionale.

39.2 Ruoli

Il Consorzio è titolare del trattamento. Il Presidente e le persone che compongono il gruppo di gestione sono autorizzati al trattamento con istruzioni scritte. L'eventuale fornitore esterno di una piattaforma di segnalazione è nominato responsabile del trattamento con atto scritto.

39.3 Misure di sicurezza

Il Consorzio adotta misure tecniche e organizzative adeguate, e in particolare:

- conservazione della documentazione in archivio protetto, fisico e digitale, con accesso limitato e tracciato;
- separazione dei dati identificativi del segnalante dal fascicolo del caso;
- cifratura delle comunicazioni e degli archivi digitali relativi alle segnalazioni;
- misure che impediscano la tracciabilità del segnalante anche attraverso le reti interne e i registri di sistema;
- valutazione d'impatto sulla protezione dei dati prima dell'attivazione dei canali di segnalazione, con specifica valutazione dell'adeguatezza degli strumenti utilizzati;
- informativa alle persone interessate, con indicazione della limitazione dei diritti dell'interessato nella misura necessaria a proteggere la riservatezza del segnalante e l'efficacia dell'accertamento.

39.4 Conservazione

Documentazione	Tempo di conservazione
Segnalazioni archiviate senza accertamento di violazioni	Cinque anni dalla comunicazione dell'esito finale
Segnalazioni relative a violazioni accertate del Codice di condotta	Dieci anni dalla chiusura, per le finalità di verifica sulle referenze e di difesa in giudizio
Segnalazioni relative a fatti che possono costituire reato in danno di persone minorenni o incapaci	Fino alla scadenza dei termini di prescrizione applicabili, tenuto conto dell'estensione prevista per tali reati, e comunque non oltre quanto necessario
Dati identificativi del segnalante	Cinque anni dalla comunicazione dell'esito finale, salvo necessità di difesa

Documentazione	Tempo di conservazione
Registro delle segnalazioni in forma aggregata e anonima	Illimitato, per finalità statistiche e di miglioramento
Documentazione della selezione (certificati, autocertificazioni)	Durata del rapporto e cinque anni successivi
Valutazioni del rischio e registri degli eventi critici	Dieci anni

Alla scadenza, i documenti sono cancellati o distrutti in modo sicuro; sono conservati soltanto gli atti procedimentali privi di riferimenti identificativi.

39.5 Comunicazione dei dati

I dati sono comunicati esclusivamente: alle autorità competenti, in adempimento di obblighi di legge; ai servizi sociali e sanitari, nella misura necessaria alla protezione della persona; ai soggetti coinvolti nel procedimento disciplinare, nei limiti necessari; ai consulenti incaricati, con vincolo di riservatezza. Non sono comunicati all'ente committente elementi identificativi eccedenti quanto contrattualmente e normativamente dovuto.

40. Rapporto con il canale whistleblowing

40.1 Due canali distinti e comunicanti

Il canale di segnalazione previsto dalla normativa sulla protezione delle persone che segnalano violazioni e il canale di tutela istituito dalla presente Policy hanno oggetto, destinatari e finalità in parte diversi. Confonderli produce due errori speculari: escludere dalla tutela chi non è un lavoratore, o applicare a una segnalazione di abuso tempi e modalità pensati per una violazione amministrativa.

	Canale di tutela (questa Policy)	Canale whistleblowing
Oggetto	Abuso, maltrattamento, sfruttamento, trascuratezza, condotte inappropriate verso persone tutelate	Violazioni normative rilevanti ai sensi della disciplina applicabile
Chi può segnalare	Chiunque: personale, persone assistite, familiari, tutori, volontari, visitatori, terzi	Soggetti indicati dalla normativa, in prevalenza lavoratori e collaboratori
Tempi	Segnalazione entro 24 ore; misure immediate entro 24 ore; avviso entro 7 giorni; riscontro entro 3 mesi	Avviso entro 7 giorni; riscontro entro 3 mesi
Effetti immediati	Misure cautelari organizzative, attivazione delle autorità e dei servizi	Istruttoria interna
Gestore	Presidente	Soggetto individuato ai sensi della normativa

> Una segnalazione che perviene al canale whistleblowing e ha per oggetto un abuso su una persona tutelata è immediatamente trasmessa al Presidente e attiva la procedura della presente Policy, ferme restando le tutele previste dalla normativa sul whistleblowing a favore di chi ha segnalato. Il passaggio avviene entro ventiquattro ore e nel rispetto della riservatezza dell'identità.

40.2 Verifica degli obblighi

Il Consorzio e ciascuna cooperativa socia verificano autonomamente se ricorrano i presupposti dell'obbligo di istituire il canale interno di segnalazione previsto dalla normativa, dal momento che la soglia si computa per singolo ente. Il Consorzio valuta l'opportunità di mettere a disposizione delle socie di minori dimensioni un canale condiviso, nei limiti in cui la normativa lo consente, dandone conto in sede di revisione della Policy.

41. Sistema sanzionatorio

41.1 Principi

Le violazioni sono accertate nel rispetto del contraddittorio e sanzionate con misure proporzionate. La sanzione è determinata tenendo conto di: gravità oggettiva del fatto e danno arrecato; elemento soggettivo; ruolo e grado di autonomia della persona; reiterazione; pregiudizio arrecato alla persona tutelata, ai colleghi o all'immagine del Consorzio; collaborazione prestata all'accertamento; iniziative di riparazione.

Il personale è considerato responsabile anche quando la condotta non sia intenzionale. L'applicazione delle misure interne è indipendente dagli eventuali procedimenti penali, civili o amministrativi relativi ai medesimi fatti.

41.2 Classificazione delle violazioni

Classe	Esempi	Risposta tipica
Violazioni gravissime	Abuso sessuale; violenza fisica; sfruttamento; appropriazione di beni; occultamento o distruzione di documentazione; pressione sulle persone perché non segnalino; ritorsione grave contro chi ha segnalato	Misura cautelare immediata; procedimento disciplinare con richiesta della sanzione espulsiva; denuncia all'Autorità; per le socie, proposta di esclusione; per i terzi, risoluzione del contratto
Violazioni gravi	Violenza psicologica; trascuratezza rilevante; contenzione non consentita; omessa segnalazione; ostacolo all'attività del Presidente; violazione del divieto in materia di denaro, doni o rappresentanza legale; contatti privati con persone tutelate; diffusione di immagini non autorizzate	Misura cautelare ove necessaria; procedimento disciplinare; possibile sanzione espulsiva in caso di reiterazione; per le socie, diffida o sospensione dalle assegnazioni

Classe	Esempi	Risposta tipica
Violazioni di media gravità	Ritardo ingiustificato nella segnalazione; violazione delle regole su visibilità, spazi, accompagnamenti; mancata partecipazione alla formazione obbligatoria; uso del telefono personale per contatti di servizio	Provvedimento disciplinare conservativo; formazione aggiuntiva; verifica ravvicinata
Violazioni lievi o formali	Omissioni documentali; inosservanze procedurali senza rischio per le persone	Richiamo; azione correttiva

41.3 Destinatari e organi competenti

Destinatario	Misure	Organo competente
Dipendenti	Sanzioni previste dal contratto collettivo applicabile, dal richiamo al licenziamento, nel rispetto delle garanzie di legge	Datore di lavoro
Amministratori e titolari di deleghe, incluso il Presidente	Revoca delle deleghe; proposta di revoca dell'incarico e azione di responsabilità	Consiglio di Amministrazione e Assemblea, su iniziativa dell'organo di controllo ove nominato
Cooperative socie	Richiamo scritto; diffida con piano di adeguamento; sospensione dall'assegnazione di nuove commesse; proposta di esclusione ai sensi dell'art. 11 dello Statuto	Consiglio di Amministrazione
Collaboratori, consulenti, fornitori, partner	Diffida; sospensione dei pagamenti relativi alle prestazioni contestate; risoluzione del contratto; esclusione da futuri affidamenti; risarcimento	Consiglio di Amministrazione, su proposta del Presidente
Volontari e tirocinanti	Richiamo; interruzione della collaborazione o del percorso	Responsabile del servizio, sentito il Presidente

41.4 Garanzie

Prima dell'adozione di ogni misura, la persona o l'ente interessato è informato per iscritto degli addebiti e dispone di un termine congruo, non inferiore a quello previsto dalla legge o dal contratto e comunque non inferiore a quindici giorni per le cooperative socie, per presentare le proprie deduzioni ed essere sentito.

