

Linee guida per il coordinamento degli interventi in favore delle donne vittime di violenza domestica

A cura del tavolo tecnico operativo formato dai rappresentanti del Comune di Sondrio e degli Uffici di Piano della provincia, dai principali attori istituzionali della rete di intervento (Forze dell'ordine, ATS, ASST, Ordine degli Avvocati e terzo settore).

La Procura ha partecipato a tutto il percorso con funzione consultiva e prende atto del presente protocollo.

Il presente documento è stato costruito e redatto attraverso un percorso di ricerca azione e progettazione partecipata realizzato dai referenti del tavolo tecnico coordinato dal Comune di Sondrio, con la collaborazione del gruppo di ricerca del Dipartimento di sociologia e ricerca sociale dell'Università di Milano Bicocca.

Lo strumento è stato integrato e modificato in alcune parti, dopo un lavoro di analisi e monitoraggio da novembre 2016 ad aprile 2017, sulla base dell'esperienza maturata e alla luce dei cambiamenti avvenuti all'interno della rete.

Sondrio, giugno 2017

Indice

1. contesto generale e definizione del problema
2. finalità generale e obiettivi specifici
3. destinatari degli interventi previsti dal protocollo, soggetti coinvolti e competenze
4. articolazione delle procedure nelle diverse fasi e tipologie di intervento
5. punti di attenzione e strategie di miglioramento
6. criteri e indicatori di monitoraggio
7. tempi di implementazione ed eventuale fase di sperimentazione del protocollo

allegati

- a. scheda riepilogativa degli attori della rete
- b. elenco dei protocolli operativi/linee guida interni delle varie organizzazioni – con riferimenti on line
- c. elenco dei servizi dedicati alla presa in carico del maltrattante

1) CONTESTO GENERALE E DEFINIZIONE DEL PROBLEMA

Il Comune di Sondrio e i principali attori della rete hanno redatto insieme le presenti linee guida operative al fine di rafforzare i percorsi di uscita dalla violenza delle donne e delle vittime di violenza domestica. *Il fenomeno della violenza domestica* è caratterizzato da elevati gradi di sommerso dovuti sia a *caratteristiche “interne”* del fenomeno che alligna nelle relazioni affettive ed esistenziali delle persone, sia a *caratteristiche “esterne”*, legate a possibili carenze del sistema di intervento, solitamente connesse ad azioni incomplete ed invio di messaggi incoerenti tra gli attori della rete.

È noto infatti come gli interventi a supporto dei percorsi di uscita dalla violenza domestica richiedano il coinvolgimento fluido e coerente di servizi e istituzioni spesso molto diverse, caratterizzate da mission, linguaggi e obiettivi non sempre convergenti. Le carenze del sistema di intervento contribuiscono ad aumentare il senso di insicurezza e scarsa protezione nella donna.

Nel 2014 il Comune di Sondrio si è fatto portavoce dell'esigenza diffusa di migliorare la capacità di intervento del sistema e, raccogliendo l'interesse e la disponibilità degli altri attori, ha avviato il progetto *“Donne al Centro”*, finanziato dalla Regione Lombardia. A supporto del progetto, nello stesso anno, è stato sottoscritto un protocollo di intesa nel quale i diversi soggetti hanno espresso la volontà di costruire una rete collaborativa ed efficace che abbia come obiettivo primario la protezione della donna. Parallelamente le organizzazioni sociali del territorio hanno collaborato per sviluppare diversi interventi di sensibilizzazione, informazione e promozione delle pari opportunità.

A tal fine il progetto ha previsto la sperimentazione di diverse forme di sostegno e la messa a punto di un protocollo operativo per rendere fluide, coerenti ed efficaci le comunicazioni tra i diversi attori della rete, impegnati nel supporto alle donne vittime di violenza domestica.

Nel 2016 il Comune di Sondrio, in qualità di capofila della rete territoriale antiviolenza, ha presentato a Regione Lombardia il progetto *“Il coraggio delle donne”*, espressione della volontà di proseguire il lavoro precedentemente avviato.

In data 16 maggio l'Associazione *“Tua e le altre”*, che gestisce il centro antiviolenza di Ardenno, ha comunicato di non volere permanere come centro antiviolenza nella rete territoriale della provincia di Sondrio.

In data 23 giugno 2016, sono stati sottoscritti dai membri della rete, il Protocollo di Intesa, con validità triennale e il Protocollo Operativo, con validità annuale.

Il progetto *“Il Coraggio delle donne”* ha previsto il potenziamento del sistema di ascolto sul territorio per le donne, attraverso la sperimentazione di un nuovo centro antiviolenza nella città di Sondrio. L'attività di supervisione e formazione dell'equipe territoriale, è stata condotta dal centro antiviolenza *“Telefono Donna Onlus di Lecco”* fino alla costituzione, il 28 aprile 2017 dell'Aps *“Il coraggio di Frida”*, che proseguirà il lavoro avviato. In data 24 maggio 2017, l'Aps costituita è entrata a far parte della rete territoriale antiviolenza.

Il progetto *“Il Coraggio delle donne”* ha previsto inoltre:

- azioni di formazione rivolte ai diversi attori della rete (*“Lavorare in rete. Valutare il rischio di recidiva e di omicidio attraverso lo screening Sara”, “Nuclei Familiari e modelli genitoriali: una prospettiva interculturale”, «Lavorare con uomini che hanno agito violenza nelle relazioni di intimità»*)
- azioni di sensibilizzazione rivolte alla popolazione e ad alcuni operatori dei servizi specialistici
- il consolidamento del sistema di accoglienza.

2) FINALITÀ GENERALE E OBIETTIVI SPECIFICI

Queste linee guida operative hanno lo scopo di:

- Aiutare le donne vittime di violenza e i loro bambini, migliorando la *collaborazione* tra i diversi soggetti della rete e rendendo *fluidi e coerenti le connessioni* tra gli interventi;
- *Delineare come si articola l'interazione* tra i principali attori, chiarendo ruoli competenze e responsabilità di ciascuno al fine di *alimentare fiducia reciproca* e consapevolezza sulla necessità di interazione e connessione;
- *Garantire la sostenibilità degli interventi* evitando la dispersione di energie e risorse ed evitando sovrapposizioni e ritardi negli interventi;
- *Fornire* agli attori della rete le indicazioni di base utili per accogliere la donna vittima di violenza.

Dal punto di vista delle donne vittime di violenza queste linee guida operative hanno lo scopo di (sono utili se..):

- *Rendere chiaro e il più semplice possibile il percorso* attraverso cui potrà ricevere un aiuto per interrompere e uscire dalla violenza;
- *Avere chiarezza in merito ai ruoli dei diversi attori istituzionali*;
- *Avere una percezione chiara in merito all'esistenza di una rete* che sostiene e accompagna il percorso di protezione, interruzione ed uscita dalla violenza;
- *Avere tempi di risposta* sufficientemente certi;
- *Incrementare la fiducia* della donna nei confronti dei servizi e delle istituzioni.

