

# PROCEDURA A TUTELA DEGLI UTENTI

*Procedura a tutela degli Utenti che beneficiano dei servizi,  
dei loro familiari e dei terzi*

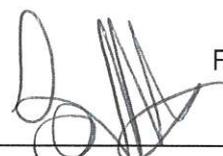
## Sommario

1. SCOPO.....	2
2. RIFERIMENTI .....	2
3. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
4. DEFINIZIONI.....	2
5. COMPITI E RESPONSABILITÀ .....	3
A) Amministratori .....	3
B) Datore di lavoro.....	5
C) Coordinatore – Preposto.....	5
D) RSPP.....	5
E) Operatore.....	5
F) Partner Commerciale (Fornitore).....	6
G) Organismo Di Vigilanza .....	6
6. MISURE PREVENTIVE E DI CONTRASTO.....	6
7. TUTELA DELLE SEGNALAZIONI.....	7

**Allegati:** *Child Protection Policy*

STATO DI REVISIONE E MODIFICHE		
N. Revisione	Data revisione	Note
00	3.10.2018	
01	4.4.2022	
02	29.11.2023	

Treviso, 29/11/2023



FIRMA  
Il Presidente

## 1. SCOPO

---

La presente Procedura si propone di:

1. Assicurare la migliore tutela degli Utenti dei servizi della Cooperativa, prevenendo sia comportamenti illeciti che condizioni di rischio e di pericolo, nonché comportamenti aggressivi conseguenti ad eventuali carenze strutturali, formative, organizzative o di controllo.
2. Coordinare la tutela degli Utenti con la salvaguardia dell'incolumità psicofisica dei lavoratori che operano a contatto con gli Utenti stessi.
3. Contrastare inerzie, omissioni o comportamenti non conformi o illeciti che potrebbero provocare nocumento all'Utente.
4. Dare evidenza delle azioni o delle omissioni oggetto di prevenzione e di contrasto.
5. Identificare ruoli e compiti idonei al conseguimento degli scopi della presente procedura.

## 2. RIFERIMENTI

---

- Norma UNI EN ISO 9001 (Ed. '08-15);
- Delibera ANAC n. 32/2016;
- D.Lgs. 231/2001;
- Art. 28 D.Lgs. n. 81/2008.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

---

La presente procedura si applica per l'individuazione delle:

- risorse umane e organizzative funzionali allo scopo di prevenire sia comportamenti illeciti in danno degli Utenti e dei terzi, che situazioni di potenziale pericolo per la sicurezza degli Utenti, dei loro familiari, dei terzi nonché degli Operatori che prestano la loro attività in favore degli Utenti;
- modalità di coinvolgimento di tutte le funzioni della Cooperativa: Amministratori, Datore di Lavoro, Delegati, RSPP, Preposti, Operatori/Addetti ai servizi nell'adozione della Procedura;
- modalità di coinvolgimento dei partner commerciali della Cooperativa, per esempio i fornitori, nell'adozione della Procedura.

## 4. DEFINIZIONI

---

Ai fini della presente procedura si considerano:

- **"soggetti apicali"**: il presidente del CdA, gli amministratori, il direttore, tutti coloro che esercitano funzioni di coordinamento e direzione dei diversi servizi erogati dalla Cooperativa;
- **"soggetti sottoposti"**: le persone subordinate alla direzione e/o al controllo degli apicali, e cioè: i dipendenti con contratto di lavoro subordinato; le persone con incarico di collaborazione



autonoma o parasubordinata o con incarico di prestazione professionale; i volontari, i tirocinanti, gli stagisti; i fruitori di attività formative; i fornitori, gli appaltatori, i subappaltatori, gli eventuali consorziati quali soggetti esecutori dei servizi affidati alla Cooperativa

- **"utenti"**: i soggetti beneficiari dei servizi della Cooperativa, che:
  - a) hanno diritto a ricevere le prestazioni con modalità conformi alla legge ed ai capitolati, in condizioni di tutela della loro integrità psicofisica e della loro incolumità morale;
  - b) in conseguenza di eventuali azioni od omissioni non conformi o illecite degli apicali, dei sottoposti o dei terzi, potrebbero subire lesioni psicofisiche o pregiudizi morali o patrimoniali
  - c) potrebbero essere loro stessi autori di aggressioni in danno degli Operatori/Addetti ai servizi o dei terzi.
- **"soggetti terzi"**: i visitatori, i familiari degli Utenti e tutti coloro che a qualsiasi titolo si trovano all'interno delle strutture gestite dalla Cooperativa (es. volontari).

