



# *Esperienze e percorsi per la qualità nel sistema delle strutture residenziali del sistema sociale integrato*

**Prevenzione degli atti di maltrattamenti/violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali nelle strutture per minori. IL PROTOCOLLO.**

**Dott.ssa Eleonora Moretti  
Commissione Regionale per la Qualità e Sicurezza**

*Percorso formativo on line - 25 ottobre 2022*

## Riferimenti normativi per l'accreditamento del sistema sociale integrato – Regione Toscana

- **L.r. n. 82 del 28 dicembre 2009** *‘Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato’*
- **Decreto del Presidente della Giunta Regionale 11 agosto 2020, n. 86/R**, che ha emanato il nuovo Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82
- **Delibera di Giunta Regionale n. 245 del 15-03-2021**, avente ad oggetto:  
*‘Articolo 3, commi 5 e 6 della l.r. 82/2009:  
approvazione dei requisiti specifici delle strutture residenziali, semiresidenziali e dei servizi per l'assistenza domiciliare ai fini dell'accREDITAMENTO e degli indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti’*



**Il supplemento n. 201 al BURT n. 49 del 9/12/2021 parte II, contiene il testo coordinato della deliberazione GR 245 del 15/03/2021, risultante di tutte le modifiche intervenute sulla delibera GR 245/2021 con le delibere GG.RR. 289 del 22/3/2021, 918 del 6/9/2021 e 1239 del 22/11/2021**

**Prevenzione degli atti di  
maltrattamenti/violenza/abuso a  
danno degli operatori e/o adulti  
che svolgono funzioni genitoriali**

# Protocollo: 'Prevenzione degli atti di maltrattamenti/violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali '

Requisito specifico (rif. : DGRT 245/2021)

CAPITOLO	CODICE	REQUISITO	NOTE ESPLICATIVE PER LE STRUTTURE E IL GRUPPO TECNICO REGIONALE DI VALUTAZIONE
QUALITA' E SICUREZZA	MIN.CDF.RS16	<p>Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base all'età e alla tipologia di persone accolte, in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prevenzione degli atti di maltrattamenti/violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali</li></ul>	

**Nota: Requisito presente per tutte le tipologie di strutture per minori**

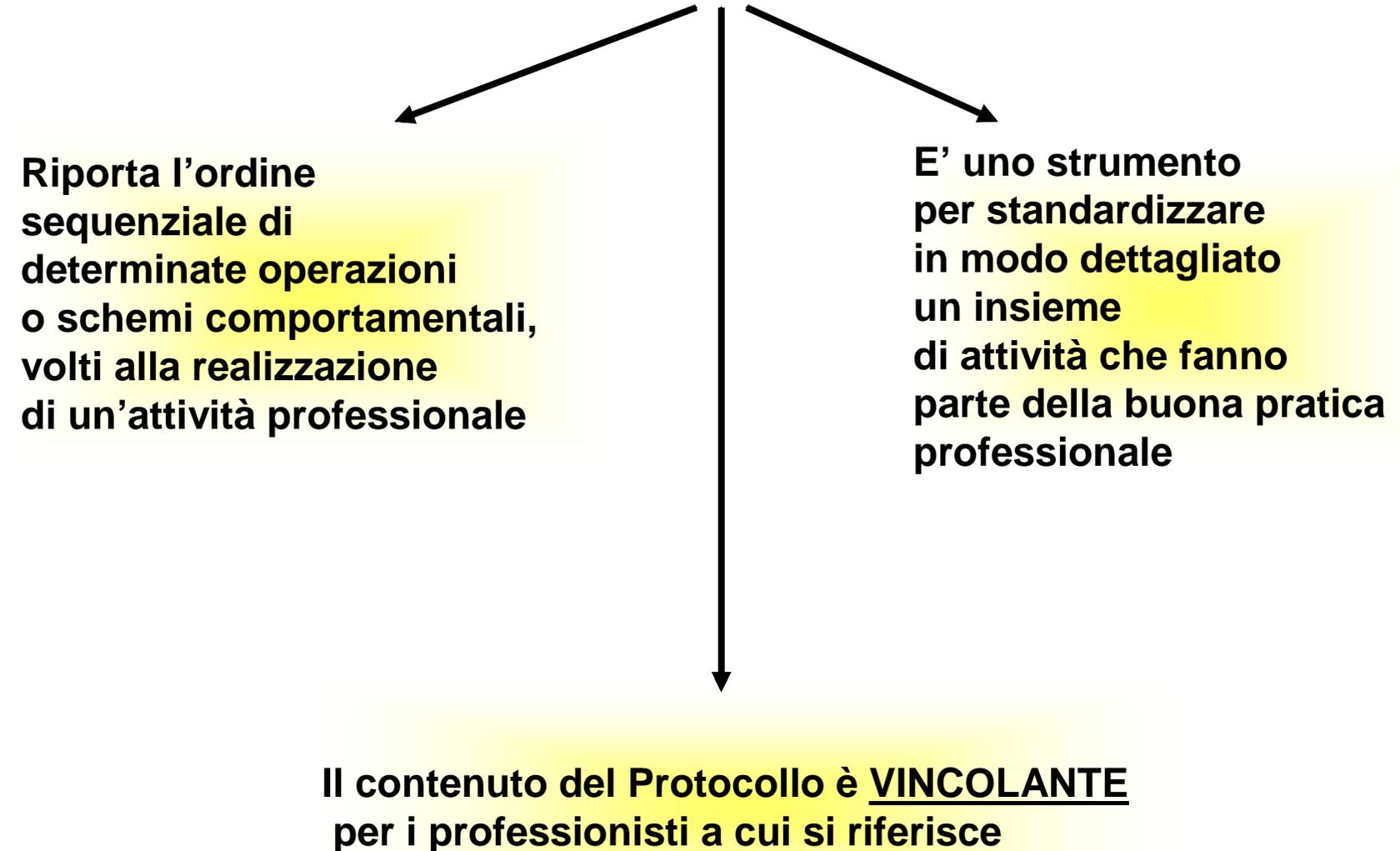
**Indicatore in coerenza con il requisito specifico MIN.CDF.RS16 (rif. : DGRT 245/2021)**