In coerenza con tali finalità, queste linee guida operative hanno l'obiettivo specifico di:

- I. definire in modo esplicito e **condiviso i ruoli e le responsabilità** principali che ogni attore è chiamato ad assumere nei confronti della donna e degli altri attori , in particolare quando si è in presenza di figli minori;
- II. incrementare la **conoscenza reciproca** tra gli attori (mission, funzioni, esistenza di protocolli interni..) e la conoscenza generale delle risorse;
- III. favorire lo **scambio di informazioni** e definire **procedure uniformi** per la **comunicazione** tra gli attori;
- IV. incrementare la **capacità di intervento precoce**, riconoscendo i segnali preventivi
- V. migliorare la **collaborazione** con tutti i componenti e il **buon funzionamento** della rete
- VI. dotarsi di uno strumento che permetta ad ogni attore di verificare di avere fatto ciò che è ritenuto necessario
- VII. migliorare la capacità della rete di dare **risposte efficaci**

3) DESTINATARI DEGLI INTERVENTI PREVISTI DALLE LINEE GUIDA OPERATIVE, SOGGETTI COINVOLTI E COMPETENZE

3.1 aspetti generali

I destinatari degli interventi previsti dalle linee guida operative sono le donne vittime di violenza con eventuali figli. Le donne minorenni vittime di violenza possono essere accolte dalla rete che ha l'obbligo di segnalazione/denuncia qualora rilevasse ipotesi di reato commesso a danno di minore. Il centro antiviolenza qualora ricevesse richiesta di aiuto da parte di una minorenne provvede ad accompagnarla ai servizi pubblici.

Le linee guida operative coinvolgono in prima battuta i diversi soggetti della rete, con particolare attenzione a coloro che hanno una diretta e immediata responsabilità istituzionale. In seconda battuta coinvolgono le donne vittime e l'intera collettività locale da cui dipende la condanna della violenza e il sostegno ai percorsi di interruzione e uscita dalla violenza.

Tutti i soggetti hanno il comune interesse all'interruzione della violenza e alla fuoriuscita dalla condizioni di vittime. Tutti i soggetti della rete condividono la comune funzione di accogliere e orientare i percorsi di interruzione e uscita dalla violenza delle donne, di prima valutazione del rischio ed eventuale messa in protezione della donna, nonché sono tenuti ad avere un'adeguata conoscenza dei diversi soggetti deputati all'intervento, con le specifiche responsabilità.

3.2 il quadro delle specifiche competenze

Nella tabella che segue vengono elencati i principali soggetti della rete, indicando, fatte salve le responsabilità istituzionali, **le specifiche competenze** di ogni soggetto.

A seguito di un percorso formativo dedicato alcuni operatori dei Servizi sociali di base e della tutela minori degli Udp e di alcuni servizi dell'Asst (Consultorio Familiare, Pronto Soccorso) hanno acquisito la competenza per la somministrazione alla donna vittima di violenza della valutazione del rischio (S.A.R.A. Pl.U.s.).

Servizi sociali (UdP/ Comune) – Servizio sociale di base e servizio tutela minori

I servizi sociali dei comuni e degli Uffici di Piano (SSB e STM) sono protagonisti nell'accogliere e sostenere la donna, attivare gli interventi gestiti direttamente e facilitare il contatto e l'accesso della stessa ai soggetti della rete formale e informale. Hanno altresì la regia del progetto qualora ci sia la necessità di attivare percorsi di ospitalità della donna.

In presenza di figli minori, i servizi sociali hanno la responsabilità di salvaguardare condizioni di sufficiente protezione per i minori, anche in esecuzione dei provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, laddove presenti. Secondo quanto previsto dall'art. 282 quater cpp ricevono la comunicazione da parte della Procura della Repubblica delle misure cautelari applicate al maltrattante e si attivano per proporre allo stesso un programma di prevenzione, orientando il soggetto verso i servizi preposti, indicati nelle presenti linee guida, dandone tempestivo riscontro alla Procura stessa.

Forze dell'Ordine

Le forze dell'ordine svolgono compiti di controllo del territorio, prevenzione e repressione dei reati e funzioni di polizia giudiziaria ai sensi dell'art. 55 cpp.

In merito alla tutela delle vittime di violenza, le forze dell'ordine svolgono le seguenti funzioni

- ascolto della vittima e prima valutazione del caso
- valutazione di situazioni di pericolo immediato per la vittima e altri soggetti dello stesso nucleo e immediato intervento a tutela
- informazione alla vittima sui suoi diritti e procedure di intervento e raccolta dell'eventuale denuncia

- accertamenti preliminari d’iniziativa e nei casi gravi, previo concerto con l’AG l’adozione di misure pre cautelari.
- indagini delegate ed esecuzione delle misure cautelari
- informazione alla vittima sugli sviluppi dell’azione giudiziaria

Pronto intervento

Il Pronto Intervento è una risorsa per l’ospitalità temporanea in ambiente protetto di donne sole o con figli minori, vittime di violenza, in situazioni di urgenza /emergenza e in presenza di una segnalazione alle forze dell’ordine e/o di una denuncia all’AG (da parte della donna o dei servizi che hanno disposto il collocamento).

Assume la responsabilità di:

- tutelare la donna, declinando nel concreto le indicazioni di protezione, derivate dalla valutazione del rischio, secondo le indicazioni del Servizio Sociale e tenendo presente la propria specificità di Pronto Intervento a bassa protezione;
- collaborare attraverso risorse umane e organizzative al buon andamento del Progetto con la donna, nel rispetto delle proprie specificità. Offrire sostegno educativo e psicopedagogico, attraverso orientamento e sostegno alla donna;
- supportare l’organizzazione autonoma del quotidiano, finalizzata al miglioramento di vita dei soggetti vittime di violenza.

Centro antiviolenza

Il centro antiviolenza “Il coraggio di Frida”, nato da un’esperienza di collaborazione con le operatrici di Telefono donna Lecco, mette al centro la donna e i suoi bisogni; si impegna a rispettare i tempi e le modalità di presa di coscienza e consapevolezza della vittima della sua storia di violenza. Il centro garantisce l’anonimato, salvo gli obblighi previsti dalla legge. La donna è protagonista delle sue decisioni e le operatrici forniscono sostegno e ascolto in ogni fase del percorso di fuoriuscita dalla violenza.