Restano ferme, per le controversie con le cooperative socie, le procedure di mediazione e la clausola arbitrale di cui agli artt. 37 e 38 dello Statuto, nonché il diritto di opposizione alla deliberazione di esclusione nel termine statutario.

42. Monitoraggio, audit e revisione

42.1 Autovalutazione annuale

Ogni anno il Presidente conduce un'autovalutazione dell'attuazione della Policy utilizzando la checklist dell'Allegato I, costruita sui quattro standard internazionali di safeguarding: policy, persone, procedure, rendicontabilità. Ogni requisito è classificato come attuato, in corso di attuazione o non attuato. Dall'autovalutazione discende un piano di miglioramento con azioni, responsabili e scadenze.

42.2 Relazione annuale

Entro il 31 marzo di ogni anno il Presidente trasmette al Consiglio di Amministrazione una relazione contenente:

- il numero e la tipologia delle segnalazioni ricevute, in forma aggregata e anonima, con l'esito e i tempi di gestione;
- le misure cautelari adottate e la loro durata;
- gli adempimenti verso le autorità e i rapporti con i servizi;
- i dati sulla contenzione e sulle misure limitative della libertà;
- lo stato di attuazione del piano formativo e della supervisione;
- le valutazioni del rischio effettuate e quelle mancanti;
- le criticità organizzative rilevate e le azioni correttive proposte;
- gli esiti dell'autovalutazione e il piano di miglioramento.

Il Consiglio di Amministrazione porta a conoscenza dell'Assemblea, in occasione dell'approvazione del bilancio, una sintesi della relazione, che può essere valorizzata anche nel bilancio sociale.

42.3 Indicatori

Indicatore	Come si misura	Obiettivo
Copertura delle sottoscrizioni	Percentuale di personale, volontari e tirocinanti che ha sottoscritto Policy e Codice di condotta	100%
Copertura delle verifiche in selezione	Percentuale di posizioni di classe A con certificato penale acquisito; percentuale di posizioni B e C con autocertificazione	100%
Formazione	Ore erogate per livello; percentuale di personale che ha completato il modulo annuale	100% del personale a contatto
Supervisione	Percentuale di servizi con supervisione esterna attiva e cadenza rispettata	100% dei servizi residenziali
Valutazioni del rischio	Percentuale di servizi con valutazione aggiornata negli ultimi dodici mesi	100%
Tempi di gestione	Tempo medio fra segnalazione e misure immediate; fra segnalazione e riscontro	Entro i termini del cap. 29.1

Indicatore	Come si misura	Obiettivo
Segnalazioni	Numero e tipologia; percentuale proveniente da persone assistite e familiari	Monitorato
Contenzione	Numero di episodi, durata media, servizi interessati	Tendenza alla riduzione
Clausole contrattuali	Percentuale di contratti e accordi contenenti le clausole dell'Allegato M	100%
Ritorsioni	Numero di segnalazioni di ritorsione e loro esito	Zero accertate

> 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. Il Presidente tratta l'assenza di segnalazioni da un servizio come un elemento da approfondire, non da celebrare.

42.4 Visite e verifiche

Il Presidente svolge, ogni anno, visite in almeno un terzo dei servizi, con colloqui riservati con il personale e, ove possibile e appropriato, con le persone assistite. Le visite non sono ispezioni: sono occasioni di verifica dell'applicazione e di ascolto. Almeno una visita per servizio nel triennio non è preannunciata.

42.5 Valutazione esterna indipendente

Coerentemente con lo standard internazionale di riferimento, il Consorzio si sottopone, con cadenza triennale, a una valutazione dell'attuazione della Policy condotta da un soggetto esterno indipendente. L'esito è portato all'Assemblea unitamente al piano di adeguamento.

Questa scelta risponde anche al principio, affermato dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, secondo cui le strutture e i programmi destinati a persone con disabilità devono essere effettivamente monitorati da autorità indipendenti.

> La valutazione esterna assume, in questo assetto, una rilevanza particolare. Poiché la funzione di tutela è attribuita al vertice del Consorzio, è la verifica indipendente triennale — insieme al supporto tecnico esterno sui singoli casi e all'obbligo di motivare per iscritto le decisioni — a fornire il contrappeso che nella maggior parte delle organizzazioni è affidato a una figura terza permanente.
>
> Il valutatore esterno accede al registro delle segnalazioni, alle relazioni conclusive, alle motivazioni delle archiviazioni e delle mancate misure cautelari, e riferisce direttamente all'Assemblea.

42.6 Revisione

La Policy è riesaminata:

- con cadenza ordinaria almeno ogni tre anni;
- a seguito di modifiche normative o organizzative rilevanti;
- dopo la gestione di un caso che ne abbia evidenziato limiti o lacune;
- a seguito della valutazione esterna.

Le proposte di modifica sono formulate dal Presidente, e sottoposte al Consiglio di Amministrazione. Le modifiche di carattere operativo — recapiti, modulistica, articolazione dei moduli formativi, aggiornamento della mappatura territoriale — sono adottate dal Consiglio di Amministrazione e comunicate all'Assemblea nella prima riunione utile.

Alla revisione partecipano, con modalità adeguate, le persone assistite e le loro famiglie: la Policy che le riguarda non è scritta soltanto su di loro.

42.7 Entrata in vigore

La Policy entra in vigore dalla data di approvazione da parte dell'Consiglio di Amministrazione. Entro dodici mesi da tale data:

- tutti i regolamenti di servizio, le carte dei servizi e i modelli di progetto individuale sono resi conformi;
- tutti i contratti e gli accordi di partenariato in essere sono integrati con le clausole dell'Allegato M al primo rinnovo utile e comunque entro il termine;
- è completata la prima tornata di formazione a tutti i livelli;
- è redatta la prima valutazione del rischio per ciascun servizio;
- è effettuata la prima autovalutazione secondo l'Allegato I.

ALLEGATI

Gli allegati sono strumenti operativi. Sono pensati per essere stampati, compilati e usati separatamente dal corpo della Policy, e vanno aggiornati con la frequenza indicata in ciascuno.

Allegato A — Codice di condotta

> Il presente Codice di condotta è vincolante per chiunque, a qualsiasi titolo, entri in contatto con le persone tutelate nell'ambito delle attività del Consorzio e delle cooperative socie. La sua sottoscrizione è condizione per l'avvio e la prosecuzione del rapporto. La violazione comporta le misure previste dal capitolo 41 della Policy, fino all'interruzione del rapporto e alla segnalazione alle autorità competenti.
>
> Gli elenchi sono esemplificativi e non esaustivi. Il principio di fondo è evitare ogni azione o comportamento che possa risultare inappropriato o potenzialmente abusivo, e segnalare quando lo si osserva in altri.

A.1 — Principi che orientano il comportamento

- Le persone tutelate sono titolari di diritti, non destinatarie di benevolenza.
- Il loro benessere e la loro sicurezza vengono prima di ogni altra considerazione.
- Chi lavora nei servizi è sempre responsabile della relazione, anche quando il comportamento è non intenzionale e anche quando la persona tutelata sembra ricercarlo.
- La disparità di potere insita nella relazione di cura non scompare per volontà delle parti: è il quadro dentro cui ogni comportamento va valutato.
- Ciò che non si farebbe davanti a un collega, a un familiare o a un ispettore, non si fa.

A.2 — Che cosa si deve fare

Relazione con le persone

- trattare ogni persona con rispetto, indipendentemente da aspetto, genere, orientamento sessuale, lingua, gruppo linguistico, religione, opinioni, nazionalità, origine, condizione economica, giuridica o di salute, disabilità;
- chiamare ogni persona con il nome che preferisce, e rivolgersi a un adulto da adulto;
- ascoltare, spiegare ciò che si sta facendo e chiedere il consenso, anche quando la persona non sia in grado di esprimerlo formalmente;
- incoraggiare l'espressione del punto di vista, con atteggiamento non giudicante, e adattare i tempi alle capacità comunicative della persona;
- valorizzare le capacità e l'autonomia, evitando di sostituirsi in ciò che la persona può fare da sé;
- rispettare la cultura, la lingua, le convinzioni religiose e le abitudini della persona;
- dare regole e indicazioni chiare, comprensibili e coerenti.

