

## I CARE - COMUNITA S. EGIDIO - SOSTEGNO ALLA FRAGILITA'

### LINEE GUIDA PER LA TUTELA DEI MINORI E DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DEGLI ANZIANI E MALATI FRAGILI DALL'ABUSO SESSUALE E DA ALTRE FORME DI ABUSO

#### Indice

- PREAMBOLO
- I. OPERATORI DEI SERVIZI PER MINORI E PER PERSONE CON DISABILITÀ E PER GLI ANZIANI E MALATI FRAGILI. INDIVIDUAZIONE E RESPONSABILITÀ
- II. ATTIVITÀ DI FORMAZIONE
- III. COORDINATORI, OPERATORI E ALTRI COLLABORATORI OPERANTI CON MINORI O CON PERSONE CON DISABILITÀ O PER ANZIANI E MALATI FRAGILI
- IV. PRESCRIZIONI DI COMPORTAMENTO FINALIZZATE ALL'ORDINATO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI NEL RISPETTO DELLA PERSONALITÀ DEI MINORI E DELLE PERSONE CON DISABILITÀ O PER ANZIANI E MALATI FRAGILI
- V. PRESCRIZIONI DI COMPORTAMENTO RIGUARDANTI LA FAMIGLIA DELL'ASSISTITO E LE ISTITUZIONI DI PROSSIMITÀ
- VI. PROCEDURE PER LA PREVENZIONE E IL CONTRASTO DEGLI ABUSI E PER ASSICURARE LA CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI DEGLI OPERATORI CON I MINORI, CON LE PERSONE CON DISABILITÀ E CON GLI ANZIANI E MALATI FRAGILI

#### Abbreviazioni

I CARE	I CARE - COMUNITA S. EGIDIO - SOSTEGNO ALLA FRAGILITA'
Associazione:	I CARE - COMUNITA S. EGIDIO - SOSTEGNO ALLA FRAGILITA'
Codice	Codice etico

#### PREAMBOLO

L'Associazione I Care – Comunità di Sant'Egidio - Sostegno alla Fragilità (di seguito I Care) è un'Associazione nata nel 2015 per assistere a domicilio, con la finalità di sostenere sotto il profilo socio sanitario le fasce più deboli della popolazione, in particolare il paziente anziano con patologia cronica e quadri polipatologici a carico della salute fisica e/o mentale; pazienti con perdita delle capacità funzionali sia fisiche che strumentali - in molti casi con ridotte risorse sociali, economiche, abitative e relazionali - che si trovano in uno stato di non autosufficienza totale o parziale, temporanea o non; pazienti oncologici e non nei diversi stadi della malattia comprese le fasi avanzate che richiedono un approccio globale e olistico alla cura del paziente fragile attraverso le cure palliative, nella città di Roma e Provincia I Care svolge prestazioni sanitarie private, ma soprattutto è accreditata nel servizio sanitario nazionale. Il conseguimento di questo scopo avviene assicurando dignità ed uguaglianza, garantendo i diritti delle persone, sviluppando ogni forma di solidarietà sociale tra gli individui, lottando contro ogni forma di povertà, promuovendo assistenza sociale e sanitaria». Essa promuove attività di interesse generale, anche collaborando con organismi internazionali, amministrazioni pubbliche, organizzazioni non governative, associazioni ed istituzioni private (art. 3) in ambiti diversi. L'Associazione sostiene l'impegno sociale e umanitario delle Comunità di Sant'Egidio.

L'Associazione ne promuove l'applicazione Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti dell'infanzia del 1989 nei diversi livelli delle società e degli ambienti in cui è presente, con particolare riguardo agli articoli 3 e 19, impegnandosi dunque affinché «l'interesse superiore del fanciullo riceva sempre una considerazione preminente» e perché i minori di età siano effettivamente tutelati contro «ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisiche o mentali, di abbandono o di negligenza, di maltrattamenti o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale», favorendone altresì l'accesso alla giustizia. L'Associazione non tollera alcuna forma di violenza o abuso, sui diritti del bambino, ed è impegnata a prevenirli in ogni circostanza. A tal fine ha definito procedure e responsabilità all'interno dell'organizzazione per gestire i casi che si dovessero verificare.