Il Centro Antiviolenza si impegna a garantire:

- presa in carico delle donne esclusivamente maggiorenni;
- ascolto telefonico, accoglienza della prima chiamata da parte delle operatrici;
- colloqui individuali di accoglienza, informazione, ascolto e sostegno;
- valutazione individuale del rischio (S.A.R.A.) effettuata da operatrici appositamente formate. Lo strumento S.A.R.A. viene somministrato a discrezione delle operatrici che lo utilizzano sia per avere un riscontro della effettiva pericolosità della situazione, sia per aiutare la donna ad una maggior presa di consapevolezza del rischio che corre. Il S.A.R.A. (o gli altri strumenti di valutazione del rischio quali CAADA, DASH, ISA) se richiesto da agenzie esterne (SSB, TUTELA MINORI), verrà somministrato solo in presenza di condizioni ritenute adeguate e dopo almeno un colloquio di conoscenza con la donna, prevedendo una restituzione al servizio che l’ha richiesto;
- accompagnamento ai servizi del territorio (servizi sanitari, servizi sociali, forze dell’ordine, tribunali, ...).
- sostegno psicologico e consulenza legale;
- orientamento e sostegno della donna;
- progettazione in rete per il miglioramento delle condizioni di vita delle donne vittime di violenza;
- collaborazione alle attività di sensibilizzazione, promozione e formazione;
- formazione di volontarie e professioniste.

L'ASST garantisce la presa in carico delle vittime di violenza di genere recente, reiterata o pregressa e le vittime di violenza sessuale che accedono ai Servizi di Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri e dei Punti di Primo intervento afferenti all'ASST secondo le procedure previste nel "documento sul percorso aziendale per la gestione delle vittime di violenza di genere".

ASST - Consultorio Familiare

Il consultorio accoglie, ascolta e orienta l'utenza che si rivolge spontaneamente al Servizio o su invio da parte degli altri servizi della rete.

Offre alle donne supporto psicologico o psicoterapia finalizzati alla elaborazione del trauma.

In assenza della definizione di un percorso specifico e specializzato per la presa in carico del maltrattante, garantisce la valutazione psicologica del soggetto per individuare l'eventuale possibilità di trattamento, anche su segnalazione dell'Autorità Giudiziaria.

(vedi Linee Guida dicembre 2015)

Avvocati

L'Ordine degli Avvocati della Provincia di Sondrio svolge un ruolo di tutela e di difesa della collettività e si pone come tramite nel rapporto tra la vittima e l'autorità giudiziaria.

In merito alla tutela delle vittime di violenza, gli avvocati svolgono le seguenti funzioni:

- ascolto della vittima e prima valutazione del caso
- riconoscimento del problema, sia esso di natura civilistica e/o penale
- immediata attivazione per l'eliminazione di situazioni di pericolo
- predisposizione della difesa in via stragiudiziale, civile e penale, previo avviso delle agevolazioni economiche previste dalla legge (gratuito patrocinio)
- informazione alla vittima sugli sviluppi dell'azione giudiziaria, con continuo monitoraggio della sicurezza della medesima.

Nella fase di emersione del problema, l'avvocato ascolta e riconosce il problema

Nella fase della presa in carico l'avvocato agisce nelle sedi più opportune per tutelare e difendere i diritti della propria assistita, siano esse sedi giudiziarie civili e/o penali.

4) ARTICOLAZIONE DELLE PROCEDURE NELLE DIVERSE FASI E TIPOLOGIE DI INTERVENTO

4.1 Tipologia di situazioni di violenza

Nella gestione degli interventi si propone di considerare una casistica di due tipi di violenza, in relazione alla **presenza/assenza di una situazione di pericolo immediato** di incolumità.

Per situazione di pericolo elevato si intende la condizione in cui *l'operatore valuta la necessità di attivare d'urgenza un intervento di protezione della donna vittima di violenza*; si distingue dall'insieme delle situazioni in cui è possibile attivare un percorso di approfondimento e orientamento senza ricorrere a specifiche azioni di protezione della donna.

Questa classificazione supporta nell'orientamento degli interventi mettendo in luce **due diversi percorsi**, snodi critici e punti di attenzione.

Essa ha lo scopo di evidenziare la *presenza di "aree grigie"* (con aspetti di ambiguità e incoerenza) alle quali è opportuno che il sistema dedichi particolare attenzione perché in esse risiedono le potenzialità di prevenzione.

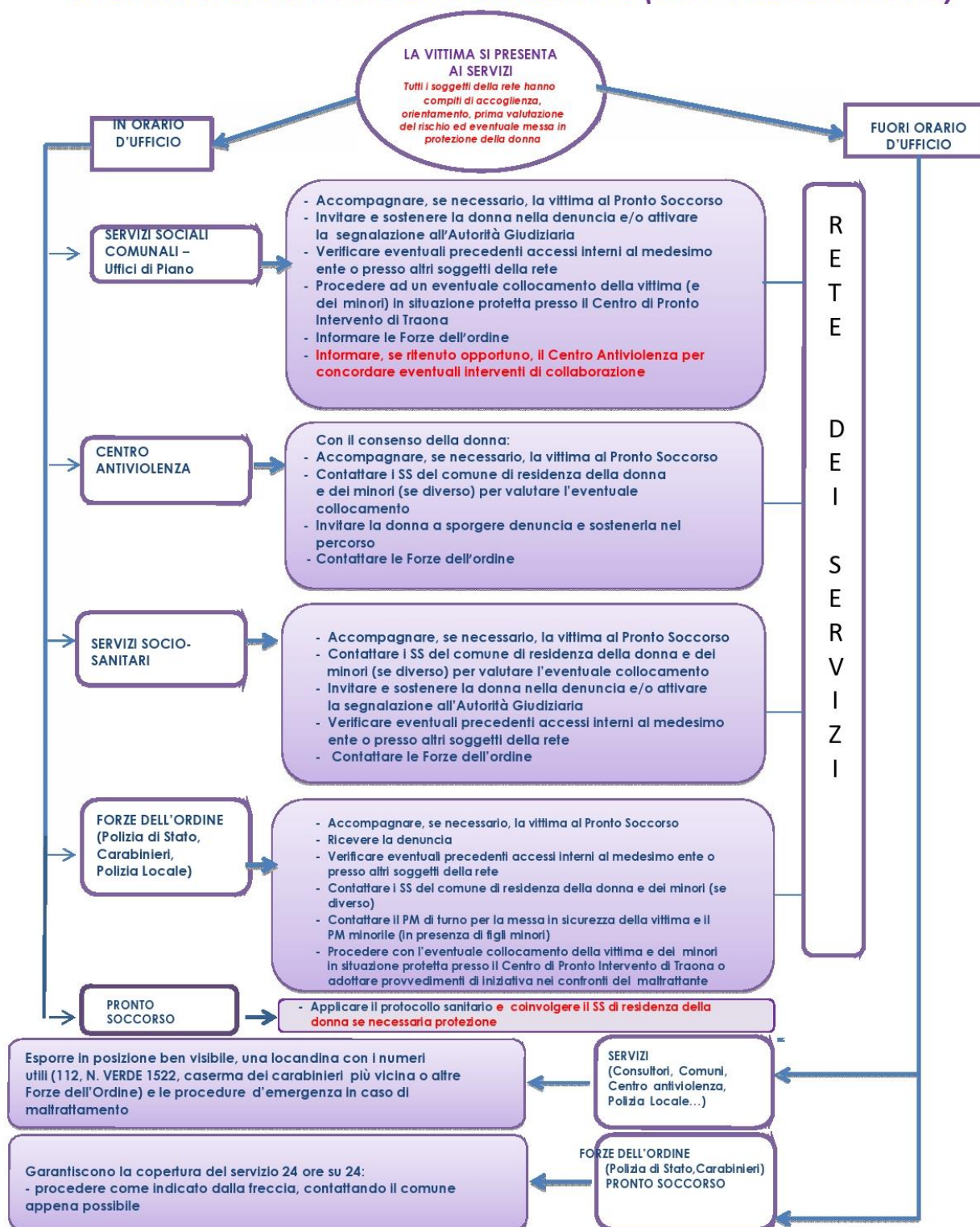
Offre la possibilità di classificare diversamente le situazioni e in futuro potrebbe permettere la definizione di percorsi d'intervento condivisi, differenziati a seconda delle situazioni.