Corpo, intimità e spazi

- rispettare il pudore, l'intimità, lo spazio personale e gli effetti personali;

- svolgere le prestazioni che riguardano il corpo con il minimo di esposizione, a porta chiusa, annunciando ogni gesto;
- bussare e attendere risposta prima di entrare in uno spazio privato, salvo situazioni di rischio;
- svolgere le attività in condizioni di visibilità e far sapere ad altri quando si resta soli con una persona tutelata.

Attenzione e segnalazione

- prestare attenzione ai segnali che possono indicare violenza o trascuratezza — lesioni non spiegate, cambiamenti improvvisi di comportamento, paura di una persona, isolamento, ammanchi di denaro — e segnalarli;
- segnalare tempestivamente ogni preoccupazione, sospetto o violazione, comprese quelle che riguardano colleghi, superiori, familiari o terzi;
- rendere note, prima e durante il rapporto, eventuali accuse, condanne o procedimenti relativi a maltrattamento, abuso o sfruttamento;
- collaborare agli accertamenti mantenendo la riservatezza.

Documentazione e strumenti

- documentare gli interventi, in particolare quelli che limitano la libertà o incidono sul corpo della persona;
- utilizzare esclusivamente gli strumenti del servizio per i contatti e per le riprese;
- adottare un abbigliamento e un linguaggio adeguati al contesto professionale;
- partecipare alla formazione e alla supervisione previste.

A.3 — Che cosa non si deve mai fare

Violenza e sfruttamento

- maltrattare, abusare o sfruttare una persona tutelata: fisicamente, psicologicamente, sessualmente o economicamente;
- intrattenere qualsiasi attività o contatto di natura sessuale con una persona minorenne. Questo divieto vale indipendentemente dall'età del consenso prevista localmente, e la convinzione erronea sull'età non costituisce mai una giustificazione;
- intrattenere relazioni sessuali o sentimentali con persone adulte destinatarie dei servizi, quando ciò implichi un uso improprio della posizione, del ruolo o della relazione di aiuto;
- scambiare denaro, beni, cibo, favori, sostanze, prestazioni o vantaggi in cambio di atti sessuali;
- assumere linguaggi o comportamenti sessualizzati, allusivi o provocatori.

Coercizione e umiliazione

- ricorrere a punizioni corporali, minacce, urla, umiliazioni, derisione, isolamento punitivo;
- privare la persona del cibo, del sonno, delle relazioni, dei contatti familiari autorizzati o degli oggetti personali a titolo punitivo;
- usare la contenzione o limitare la libertà al di fuori dei casi e delle forme consentiti, o come misura organizzativa o disciplinare;
- parlare della persona in sua presenza come se non fosse presente, o commentarne il corpo, l'aspetto, la storia.

Omissione e sorveglianza

- lasciare una persona tutelata senza la sorveglianza prevista;
- ignorare, coprire, minimizzare o scoraggiare la segnalazione di una violazione;
- ritardare una segnalazione per verificare da sé se il sospetto sia fondato.

Confini della relazione

- dare i propri contatti personali, comunicare tramite profili social privati, scambiare messaggi o immagini private;
- restare da soli con una persona tutelata in condizioni non note ad altri, quando ciò non sia richiesto dal servizio;
- ospitare presso la propria abitazione una persona assistita o impiegarla in attività private;
- accettare incarichi privati dalla persona assistita o dalla sua famiglia al di fuori del rapporto di servizio;
- costruire con una persona tutelata una relazione esclusiva che la separi dalle altre relazioni del servizio.

Denaro, beni e rappresentanza

- accettare o richiedere denaro, prestiti, doni di valore non simbolico, beni o utilità da persone assistite o dai loro familiari;
- accettare la nomina ad amministratore di sostegno, tutore, curatore, esecutore testamentario, procuratore o delegato su conti correnti di una persona in carico ai servizi;
- essere beneficiario di polizze o disposizioni testamentarie di una persona assistita;
- gestire denaro o beni della persona al di fuori delle procedure tracciate;
- vendere o promuovere beni e servizi propri alle persone assistite.

Immagini e riservatezza

- fotografare o riprendere con dispositivi personali;
- diffondere immagini, registrazioni o informazioni fuori dai canali autorizzati, inclusi i propri profili social;
- divulgare notizie relative alle persone assistite, anche in forma apparentemente anonima, in contesti privati o pubblici.

Sostanze e sicurezza

- operare sotto l'effetto di alcol o sostanze stupefacenti;
- introdurre, distribuire o vendere sostanze illegali nei luoghi e negli orari di servizio;
- detenere armi o strumenti di offesa nei luoghi di servizio.

Clima professionale

- sminuire l'operato o biasimare le scelte dei colleghi in presenza delle persone assistite;
- isolare, escludere o penalizzare chi ha segnalato;
- esercitare pressioni perché una segnalazione non venga presentata o venga ritirata.

> In caso di dubbio su un comportamento, la regola è chiedere prima, non giustificare dopo. Il Presidente e il responsabile del servizio sono tenuti a rispondere.

Allegato B — Modulo di prima segnalazione

Da compilare e trasmettere al Presidente entro 24 ore. Riportare i fatti osservati e, se la persona ha parlato, le sue parole testuali. Distinguere sempre i fatti dalle proprie impressioni. Se non si conosce un dato, scrivere "non noto" anziché lasciarlo in bianco. Documento riservato.

1. Dati della segnalazione

Data e ora della segnalazione: .....

Data e ora in cui si è avuta notizia del fatto: .....

Chi segnala — nome, ruolo, recapiti: .....

Servizio, cooperativa, sede: .....

Relazione con la persona interessata: .....

2. Persona interessata

Nome ed età: .....

Condizione rilevante (minore età, disabilità, non autosufficienza, altro): .....

Rappresentante legale, se presente (tutore, curatore, amministratore di sostegno): .....

Servizio sociale titolare del caso e referente: .....

La persona è attualmente in sicurezza? ☐ Sì ☐ No ☐ Non so — se no, perché: .....

3. Persone coinvolte nel fatto segnalato

Nome e ruolo: .....

Rapporto con la persona interessata: .....

Il fatto riguarda: ☐ personale interno ☐ familiare ☐ altra persona assistita ☐ terzo ☐ non noto ....

4. Il fatto

Data, ora e luogo: .....

Descrizione: che cosa si è visto, udito, osservato. Se la persona ha parlato, riportare le sue parole testuali fra virgolette.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Chi altro era presente:

.....

5. Impressioni di chi segnala

Da tenere distinte dai fatti. Facoltativo.

.....

.....

.....

6. Che cosa è già stato fatto

Interventi immediati, servizi allertati, persone informate, misure adottate.

.....

.....

.....

.....

7. Altre informazioni

Altre persone a conoscenza del fatto: .....

Altre persone tutelate potenzialmente esposte: .....

Esistono precedenti segnalazioni o annotazioni sulla stessa situazione? ☐ Sì ☐ No — quali: .....

Firma di chi segnala: .....

> Spazio riservato al Presidente
>
> Data e ora di ricezione: ..... Protocollo n. .....
>
> Valutazione dell'urgenza: ☐ alta ☐ media ☐ bassa
>
> Misure immediate adottate: .....
>
> Adempimenti verso l'Autorità: ☐ non dovuti ☐ dovuti — data: .....
>
> Servizi attivati: .....
>
> Gruppo di gestione costituito: ☐ Sì ☐ No — componenti: .....

Allegato C — Dichiarazione di presa visione e accettazione

Il/la sottoscritto/a .....

nato/a a .....

il .....

codice fiscale .....

in qualità di (dipendente, collaboratore/trice, consulente, volontario/a, tirocinante, amministratore/trice, altro) .....

presso il servizio / la cooperativa .....

dichiara

- di aver ricevuto e letto la Policy di tutela delle persone minorenni e delle persone adulte in condizione di vulnerabilità della Società Cooperativa SozialCoop Dolomiti, il Codice di condotta di cui all'Allegato A e la scheda operativa di cui all'Allegato E;
- di averne compreso i contenuti, di aver avuto la possibilità di chiedere chiarimenti e di accettarli integralmente per tutta la durata del proprio rapporto;
- di impegnarsi a segnalare tempestivamente, secondo la procedura prevista, ogni preoccupazione, sospetto o violazione di cui venga a conoscenza, anche quando riguardi colleghi o superiori;
- di impegnarsi a comunicare senza indugio ogni variazione della propria posizione penale rilevante ai fini della Policy, nonché ogni accusa, condanna o procedimento relativo a maltrattamento, abuso o sfruttamento;
- di essere consapevole che la violazione della Policy e del Codice di condotta costituisce illecito disciplinare e può comportare l'interruzione del rapporto e la segnalazione alle autorità competenti;
- di essere consapevole che gli obblighi di denuncia e di referto previsti dalla legge gravano su di sé personalmente e non sono assorbiti dalla procedura interna.