Analoghe tutele devono essere assicurate alle persone con disabilità e agli anziani e malati fragili, specie quando non è rispettata la legislazione di protezione e il sostegno pubblico alle persone mentalmente sofferenti o svantaggiate.

La I CARE si impegna ovunque sia presente a realizzare reti di protezione per contrastare i pericoli dell'abuso.

A tal fine, in particolare, sono predisposte le regole e le procedure indicate nelle presenti Linee guida, rivolte a tutti gli "operatori", cioè a tutti coloro (membri della Associazione, volontari, dipendenti, collaboratori) che partecipano in maniera continuativa alle attività e ai servizi con i minori e le persone con disabilità e gli anziani fragili, nel rispetto del Codice etico dell'Associazione.

#### **I. COORDINATORI E OPERATORI DEI SERVIZI PER MINORI, PER PERSONE CON DISABILITÀ E PER ANZIANI E MALATI FRAGILI. INDIVIDUAZIONE E RESPONSABILITÀ**

I.1. Nella promozione e nello svolgimento di un programma o di un servizio dedicato a minori o a persone con disabilità o ad anziani e malati fragili è di necessità individuato, in base alle attitudini e alla specifica competenza, un coordinatore locale del programma o del servizio con l'obbligo di partecipare attivamente al programma o al servizio stesso e di riferirne continuamente al coordinatore delle attività svolte dall'Associazione, nonché regolarmente al coordinatore del programma o del servizio. Il coordinatore locale del programma o del servizio vigila in particolare sulle attività svolte dai membri della Associazione, dai dipendenti e da volontari e collaboratori, intervenendo sollecitamente nel caso in cui i loro comportamenti non siano conformi alle prescrizioni contenute nelle presenti linee guida.

I.2. I coordinatori del programma o del servizio devono contribuire alla formazione permanente degli operatori sia durante la partecipazione agli appuntamenti - segnalando anticipatamente particolari bisogni formativi emersi nello svolgimento del programma o del servizio - sia mediante l'accompagnamento dei singoli operatori nello svolgimento delle loro attività.

I.3. Qualora il comportamento o l'attitudine dimostrata da un operatore susciti preoccupazione riguardo alla sua idoneità allo svolgimento dell'attività, o comunque nel caso in cui egli abbia ingiustificatamente reiterato comportamenti difformi dalle prescrizioni delle presenti linee guida, il coordinatore del programma o del servizio è tenuto a escluderlo dalle attività stesse, previa consultazione con il coordinatore centrale, dandone immediata comunicazione al responsabile del programma o del servizio, anche al fine di una possibile rivalutazione collegiale delle misure adottate.

I.4. Non sono comunque ammesse alle attività, ai programmi e ai servizi con minori, con persone con disabilità e con anziani e malati fragili persone che abbiano subito condanne o siano state rinviate a giudizio per delitti contro le persone, contro la moralità pubblica e il buon costume, contro la libertà morale, contro la morale familiare, nonché per avere violato norme sull'uso o la vendita di sostanze stupefacenti. Ogni altra condanna o carico pendente diverso dai precedenti è comunque valutato con prudenza d'intesa con il coordinatore principale delle attività e con il coordinatore del programma o del servizio.

I.5. Al fine di rendere effettivo il rispetto delle prescrizioni contenute al n.I.4, il coordinatore locale del programma o del servizio richiede una dichiarazione di autocertificazione agli operatori in età adulta inseriti continuamente nell'attività da lui coordinata che siano a diretto contatto con minori o con persone con disabilità o con anziani e malati fragili. Con la sottoscrizione di detta autocertificazione il singolo operatore si impegna altresì a condividere regole, metodo e finalità del programma o del servizio nel quale è inserito. Gli impiegati dell'associazione sono vincolati al rispetto del Codice etico e delle Linee guida per la protezione dei minori e delle persone con disabilità e degli anziani e malati fragili da specifiche clausole del contratto di lavoro. Per il personale impiegato in posizioni di particolare delicatezza, il coordinatore richiede idonea documentazione per la verifica di eventuali precedenti penali o carichi pendenti ostativi, e richiede le opportune referenze verificandole personalmente.