## 5. COMPITI E RESPONSABILITÀ

---

### A) Amministratori

1. Premesso che gli Operatori/Addetti ai servizi della Cooperativa vengono selezionati e valutati anche in base alle qualità umane oltreché professionali, gli amministratori debbono prevenire, contrastare e nel caso punire o comunque impedire il ripetersi di **eventuali** casi di:
  - singole azioni particolarmente moleste o aggressive, verbali e fisiche, o reazioni punitive dell'Operatore/Addetto al servizio verso l'Utente o di un Utente verso un altro Utente o dell'Utente verso uno o più Operatori;
  - molestie, abusi psicofisici e maltrattamenti seriali dell'Operatore/Operatori verso l'Utente o di un Utente verso un altro Utente o di alcuni Utenti verso uno o più Utenti o di un familiare verso l'Utente;
  - molestie o abusi sessuali dell'Utente verso altro Utente o dell'Operatore o volontario verso l'Utente e/o viceversa;
  - abusi o non conformità nella gestione dei farmaci – se prevista dal servizio - con somministrazioni inappropriate e senza indicazione terapeutica o con sedazione forzosa, strumentali all'interesse del singolo Operatore e non del servizio, e comunque lesivo dei diritti e (anche solo potenzialmente) della salute dell'Utente;
  - allontanamenti non autorizzati dalle strutture da parte dell'Utente;
  - comportamenti illeciti nei confronti degli Utenti minorenni in violazione della loro personalità, secondo quanto previsto nella specifica **"Child Protection Policy", allegata alla presente;**
  - malnutrizione dell'Utente;
  - abusi finanziari ai danni dell'Utente, anche in forma di tentativo di estorsione o di manipolazione della volontà per appropriarsi di loro beni;
  - inidonea cura dell'igiene e del decoro personale dell'Utente, se a cura del servizio;
  - abuso nell'utilizzo dei mezzi di contenzione;
  - omissioni o carenze di controllo che possano favorire i casi di cui sopra o l'esposizione dell'Utente a rischio per la propria incolumità;
  - alleanze fra gli Operatori/Addetti ai servizi o fra responsabili delle strutture ed Operatori



finalizzate a commettere gli illeciti di cui sopra.

2. Inoltre, gli Amministratori:

- a. assicurano programmi di formazione e addestramento (Autoprotezione e Sicurezza) destinati agli Operatori allo scopo di fornire gli strumenti tecnici e psicologici per prevenire comportamenti aggressivi verso l'Utente ovvero per prevenire o mitigare i comportamenti aggressivi dell'Utente verso l'Operatore stesso;
- b. assicurano l'efficienza e la sicurezza delle strutture, degli arredamenti, delle apparecchiature e dei presidi medicali e fisioterapeutici, nonché la sicurezza dei farmaci e dei prodotti alimentari erogati agli Utenti, se tutto quanto sopra sia previsto per la tipologia di servizio erogata;
- c. valutano se necessari interventi di manutenzione o strutturali a tutela dell'Utente e nel caso procedono alla loro programmazione nonché alla programmazione delle misure di prevenzione e controllo, esplicitando anno per anno nel Piano Finanziario 231 le spese affrontate ed i costi da sostenere per l'attuazione degli interventi e delle misure programmate;
- d. definiscono il sistema dei controlli interni e delle segnalazioni (anche in forma anonima), verificandone e facendo verificare l'attuazione con continuità;
- e. integrano l'Organigramma sicurezza con i ruoli e le figure preposte alla tutela degli Utenti e dei terzi, che nello specifico coincidono con le figure di Coordinamento progettuale;
- f. integrano, se necessario, il Sistema per la Qualità, se presente, con le procedure finalizzate alla tutela degli Utenti e dei terzi, che nello specifico coincidono con le figure di Coordinamento progettuale;
- g. assicurano modalità e tempi di lavoro tali da prevenire situazioni di stress lavoro-correlato in capo agli Operatori/Addetti ai servizi, riconoscendo in detta condizione il rischio potenziale di comportamenti aggressivi o inappropriati verso gli Utenti, incaricando, se indicato dal Medico Competente, uno psicologo esterno per il supporto terapeutico e, in ogni caso, garantendo adeguata supervisione alle equipe che gestiscano le progettualità maggiormente critiche o per le quali l'Ufficio Risorse Umane o il CdA ne ravvisi un bisogno specifico;
- h. biennialmente recepiscono, la valutazione dello stress lavoro-correlato, che contenga degli indicatori sul benessere lavorativo e la prevenzione, mitigazione e gestione dei comportamenti aggressivi;
- i. assicurano adeguato aggiornamento formativo agli Operatori/Addetti ai servizi sul tema della tutela degli Utenti e, nell'affidare i servizi di assistenza, valutano la specifica competenza ed esperienza professionale dell'Operatore;
- j. integrano il Codice Disciplinare prevedendo un appropriato sistema di provvedimenti nel caso di comportamenti illeciti o a rischio di reato, e comunque pregiudizievoli, per gli Utenti o per gli Operatori;
- k. integrano il Regolamento Disciplinare rivolto agli Operatori, in forma sintetica ma non equivocabile, con le prescrizioni ricavabili dalla presente Procedura;
- l. assicurano un sistema di reclami e segnalazioni facilmente gestibile dagli Utenti o dai loro Familiari;
- m. denunciano tempestivamente alle autorità competenti i comportamenti che appaiano illeciti in danno degli Utenti e di cui abbiano avuto segnalazione circostanziata;
- n. informano l'Organismo di Vigilanza sull'esito dei controlli e sugli eventuali provvedimenti assunti;
- o. assumono, sentito l'Organismo di Vigilanza, le determinazioni conseguenti sull'organizzazione del lavoro attribuendo priorità alla salute dell'Operatore ed alla incolumità fisica e morale