Luogo e data .....

Firma .....

Allegato D — Autocertificazione sostitutiva del certificato penale

Da utilizzare per le posizioni che non comportano contatti diretti e regolari con persone minorenni, per le quali è invece richiesto il certificato penale del casellario giudiziale ai sensi del D.Lgs. 39/2014, e come standard interno per volontari, tirocinanti e collaboratori. Dichiarazione resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000.

Il/la sottoscritto/a .....

nato/a a .....

il .....

codice fiscale .....

documento di identità n. .....

rilasciato da .....

in data .....

residente a .....

in via .....

in qualità di (collaboratore/trice, consulente, volontario/a, tirocinante, altro) .....

presso il servizio / la cooperativa .....

consapevole delle conseguenze civili e penali previste per chi rende dichiarazioni false o reticenti, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000, e consapevole che tali falsità o reticenze costituiscono giusta causa di risoluzione del rapporto,

dichiara e garantisce sotto la propria responsabilità

con specifico riferimento ai reati previsti dagli artt. 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quater.1, 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, nonché ai reati contro la persona commessi in danno di persone minorenni o incapaci:

- di non aver riportato condanne penali, anche non definitive, né di essere destinatario/a di provvedimenti che riguardino l'applicazione di misure di prevenzione;
- di non avere procedimenti penali pendenti a proprio carico e di non essere a conoscenza di indagini penali in corso;
- di non aver riportato condanne che comportino la sanzione accessoria dell'interdizione, anche temporanea, da qualunque incarico nelle scuole di ogni ordine e grado o da ogni ufficio o servizio in istituzioni o strutture pubbliche o private frequentate prevalentemente da persone minorenni, né misure di sicurezza che vietino lo svolgimento di lavori che comportino un contatto abituale con persone minorenni;

- di non essere stato/a destinatario/a di provvedimenti disciplinari espulsivi da parte di enti che gestiscono servizi alla persona per fatti relativi a maltrattamento, abuso o sfruttamento;
- di impegnarsi a comunicare immediatamente al Consorzio ogni variazione relativa a quanto sopra dichiarato.

Si allega copia del documento di identità in corso di validità.

Luogo e data .....

Firma leggibile .....

Allegato E — Che cosa fare: una pagina

> SE UNA PERSONA È IN PERICOLO ADESSO: mettila in sicurezza e chiama il 112. Poi avvisa subito il Presidente.

Se qualcuno ti racconta qualcosa

FAI	NON FARE
Ascolta senza interrompere, con calma	Non promettere che resterà un segreto
Dì che ha fatto bene a parlare e che non è colpa sua	Non mostrare orrore, incredulità o fretta
Spiega che devi informare chi può aiutare	Non fare domande che suggeriscono la risposta
Fai solo domande aperte: “puoi raccontarmi?”, “e poi?”	Non far ripetere il racconto più volte
Scrivi subito le sue parole esatte, con data e ora	Non indagare da solo, non interrogare altri
Metti in sicurezza la persona	Non parlare con la persona sospettata
Segnala entro 24 ore	Non aspettare di avere le prove

Quando devi segnalare

Sempre che tu abbia un dubbio. Non devi stabilire se un abuso è avvenuto: devi riferire ciò che hai visto, sentito o percepito. Il dubbio basta.

Segnala anche se: non sei sicuro; riguarda un collega o un superiore; riguarda un familiare della persona; riguarda un’altra persona assistita; è successo tempo fa; ti sembra poco importante.

Usa il modulo dell’Allegato B. Se non ce l’hai a portata di mano, telefona subito e scrivi dopo. Entro 24 ore.

> Chi segnala in buona fede è protetto. Nessuna conseguenza negativa può derivarti dall’aver segnalato, anche se il sospetto risulterà infondato. Se subisci pressioni, isolamento o penalizzazioni per aver segnalato, comunicalo direttamente al Presidente: è a sua volta una violazione grave.

Allegato F — Flusso della segnalazione e scheda contatti

F.1 — Il percorso della segnalazione

Fase	Che cosa accade	Chi	Tempi
1. Messa in sicurezza	Se la persona è in pericolo immediato si interviene subito, si allertano i servizi di emergenza e si separano i contatti	Chi rileva il fatto; responsabile del servizio	Immediato
2. Segnalazione	Compilazione del modulo (All. B) e invio al Presidente, direttamente o tramite il coordinatore, che trasmette senza valutare	Chiunque venga a conoscenza del fatto	Entro 24 ore
3. Presa in carico	Valutazione dell'urgenza; misure cautelari organizzative; verifica se altre persone siano esposte; avviso di ricevimento	Presidente	Entro 24 ore; avviso entro 7 giorni
4. Adempimenti di legge	Denuncia all'Autorità giudiziaria o alle forze dell'ordine per i reati procedibili d'ufficio; segnalazione alla Procura minorile; attivazione dei servizi sociali	Chi ha avuto notizia del fatto, con il supporto del Presidente e del Presidente	Senza ritardo, in parallelo e non dopo l'istruttoria
5. Istruttoria interna	Raccolta degli elementi, ascolto delle persone nei limiti del cap. 29.4, eventuale gruppo di gestione e consulenze	Presidente ed eventuale gruppo di gestione	Di norma 60 giorni
6. Esito	Archiviazione; raccomandazioni organizzative; proposta disciplinare; piano di intervento sul servizio; monitoraggio	Presidente; organi competenti per le sanzioni	Alla chiusura
7. Riscontro e chiusura	Riscontro a chi ha segnalato; comunicazione alle persone coinvolte; iscrizione nel registro; debriefing con l'équipe	Presidente	Entro 3 mesi dall'avviso

> Le fasi 3 e 4 corrono in parallelo. Gli adempimenti verso l'Autorità giudiziaria, le forze dell'ordine e i servizi sociali non attendono l'esito dell'istruttoria interna e non ne sono condizionati.

F.2 — Contatti interni

Riferimento	Nominativo	Telefono	E-mail
Presidente — recapito unico	.....	.....	.....
Vice Presidente (in sostituzione)	.....	.....	.....
Organo di controllo, se nominato	.....	.....	.....

F.3 — Contatti esterni: emergenza

Riferimento	Recapito
Numero unico di emergenza (soccorso sanitario, forze dell'ordine, vigili del fuoco)	112
Emergenza infanzia	114
Numero antiviolenza e stalking	1522

F.4 — Contatti esterni: autorità e servizi del territorio

Ente	Funzione	Recapiti
Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni di Bolzano	Segnalazioni di pregiudizio e situazioni di abbandono; direttive agli enti gestori	.....
Tribunale per i minorenni di Bolzano	Provvedimenti a tutela delle persone minorenni	.....
Procura della Repubblica presso il Tribunale di Bolzano	Denunce per fatti che possono costituire reato	.....
Giudice tutelare — Tribunale di Bolzano	Tutele, curatele, amministrazioni di sostegno, autorizzazioni	.....
Distretto sociale competente / Comunità comprensoriale	Servizio sociale titolare del caso; collocamenti; segnalazioni di pregiudizio	.....
Azienda Servizi Sociali di Bolzano	Servizio sociale per il territorio del capoluogo	.....
Servizio psicologico dell'Azienda sanitaria (comprensorio competente)	Valutazione e supporto psicologico	.....
Servizio specialistico per l'abuso e il maltrattamento di minori	Consulenza specialistica e presa in carico	.....
Centro antiviolenza / Casa delle donne del territorio	Protezione e accompagnamento nelle situazioni di violenza domestica	.....