Dal lavoro di progettazione partecipata è emerso che esiste una buona capacità della rete ad attivarsi nelle situazioni di emergenza mentre le criticità sono più elevate nelle altre situazioni.

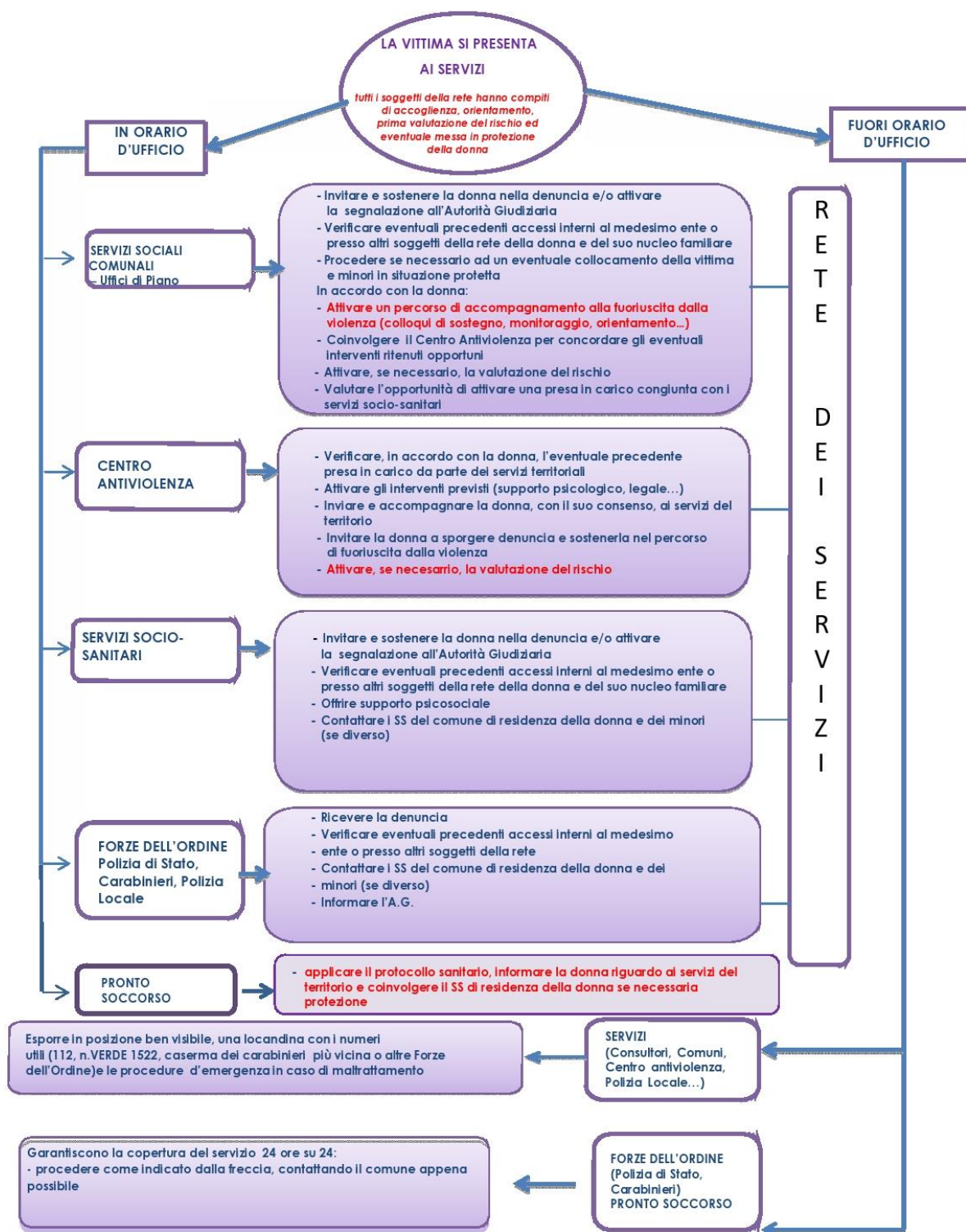
Di seguito viene rappresentato sinteticamente il flusso delle azioni che devono essere intraprese dai diversi componenti della rete che entrano in contatto con una donna vittima di violenza¹.

¹ il riferimento è liberamente tratto da vademecum per operatori a tutela delle donne vittime di violenza – Distretto di Corsico (Mi) ed adattato al contesto locale

- SITUAZIONI URGENTI DI PERICOLO ELEVATO (CON O SENZA MINORI)



- SITUAZIONI NON URGENTI



4.2 Le fasi di intervento

Le linee guida operative prendono in considerazione due diverse fasi di intervento:

- a. la fase di accesso ed emersione del fenomeno
- b. la fase di presa in carico (progettazione e realizzazione dell'intervento)

La fase di accesso ed emersione del fenomeno

S'intende la fase in cui il fenomeno della violenza viene rilevato e/o portato all'attenzione di un soggetto istituzionale.

A seguito di questo passaggio, viene *effettuata una prima valutazione del rischio e organizzato l'intervento* necessario conseguente a tale valutazione. La fase si conclude con l'accordo sull'avvio di tale intervento.

Dal punto di vista dell'operatore è il momento in cui viene a conoscenza di un fenomeno di violenza.