#### **II. ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

II.1. Ampio spazio nella preparazione e nello svolgimento delle attività di formazione deve essere dato alla individuazione delle circostanze nella vita associativa che richiedono una particolare vigilanza e pudore, evidenziando comportamenti e attitudini che non sono compatibili con la prudenza, riguardo in particolare alle attività e alla interazione con minori, con persone con disabilità e con anziani e malati fragili.

II.2. Lo scopo generale della formazione rivolta ai membri della Associazione e agli operatori è quello di fornire loro un solido inquadramento pedagogico, psicologico e valoriale che consenta loro di assicurare competenza e trasparenza nell'interazione con minori, con le persone con disabilità e con anziani e malati fragili.

Tra i temi degli eventi formativi specifica attenzione dovrà comunque essere rivolta all'abuso sessuale. Deve inoltre essere data specifica attenzione alle corrette regole di comportamento nelle relazioni con e tra le persone affidate all'assistenza dell'Associazione.

II.3. Le attività di formazione degli operatori si svolgono sia in forma decentrata, con modalità adeguatamente commisurate alla frequenza delle attività del gruppo, sia mediante momenti di riflessione più ampiamente partecipati.

Almeno una volta per anno deve inoltre tenersi un evento di verifica e di formazione coinvolgente, rispettivamente, tutti i servizi per minori, tutti i servizi per persone con disabilità e per anziani e malati fragili presenti su un determinato territorio, il quale è individuato nella sua ampiezza sulla base del numero e della dislocazione delle attività esistenti.

Il contenuto della formazione può variare anche in ragione del grado di responsabilità e dalla natura, durata e intensità dell'interazione dell'operatore con minori, con persone con disabilità e con anziani e malati fragili.

### **III. COORDINATORI, OPERATORI E ALTRI COLLABORATORI OPERANTI NELLE COMUNITÀ RESIDENZIALI PER MINORI O PER PERSONE CON DISABILITÀ O PER ANZIANI E MALATI FRAGILI**

III.1. Quando, in qualsiasi forma giuridica, è realizzata una comunità residenziale o un centro di permanenza diurno a carattere continuativo (asilo, scuola, casa-famiglia, etc.) l'individuazione del coordinatore, dei volontari e degli altri operatori ammessi non episodicamente nella struttura per svolgere attività diretta di cura alle persone deve osservare le dovute cautele, da assumere anche sulla base di approfonditi colloqui svolti dal responsabile della casa.

III.2. Riguardo ai collaboratori retribuiti, il responsabile richiede idonea documentazione per la verifica di eventuali precedenti penali o carichi pendenti ostativi, e richiede le opportune referenze verificandole personalmente.

### **IV. PRESCRIZIONI DI COMPORTAMENTO FINALIZZATE ALL'ORDINATO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI NEL RISPETTO DELLA PERSONALITÀ DEI MINORI, DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DEGLI ANZIANI E MALATI FRAGILI**

IV.1 La I CARE, nelle sue attività di educazione e di servizio nelle situazioni di fragilità umana e sociale, si impegna ad assicurare a ciascuno un ambiente sicuro di crescita personale, nella serenità e nella gioia di vivere.

A tutela dello sviluppo integrale di ogni persona, ai coordinatori locali dei servizi è richiesta un'attenta vigilanza affinché nell'esercizio delle attività di animazione e di assistenza - con speciale anche se non esclusivo riguardo ai minori di età e alle persone con disabilità e agli anziani e malati fragili - sia prevenuta ed evitata, anche attraverso un'adeguata formazione degli operatori, ogni forma di abuso nello svolgimento di uffici che comportino l'esercizio di responsabilità nell'istruzione o nell'educazione, l'animazione, il coordinamento o l'assistenza ad altre persone, in modo da salvaguardare la dignità e la capacità di autodeterminarsi consapevolmente di ogni persona affidata o assistita.