Ente	Funzione	Recapiti
Garante per l'infanzia e l'adolescenza della Provincia autonoma di Bolzano	Consulenza, mediazione con le istituzioni, segnalazioni di violazione dei diritti	.....
Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano	Tutela nei confronti della pubblica amministrazione; tutela contro le discriminazioni	.....
Ufficio provinciale competente per la tutela dei minori e l'inclusione sociale	Autorizzazione, accreditamento, vigilanza	.....
Servizio di consulenza per giovani	Consulenza diretta rivolta agli adolescenti	.....
Servizio di ascolto telefonico e supporto	Ascolto e orientamento	.....

Allegato G — Griglia di valutazione del rischio

Da compilare per ogni servizio, progetto o attività prima dell'avvio e poi almeno una volta all'anno, e comunque nei casi previsti dal capitolo 22.2.

G.1 — Passo 1: fattori di rischio da esaminare

Fattore	Aspetti da considerare	Presente?
Condizione delle persone	Età molto bassa; disabilità intellettiva, sensoriale o comunicativa; disturbo psichiatrico; demenza; non autosufficienza; assenza o debolezza della rete familiare; precedenti esperienze di abuso; barriera linguistica; condizione giuridica precaria; dipendenza economica dal servizio	☐ Sì ☐ No
Luogo	Sedi isolate o poco visibili; domicilio della persona; strutture residenziali; spazi senza possibilità di supervisione; locali appartati; ambienti sovraffollati; trasporti; luoghi terzi	☐ Sì ☐ No
Attività	Rapporto individuale non supervisionato; cura del corpo e igiene; somministrazione di terapie; attività notturne; pernottamenti, soggiorni e trasferte; uscite e accompagnamenti; attività online; attività che comportano contatto fisico	☐ Sì ☐ No
Personale	Selezione svolta con urgenza; verifiche non completate; elevato turnover; ricorso a personale somministrato; presenza di volontari o tirocinanti; personale non formato; Codice di condotta non sottoscritto; personale in condizione di stress o sovraccarico	☐ Sì ☐ No

Fattore	Aspetti da considerare	Presente?
Supervisione	Turni in solitudine; coordinamento a distanza; assenza di momenti di équipe; supervisione informale o assente; accesso non regolato di visitatori; assenza prolungata del coordinatore	☐ Sì ☐ No
Cultura organizzativa	Segnalazioni percepite come slealtà; tendenza a minimizzare; timore per la reputazione o per la commessa; assenza di spazi in cui esprimere dubbi; precedenti segnalazioni gestite male; prassi consolidate mai messe in discussione	☐ Sì ☐ No
Composizione del gruppo	Convivenza di persone con storie di abuso subito e di comportamenti abusanti; forti dislivelli di età o di autonomia; conflittualità non gestita; episodi pregressi fra persone accolte	☐ Sì ☐ No
Contesto esterno	Carenza di servizi specialistici; tempi lunghi di risposta dei servizi territoriali; isolamento territoriale; presenza di reti di sfruttamento; contesti familiari ad alto rischio	☐ Sì ☐ No
Tecnologie	Accesso non presidiato a internet; uso di dispositivi personali; attività da remoto; gestione delle immagini	☐ Sì ☐ No

G.2 — Passo 2: scale di valutazione

Probabilità	Descrizione	Gravità	Descrizione
5	Praticamente certo: ci si aspetta che accada in quasi tutte le circostanze	5	Gravissima: danno grave, permanente o rischio per la vita
4	Probabile: accadrà probabilmente in molte circostanze	4	Grave: danno significativo, anche psicologico, di lunga durata
3	Possibile: potrebbe accadere a volte	3	Moderata: danno reversibile con intervento adeguato
2	Improbabile: non ci si aspetta che accada	2	Lieve: disagio contenuto e temporaneo
1	Raro: solo in circostanze eccezionali	1	Trascurabile

> Il punteggio di rischio è dato dal prodotto di probabilità e gravità. Un evento improbabile ma di conseguenze gravissime — l'inserimento di una persona non idonea in un servizio residenziale per minori, per esempio — richiede comunque misure prioritarie. Non si tratta solo di calcolare: si tratta di decidere.

G.3 — Passo 3: piano di mitigazione

Rischio individuato	P	G	P×G	Misura di mitigazione	Responsabile	Verifica entro

Rischio individuato	P	G	P×G	Misura di mitigazione	Responsabile	Verifica entro

Strategie di mitigazione ammesse: monitorare e rivalutare; modificare procedure, organizzazione del lavoro o spazi; rafforzare supervisione e formazione; ridefinire la composizione del gruppo; trasferire l'attività a un soggetto più attrezzato; sospendere o non avviare l'attività. L'accettazione consapevole del rischio è ammessa solo per rischi di gravità bassa e va motivata.

Servizio o progetto valutato: .....

Persone tutelate coinvolte (numero e caratteristiche): .....

Data della valutazione: .....

Redatta da (nome e ruolo): .....

Équipe coinvolta nella redazione: .....

Validata dal Presidente in data: .....

Prossima revisione entro: .....

Allegato H — Indicatori di possibile abuso

> Nessun indicatore dimostra da solo un abuso. Nessuna assenza di indicatori lo esclude: in particolare, l'assenza di segni fisici non esclude mai l'abuso sessuale. Gli indicatori servono ad attivare l'attenzione e la segnalazione, non a formulare un giudizio.
>
> Un indicatore acquista significato quando è nuovo, persistente, privo di spiegazione plausibile, associato ad altri indicatori o inserito in un contesto di rischio noto.

H.1 — Indicatori fisici

Segnale	Che cosa osservare
Lesioni non spiegate	Lividi, ecchimosi, escoriazioni, ustioni, morsi, fratture; lesioni in sedi insolite o protette; lesioni in fasi di guarigione diverse, che indicano episodi ripetuti
Spiegazioni incoerenti	La spiegazione fornita non è compatibile con il tipo di lesione, cambia nel tempo, o differisce fra la persona e chi se ne prende cura
Ritardo nella richiesta di cure	Tempo ingiustificato fra l'evento e la richiesta di assistenza sanitaria
Segni riferibili a contenzione	Segni circolari ai polsi o alle caviglie, escoriazioni da trattenimento, lesioni da posizionamento
Igiene e nutrizione	Scarsa igiene persistente, abbigliamento inadeguato alla stagione, dimagrimento, disidratazione, lesioni da pressione, denutrizione
Salute trascurata	Terapie non somministrate, controlli mancati, ausili non riparati, occhiali o protesi non sostituiti
Segni in area genitale o anale	Dolore, prurito, lesioni, sanguinamenti, infezioni ricorrenti, difficoltà a camminare o a sedersi
Effetti farmacologici anomali	Sedazione eccessiva, sonnolenza inspiegata, confusione insorta bruscamente

H.2 — Indicatori comportamentali ed emotivi

Segnale	Che cosa osservare
Cambiamento improvviso	Modificazione marcata del comportamento abituale: ritiro, aggressività, iperattività, apatia
Paura o evitamento selettivo	Timore verso una persona specifica, un luogo, un momento della giornata; rifiuto di restare solo con qualcuno
Regressione	Perdita di abilità già acquisite, enuresi, linguaggio infantile, ritorno a comportamenti di età precedenti
Disturbi del sonno e dell'alimentazione	Incubi ricorrenti, insonnia, rifiuto del cibo, alimentazione compulsiva

Segnale	Che cosa osservare
Comportamenti sessualizzati	Conoscenze o comportamenti sessuali non adeguati all'età o alla condizione; gioco sessualizzato ripetitivo; seduttività verso gli adulti
Autolesività e comportamenti a rischio	Ferite autoprovocate, condotte pericolose, fughe, uso di sostanze
Bassa autostima e senso di colpa	Svalutazione di sé, convinzione di meritare punizioni, scuse continue
Iperadattamento	Compiacenza eccessiva, vigilanza continua sugli stati d'animo dell'adulto, incapacità di dire no
Isolamento relazionale	Ritiro dalle relazioni con i pari, perdita di interessi, abbandono di attività
Racconti indiretti	Allusioni, domande ipotetiche, riferimenti a "un amico a cui è successo", disegni o giochi ricorrenti
Rifiuto del rientro	Riluttanza a tornare a casa o in una struttura, richiesta di restare oltre l'orario