Capitolo	Codice indicatore	Requisito	Fattore di Qualità	Indicatore Numeratore	Denominatore Numeratore	Periodo riferimento	Fonte documentale	Standard
Qualità e sicurezza	MIN.CDF.RS16.I01	<p>Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia di persone accolte, in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prevenzione degli atti di maltrattamenti/ violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali</li> </ul>	Prevenzione degli operatori	Numero operatori con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/ violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Numero di operatori in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali	>=90%

**Nota: Indicatore presente per tutte le tipologie di strutture per minori, tranne che per CF**

***FORMAT***  
***PROTOCOLLO:***  
***esempio***

# **'PROTOCOLLO'**



Riporta l'ordine sequenziale di determinate operazioni o schemi comportamentali, volti alla realizzazione di un'attività professionale

E' uno strumento per standardizzare in modo dettagliato un insieme di attività che fanno parte della buona pratica professionale

Il contenuto del Protocollo è VINCOLANTE per i professionisti a cui si riferisce

# ESEMPIO 'PROTOCOLLO'

**N.B.**

R.G.28

'Le modalità di redazione e approvazione dei documenti del sistema qualità (es. procedure e protocolli) sono definite in una procedura'

## Cover

Struttura: \_\_\_\_\_

Titolo protocollo: \_\_\_\_\_

Codice: \_\_\_\_\_

Revisione: \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Includere anche il 'logo'

Indica lo stato di revisione/aggiornamento. Può essere utile rendere immediatamente evidenti le parti revisionate, ad esempio evidenziandole

**Redazione** a cura di: \_\_\_\_\_  
data \_\_\_\_\_

Esperto/i rispetto all'oggetto del protocollo

**Verifica** a cura di: \_\_\_\_\_  
data \_\_\_\_\_

- Verifica 'sostanziale', di correttezza tecnica-professionale  
- Verifica 'formale'

**Approvazione** a cura di: \_\_\_\_\_  
data \_\_\_\_\_

Con **l'approvazione**, la Direzione della Struttura sancisce l'adozione e la conseguente applicazione del protocollo

# ESEMPIO 'PROTOCOLLO'

## Contenuti →

Riassunti nell'INDICE  
 del Protocollo

Premessa

Definisce il contesto di riferimento, all'interno del quale si va ad elaborare il protocollo

Scopo

Definisce l'obiettivo del protocollo

Applicabilità

Es: tutti gli educatori

Documenti di riferimento interni

→ Es. altre procedure, protocolli, regolamenti,...

Documenti di riferimento esterni

→ Es. L.G., documenti di indirizzo tecnico-scientifico, Leggi,...

Abbreviazioni e acronimi

Definizioni

- Facilitano una completa e tempestiva comprensione del contenuto del Protocollo.

- Promuovono l'eliminazione di errori di interpretazione.

## **ESEMPIO 'PROTOCOLLO'**

# **Contenuti** (segue)

**Descrizione delle fasi e delle relative funzioni responsabili e coinvolte**

<b>Nr. fase</b>	<b>Fase</b>	<b>Funzione responsabile</b>	<b>Funzione coinvolta</b>	<b>Descrizione fase</b>



***Può essere una o più di una.***  
Ha la responsabilità dell'attivazione e gestione della fase



***Può essere una o più di una.***  
A vario titolo, è coinvolta dal/i responsabile/i della fase

## **ESEMPIO 'PROTOCOLLO'**

# **Contenuti** (segue)

**Sistema di monitoraggio di alcune fasi del Protocollo  
(indicatori e standard)**

<b>Nr. fase</b>	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore (Numeratore /Denominatore)</b>	<b>Standard</b>	<b>Responsabile rilevazione/elaborazione dati</b>	<b>Fonti documentali</b>	<b>Frequenza elaborazione</b>	<b>Responsabile analisi dati</b>

.....

**Allegati (se necessari):**

-----  
-----

→ **Es: Modulistica**

---

# ***GRAZIE PER L'ATTENZIONE***

**Dott.ssa Eleonora Moretti**  
**Commissione Regionale per la Qualità e Sicurezza**



*Percorso formativo on line – 25 ottobre 2022*