Dal punto di vista della donna è il momento in cui l'operatore/il servizio stabilisce un contatto con lei e fornisce informazioni sui successivi passi da compiere.

La fase di presa in carico

S'intende la fase in cui, a seguito di una prima valutazione della situazione, si è messo a punto un progetto di presa in carico e supporto alla donna e vengono attivati gli *interventi di protezione* e/o sostegno, nonché gli ulteriori approfondimenti.

Si colloca in questa fase anche la protezione in fase di emergenza.

Dal punto di vista degli operatori è il momento in cui viene definito e messo in atto un progetto di intervento, in accordo con la donna.

Dal punto di vista della donna è il momento in cui l'operatore accoglie la domanda e attiva gli interventi.

5) PUNTI DI ATTENZIONE E STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO

Nelle pagine che seguono vengono indicate, per entrambe le fasi di intervento sopra richiamate:

- i principali snodi critici;
- le relative raccomandazioni;
- gli impegni che gli attori in campo intendono assumersi per rendere il sistema di intervento più integrato ed efficace

Queste indicazioni sono state elaborate considerando le criticità delle prassi esistenti raccolte nel percorso di progettazione partecipata.

5.1 Fase di accesso/emersione

Snodo critico	Raccomandazioni	Impegni	Monitoraggio
1.1 Mancata o tardiva attivazione della valutazione del rischio <i>È uno snodo critico in quanto, al momento, le diverse porte di accesso della donna non sono titolate a somministrare la VdR (S.A.R.A. Pl.Us.) attualmente effettuata unicamente dai Centri Antiviolenza. Ciò riduce la possibilità di aiutare la donna ad acquisire consapevolezza in merito al grado di pericolo in cui si trova.</i>	Si raccomanda di attivare in tempi brevi le risorse predisposte per la Valutazione del Rischio concordando con la donna e il servizio incaricato tempi e modalità più indicate. La valutazione del rischio è una procedura che può essere realizzata solo da persone appositamente formate. Si raccomanda che la valutazione del rischio avvenga nei tempi concordati e che venga restituita al richiedente. Si raccomanda che a seguito della valutazione del rischio venga individuato il responsabile della regia della presa in carico, di norma individuato in un operatore del servizio sociale.	<i>Tutti i soggetti che vengono contattati dalla donna in una situazione di maltrattamento che non richiede immediata protezione si impegnano ad attivare tempestivamente la valutazione del rischio.</i> <i>Il Centro Antiviolenza si impegna a mettere a disposizione le risorse tempestivamente e a fornire un feedback sui risultati agli invianti.</i> <i>I servizi sociali e i servizi socio-sanitari si impegnano a favorire la formazione degli operatori che lavorano nelle diverse porte di accesso della donna alla rete per attuare la valutazione del rischio</i>	A seguito di formazione specifica per la somministrazione dello strumento S.A.R.A. Pl.Us alcuni operatori degli UdP e dell'ASST hanno acquisito la competenza per la somministrazione della valutazione del rischio. La valutazione del rischio deve essere intesa come l'esito di un processo e di una valutazione "soggettiva" fatta su fattori di rischio oggettivi. Lo strumento ha il valore di una "guida" orientativa che non si sostituisce alla decisione dell'operatore.
Snodo critico	Raccomandazioni	Impegni	Monitoraggio
1.2 Carenza nella valutazione iniziale della situazione (scarsa rilevazione dei precedenti accessi) <i>E' uno snodo critico perché non consente di connettere le informazioni relative ai precedenti accessi della donna nello stesso servizio o presso altre porte di accesso della rete, riducendo la possibilità di rilevare tempestivamente gli indicatori di violenza, con il rischio di sottovalutare la situazione.</i>	Si suggerisce a tutti gli attori di adottare modalità di raccolta dei dati che consentano di collegare le diverse segnalazioni. Si raccomanda di prestare particolare attenzione quando il racconto è confuso e contraddittorio. In caso di dubbio e quando un operatore intuisce o viene a conoscenza di precedenti interventi di altri si raccomanda di esplorare con la persona i precedenti accessi.	<i>Tutti gli attori della rete si impegnano ad adottare modalità di raccolta dati che consentano di connettere le diverse segnalazioni e a scambiare, limitatamente ai dati che possono essere condivisi in base alla normativa e alle direttive istituzionali, con gli altri soggetti della rete (comunicazione interna ed esterna)</i>	Da monitorare

Snodo critico	Raccomandazioni	Impegni	Monitoraggio
1.3 Complessità nella distinzione tra situazioni di violenza e conflitto familiare <i>E' uno snodo critico in quanto sia la sottovalutazione del fenomeno sia l'attribuzione a priori di una connotazione di violenza possono portare ad interventi inappropriati.</i>	Si raccomanda di prestare particolare attenzione alle situazioni che si presentano come separazioni conflittuali. In questi casi deve essere garantita alla donna la possibilità di esprimersi liberamente, dando peso alle sue richieste dirette di aiuto e di protezione . Si raccomanda altresì di prestare attenzione all'eventuale utilizzo della denuncia per fini strumentali. In caso di presenza di figli minori, si raccomanda la valutazione del rischio specifico, informando e supportando la donna nel cogliere il senso dell'eventuale segnalazione alla Procura presso il Tribunale per i minorenni (rischio strumentale più elevato) Si raccomanda agli attori della rete di mettersi in connessione con gli altri per un confronto sulla situazione e la messa in comune delle informazioni disponibili per evitare di sottovalutare o sopravvalutare la situazione. Si auspica che gli operatori propongano alla donna dei percorsi più approfonditi, documentando gli eventuali indicatori che permettano di identificare la situazione di violenza.	<i>In caso di dubbio, gli operatori si impegnano a:</i> - <i>Garantire colloqui individuali con la donna anche quando il bisogno espresso non è immediatamente collegabile ad una violenza di genere</i> - <i>Fornire alla donna informazioni adeguate riguardo alle diverse tipologie di violenza e ai percorsi di fuoriuscita dalla stessa.</i> <i>Tutti gli attori della rete si impegnano a condividere le informazioni che consentano di valutare adeguatamente la situazione, nei limiti definiti dalla normativa e dal rispetto della riservatezza</i>	Da effettuare

Snodo critico	Raccomandazioni	Impegni	Monitoraggio
1.4 Mancanza di una reperibilità dei servizi sociali negli orari fuori ufficio in caso di urgenza. <i>E' uno snodo critico perché riduce la tempestività di risposta della rete nel suo complesso e rallenta i flussi comunicativi tra gli attori della rete stessa.</i>	Nelle situazioni d'emergenza è necessario attivarsi alla protezione della donna coinvolgendo le forze dell'ordine che provvederanno, dove necessario, a collocare la donna nel centro di pronto intervento. Si auspica che i servizi sociali definiscano delle procedure minime per garantire una risposta alla rete nelle situazioni di emergenza extra orario lavorativo.	<i>I servizi sociali s'impegnano ad intervenire entro le 48 ore successive al collocamento per un primo contatto con la donna vittima di violenza.</i>	Da definire piano di monitoraggio per la tempestività degli interventi

5.1 - Fase di presa in carico

La fase di presa in carico riguarda la fase in cui, a seguito di una prima valutazione della situazione, si mette a punto un progetto di presa in carico e supporto alla donna e vengono attivati gli *interventi di protezione* e sostegno, nonché le ulteriori indagini, compresa la fase di *protezione in situazione di emergenza*.