H.3 — Indicatori specifici per persone adulte in condizione di vulnerabilità

Segnale	Che cosa osservare
Movimenti economici anomali	Prelievi non giustificati, sparizione di oggetti o denaro, nuove deleghe o procure, modifiche testamentarie recenti, difficoltà economiche inspiegate
Isolamento imposto	Impedimento delle visite, del telefono, delle uscite; filtro delle comunicazioni da parte di un familiare o di un operatore
Controllo eccessivo da parte di un accompagnatore	La persona non viene lasciata parlare da sola, l'accompagnatore risponde al suo posto, la persona lo guarda prima di rispondere
Trascuratezza nell'ambiente domestico	Casa in condizioni inadeguate, mancanza di riscaldamento o di cibo, farmaci scaduti o accumulati
Rassegnazione e paura	Timore di lamentarsi, di "creare problemi", di essere allontanata dal servizio o dalla casa
Ritiro dalle attività	Rinuncia improvvisa ad attività gradite, chiusura relazionale
Segni di sedazione impropria	Sonnolenza, rallentamento, confusione non giustificati dal quadro clinico

H.4 — Indicatori riferiti al comportamento degli adulti che operano nei servizi

Questi indicatori non descrivono un colpevole: descrivono comportamenti che meritano attenzione e conversazione. La maggior parte di essi ha, isolatamente, spiegazioni innocue. La loro combinazione o persistenza va segnalata.

Segnale	Che cosa osservare
Relazione esclusiva	Rapporto privilegiato con una persona tutelata, attenzioni particolari, regali, tempo dedicato oltre il servizio
Ricerca di isolamento	Tendenza a creare occasioni per restare solo con una persona tutelata; scelta sistematica di turni o attività che lo consentono
Confini sfumati	Contatti privati, messaggi personali, incontri fuori dal servizio, condivisione di questioni personali dell'operatore
Contatto fisico non necessario	Abbracci, carezze, solletico, contatto prolungato non richiesto dalla prestazione
Linguaggio inappropriato	Battute a sfondo sessuale, commenti sul corpo, soprannomi intimi o degradanti
Insofferenza alle regole	Reazioni sproporzionate alle regole di visibilità, ai controlli, alla presenza di colleghi
Svalutazione delle persone assistite	Linguaggio spersonalizzante, cinismo, esasperazione ricorrente, descrizione delle persone come problema
Segnali di sovraccarico	Esaurimento, irritabilità, assenteismo, isolamento dall'équipe: sono fattori di rischio, non colpe, e vanno affrontati come tali

H.5 — Indicatori organizzativi

Segnale	Che cosa osservare
Assenza di segnalazioni	Un servizio che non segnala mai nulla non è un servizio senza problemi: è un servizio in cui non si parla
Turnover elevato	Uscite frequenti, soprattutto se accompagnate da reticenza sui motivi
Prassi mai discusse	"Si è sempre fatto così" come risposta ricorrente a una domanda
Chiusura verso l'esterno	Difficoltà o resistenza alle visite di familiari, servizi, supervisori, Presidente
Documentazione lacunosa	Registri incompleti, annotazioni generiche, assenza di tracce delle decisioni
Contenzione in crescita	Aumento degli episodi o della durata senza modifiche del quadro clinico delle persone
Reclami non tracciati	Lamentele di familiari o persone assistite risolte informalmente e non registrate

Allegato I — Checklist di autovalutazione dell'ente

Da compilare annualmente dal Presidente, con il coinvolgimento dei responsabili di servizio. Per ciascun requisito: A = attuato; B = in corso di attuazione; C = non attuato. Ogni B e ogni C generano un'azione nel piano di miglioramento.

Standard 1 — La Policy

Requisito	A/B/C	Azione
Esiste una policy scritta, approvata dall'organo competente, che descrive come l'ente previene il danno e vi risponde		
La policy riflette i diritti riconosciuti dalle convenzioni internazionali		
Si applica a tutto il personale, ai collaboratori, ai volontari, ai partner e ai fornitori		
È diffusa, promossa e disponibile anche alle persone assistite e alle famiglie, in forma accessibile		
È disponibile in italiano e in tedesco		
I responsabili hanno una responsabilità esplicita di vigilanza sulla sua attuazione		
È coordinata con il Codice Etico e con gli altri documenti dell'ente		

Standard 2 — Le persone

Requisito	A/B/C	Azione
La funzione di tutela è attribuita al Presidente, con sostituzione automatica del Vice Presidente e regola scritta per i casi che riguardano entrambi		
È approvato l'elenco dei professionisti esterni di supporto, con budget dedicato, ed è utilizzato nei casi in cui è obbligatorio		
Le decisioni rilevanti — archiviazioni, mancata adozione di misure cautelari, mancati adempimenti verso l'Autorità — sono motivate per iscritto		
La via esterna (Autorità, servizi, Garante per l'infanzia) è comunicata con la stessa evidenza dei recapiti interni		
Il processo di selezione include verifiche di sicurezza documentate per tutte le classi di contatto		
Esistono linee guida scritte sui comportamenti appropriati e inappropriati degli adulti verso le persone tutelate		

Requisito	A/B/C	Azione
Esistono indicazioni sui comportamenti fra persone assistite e sulla loro gestione		
Tutto il personale ha sottoscritto Policy e Codice di condotta		
La formazione in induction è erogata prima dell'avvio dell'attività		
La formazione annuale è erogata e documentata per tutti i livelli		
La supervisione esterna è attiva, calendarizzata, retribuita e in orario di lavoro		
I carichi di lavoro sono monitorati e le criticità segnalate per iscritto		
Chi segnala riceve sostegno; le ritorsioni sono rilevate e trattate		
I partner e i fornitori hanno sottoscritto le clausole e conoscono il canale		

Standard 3 — Le procedure

Requisito	A/B/C	Azione
Esiste una mappatura aggiornata del quadro giuridico e della rete territoriale di protezione		
Le valutazioni del rischio sono redatte per ogni servizio e aggiornate		
Le misure di tutela sono integrate nei processi di pianificazione, budget, selezione, gestione dei progetti e acquisti		
Esiste un processo di segnalazione conosciuto, accessibile e usato		
I canali sono accessibili anche a persone con disabilità comunicativa e a chi non parla italiano		
Esiste uno strumento riservato per le persone assistite in ogni sede		
I tempi di gestione delle segnalazioni sono rispettati		
Gli adempimenti verso l'Autorità giudiziaria sono assolti senza ritardo e tracciati		
Le misure cautelari organizzative sono adottate quando necessario e riesaminate		
Le comunità trasmettono semestralmente alla Procura minorile l'elenco previsto dalla legge		
Esiste un registro degli eventi critici e dei quasi-eventi in ogni servizio		
Il registro delle contenzioni è tenuto e monitorato		

Standard 4 — La rendicontabilità

Requisito	A/B/C	Azione
L’attuazione è monitorata regolarmente con indicatori definiti		
La relazione annuale è redatta e presentata al Consiglio di Amministrazione		
Una sintesi è portata all’Assemblea e, ove redatto, al bilancio sociale		
I casi gestiti alimentano la revisione della policy e delle procedure		
Le visite ai servizi sono state effettuate secondo la programmazione		
La valutazione esterna indipendente è stata effettuata nel triennio		
Le persone assistite e le famiglie sono coinvolte nella revisione		
Il piano di miglioramento dell’anno precedente è stato attuato		

Compilata da: .....

Data: .....

Numero di requisiti attuati / totale: .....

Data di trasmissione al Consiglio di Amministrazione: .....

Allegato L — Informativa in linguaggio accessibile

Da consegnare e spiegare alle persone assistite, alle famiglie, ai tutori e agli amministratori di sostegno alla presa in carico e almeno una volta all'anno. Va adattata all'età e alla condizione della persona; per i servizi che accolgono persone con disabilità comunicativa va accompagnata da supporti visivi.

Qui devi stare al sicuro

> Chi lavora qui ha il compito di aiutarti e di trattarti bene. Ci sono cose che nessuno può farti, mai. E se qualcosa non va, tu puoi dirlo.

