



## **Politica di tutela delle persone vulnerabili**



**Coopselios**  
PRENDERSI CURA, DI PERSONA

## Indice

### **Introduzione**

pagina 3

### **A chi si rivolge**

pagina 4

### **Chi è la persona vulnerabile?**

pagina 4

### **Definizione di abuso**

pagina 5

### **Come comportarsi di fronte alla comunicazione di un abuso subito**

pagina 7

### **Procedure di segnalazione**

pagina 8

### **Politiche di prevenzione (breve, medio e lungo termine)**

pagina 10

### **Allegato 1**

**“Estremi di reato e condizioni di procedibilità nei diversi tipi di abuso”**

pagina 11

### **Allegato 2**

**“Patto di fiducia e responsabilità”**

pagina 12

### **Allegato 3**

**“Scheda di segnalazione abuso”**

pagina 13

## Introduzione

Coopselios oltre ad avere lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi, si impegna anche a salvaguardare il benessere generale proteggendo gli individui vulnerabili di cui si prende cura, da tutte le forme di abuso.

In Coopselios, la persona (come utente, come lavoratore, come caregiver) è al centro della filosofia aziendale: il rispetto delle persone e l'attenzione alle fasce più deboli della popolazione orientano le azioni della cooperativa. Su questo principio, più volte articolato nello Statuto di Coopselios, si sviluppa la mission della cooperativa e si definiscono i valori che ne orientano le azioni.

Nei quattro valori di riferimento della cooperativa (*sensibilità, affidabilità, impegno sociale, competenze*), il valore della sensibilità richiama in causa lo scopo della presente policy:

*“La capacità di comprendere i bisogni di una collettività in costante divenire, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione, operando per offrire risposte adeguate e rispettose dell'individualità di ciascuna persona”.*

Proprio per il principio fondante della sua mission, Coopselios si impegna a stabilire percorsi di cura e assistenza mirati agli **anziani, a persone con disabilità fisica e psichica**, percorsi educativi **per bambini e minori**, considerando non solo le persone vulnerabili assistite ma anche i **caregivers familiari e il personale**, cioè ogni parte attiva della relazione di cura ed educativa, nella consapevolezza che tutte le persone coinvolte in questa relazione vivono continuamente emozioni intense e diverse.

La complessità delle relazioni che caratterizza il lavoro di cura ed educativo, il numero crescente di operatori che provengono da contesti culturali e professionali e percorsi di studio diversi, le problematiche legate all'utenza hanno richiesto la definizione di norme comportamentali ed etiche per regolare i diversi aspetti del lavoro sociale ed educativo, con il focus su tutte le persone che vivono o frequentano i nostri servizi e sul loro rispetto. Il Codice Comportamentale ed Etico siglato nel 2014 per tutti i settori di intervento (anziani, persone con disabilità, minori e infanzia) rispecchia nella presente policy, il suo significato più profondo: *“L'esigenza di racchiudere un sistema di valori che quotidianamente permetta di lavorare con lo stesso sguardo e lo stesso modo di fare in tutti gli ambiti nei quali si opera.”*

Il buon senso e la professionalità di una persona, aiutano a prevenire tutte le forme di abuso e violenze. L'operatore, compiendo la più semplice delle operazioni di natura empatica, può aiutare sé stesso e i colleghi a impedire che vengano compiuti comportamenti non consoni ad un codice etico degno di un operatore che lavora nel sociale.

“Non fare agli altri ciò che non vorresti fosse fatto a te”, rappresenta un principio fondamentale che ogni lavoratore di Coopselios deve ricordare ogni qualvolta compie un'azione professionale verso le persone vulnerabili e svantaggiate di cui si prende cura.

---

## POLITICA DI TUTELA DELLE PERSONE VULNERABILI

---

La politica di tutela per le persone vulnerabili che intende attuare Coopselios prevede di:

- Implementare una politica di prevenzione: stabilire modelli organizzativi e comportamentali idonei a prevenire ed evitare gli abusi e individuare i potenziali rischi;
- Evitare una escalation degli eventi;
- Promuovere una politica di tutela di tutte le parti in causa (compreso il rispetto del requisito n. 6 sulle Pratiche Disciplinari dello Standard Internazionale SA 8000 in materia di Responsabilità Sociale: *“L’organizzazione deve trattare tutto il personale con dignità e rispetto. Non deve utilizzare e tollerare l’utilizzo di punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abuso verbale nei confronti del personale. Non sono permessi trattamenti duri o inumani”*);
- Attuare un programma di formazione estesa a tutti i servizi per riconoscere lo stress e il burn out del personale e per fornire strumenti culturali e professionali per identificare e affrontare il fenomeno;
- Riprendere i contenuti del Codice Comportamentale ed Etico, rimarcando la scelta dei valori e dei comportamenti promossi e individuati dai lavoratori e dai collaboratori di Coopselios;
- Stabilire un clima, un ambiente inospitale per l’abuso che favorisca l’eventuale disvelamento, promuovendo sempre la dignità e il rispetto dell’individualità, esplicitando in modo chiaro le conseguenze per chi non rispetta le regole dei codici comportamentali.
- Favorire un ascolto empatico tra tutte le parti, cioè mettersi nei panni dell’altro per comprendere appieno i suoi vissuti e le sue reazioni emotive. Ascoltare significa anche sospendere gli atteggiamenti giudicanti soffermandosi attentamente su ciò che l’altro ci sta dicendo.
- Attuare la politica sanzionatoria.