I coordinatori, a tutti i livelli, della Associazione si impegnano nel ricercare sempre l'autentico benessere delle persone loro affidate e nel proteggerle dai pericoli alla loro integrità fisica e morale, anche riguardo alle diverse forme di violenza sessuale. Sono dunque prescritte le seguenti regole di condotta, che i coordinatori locali dei singoli servizi hanno l'obbligo di fare osservare agli operatori e a coloro che a qualsiasi titolo collaborano con la Associazione.

IV.2. Strutturazione del rapporto vicinanza-distanza:

IV.2.a) i colloqui con i minori, le persone con disabilità e gli anziani e malati fragili affidati saranno condotti tenendo prudentemente conto delle circostanze e dei luoghi, ed evitando atteggiamenti che potrebbero essere fraintesi;

IV.2.b) le attività si svolgono di norma nei locali più idonei allo scopo. Se possibile, si deve osservare il "principio delle due persone", vale a dire che in occasione del contatto con minori o persone con disabilità o con anziani e malati fragili dovrebbe essere presente o a portata di vista almeno una seconda persona;

IV.2.c) le sensibilità individuali riguardo ai confini personali devono essere prese in conto dall'operatore, rispettandole nei limiti del possibile ed evitando di commentarle negativamente;

IV.2.d) a prescindere dai possibili profili di illiceità penale, le relazioni sentimentali e/o sessuali tra persone di riferimento (coordinatori, operatori e altri collaboratori) e i minori o persone con disabilità o anziani e malati fragili assistiti o affidati non sono ammesse;

IV.2.e) non devono essere concordati con i minori, con le persone con disabilità e con gli anziani e malati fragili affidati segreti che siano in contrasto con i criteri etici e morali ai sensi delle presenti linee guida;

IV.2.f) i giochi, i metodi, gli esercizi e le azioni devono essere esaminati e analizzati criticamente, prima di essere attuati, in relazione ai loro obiettivi e ai partecipanti, considerati individualmente e come gruppo. Essi sono inoltre concepiti in modo tale da non suscitare timori pregiudizievole e da non stabilire modalità relazionali improprie;

IV.2.g) i regali dati e ricevuti devono essere gestiti con cautela e in modo trasparente e appropriato. Non devono servire a ottenere vantaggi o a generare condizioni di dipendenza psicologica;

IV.2.h) il coordinatore e l'operatore non devono in alcun modo realizzare forme di rapporto che approfittino della condizione di fragilità dei minori, delle persone con disabilità e degli anziani e malati fragili, per umiliarne la

capacità di autodeterminazione e/o trarne vantaggi personali.

IV.3. Linguaggio, scelta delle parole e interazione non verbale:

IV.3.a) le comunicazioni interpersonali devono essere connotate da stima e devono corrispondere al rispettivo ruolo, alla missione, al gruppo di destinatari e alle loro esigenze;

IV.3.b) ai bambini e agli adolescenti ci si rivolge con il loro nome effettivo e nel caso di più nomi tra loro equivalenti con quello preferito;

IV.3.c) il linguaggio sessualizzato o volgare non è tollerato in nessuna forma.

IV.4. Adeguatezza del contatto fisico:

IV.4.a) i rapporti con minori, con persone con disabilità e con anziani e malati fragili vanno strutturati in modo trasparente con attenzioni positive, agendo con senso di responsabilità per quanto riguarda il rapporto vicinanza-distanza. I contatti fisici devono essere adeguati all'età, alla condizione fisio-psichica e al contesto;

IV.4.b) i contatti corporei vanno ponderati con responsabilità rimanendo nella normalità delle espressioni relazionali e dunque potendo superare tale limite solo ai fini di necessaria assistenza (ad esempio in caso di soggetti privi di autonomia o padronanza di sé, per necessità di soccorso o per fornire conforto e cure);

IV.4.c) le espressioni affettive di saluto, accoglienza, felicitazioni, consolazione, così come ogni altra modalità di contatto, vanno comunque attuate dall'operatore tenendo conto della loro percezione da parte della persona affidata secondo la sua cultura di appartenenza.