Che cosa puoi aspettarti da chi lavora qui

- Che ti tratti con rispetto e ti chiami con il nome che preferisci.
- Che ti spieghi quello che sta facendo e ti chieda se sei d'accordo.
- Che ti ascolti quando parli e tenga conto di quello che dici.
- Che rispetti la tua intimità: quando ti lava, ti veste o ti aiuta, chiude la porta e non ti lascia scoperto più del necessario.
- Che rispetti le tue cose e il tuo spazio.
- Che non racconti in giro i fatti tuoi.

Che cosa nessuno può fare

- Farti male, spingerti, strattonarti, picchiarti.
- Insultarti, prenderti in giro, umiliarti, urlarti contro.
- Toccarti in modo che ti fa sentire a disagio, o toccare le tue parti intime senza che serva per curarti.
- Chiederti di fare cose sessuali. Questo non è mai permesso.
- Prenderti soldi o cose tue, o chiederti regali.
- Chiuderti in una stanza o legarti per farti stare fermo.
- Toglierti il cibo, il sonno, il telefono o le visite per punizione.
- Dirti di non raccontare qualcosa a nessuno.

> Se qualcuno ti dice "questo è un segreto fra noi", è un segnale che qualcosa non va. I segreti che fanno stare male non vanno mantenuti.

Che cosa puoi fare se qualcosa non va

- Puoi parlarne con una persona di cui ti fidi: un operatore, il responsabile, un familiare.

- Puoi scrivere un biglietto e metterlo nella cassetta che si trova ..... . Lo legge solo il Presidente.
- Puoi telefonare o scrivere direttamente al Presidente: ..... .
- Puoi chiedere di parlare con qualcuno di fuori.
- Se hai bisogno subito, puoi chiamare il 112. Se sei un ragazzo o una ragazza, puoi chiamare il 114.

Che cosa succede dopo

- Ti crediamo e ti ascoltiamo. Non è colpa tua.
- Non ti succede niente di male per aver parlato. Nessuno può trattarti peggio perché hai detto qualcosa.
- Qualcuno cercherà di capire che cosa è successo e ti spiegherà che cosa sta facendo.
- Se serve, avvisiamo altre persone che possono aiutarti. Te lo diciamo prima.
- Non dovrai raccontare la stessa cosa tante volte a tante persone diverse.

Una cosa importante: se non sei sicuro che quello che ti succede sia sbagliato, chiedilo. Chiedere è sempre permesso.

Consegnata a: .....

In data: .....

Da: .....

Modalità di spiegazione utilizzate: .....

Allegato M — Clausole contrattuali e di partenariato

M.1 — Clausola per contratti di fornitura, appalto e prestazione

«La parte dichiara di aver ricevuto copia della Policy di tutela delle persone minorenni e delle persone adulte in condizione di vulnerabilità e del relativo Codice di condotta adottati dalla Società Cooperativa SozialCoop Dolomiti Consorzio Cooperativo Sociale, di conoscerne il contenuto e di impegnarsi a osservarne i principi e le regole, nonché a farli osservare ai propri amministratori, dipendenti, collaboratori, volontari e subappaltatori, nell'esecuzione del presente contratto.

La parte si impegna a: informare il proprio personale destinato alle attività dell'esistenza della Policy e del canale di segnalazione consortile; applicare, al personale destinato ad attività che comportino contatto con le persone tutelate, misure di verifica dei requisiti equivalenti a quelle previste dalla Policy; comunicare senza ritardo al Presidente del Consorzio ogni fatto rilevante ai sensi della Policy di cui venga a conoscenza; collaborare agli accertamenti.

L'inosservanza degli impegni assunti con la presente clausola costituisce grave inadempimento e legittima il Consorzio a risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermo il risarcimento del danno e l'esclusione da futuri affidamenti.»

M.2 — Clausola per accordi di partenariato

«Le parti riconoscono la tutela delle persone minorenni e delle persone adulte in condizione di vulnerabilità come obiettivo comune e prioritario del presente accordo.

Ciascuna parte dichiara di essersi dotata di una propria policy di tutela ovvero, in mancanza, di aderire alla Policy della Società Cooperativa SozialCoop Dolomiti, che si allega, e si impegna a farla osservare al proprio personale e ai propri collaboratori.

Le parti concordano le seguenti modalità di segnalazione e di gestione dei casi relativi a violazioni: ..... .

Ciascuna parte designa un referente per la tutela e ne comunica all'altra il nominativo e i recapiti.

Le parti si impegnano a informarsi reciprocamente, senza ritardo, di ogni fatto rilevante che coinvolga persone tutelate nell'ambito delle attività oggetto del presente accordo, fermi restando gli obblighi di legge e la riservatezza dovuta. Il Consorzio mette a disposizione della parte priva di una propria policy la propria esperienza e i propri strumenti per l'adozione di regole e procedure adeguate.»

M.3 — Clausola per i contratti individuali di lavoro e di collaborazione

> «Il/la lavoratore/trice dichiara di aver ricevuto, letto e accettato la Policy di tutela e il Codice di condotta del Consorzio, e si impegna a osservarli per tutta la durata del rapporto. L'osservanza costituisce parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi dell'art. 2104 del codice civile e la violazione è sanzionata secondo il contratto collettivo applicabile.
>
> Il/la lavoratore/trice si impegna a comunicare senza indugio al datore di lavoro ogni variazione della propria posizione penale rilevante ai fini della Policy, nonché ogni accusa, condanna o procedimento relativo a maltrattamento, abuso o sfruttamento, anche se riferito a rapporti diversi dal presente.»

M.4 — Dichiarazione delle cooperative socie

All'atto della domanda di ammissione e a ogni modifica sostanziale della Policy, la cooperativa socia rende dichiarazione scritta, sottoscritta dal legale rappresentante e assunta con deliberazione del proprio organo amministrativo, con la quale:

- dichiara di conoscere e accettare integralmente la Policy, il Codice di condotta e il Regolamento attuativo del Codice Etico;
- si impegna ad applicarli nelle attività svolte in ambito consortile, ovvero a mantenere una propria policy di standard non inferiore, sottoponendola alla verifica di equivalenza del Presidente;
- si impegna a diffonderli presso i propri organi, il proprio personale e i propri collaboratori e a raccoglierne la sottoscrizione;
- si impegna a non frapporre alcun filtro alla segnalazione diretta del proprio personale al Presidente consortile;
- si impegna ad applicare le regole di selezione sicura e a conservarne la documentazione;
- si impegna a garantire formazione e supervisione secondo gli standard della Policy;
- si impegna a comunicare al Consorzio i fatti rilevanti e a collaborare con il Presidente, consentendo l'accesso a luoghi, documenti e persone;
- prende atto che la violazione grave o reiterata può comportare le misure di cui al capitolo 41, fino alla proposta di esclusione ai sensi dell'art. 11 dello Statuto.

La cooperativa .....

Il legale rappresentante .....

Deliberazione del ..... Luogo e data .....

Firma .....

Allegato N — Piano formativo triennale

N.1 — Struttura

Modulo	Destinatari	Contenuti	Ore	Cadenza
M1 — Induction	Tutti, prima dell'avvio	Policy; Codice di condotta; forme di abuso; come e a chi segnalare; chi è il Presidente; scheda "Che cosa fare"	3	All'ingresso
M2 — Riconoscere	Personale a contatto	Indicatori fisici, comportamentali, organizzativi; criteri di lettura; soglia di attivazione; casi	3	Annuale
M3 — La prima risposta	Personale a contatto	Ascolto della rivelazione; suggestione negativa e positiva; che cosa fare e non fare; annotazione; vittimizzazione secondaria	3	Annuale
M4 — Confini professionali	Personale a contatto, volontari	Relazione di aiuto e asimmetria; grooming; contatti privati; doni e denaro; social media; casi ambigui	3	Biennale
M5 — Abuso organizzativo	Personale, coordinatori	Routine, spersonalizzazione, privacy, limitazioni non necessarie; qualità come tutela	3	Biennale
M6 — Contenzione e libertà	Servizi residenziali e semiresidenziali	Quadro giuridico; alternative; de-escalation; documentazione; debriefing	4	Annuale
M7 — Gestione della segnalazione	Coordinatori, responsabili	Procedura; misure cautelari; contraddittorio; documentazione; sostegno all'équipe	4	Annuale
M8 — Obblighi di legge	Coordinatori, responsabili, RT	Qualifiche soggettive; denuncia e referto; procedibilità; doppio binario; art. 403 c.c.; rapporti con le autorità	4	Annuale
M9 — Selezione sicura	Chi seleziona	Classificazione delle posizioni; certificati e autocertificazioni; referenze; colloquio strutturato	4	Biennale
M10 — Valutazione del rischio	Coordinatori, responsabili	Metodo; griglia; piani di mitigazione; casi	4	Biennale
M11 — Violenza domestica e assistita	Servizi minori e famiglie, domiciliare	Distinzione conflitto/violenza; requisiti minimi di intervento; rete territoriale	4	Biennale
M12 — Disabilità, comunicazione, consenso	Servizi disabilità e anziani	Sostegno alla decisione; accessibilità dei canali; comunicazione aumentativa; vita affettiva	4	Biennale