dell'Utente.

### **B) Datore di lavoro**

- a. dispone che il DVR sia, se necessario, integrato con la valutazione del rischio stress lavoro correlato e del rischio aggressione Utente/Operatore – Operatore/Utente;
- b. organizza o fa organizzare dei percorsi informativi/formativi in prevenzione dei comportamenti aggressivi e ne controlla l'efficacia;
- c. decide la destinazione operativa delle risorse umane anche in base alla valutazione di cui sopra;
- d. applica il sistema disciplinare secondo il criterio di proporzione fra gravità del fatto e misura della sanzione;
- e. effettua la valutazione dei rischi sui reati informatici e definisce le regole sulla gestione della privacy.

### **C) Coordinatore – Preposto**

- a. monitora, nell'area di sua competenza, il rispetto da parte degli Operatori del Regolamento disciplinare;
- b. monitora sull'osservanza negli ambienti di lavoro delle regole per la sicurezza degli utenti e volontari, contenute in apposita convenzione con l'Associazione di Volontariato con la quale viene avviata apposita collaborazione o illustrata in modo diretto al volontario inserito in Cooperativa;
- c. segnala al Datore di Lavoro eventuali violazioni o criticità che, se non superate, possono rappresentare un rischio per l'incolumità psicofisica degli Utenti e dei terzi; in casi gravi e urgenti, interrompe l'attività lavorativa;
- d. segnala anche eventuali comportamenti aggressivi dell'Operatore verso l'Utente e/o viceversa.

### **D) RSPP**

- a. collabora con il Datore di Lavoro per la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi;
- b. collabora col Datore di lavoro nella valutazione del rischio stress correlato ed attua gli adempimenti conseguenti;
- c. collabora con il Datore di lavoro nella valutazione dei rischi relativi a comportamenti aggressivi Operatore/Utente – Utente/Operatore, indica misure prevenzionali, verifica l'efficacia degli percorsi formativi destinati agli Operatori;
- d. segnala per iscritto al Datore di Lavoro le anomalie o le criticità che, se non superate, possono rappresentare un rischio per l'incolumità psicofisica degli Utenti e dei terzi.

### **E) Operatore**

- a. si impegna a rispettare e far rispettare la dignità personale di ogni Utente, evitando assolutamente comportamenti che integrano o possano essere intesi come sopraffazione, abusi di qualsiasi genere, aggressività verbale o fisica anche occasionali, maltrattamenti, molestie, offese, mancanza di rispetto della dignità e del decoro dell'Utente;
- b. gestisce, in modo professionale, eventuali episodi di aggressività dell'Utente nei suoi confronti o nei confronti di altri Utenti;

- c. segnala qualsiasi situazione critica elencata nei due punti precedenti e quanto altro potrebbe arrecare danno all'Utente o a se stesso o ai colleghi di lavoro o ad altri Utenti;
- d. adempie alle prescrizioni del Regolamento disciplinare;
- e. adempie ai propri compiti operativi prestando la doverosa attenzione alle esigenze dell'Utente e segnalando al Coordinatore eventuali difficoltà nella corretta gestione di detti compiti;
- f. controlla e segnala al Coordinatore la presenza di anomalie o criticità, riferisce ai superiori comportamenti dei colleghi di lavoro o dei terzi che possano ledere l'incolumità morale e fisica degli Utenti.