### A chi si rivolge

La politica di tutela per le persone vulnerabili è rivolta a tutti i lavoratori e collaboratori di Coopselios (es. OSS, Educatori, Coordinatori, Infermieri, Fisioterapisti, Medici, Psicologi, Assistenti Sociali, Ausiliari, Logopedisti, Specialisti di Processo, Responsabili di Produzione) compresi i lavoratori degli uffici, Direzione Operativa e Consiglio d’Amministrazione. Si estende inoltre a coloro che entrano in contatto a qualsiasi titolo con le persone vulnerabili dei servizi gestiti da Coopselios, come ad esempio familiari, caregivers, fornitori, volontari, stagisti, tirocinanti e dipendenti della committenza.

### Chi è la persona vulnerabile?

La persona vulnerabile è da identificarsi con gli utenti dei nostri servizi: anziani, persone con disabilità fisica o psichica, minori e bambini.

Una persona vulnerabile è un soggetto che può essere ferito più facilmente rispetto agli altri. La persona vulnerabile avendo meno strumenti fisici, culturali e cognitivi per difendersi, non solo presenta una capacità limitata di tutelarsi contro il danno, i soprusi e lo sfruttamento, ma nella maggioranza dei casi, non è neppure in grado di segnalare il sopruso o la violenza subita.

## Definizione di abuso

Per abuso verso le persone anziane si intende:

*“Abuso agli anziani è un atto, singolo o ripetuto, o la mancanza di atto appropriato, che si verifichi nell’ambito di una qualsiasi relazione ove vi sia un’aspettativa di fiducia e che causi danno o sofferenza a una persona anziana”.* (O.M.S., 2002)

Tale definizione viene ritenuta idonea anche per definire gli abusi nei confronti dei disabili.

Per abuso verso l’infanzia si intende:

*“Per abuso all’infanzia e maltrattamento debbono intendersi tutte le forme di maltrattamento fisico e/o emozionale, abuso sessuale, trascuratezza o negligenza o sfruttamento commerciale o altro che comportino un pregiudizio reale o potenziale per la salute del bambino, per la sua sopravvivenza, per il suo sviluppo o per la sua dignità nell’ambito di una relazione caratterizzata da responsabilità, fiducia o potere”* (O.M.S., 2002)

### **Maltrattamento nell’infanzia:**

*Comprende gli atti e le carenze che turbano gravemente il bambino, attentano alla sua integrità corporea, al suo sviluppo fisico, affettivo, intellettuale e morale, le cui manifestazioni sono la trascuratezza, o lesioni di ordine fisico, o psichico, o sessuale, da parte di un familiare o di altri che hanno cura del bambino. (definizione elaborata dal Centro Studi Hansel e Gretel).*

### **Maltrattamento psicologico nell’infanzia.**

*E’ la forma più diffusa di violenza di un adulto contro un bambino e nello stesso tempo è la forma più difficile da riconoscere. È fatta di ricatti, di minacce, di punizioni, di indifferenza, di squalifiche, di mancanza di rispetto, di eccesso di pretese, di richieste sproporzionate all’età e alle caratteristiche del bambino, tali comportamenti, ripetuti nel tempo, diventano parte della relazione dell’adulto nei confronti del bambino o dell’adolescente. La violenza psicologica può essere persino più distruttiva di quella fisica o sessuale, e comunque è sottesa sempre a tutte le altre forme di maltrattamento. (definizione elaborata dal Centro Studi Hansel e Gretel)*

### **Maltrattamento istituzionale infantile.**

*Si verifica quando la violazione dei diritti del bambino viene perpetuata ad esempio nella scuola, nell’ospedale, nel sistema di giustizia. Può esprimersi attraverso forme di abuso fisico (percosse, punizioni corporali), grave trascuratezza (insensibilità), abuso sessuale e violenza psicologica. Quest’ultima è la forma più grave e meno contrastata di maltrattamento intrascolastico e può manifestarsi sotto forma di disconferma, messaggi terrorizzanti, atteggiamenti sadici ed umilianti.*

La **definizione d’abuso che può comprendere tutte le categorie** sopra citate è quella adottata dalla H.S.E Irlanda (Health Service Executive - Ireland):

Questo è un estratto della versione integrale della pubblicazione.