Modulo	Destinatari	Contenuti	Ore	Cadenza
M13 — Specialistico	Presidente e Vice Presidente	Colloquio con la persona vittima; trauma; aspetti giuridici; gestione di casi complessi; supervisione dedicata	20	Annuale

N.2 — Programmazione triennale

	Anno 1	Anno 2	Anno 3
Tutto il personale	M1 (nuovi), M2, M3	M1 (nuovi), M2, M3, M4	M1 (nuovi), M2, M3, M5
Coordinatori e responsabili	M7, M8, M9	M7, M8, M10	M7, M8, M9, M10
Servizi residenziali	M6	M6	M6
Servizi minori e famiglie	M11	—	M11
Servizi disabilità e anziani	M12	—	M12
Volontari e tirocinanti	M1, M4 (ridotto)	M1, M4 (ridotto)	M1, M4 (ridotto)
Presidente e Vice Presidente	M13 + supervisione	M13 + supervisione	M13 + supervisione

N.3 — Modalità e verifica

- La formazione è erogata in presenza per i moduli che prevedono lavoro sui casi; la modalità a distanza è ammessa per i moduli informativi.
- Ogni modulo prevede una verifica di apprendimento e una valutazione di gradimento.
- La partecipazione è registrata nel fascicolo personale e considerata orario di lavoro.
- I formatori sono professionisti con esperienza documentata nella materia; per i moduli M3, M6, M8, M11 e M13 è richiesta competenza specialistica.
- Il piano è aggiornato annualmente dal Presidente sulla base delle criticità emerse e dell'autovalutazione.

Allegato O — Registro delle segnalazioni

Tenuto dal Presidente in formato protetto. Non contiene i dati identificativi di chi ha segnalato, conservati separatamente. I dati aggregati confluiscono nella relazione annuale.

N.	Data ricezione	Servizio	Tipologia	Persona tutelata (codice)	Misure immediate	Adempimenti di legge	Esito	Data chiusura

Legenda delle tipologie

Codice	Tipologia
VF	Violenza fisica
VP	Violenza psicologica
VS	Violenza o sfruttamento sessuale
TR	Trascuratezza, omissione di cure
VE	Violenza economica, circonvenzione
AO	Abuso organizzativo
VA	Violenza assistita
DI	Discriminazione
ON	Violenza online
CI	Condotta inappropriata
CO	Contenzione o limitazione non consentita
PA	Fatto fra persone assistite
RI	Presunta ritorsione

Legenda degli esiti

Codice	Esito
A1	Archiviata: manifestamente infondata
A2	Archiviata: nessuna violazione accertata, con raccomandazioni organizzative
V1	Violazione accertata: procedimento disciplinare
V2	Violazione accertata: misure verso cooperativa socia o terzo contraente
O1	Criticità organizzativa: piano di intervento sul servizio
M1	Posizione mantenuta aperta con monitoraggio
G1	Trasmessa all’Autorità giudiziaria; procedimento esterno in corso

Allegato P — Fonti

Le fonti che seguono sono state consultate nella redazione della presente Policy. Non tutte hanno efficacia normativa nell'ordinamento italiano: quelle internazionali e di diritto straniero sono richiamate come standard professionali di riferimento.

P.1 — Fonti internazionali

- Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (1989) e relativi Protocolli opzionali.
- Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006), in particolare artt. 12 e 16.
- Convenzione del Consiglio d'Europa per la protezione dei minori contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale (Lanzarote, 2007), in particolare artt. 4-9.
- Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza contro le donne e la violenza domestica (Istanbul, 2011).
- Consiglio d'Europa, Strategia per i diritti dell'infanzia 2022-2027.
- Keeping Children Safe, International Child Safeguarding Standards, ed. 2024, e relativi strumenti di autovalutazione.
- Inter-Agency Standing Committee, Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse (2019) e Minimum Operating Standards PSEA.
- Organizzazione Mondiale della Sanità, INSPIRE: Seven strategies for ending violence against children (2016).
- Organizzazione Mondiale della Sanità, Abuse of older people, scheda informativa (2024).
- Care Act 2014 (Regno Unito), Care and support statutory guidance, capitolo sul safeguarding; Making Safeguarding Personal.

P.2 — Fonti nazionali

- Costituzione della Repubblica italiana.
- Codice civile, in particolare artt. 403 e 408; codice penale e codice di procedura penale, per le fattispecie e gli obblighi richiamati al capitolo 4.3 e al capitolo 30.
- Legge 4 maggio 1983, n. 184, in particolare art. 9.
- Legge 8 novembre 1991, n. 381; Legge Regionale Trentino-Alto Adige 22 ottobre 1988, n. 24.
- Legge 9 gennaio 2004, n. 6, sull'amministrazione di sostegno.
- Legge 8 novembre 2000, n. 328.
- Legge 1° ottobre 2012, n. 172, di ratifica della Convenzione di Lanzarote.
- D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 39, e art. 25-bis del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313.
- Legge 29 maggio 2017, n. 71, e Legge 17 maggio 2024, n. 70.
- Legge 22 dicembre 2021, n. 227, e D.Lgs. 3 maggio 2024, n. 62.

- Legge 23 marzo 2023, n. 33, e D.Lgs. 15 marzo 2024, n. 29.
- Legge 22 dicembre 2017, n. 219.
- D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24, e Linee guida ANAC in materia di canali interni di segnalazione.
- Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196; provvedimenti e pareri dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali in materia di segnalazioni, dati sulla salute e videosorveglianza.
- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81; D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

P.3 — Linee di indirizzo, documenti tecnici e professionali

- Linee di indirizzo nazionali per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni, approvate in Conferenza Unificata e successivamente aggiornate.
- Linee di indirizzo nazionali sull'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità e sulla promozione della genitorialità positiva.
- Linee di indirizzo nazionali per l'affidamento familiare e successivi aggiornamenti.
- Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza, raccomandazioni sul sistema della tutela minorile; documento sugli allontanamenti; vademecum sulla tutela dei minorenni nello sport.
- Policy per la tutela dei minorenni nel mondo dello sport, Dipartimento per lo sport della Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- CISMAI, Requisiti minimi degli interventi nei casi di violenza assistita.
- CISMAI, Dichiarazione di consenso in tema di abuso sessuale all'infanzia.
- CISMAI, Requisiti di qualità delle comunità residenziali che accolgono minorenni vittime di esperienze sfavorevoli infantili.
- Comitato Nazionale per la Bioetica, La contenzione: problemi bioetici.
- Giurisprudenza di legittimità in materia di contenzione, maltrattamenti in strutture di cura e posizione di garanzia dei responsabili.

P.4 — Quadro provinciale

- Legge provinciale 30 aprile 1991, n. 13, sul riordino dei servizi sociali in Provincia di Bolzano.
- Disciplina provinciale dell'autorizzazione e dell'accreditamento dei servizi sociali e socio-sanitari e direttive settoriali applicabili.
- Legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11, sugli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale.
- Legge provinciale 9 dicembre 2021, n. 13, in materia di prevenzione e contrasto della violenza di genere, e relativi piani attuativi.

- Legge provinciale 14 luglio 2015, n. 7, sulla partecipazione e l'inclusione delle persone con disabilità.
- Piano sociale provinciale.
- Direttive e protocolli della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni di Bolzano rivolti ai servizi sociali e alle strutture di accoglienza.

P.5 — Documenti interni del Consorzio

- Atto costitutivo e Statuto sociale.
- Carta dei Valori.
- Codice Etico.
- Regolamento attuativo del Codice Etico.

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 18/05/2026

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione



Andrea Tremolada

Bolzano, 18/05/2026