Si tratta di una fase che può vedere un'ampia gamma di interventi e snodi critici in diversi punti.

In generale, un aspetto complesso di questa fase riguarda la valutazione della situazione e l'impostazione della presa in carico in presenza di figli minori, che vanno da un lato tutelati in quanto vittime di violenza assistita ma che dall'altro implica la considerazione degli adulti nelle loro responsabilità genitoriali.

Un secondo aspetto riguarda il grado di protezione che deve essere garantita alla donna e agli eventuali figli minori durante la presa in carico e il lavoro con il maltrattante.

In questa fase è utile distinguere la collocazione nella tipologia proposta nel paragrafo 4.1 riguardo alla presenza di un alto o basso grado di pericolo per la donna o i figli, questi elementi infatti incidono nell'impostazione dell'intervento e in particolare nel grado di volontarietà e autodeterminazione della donna da un lato e dell'obbligo di intervento/denuncia da parte dei servizi e delle istituzioni dall'altro.

Alla luce di tali considerazioni si identificano i seguenti snodi specifici con le relative raccomandazioni e impegni

Snodo critico	Raccomandazione	Impegni	Monitoraggio
2.1 carenza nell'individuazione delle competenze e le risorse attivabili sul territorio rispetto alla presa in carico del maltrattante (previsto dalle norme) <i>E' uno snodo critico perché non sono al momento chiare e definite riguardo all'attivazione del programma di prevenzione previsto dall'art. 282 quater cpp in materia di comunicazione delle misure cautelari (ruolo dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari):</i>	Si raccomanda che il servizio sociale sia parte attiva nella valutazione della situazione e ridefinizione del progetto di intervento, in relazione all'emissione di misure cautelari nei confronti del maltrattante. In caso di incertezza in merito alle disposizioni previste dalle misure cautelari, si suggerisce il contatto diretto con la Procura. Si raccomanda che il lavoro con il maltrattante sia in accordo con il responsabile della regia della presa in carico della vittima. Si raccomanda che i Consultori familiari, come previsto dal Piano Quadriennale regionale, promuovano interventi di ascolto e trattamento dei soggetti maltrattanti. Si auspica che tutti i servizi socio sanitari sviluppino risorse e competenze per il lavoro con il maltrattante.	I servizi socio-assistenziali e socio-sanitari si impegnano a definire accordi precisi rispetto a ruoli e competenze in merito alla presa in carico del maltrattante.	I servizi socio-assistenziali e socio-sanitari hanno dato avvio ad un percorso di formazione finalizzato a sviluppare negli operatori coinvolti le necessarie competenze di base richieste nell'esercizio del ruolo della presa in carico del maltrattante (giugno-novembre 2017) Alla luce dell'attuale mancanza sul territorio provinciale di centri di riferimento per questo tipo di attività, si è ritenuto opportuno inserire nel presente documento i riferimenti di alcuni centri per la presa in carico dei maltrattanti.

Snodo critico	Raccomandazione	Impegni	Monitoraggio
2.2. Difficoltà nella connessione tra i Servizi sociali e centro antiviolenza per la realizzazione degli interventi di sostegno legale e psicologico alle vittime <i>E' uno snodo critico perché sembrano rilevarsi:</i> - complessità dell'accesso (distanza e procedure) - incertezza nei tempi - diffidenza della donna a relazionarsi con altri operatori - incertezze rispetto a modalità e tempi di collaborazione	Si raccomanda di semplificare le modalità di contatto della donna con le risorse, considerando i problemi di spostamento. Si raccomanda un contatto fra gli operatori per definire tempi e modi dell'invio, con particolare attenzione alla tempistica (tempi brevi). Si raccomanda all'operatore che raccoglie la richiesta dell'utente di fare un'attenta valutazione delle risorse a disposizione della vittima e delle altre risorse disponibili sul territorio. Si auspica la possibilità che la rete possa garantire la sperimentazione dell'apertura di sportelli decentrati o la collaborazione con Centri antiviolenza con sede extraprovinciale.	Gli Uffici di Piano si impegnano a definire convenzioni- accordi con un centro antiviolenza che regolino tempi e modi di erogazione delle prestazioni.	La costituzione di un nuovo centro antiviolenza ha consentito la sperimentazione di più sinergiche forme di collaborazione con i Servizi Sociali. Gli operatori dei servizi e del Centro antiviolenza hanno collaborato per definire tempi e modi di invio reciproco. Il Centro Antiviolenza si è reso disponibile ad accompagnare la donna al Servizio Sociale nei casi in cui si renda necessaria la messa in protezione della stessa. Con la nuova progettazione verrà stipulata apposita convenzione con il centro Antiviolenza per regolare le modalità di intervento.

Snodo critico	Raccomandazione	Impegni	Monitoraggio
2.3 Confusione tra accoglienza in pronto intervento e ospitalità. <i>E' uno snodo critico perché non definisce con chiarezza i confini tra:</i> - la protezione della vittima; - la protezione dei minori; - la possibilità di offrire alta protezione in un contesto di accoglienza misto (assenza in provincia di case-rifugio)	In caso di presenza di donne senza figli si raccomanda: - di predisporre tempestivamente una valutazione del rischio; - di condividere gli accordi di accoglienza che il pronto intervento propone alle donne; - che il servizio sociale valuti accuratamente con la donna la propria condizione di rischio In caso di presenza di figli minorenni, in assenza di provvedimenti da parte dell'autorità giudiziaria, si raccomanda di definire come si articola il rapporto tra i figli minori e il maltrattante (in attesa di provvedimenti dell'autorità giudiziaria), sia nelle fase di emersione che nella fase di presa in carico.	I soggetti coinvolti si impegnano a: 1) dedicare specifiche attenzioni a questa tematica, analizzando i singoli casi nello specifico; 2) mettere a punto indicazioni generali al riguardo.	Si evidenzia che: - la valutazione del rischio non è condizione necessaria per il collocamento e può essere effettuata, valutando il singolo caso, anche successivamente utilizzando tutte le competenze acquisite; - la messa in protezione della donna nel pronto intervento presuppone l'esistenza di una segnalazione alle forze dell'ordine e/o di una denuncia a carico del maltrattante (da parte della donna o del servizio che ha disposto il collocamento).
Snodo critico	Raccomandazione	Impegni	Monitoraggio
2.4 Difetto di comunicazione tra i diversi soggetti della rete in pendenza di procedimento penale <i>È uno snodo critico perché può fornire delle informazioni discordanti che possono influire sull'esito del procedimento.</i>	Si raccomanda di dedicare particolare attenzione alla reciproca informazione nei casi in cui è attivato un procedimento penale, nel rispetto dei vincoli stabiliti dalla normativa e dal diritto alla riservatezza In caso di dubbio si suggerisce un contatto diretto con gli uffici giudiziari.	Gli attori della rete si impegnano a fare circolare più velocemente le diverse comunicazioni e le informazioni disponibili, nel rispetto della normativa e della tutela della privacy	Da monitorare

