

PROTOCOLLO PER LA SEGNALAZIONE E LA PRESA IN CARICO URGENTE DI DONNE VITTIME DI VIOLENZA

Premesso che

- “La Regione del Veneto, in coerenza con i principi costituzionali, le leggi vigenti, le risoluzioni dell’Organizzazione delle nazioni unite (ONU) e dell’Organizzazione mondiale della sanità (OMS), le risoluzioni e i programmi dell’Unione Europea, riconosce che ogni forma di violenza contro le donne rappresenta una violazione dei diritti umani fondamentali alla vita, alla dignità, alla libertà, alla sicurezza e all’integrità fisica e psichica della persona e ne afferma, altresì, la natura strutturale in quanto basata sul genere e sottolinea come le donne, anche quelle di minore età, siano spesso esposte a gravi forme di violenza, che costituiscono grave violazione dei diritti umani oltre che principale ostacolo al raggiungimento della parità tra i sessi” Legge Regionale del Veneto n. 5 del 23.04.2013;
- la violenza nei confronti delle donne è ogni atto di violenza indirizzato al genere femminile che rechi o possa recare alle donne un pregiudizio o sofferenze fisiche, sessuali o psicologiche comprese la minaccia di tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, sia nella vita pubblica che nella vita privata;
- la violenza è trasversale rispetto agli strati sociali, attraversa tutte le culture, indipendentemente da sesso, fasce di età, etnia, livello di istruzione e reddito.

Considerato che

- l’Azienda Ulss 22 ora Distretto Ovest Veronese dell’Azienda Ulss 9 Scaligera, è sensibile e attiva nel realizzare progetti e interventi per contrastare i danni della violenza e per prevenire situazioni di maltrattamento;
 - l’ex Azienda Ulss 22, ora Azienda Ulss 9 Scaligera dal 2000 ha attivato appartamenti per donne in difficoltà e dal 2006 gestisce una struttura protetta di pronta accoglienza;
 - che tali interventi sono sostenuti dai Comuni, con delega economica all’Aulss 9, tramite una quota pro capite e che costituiscono un livello essenziale di assistenza sociale denominato Pronto Intervento Sociale, ai sensi della legge 328/2000;
 - su delega dei Comuni, l’Azienda Ulss 9 - Distretto Ovest Veronese gestisce anche il Servizio Tutela e Protezione dei minori dei minori, ponendo attenzione al fenomeno della violenza assistita intesa come “l’esperire da parte del bambino/a qualsiasi forma di maltrattamento compiuto attraverso atti di violenza fisica,
-

verbale, psicologica, sessuale ed economica su figure di riferimento o su altre figure affettivamente significative adulte o minori” (C.I.S.M.A.I.);

- appare necessario realizzare una collaborazione diretta a contrastare l'uso della violenza domestica tramite una rete operativa stabile e continuativa nel tempo tra Istituzioni, Enti, Associazioni e Organizzazioni per promuovere interventi finalizzati alla prevenzione, alla protezione, al sostegno e per rispondere adeguatamente e con tempestività alle situazioni di “urgenza/emergenza a sostegno delle vittime di violenza;
- nell'anno 2012, operatori appartenenti ai Servizi del territorio dell'Ulss 22, ora Distretto Ovest Veronese dell'Aulss 9 (Servizio Sociale Professionale di Base, Consultorio Familiare, Servizio Tutela e Protezione Minori, Servizio Stranieri), al Pronto Soccorso della Casa di Cura Pederzoli di Peschiera e dell'Ospedale Sacro Cuore di Negrar, alla Polizia di Stato, ai Carabinieri, alla Procura della Repubblica di Verona, alla Polizia Locale, all'Osservatorio Nazionale Violenza Domestica, hanno elaborato una prassi operativa e metodologia di intervento per la segnalazione e la presa in carico di persone vittime di violenza domestica;
- dal 1 gennaio 2013 è stata diffusa e sperimentata sul territorio dell'Ulss 22, ora Distretto Ovest Veronese dell'Aulss 9 Scaligera, la “Prassi operativa per la gestione dell'emergenza” con la quale le vittime di violenza hanno trovato protezione nelle situazioni di maltrattamento e pericolo;
- la sperimentazione e la bontà degli interventi confermano la necessità di mantenere la prassi in corso e di promuovere il presente protocollo che è rivolto alle donne residenti o domiciliate nei comuni del Distretto Ovest Veronese dell'Aulss 9 : Affi, Bardolino, Brentino Belluno, Brenzone, Bussolengo, Caprino Veronese, Castelnuovo del Garda, Cavaion Veronese, Costermano, Dolcè, Erbè, Ferrara di Monte Baldo, Fumane, Garda, Isola della Scala, Lazise, Malcesine, Marano di Valpolicella, Mozzecane, Negrar, Nogarole Rocca, Patrengo, Pescantina, Peschiera del Garda, Povegliano Veronese, Rivoli Veronese, San Pietro in Cariano, Sant'Ambrogio di Valpolicella, Sant'Anna d'Alfaedo, San Zeno di Montagna, Sommacampagna, Sona, Torri del Benaco, Trenzuelo, Valeggio sul Mincio, Vigasio, Villafranca di Verona;
- la futura applicazione del Protocollo vedrà un monitoraggio della sua applicazione attraverso il confronto e l'analisi dei dati in incontri che saranno almeno annuali tra i soggetti sottoscrittori