IV.5. Comportamento durante le attività giornaliere, il tempo libero e le trasferte:

IV.5.a) va rispettata la sfera intima dei minori, delle persone con disabilità e degli anziani e malati fragili;

IV.5.b) nessuno può essere osservato, né tanto meno fotografato o filmato, in situazioni intime (spogliarsi, fare la doccia, utilizzare i servizi igienici ecc.);

IV.5.c) l'accompagnamento nelle attività quotidiane di cura della persona e del corpo è ammesso, se reso necessario per esigenze di aiuto e assistenza, assicurando pieno rispetto delle esigenze di delicatezza e di senso del pudore;

IV.6. Gestione e utilizzo di media e social network:

IV.6.a) la scelta di materiali tra cui, a titolo esemplificativo non esaustivo, film, fotografie, musica, giochi (compresi quelli per computer) e altri materiali deve essere opportuna dal punto di vista sociale e pedagogico, adeguata all'età o alla condizione fisio-psichica dell'assistito;

IV.6.b) è vietato l'utilizzo di film, video, foto, musica, giochi (compresi quelli per computer) e materiale stampato con contenuti pornografici;

IV.6.c) i video o le foto di minori, persone con disabilità e anziani e malati fragili sono messi su internet o resi pubblici in altro modo solo con un valido consenso da parte del legittimato e senza rischio di pregiudizio per l'interessato. Devono comunque essere osservate le ulteriori limitazioni e prescrizioni stabilite dalle normative nazionali vigenti;

IV.6.d) le visite ai servizi e alle attività da parte di giornalisti devono essere autorizzate e realizzate con la presenza e la mediazione di un operatore. La divulgazione di video, foto, interviste, storie personali deve avvenire solo con il valido consenso del legittimato e senza rischio di pregiudizio per la persona interessata. Devono inoltre essere rispettati ulteriori limiti e requisiti stabiliti dalle norme nazionali in materia;

IV.6.e) le linee guida su linguaggio, scelta delle parole e interazione non verbale (di cui al n.3) si applicano anche nell'uso dei sistemi di messaggistica elettronica (ad esempio WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram o simili) e di chat private. Quando è possibile il "principio delle due persone" si applica di norma anche nelle modalità di svolgimento delle conversazioni attraverso l'utilizzo di sistemi elettronici;

IV.6.f) le persone di riferimento hanno l'obbligo di prendere posizione contro ogni forma di discriminazione, di comportamento violento o sessista e di bullismo, anche esercitato sulla rete. Questo si riferisce anche al comportamento dei bambini e degli adolescenti fra loro.

IV.7. Eventuali comportamenti difforni da quanto previsto nei nn. da 3 a 6 dovranno essere adeguatamente motivati e riferiti al coordinatore locale del programma o del servizio, il quale ne dà analoga comunicazione al coordinatore centrale delle attività, qualora in cariva, e al coordinatore generale del programma o del servizio.

#### **V. PRESCRIZIONI DI COMPORTAMENTO RIGUARDANTI LA FAMIGLIA DELL'ASSISTITO E LE ISTITUZIONI DI PROSSIMITÀ**

V.1. Ai genitori, tutori o rappresentanti legali dei minori, delle altre persone con disabilità e degli anziani e malati fragili sottoposte a istituti di protezione legale è richiesta un'autorizzazione scritta alla partecipazione (in proporzione al grado di sviluppo dell'autonomia e della maturità dell'interessato) o rappresentati alle attività della Associazione. Nuove attività non ricomprese nell'autorizzazione già fornita dovranno essere sottoposte a ulteriore autorizzazione. Va richiesta puntuale autorizzazione per le attività che prevedano uno o più pernottamenti.