6) CRITERI E INDICATORI DI MONITORAGGIO

I criteri di monitoraggio e valutazione possono essere distinti in: valutazione dell' **efficacia delle linee guida operative** e valutazione dell'**efficacia degli interventi**.

Rispetto all'efficacia delle linee guida operative si individuano tre dimensioni di valutazione: conoscenza, comunicazione e fiducia reciproca.

1. la **conoscenza della rete** – le linee guida permettono una conoscenza dei diversi soggetti della rete, dei ruoli e delle responsabilità di ciascuno (si sa chi deve intervenire, per fare cosa e come deve essere attivato)
2. la **comunicazione** – le linee guida permettono una comunicazione tra i diversi soggetti *coerente, fluida e tempestiva*- è chiaro chi deve comunicare cosa a chi quando
3. la **fiducia reciproca** – le linee guida operative permettono il crescere della fiducia reciproca. Si è confidenti del fatto che l'altro soggetto agirà in modo congruo alle aspettative, rispettando la persona e il lavoro fatto,

Le dimensioni possono essere ulteriormente articolate in 6 criteri,

1. Definiscono in modo chiaro e condiviso i ruoli e le responsabilità dei principali attori;
2. Incrementano la conoscenza reciproca tra gli attori e la conoscenza generale delle risorse;
3. Favoriscono lo scambio di informazioni;
4. Definiscono procedure uniformi per la comunicazione degli attori;
5. Migliorano la collaborazione;
6. Migliorano il funzionamento della rete.

La rilevazione di questi criteri viene effettuata attraverso la raccolta e il confronto tra diverse domande di tipo qualitativo, proposte in un questionario autosomministrato ai soggetti appartenenti alla rete.

Per quanto riguarda l'efficacia degli interventi, alcuni obiettivi contenuti nella prima parte delle linee guida operative si riferiscono a questo aspetto, in termini di “incrementare le **capacità di intervento precoce**, riconoscendo i segnali preventivi” e in termini di dare **risposte efficaci** (obiettivi IV e VII).

Aree di monitoraggio delle linee guida e tempi di implementazione

Il monitoraggio e la sperimentazione delle linee guida, anche attraverso la costituzione di un tavolo di lavoro dedicato e alla luce dei cambiamenti interni alla rete, hanno evidenziato la necessità di lavorare ad alcune modifiche e integrazioni che sono state approvate da tutti i sottoscrittori e riportate nel presente documento.

L'attività di diffusione e di monitoraggio delle presenti linee guida è coordinata dall'Ente Capofila della Rete Istituzionale antiviolenza.

Verrà costituito un gruppo di monitoraggio (entro luglio 2017) che si occuperà del piano di valutazione e dell'eventuale revisione periodica delle presenti linee guida, restituendo almeno annualmente alla Rete istituzionale i dati raccolti e le modifiche proposte.

Tempi:

- entro luglio 2017 approvazione delle linee guida operative aggiornate e costituzione del gruppo di monitoraggio;
- entro ottobre 2017 definizione del piano di monitoraggio e degli strumenti di valutazione;
- entro dicembre 2017 condivisione e diffusione capillare della conoscenza delle linee guida operative all'interno di ciascun attore della rete;
- incontri almeno semestrali da parte del gdm;
- un incontro almeno annuale del gdm con la rete istituzionale antiviolenza.

ALLEGATO A- SCHEDA RIEPILOGATIVA DEGLI ATTORI DELLA RETE

UFFICI DI PIANO	
Ufficio di Piano - Servizio Sociale Comunità Montana Alta Valtellina	• Indirizzo: Via Roma n. 1, Bormio (SO) - Secondo Piano • Tel. 0342 912331 • Fax 0342 912321 • Indirizzo mail: udp@cmav.so.it oppure: sociale@cmav.so.it • Orari e giorni di apertura: Sede di Bormio da lunedì a venerdì ore 8.30 - 12.30; 14.00 - 16.30; • Sede di Livigno, presso Casa della Sanità – Punto Famiglia - da lunedì a giovedì; Sede di Sondalo, presso Comune il mercoledì
Ufficio di piano ambito territoriale di Tirano	• Indirizzo: Piazza Cavour, 18 - Piano Terzo - 23037 - Tirano (SO) • Tel. 0342-710592 • Fax 0342708530 • Indirizzo mail udp@cmtirano.so.it protocollo@cmtirano.so.it • Orari e giorni di apertura: Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; Il lunedì e il giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30.
Ufficio di Piano di Sondrio	• Indirizzo: Via Perego 1, 23100 Sondrio • Tel.0342526284-3 • Fax 0342526420 • Indirizzo mail pianodizona@comune.sondrio.it • Orari e giorni di apertura: lunedì e mercoledì dalle 9:00 alle 12:00; martedì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.00.
Ufficio di Piano Comunità Montana Valtellina di Morbegno	• Indirizzo: V Piano, Via Martinelli 13, 23017 Morbegno • Tel.0342610609 • Fax 0342610480 • Indirizzo mail ufficiodipiano@cmmorbegno.it • Orari e giorni di apertura: dal lunedì al giovedì dalle 9,00-12,00 - 14,00 16,30 il venerdì dalle 9.00 alle 12,00.
Ufficio di Piano Comunità Montana della Valchiavenna	• Indirizzo: via Candida Lena Perpenti 8/10 Chiavenna • Tel.034337646 • Fax 034331098 • Mail: giuseppina.matteoli@cmvalchiavenna.it • Pec: sociale.cmvalchiavenna@pec.regione.lombardia.it • Orari e giorni di apertura: tutte le mattine dalle ore 9.00 alle ore 12.00; mercoledì pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00.