TRA

- Azienda Ulss 9 Scaligera – Distretto Ovest Veronese
 - Comuni del Distretto Ovest Veronese dell' Aulss 9
 - Ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar
 - Ospedale P.Pederzoli Casa di cura Privata spa - Peschiera
-

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art 1. FINALITA'

Finalità del seguente protocollo è la definizione e l'assunzione di una prassi operativa per rispondere al bisogno di protezione delle donne vittime di violenza.

Art 2. OBIETTIVI

Assicurare interventi urgenti di presa in carico e inserimento in strutture protette delle donne vittime di violenza affinché possano determinarsi nella scelta di uscire dalle situazioni di maltrattamento.

Art 3. TERRITORIO

Il presente protocollo riguarda il territorio del Distretto Ovest Veronese dell'Aulss 9 Scaligera.

Art 4. DURATA

Il presente protocollo ha validità dalla data di sottoscrizione fino al 31/12/2020 e si intende tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta delle parti.

Art 5. ATTIVITA'

Le attività dei diversi soggetti:

- Servizi Sociali Professionali di Base operanti nei Comuni
- Consultori Familiari del Distretto Ovest Veronese dell'Aulss 9
- Polizia Locale operante nei Comuni
- Pronto Soccorso degli Ospedali del Distretto Ovest Veronese dell'Aulss 9
- Pronto Soccorso dell'Ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar
- Pronto Soccorso dell'Ospedale P.Pederzoli Casa di cura Privata spa - Peschiera

sono di seguito descritte e specificate e, per la segnalazione e la presa in carico delle donne vittime di violenza in situazioni di emergenza, seguiranno la prassi di seguito indicata.

Art. 6. ATTIVITA' DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE DI BASE

Le principali funzioni svolte dal Servizio Sociale di base sono le seguenti:

- accoglimento della domanda, presa in carico, attivazione dei servizi e/o interventi del Comune o dell'Aulss 9 nel rispetto della normativa vigente ed elaborazione del progetto individualizzato;
- programmazione e verifica degli interventi a favore del cittadino in accordo con la famiglia, le unità specialistiche, la scuola, il territorio e tutti i Servizi socio-sanitari;
- Informazione ed orientamento sui servizi sociali e sanitari anche specialistici, sulle normative, sulle opportunità del territorio, comprese anche le varie forme di volontariato, sulla possibilità di accedere a contributi economici e/o finanziamenti comunali e regionali;

La presenza dell'Assistente Sociale è garantita all'interno dei comuni, nei tempi e nelle modalità stabilite da ogni Amministrazione Comunale.

Modalità d'intervento

Quando una persona vittima di violenza si presenta al Servizio Sociale Professionale di base, viene adottata la seguente prassi operativa:

1. nel minor tempo possibile la persona viene ricevuta per un primo colloquio nel quale viene accolta ed ascoltata;
 2. viene valutata l'entità del problema (utilizzando la scheda allegato A) e possono essere attivati due differenti percorsi:
 - a) nelle situazioni in cui si renda necessaria un'immediata protezione viene seguito il "**Protocollo per la segnalazione e la presa in carico urgente di donne vittime di violenza**" così come in seguito descritta;
 - b) nel caso in cui non sia richiesta un'immediata protezione e qualora la vittima di violenza non abbia già attivato altri percorsi, viene informata su un eventuale o necessario invio al Pronto Soccorso più vicino e/o alle Forze dell'Ordine. Inoltre vengono valutate le risorse attivabili per un progetto di aiuto a medio-lungo termine e può essere avviato un progetto individualizzato (ricerca lavoro, problema abitativo, interventi economici) che può prevedere anche l'invio ad altri servizi;
 3. il Servizio Sociale Professionale di Base può richiedere la collaborazione con il Consultorio Familiare di riferimento, con le seguenti modalità:
 - a) invio dell'utente diretto al Consultorio (anticipato da telefonata o mail o fax);
 - b) predisposizione di un colloquio con utente, assistente sociale di base e assistente sociale del Consultorio Familiare.
 4. Il Consultorio Familiare e il Servizio Sociale di Base collaborano per l'individuazione del Servizio titolare del caso e la successiva formulazione del progetto d'aiuto attuando una presa in carico specifica per le proprie competenze;
 5. Qualora nella presa in carico vengano ravvisate situazioni di violenza assistita su minori, può essere richiesta la consulenza e collaborazione del Servizio Tutela e Protezione Minori;
 6. Se nella presa in carico si rende necessario un intervento di mediazione linguistico culturale con l'obiettivo di promuovere pari opportunità di accesso ai servizi socio sanitari e di sostenere processi di integrazione sociale, può essere richiesta la consulenza e collaborazione del Servizio Stranieri del Distretto Ovest Veronese dell'Aulss 9.
-

Art 7. ATTIVITA' DEL CONSULTORIO FAMILIARE

Le prestazioni erogate dal Consultorio Familiare sono di natura psicologica, sociale, educativa e sanitaria.

Può attivarsi a favore, oltre che della persona vittima della violenza, anche del maltrattante e dell'intero nucleo familiare. In presenza di figli minorenni può mettere a disposizione, se necessario, la sede dello spazio neutro per le visite protette.

Il Consultorio Familiare è anche interlocutore per l'autorità giudiziaria.

Nell'ambito della violenza domestica offre prestazioni nell'area della prevenzione e della protezione.

Modalità d'intervento

Quando una persona vittima di violenza si presenta al Consultorio Familiare viene adottata la seguente prassi operativa:

1. La persona viene ricevuta, nel minor tempo possibile, da un operatore del Consultorio per un primo colloquio, nel quale viene accolta ed ascoltata;
2. Viene individuata l'entità del problema (utilizzando la scheda costituita dall'allegato A), vengono fornite le informazioni sui diritti e le forme di supporto possibili, viene sostenuta l'autodeterminazione della persona rispetto alle scelte che riterrà di poter intraprendere;
3. Con il consenso della persona l'operatore potrà attivare diversi percorsi d'aiuto:
 - nelle situazioni in cui si renda necessaria un'immediata protezione, viene seguito il **"Protocollo per la segnalazione e la presa in carico urgente di donne vittime di violenza"**
 - nel caso in cui non sia richiesta un'immediata protezione, con la persona verrà elaborato un percorso d'aiuto a medio/lungo termine individuando le risorse familiari, amicali e di volontariato. Tale percorso potrà prevedere il coinvolgimento di altri servizi.
4. Sarà attivata un'equipe multidisciplinare nel rispetto delle diverse competenze
5. Qualora nella presa in carico vengano ravvisate situazioni di violenza assistita può essere richiesta la consulenza e collaborazione del Servizio Tutela Minori del Distretto Ovest Veronese dell'Aulss 9.
6. Se nella presa in carico fosse necessario un intervento di mediazione linguistico culturale con l'obiettivo di promuovere pari opportunità di accesso ai servizi socio sanitari e di sostenere processi di integrazione sociale, può essere richiesta la consulenza e collaborazione del Servizio Stranieri del Distretto Ovest Veronese dell'Aulss 9.

Art 8. ATTIVITA' DELLA POLIZIA LOCALE

L'intervento nei casi di violenza può avvenire a seguito di:

- chiamata da parte della vittima o dei vicini di casa con l'operatore che si sposta verso il luogo ove presumibilmente è avvenuta la violenza;
- accesso diretto della vittima ai comandi /uffici della Polizia Locale;
- svolgimento di servizio di pattuglia che incontra per strada la vittima fuggita alla violenza e/o in stato confusionale.