V.2. Particolare attenzione è rivolta dai coordinatori dei servizi e dagli operatori nel mantenere un rapporto di conoscenza e di collaborazione con le famiglie, con le figure di protezione, con gli operatori dei servizi pubblici e con le istituzioni scolastiche, al fine di ottenere una visione olistica dei bisogni e delle particolari fragilità del minore, della persona con disabilità o dell'anziano e malato fragile, acquisendo una più vasta conoscenza del suo vissuto.

V.3. Se l'operatore percepisce che il minore, la persona con disabilità, l'anziano o malato fragile di cui si occupa sta correndo qualsiasi tipo di rischio o pericolo, o ha fondato motivo per credere che vi sia stato o sia in atto un abuso sessuale, è tenuto ad avvertire colui che esercita la tutela o i suoi rappresentanti legali, previo accordo con il coordinatore del programma o del servizio che, in caso di dubbio nella comprensione del caso, potrà consultarsi *ad horas* con il coordinatore centrale delle attività, se in carica, e con il coordinatore generale del programma o del servizio.

V.4. Ove si sospetti che l'abuso sia perpetrato in seno alla famiglia o dal rappresentante legale, o che detti soggetti siano comunque coinvolti, si provvederà invece a farne segnalazione, previa consultazione con il coordinatore del programma o del servizio, alle autorità civili competenti oppure – qualora tale segnalazione risulti prematura, richiedendo un supplemento di valutazione – si provvederà a rendere avvisati degli elementi di preoccupazione raccolti i servizi territoriali o comunque i servizi pubblici competenti per la protezione del minore, della persona con disabilità, dell'anziano o malato fragile.

#### **VI. PROCEDURE PER LA PREVENZIONE E IL CONTRASTO DEGLI ABUSI E PER ASSICURARE LA CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI DEGLI OPERATORI CON I MINORI, CON LE PERSONE CON DISABILITÀ, CON GLI ANZIANI E MALATI FRAGILI**

VI.1. La prevenzione degli abusi e la loro individuazione, così come la correzione dei comportamenti difformi dalle prescrizioni e la loro immediata inibizione devono svolgersi in modo efficace utilizzando procedure adeguate che contemperano criteri tra loro diversi e in potenziale contraddizione, quali l'accessibilità in condizioni di riservatezza, la prossimità, la terzietà e la sufficiente condivisione delle responsabilità.

VI.2. Ferma restando la piena vigenza degli obblighi civili e penali come disciplinati dalle leggi nazionali - sulla cui conoscenza e rispetto deve insistere l'attività di formazione -, le segnalazioni riguardanti abusi o relative al timore di possibili abusi, trovano la loro disciplina interna di garanzia nelle seguenti disposizioni.

VI.3. Per la tutela dei minori, delle persone con disabilità e degli anziani fragili viene istituito l'Ufficio dei Garanti per i minori, per le persone con disabilità e per gli anziani fragili (d'ora in poi, Garanti).

L'Ufficio dei Garanti è composto da figure professionali ed esperti, che il Consiglio direttivo nomina su proposta del Segretario Generale, scegliendoli tra persone di riconosciuta autorevolezza morale e dotate delle necessarie competenze. L'Ufficio dei Garanti è formato da un minimo di cinque membri a un massimo di nove.

La nomina dei Garanti ha durata di quattro anni, rinnovabile, con efficacia comunque prorogata sino al subentro dei nuovi Garanti.

VI.4. Ciascun operatore e chiunque abbia notizia o timore di abusi può segnalarli, alternativamente o cumulativamente, al coordinatore locale del servizio, al coordinatore principale delle attività, oppure all'Ufficio dei Garanti. I modi per contattare i Garanti sono resi pubblici e diffusi a tutti gli operatori.

VI.5. Qualora ricevano una segnalazione, i coordinatori locali del servizio e i coordinatori principali delle attività svolte dall'Associazione, nonché i coordinatori internazionali, fatti salvi gli obblighi di legge, sono tenuti a informare tempestivamente i Garanti, allegando alla dovuta informazione un loro contributo di conoscenza dei fatti, per quanto ciò sia loro possibile.