CONSULTORI FAMILIARI	
Consultorio Familiare di Bormio	• Indirizzo: Via Agoi 8 23032 Bormio • Tel. 0342/909215 • Fax • Indirizzo mail • Orari e giorni di apertura: Front Office: dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 10.30; Apertura al pubblico: da Lunedì a Venerdì 8.30-13.00/14.00-17.00
Consultorio Familiare di Tirano	• Indirizzo: Via Pedrotti 59 23037 Tirano • Tel. 0342/707315 • Fax • Indirizzo mail • Orari e giorni di apertura: Front Office: dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.30; Apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì, Venerdì 8.00-13.00/ 13.30-16.00; Martedì, Giovedì 8.30-13.00/14.00-16.00
Consultorio Familiare di Sondrio	• Indirizzo: Via Nazario Sauro 38 23100 Sondrio • Tel. 0342/555736 • Fax • Indirizzo mail • Orari e giorni di apertura: Front Office: Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì: dalle 8.30 alle 12.30; Giovedì: dalle 9.30 alle 12.30; Apertura al pubblico: Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 8.30-13.00/ 14.00-17.00 Giovedì 9.30-13.00/14.00-17.00.
Consultorio Familiare di Morbegno	• Indirizzo: Via G.B. Martinelli 13 23017 Morbegno • Tel. 0342/643236 • Fax • Indirizzo mail • Orari e giorni di apertura: Front Office: Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30. Martedì dalle 9.30 alle 12.30; Apertura al pubblico: Da Lunedì a Venerdì 8.00-12.30/ 13.00-16.00
Consultorio Familiare di Chiavenna	• Indirizzo: Via Cereria 4 23022 Chiavenna • Tel. 0343/67317 • Fax • Indirizzo mail • Orari e giorni di apertura: Front Office: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00; Apertura pubblico: Da Lunedì a Venerdì

	8.15-13.00/13,30-16.00
PRONTO SOCCORSO E PUNTI DI PRIMO INTERVENTO	
Pronto Soccorso Sondrio	• Indirizzo: Via Brennero Sondrio • Tel. emergenza 112 • 0342 521395 • Fax 0342 521964 • Indirizzo mail prontosoccorso.so@asst-val.it • Orari e giorni di apertura: h. 24,00
Pronto Soccorso Sondalo	• Indirizzo: Via Zubiani 33 Sondalo • Tel. emergenza 112 • 0342 808250 • Fax 0342 808866 • Indirizzo mail prontosoccorso.sl@asst-val.it • Orari e giorni di apertura: h. 24,00
Pronto Soccorso Morbegno	• Indirizzo: Via Morelli,1 • Tel. emergenza 112 • 0342 607200 • Fax 0342 607336 • Indirizzo mail prontosoccorso.mo@asst-val.it
Pronto Soccorso Chiavenna	• Indirizzo: Via Cereria, 4 • Tel. emergenza 112 • 034367240 • Fax 034367250 • Indirizzo mail prontosoccorso.ch@asst-val.it • Orari e giorni di apertura: h. 24,00
Punto di Primo Intervento di Bormio	• Indirizzo: Via Agoi, 8 • Tel. emergenza 112 • 0342 909137 • Fax 0342909274 • Indirizzo mail • Orari e giorni di apertura: 10,00-18,00
Punto di Primo Intervento di Livigno	• Indirizzo: Via Freita, 1521/b • Tel. emergenza 112 • 0342 996300 • Fax 0342977144 • Indirizzo mail • Orari e giorni di apertura: h24,00
ORDINE DEGLI AVVOCATI DI SONDRIO	• Indirizzo: Palazzo di Giustizia Via Mazzini n. 34 Sondrio • Tel. 0342.216346 • Fax 0342.571919 • Indirizzo mail ordineavvocati.sondrio@tiscalinet.it • PEC: ord.sondrio@cert.legalmail.it • Orari e giorni di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12.50, mentre il sabato è aperto dalle 8 alle 12.30 (un sabato su tre l'ufficio è chiuso).

FORZE DELL'ORDINE	
ARMA DEI CARABINIERI www.carabinieri.it	Tel. Emergenza 112 (attivo 24 h) Comando Provinciale Sondrio – Reparto Operativo – Compagnia – Stazione Tel. 0342.2211
	Stazione CC Morbegno (attivo h24) Tel. 0342.610210
	Stazione CC Ardenno (0900-1230/1630-1900) Tel. 0342.661266
	Stazione CC Berbenno (0900-1230/1630-1900) Tel. 0342.492111
	Stazione CC Chiesa in Valmalenco (0800-2100) Tel. 0342.451110
	Stazione Ponte in Valtellina (0900-1230/1630-1900) Tel. 0342.482214
	Stazione CC Teglio(0900-1230/1630-1900) Tel. 0342.780240
	Stazione CC Aprica (0800-2000) Tel. 0342.748021
	Comando Compagnia – Stazione Tirano (attivo 24h) Tel. 0342.709900
	Stazione Grosotto (09.30-1700) Tel. 0342.887102
	Stazione Sondalo(08.00-2200) Tel. 0342.801130
	Stazione Bormio(0800-2200) Tel. 0342.903700
	Stazione Livigno(08.00-2200) Tel. 0342.996009
	Comando Compagnia – Staz. Chiavenna (attivo 24h) Tel. 0343.262600
	Stazione Villa di Chiavenna (0900-1230 /1630-1900) Tel. 0343.38564
	Stazione Campodolcino (0900-1230 /1630-1900) Tel. 0343.50112

	Stazione Novate Mezzola (0900-1230 /1630-1900) Tel. 0343. 44103 Stazione Delebio (0800-2000) Tel. 0342.685104 Stazione Traona (0900-1230 /1630-1900) Tel. 0342.652222
POLIZIA	Tel. Emergenza 112
CENTRO ANTIVIOLENZA	• Aps "Il Coraggio di Frida" • Tel. 335346178 • Indirizzo: Via Fracaiolo 3, Sondrio • Mail: coraggiodifrida@gmail.com • Orari e giorni di apertura: segreteria attiva h24
PRONTO INTERVENTO Centro Rita Tonoli Piccola Opera	• Indirizzo: via Bruno Castagna 1 23019 Traona • Tel. 0342652308 • Fax 0342653268 • Indirizzo mail: ritatonoli.piccolaopera@minimeoblate.it • Orari e giorni di apertura: 365 giorni l'anno, dalle ore 8 alle ore 22.

ALLEGATO B- ELENCO DEI PROTOCOLLI OPERATIVI/LINEE GUIDA INTERNI DELLE VARIE ORGANIZZAZIONI

- Consultorio Familiare: "violenza alle donne Linee guida del consultorio familiare"
<http://www.ats-montagna.it/sitoazienda/index.php/prestazioni/famiglia>
- ASST Valtellina e Alto Lario dal 1.01.2016 ha reso operativo un documento relativo al "Percorso Aziendale per la gestione delle vittime di violenza di genere".
- Contatti dei centri per la presa in carico dei maltrattanti