Modalità d'intervento

- 1) la persona deve essere messa a proprio agio e in condizioni ottimali per esporre la propria situazione;
 - 2) deve essere verificato se la situazione comprende anche la presenza di minori, vittime di violenza diretta o "violenza assistita";
 - 3) identificati i soggetti o la vittima della violenza, deve essere accertato se la stessa abbia bisogno di cure mediche da effettuarsi presso una struttura ospedaliera;
 - 4) La P.G. può disporre, previa l'autorizzazione del Pubblico Ministero, l'allontanamento urgente dalla casa familiare con il divieto di avvicinarsi ai luoghi abitualmente frequentati dalla persona offesa nei confronti di chi è colto in flagranza se sussistono fondati timori di reiterazione delle condotte e di pericolo per le persone offese.
 - 5) Vagliati i fatti, viene accertato se la parte offesa abbia o meno l'intenzione di denunciare i maltrattamenti e/o le violenze subite e si procede, alla redazione del verbale di denuncia/querela al fine di poter chiarire al Magistrato inquirente il quadro in cui si sono verificate le circostanze. Si procede d'ufficio qualora se ne configurino i presupposti.
Nel verbale i fatti saranno ben documentati, cercando di comprendere come si sono svolti, dopo aver sentito eventuali testimoni presenti all'evento e aver verificato se all'interno dell'abitazione siano presenti armi o se l'autore ne detenga;
 - 6) nei casi non procedibili d'ufficio e in assenza di querela/denuncia di parte, ottenuto il consenso della persona interessata, è opportuno la segnalazione al Servizio Sociale del luogo di residenza dell'interessato con l'obiettivo di informare sulla criticità che riguarda la vittima di violenza , in particolare nel caso di presenza di minori. Copia della segnalazione sarà inviata per conoscenza anche alle altre Forze di Polizia del luogo;
 - 7) nelle situazioni in cui si renda necessario l'allontanamento della vittima di violenza per garantirne sicurezza e un'immediata protezione, viene seguita la **"Prassi operativa per la gestione dell'emergenza"** ;
 - 8) viene avvisato il sostituto procuratore di turno c/o la Procura della Repubblica di Verona;
 - 9) in presenza di stranieri, la Polizia Locale puo' avvalersi del supporto del mediatore linguistico;
-

- 10) La persona offesa per uno dei delitti di violenza contro la persona è informata della possibilità dell'accesso al patrocinio a spese dello Stato ai sensi dell'art. 76 del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia, di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 30. Maggio 2002, nr. 115, e successive modificazioni (art. 101 c.p.) e la persona offesa dai reati di maltrattamenti in famiglia, mutilazioni femminili, violenza sessuale di gruppo e atti persecutori, può essere ammessa al patrocinio a spese dello Stato in deroga ai limiti di reddito previsti dalla legge.
- 11) Informare le donne straniere vittime di violenza che la normativa prevede una speciale tutela nei loro confronti, in riferimento al rilascio di uno speciale permesso di soggiorno.

Art. 9 ATTIVITA' DELLE UNITA' OPERATIVE DI PRONTO SOCCORSO

- DELL'AZIENDA DEL DISTRETTO OVEST VERONESE - AULSS 9
- DELL' OSPEDALE "SACRO CUORE DON CALABRIA" DI NEGRAR
- DELL' OSPEDALE P.PEDERZOLI CASA DI CURA PRIVATA SPA DI PESCHIERA
- UNITA' OPERATIVA – PRONTO SOCCORSO ACCETTAZIONE E O.B.I.

L'infermiere triagista:

1. In caso di violenza riferita o sospetta, fa entrare la paziente nell'ambulatorio, accompagnata se minorenni;
2. nel caso abbia motivo di ritenere che l'eventuale accompagnatore possa essere l'autore della violenza o comunque quando la sua presenza non sia necessaria, fa in modo che il colloquio avvenga senza terze persone;
3. trova un luogo tranquillo per la raccolta dei dati, eventualmente con l'aiuto di un mediatore linguistico culturale se si tratta di persona straniera;
4. attribuisce il codice di triage con annotazione "riferito trauma da percosse" che comporta inserimento in fascia protetta e priorità di accesso alle cure;
5. se l'accesso all'ambulatorio medico è libero, accompagna la persona dal Medico o delega un collega;
6. se l'accesso al Medico è precluso, fa accomodare la donna in un locale riservato o poco frequentato, assicurandosi che vi sia vigilanza, fino all'accesso all'ambulatorio medico;
7. se possibile, lo stesso infermiere o il suo delegato, segue tutto il percorso della paziente anche durante la visita medica

Il Medico di Pronto Soccorso:

1. procede alla visita medica;
 2. fa seguire l'opportuno iter diagnostico-terapeutico, raccomandando al Personale coinvolto le misure di rispetto che il caso richiede;
 3. procede alla dimissione o al ricovero se necessario;
 4. attiva il "**Protocollo per la segnalazione e la presa in carico urgente di donne vittime di violenza**" nel caso in cui si configuri la necessità di garantire protezione alla vittima di violenza;
 5. avvisa la persona che è tenuto a fare referto alla Autorità Giudiziaria;
 6. redige referto e se le lesioni rientrano tra quelle perseguibili d'ufficio, lo invia all'Autorità Giudiziaria e contatta personalmente l'Autorità di Pubblica Sicurezza per i provvedimenti del caso;
 7. fornisce tutte le informazioni sulla rete dei Servizi Territoriali cui la persona potrà rivolgersi, assicurando che verrà comunque rispettata la sua volontà.
-

Art 10. PRASSI OPERATIVA PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA

L'intervento di emergenza avviene a seguito di valutazione della situazione e del rischio in cui versa la persona richiedente protezione. La valutazione del pericolo può essere fatta con la guida sugli elementi di pericolosità indicati nell'allegato A

L'intervento di protezione immediata con collocamento della vittima di violenza in struttura protetta, viene effettuato per la persona che:

- dichiara di temere per la propria incolumità e degli eventuali figli minori presenti e esprime la volontà di non voler rientrare in contatto con l'autore della violenza o al proprio domicilio;
- non dispone di una rete di sostegno che offra ospitalità temporanea;
- chiede cure mediche e/o consideri la possibilità di esporre i fatti all'Autorità Giudiziaria.

Accertata la necessità dell'intervento immediato di protezione si dovrà:

1. CHIAMARE LA STRUTTURA DI ACCOGLIENZA AI NUMERI CHE VERRANNO INVIATI DALL AULSS 9 UNITAMENTE AL SEGUENTE PROTOCOLLO A TUTTI I SOGGETTI INTERESSATI
2. COMPILARE LA SCHEDA DATI DA CONSEGNARE ALLA STRUTTURA DI ACCOGLIENZA (ALLEGATO B);
3. EFFETTUARE L'ACCOMPAGNAMENTO PRESSO LA STRUTTURA;

Dopo l'inserimento:

1. il Servizio Sociale di Base e il Consultorio Familiare competenti per residenza riceveranno comunicazione dell'inserimento;
2. i Servizi valuteranno, nel tempo massimo di sette giorni, la necessità di prorogare o meno la permanenza in un' altra struttura di protezione.

ALLEGATO A

**ELEMENTI DA CONSIDERARE NELLA VALUTAZIONE DELLA
PERICOLOSITA'**

- Presenza di gravi violenze fisiche/sessuali
 - Paura della donna
 - Escalation degli episodi
 - Minacce di morte o di suicidio
 - Utilizzo di alcool o droghe
 - Gelosia eccessiva e morbosa
 - Precedenti penali
 - Disturbi mentali
 - Possesso di armi
 - Violenza sui bambini
 - Violenza in precedenti relazioni
 - Violazione di precedenti misure cautelari
 - Interventi precedenti delle Forze dell'Ordine
 - Intenzione della donna di separarsi
-

ALLEGATO B

COMPILARE E CONSEGNARE ALLA STRUTTURA DI ACCOGLIENZA

INSERIMENTO PRESSO LA STRUTTURA _____

DATA _____ ORA _____

COGNOME _____ NOME _____

LUOGO E DATA DI NASCITA _____

RESIDENTE VIA _____ COMUNE _____

NUMERO DI TELEFONO _____

STATO CIVILE _____ PROFESSIONE _____

NUMERO FIGLI _____

FIGLI INSERITI IN STRUTTURA

COGNOME _____ NOME _____

LUOGO E DATA DI NASCITA _____

COGNOME _____ NOME _____

LUOGO E DATA DI NASCITA _____

BREVE DESCRIZIONE DEI FATTI (specificare la presenza o meno di minori):

SERVIZIO CHE HA GESTITO L'EMERGENZA

PRONTO SOCCORSO DI _____

CARABINIERI DI _____

POLIZIA LOCALE DI _____

SERVIZIO SOCIALE DI _____

CONSULTORIO FAMILIARE DI _____

ALTRO _____

OPERATORE DI RIFERIMENTO E RECAPITO TELEFONICO _____