Chi ha ricevuto la segnalazione, in caso sia stata trasmessa verbalmente, di norma riporta in forma scritta quanto gli è stato riferito.

VI.6. La segnalazione fatta dal coordinatore locale di un programma o di un servizio verrà di norma previamente condivisa con il coordinatore regionale delle attività svolte dall'Associazione e con il coordinatore internazionale del programma o del servizio, salvo che nei casi di necessità e urgenza o altri casi debitamente motivati.

VI.7. I Garanti esaminano con discrezione le segnalazioni pervenute, informandone immediatamente il Segretario generale della I CARE. I Garanti prendono in esame pure le segnalazioni pervenute da soggetti terzi, anche se privi

di relazioni dirette con l'Associazione, purché non si tratti di segnalazioni anonime, le quali potranno comunque essere valutate ai fini di eventuali verifiche dirette o indirette.

VI.8. I Garanti procedono in modo sollecito a tutte le interviste e alla raccolta di ulteriori informazioni che ritengano opportune, nei limiti consentiti dalla disponibilità delle persone invitate a collaborare, senza sottrarsi a eventuali obblighi legali di immediata segnalazione alle pubbliche autorità. Durante tutto lo svolgimento delle presenti procedure è osservata la regola della massima riservatezza, anche al fine di non pregiudicare il raggiungimento della verità dei fatti e di tutelare la sfera morale di tutte le persone coinvolte.

Le segnalazioni pervenute in forma scritta e le trascrizioni di quelle ricevute verbalmente, come anche le ulteriori informazioni raccolte, vengono consegnate all'Ufficio dei Garanti che provvede alla loro conservazione in osservanza dei criteri di tutela della privacy dei dati.

VI.9. Qualora i Garanti, fatte le opportune verifiche, ritengano attendibile la segnalazione ricevuta riguardo alla consumazione o al tentativo di atti di abuso sessuale o di altri atti penalmente rilevanti in pregiudizio di minori o di persone con disabilità o di anziani e malati fragili, richiedono l'assistenza di un legale di fiducia al fine di darne notizia, pur in mancanza di un obbligo di legge in tal senso, alle pubbliche autorità competenti. Il Segretario Generale della I CARE viene immediatamente informato dall'Ufficio dei Garanti della segnalazione alle pubbliche autorità competenti.

VI.10. L'Ufficio dei Garanti riferisce comunque al Segretario Generale l'esito delle verifiche svolte su ogni caso segnalato, affinché questi possa assumere i provvedimenti necessari. All'esito delle verifiche compiute dai Garanti, il Segretario generale dispone che l'operatore o gli operatori segnalati alle pubbliche autorità o che comunque abbiano dimostrato grave imprudenza, scorrettezza e irresponsabilità, vengano esclusi immediatamente e in modo permanente dalla possibilità di partecipare ai servizi e alle attività con minori, persone con disabilità e anziani e malati fragili. Il Segretario generale informa delle decisioni prese il coordinatore internazionale del programma o del servizio e il coordinatore regionale delle attività competenti.

VI.11. Nella trattazione di ciascun caso e successivamente alle decisioni assunte dai Garanti, dovrà essere prestata ogni sollecita attenzione nell'offrire supporto alle vittime di abuso, nei modi che siano legittimi e opportuni.

VI.12. Nel caso di segnalazioni rivelatesi infondate e caratterizzate da evidente finalità diffamatoria, l'Ufficio dei Garanti adotta le opportune iniziative a tutela della vittima di diffamazione.

VI.13. È comunque responsabilità dei Garanti promuovere e sollecitare ogni possibile azione per riabilitare l'immagine e per sostenere moralmente le persone che risultino prive di colpe riguardo ai fatti segnalati.

VI.14. I Garanti svolgono periodicamente visite dei servizi svolti con minori o persone con disabilità o anziani e malati fragili – se opportuno senza darne preavviso – al fine di assicurarsi del rispetto delle prescrizioni ordinarie o con finalità utili all'esame di segnalazioni pervenute.