#### **F) Partner Commerciale (Fornitore)**

- a. deve adempiere agli impegni definiti negli incarichi professionali o nei contratti di fornitura, assicurando prestazioni idonee. In particolare per quanto riguarda:
  - la fornitura di pasti, si obbliga a rispettare gli standard di qualità e sicurezza alimentare prescritti, pena l'applicazione delle sanzioni contrattuali previste nel Modello Organizzativo;
  - le attività di manutenzione di strutture, impianti, attrezzature, macchinari, opera nel rispetto degli Utenti ospitati nella struttura, prevenendo possibili interferenze pericolose, evitando rumori inutili o dannosi, segnalando preventivamente alla direzione aziendale possibili condizioni di pericolo;
  - la fornitura di prestazioni professionali, il fornitore (medico, infermiere, psicologo, ecc.) si attiene alle prescrizioni del Codice Etico e del Codice Disciplinare.
- b. segnala ai referenti interni alla Cooperativa la sopravvenienza di eventuali criticità che, se non superate, potrebbero arrecare danno all'Utente.

#### **G) Organismo Di Vigilanza**

- a. include nel piano annuale di vigilanza le attività di controllo sul rispetto della presente Procedura, includendo in ogni audit specifiche verifiche;
- b. include nella relazione annuale agli amministratori eventuali raccomandazioni per il miglioramento delle misure di tutela degli Utenti;
- c. richiede e verifica che sia data adeguata pubblicità dell'indirizzo di p.e. dell'Organismo stesso al fine della trasmissione di eventuali comunicazioni o segnalazioni;
- d. riceve e valuta sia le segnalazioni degli Operatori in materia di tutela degli Utenti che i reclami degli Utenti o dei familiari rilevanti sul punto.

### **6. MISURE PREVENTIVE E DI CONTRASTO**

---

- a. vietare espressamente la realizzazione, anche in forma di tentativo, dei comportamenti illeciti;
- b. assicurare la regolarità ed efficacia delle misure organizzative e dei percorsi formativi e di addestramento destinati agli Operatori e finalizzati alla prevenzione e mitigazione dei comportamenti aggressivi;
- c. accertare sempre il fondamento delle segnalazioni ricevute dagli Operatori, dagli stessi Utenti o dai loro familiari;
- d. sanzionare sempre le accertate violazioni gravi dei divieti;

- e. non affidare l'assistenza di Utenti con gravi disabilità psichiche, se presenti, a Operatori non sufficientemente esperti e competenti;
- f. garantire il rispetto della **"Child Protection Policy" allegata** e individuare un referente di sicura affidabilità nel coordinamento dei progetti con gli Utenti minorenni nelle strutture di accoglienza o nelle case alloggio;
- g. fornire agli Operatori addetti alla educativa domiciliare chiare disposizioni scritte in ordine ai limiti ed alle modalità dell'attività, vietando di svolgere compiti a rischio per la loro incolumità;
- h. mantenere nel tempo un efficace sistema di tempestiva segnalazione di circostanze e comportamenti che appaiano in pregiudizio della sicurezza fisica e morale degli Utenti o dei terzi;
- i. applicare con regolarità le prescrizioni contenute nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e le procedure/istruzioni del sistema di gestione della Sicurezza;
- j. applicare con regolarità le procedure previste nel Manuale Privacy e Registro dei Trattamenti;
- k. segnalare regolarmente anomalie, guasti o criticità di apparecchiature, attrezzature di lavoro;
- l. fornire a tutte le persone interessate direttamente nelle attività della Cooperativa i regolamenti finalizzati a condividere e rendere consapevoli dei requisiti e principi dei modelli organizzativi adottati.

## 7. TUTELA DELLE SEGNALAZIONI

---

Gli utenti, compresi genitori e tutori di minorenni, possono inoltrare la propria segnalazione a:

- Coordinatore di progetto
- Responsabile del Sistema Integrato Sicurezza e Privacy alle mail: [sicurezza@laesse.org](mailto:sicurezza@laesse.org) oppure [privacy@laesse.org](mailto:privacy@laesse.org)
- Organismo di Vigilanza, alla mail pubblicata in bacheca, nei documenti, nel drive aziendale e nel sito della Cooperativa La Esse: [organodivigilanza@laesse.org](mailto:organodivigilanza@laesse.org)

Inoltre, Ai sensi del Decreto n. 24 del 2023 il dipendente o il socio-lavoratore o il tirocinante-stagista o il volontario o il collaboratore può inoltrare comunicazioni confidenziali o anonime per segnalare condotte illecite o violazioni del Codice Etico aziendale tramite piattaforma informatica

<https://laesse.nodeits.it/> accessibile dal sito <https://www.laesse.org/>

tramite apposito pulsante.

Il segnalante riceverà:

- entro giorni sette, conferma dell'avvenuto ricevimento della segnalazione;
- entro novanta giorni, la comunicazione dell'esito degli accertamenti effettuati.

Il segnalante non potrà subire alcuna ritorsione a causa della segnalazione. Per maggiori dettagli sulle modalità sia di tutela del segnalante che di accesso al Canale di segnalazione si rinvia a quanto pubblicato sul sito web della Cooperativa.