Numero			Bellinzona
384	cl	0	26 gennaio 2022

Consiglio di Stato
Piazza Governo 6
Casella postale 2170
6501 Bellinzona
telefono +41 91 814 41 11
fax +41 91 814 44 35
e-mail can@ti.ch
web www.ti.ch

Repubblica e Cantone
Ticino

Il Consiglio di Stato

Signor
Stefano Tonini e cofirmatari
Deputati al Gran Consiglio

Interrogazione n. 111.21 del 23 novembre 2021
Hotline per l'aiuto alle vittime di reati: un'occasione persa!

Signori deputati,

L'interrogazione solleva diversi quesiti relativi all'accessibilità dei servizi preposti all'aiuto in ambito di violenza domestica.
Prima di entrare nel merito delle domande poste, in sede introduttiva richiamiamo alcuni elementi utili alla comprensione del contesto.

Le forme di violenza sono molte e non sempre facili da individuare e riconoscere. La violenza domestica va combattuta con più decisione perché avviene nel luogo reputato di maggiore protezione e intimità, cioè tra le mura di casa.
Con questo spirito si è lavorato al Piano d'azione cantonale sulla violenza domestica, la cui recente presentazione è stata l'occasione per ricordare come in Svizzera nel 2020 vi siano state oltre 20'000 segnalazioni di violenza domestica all'autorità penale e che questa cifra – si stima – rappresenti solo il 20-30% della dimensione effettiva del fenomeno.

Il tema della violenza domestica è quindi diventato prioritario nelle agende politiche e richiede una costante attenzione da parte dell'intera collettività, per garantire un intervento efficace e coordinato a tutela dei diritti fondamentali e delle vittime oggetto di violenza e prevaricazione.

Nel merito delle domande poste, rispondiamo come segue.

1. Per quale motivo il DSS ha deciso di rendere attiva questa hotline unicamente durante gli stringati orari d'ufficio?

Il nuovo numero 0800 866 866 non funge da *hotline* cantonale attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Il Dipartimento della sanità e della socialità (DSS), attraverso la recente attivazione del numero 0800 866 866 ha voluto semplificare l'accesso al Servizio cantonale per l'aiuto alle vittime di reati (Servizio LAV) e riorganizzare l'operatività del centralino telefonico.
Il nuovo numero, introdotto nella primavera del 2021 garantisce un accesso semplificato, unico e gratuito, facile da memorizzare e che ha sostituito i 3 numeri esistenti delle

diverse sedi regionali. Il centralino è stato riorganizzato con 3 persone adeguatamente formate alla ricezione delle segnalazioni.
Il nuovo numero non è dunque preposto per rispondere a situazioni urgenti nell'ambito della violenza domestica ma permette l'ottimizzazione dell'accesso al Servizio LAV, non solo indirizzato alle vittime di violenza domestica, ma a tutte le vittime di reati.
Gli orari di reperibilità durante i giorni lavorativi sono stabiliti in funzione dell'organizzazione del Servizio.

Per situazioni urgenti, la reperibilità 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 è assicurata dalla Polizia e dalle Case delle donne, tramite uno specifico picchetto.
Sul territorio sono inoltre attivi altri servizi di base, accessibili con numeri di telefono a 3 cifre (Telefono Amico al 143 e Pro Juventute per bambini e ragazzi al 147), raggiungibili 24 ore su 24, i quali offrono un ascolto attivo a chiunque abbia bisogno di sostegno e informazioni sui servizi presenti sul territorio.

2. Non ritiene il DSS che un servizio che potrebbe rivelarsi cruciale per tutelare le vittime di abusi o violenza debba restare attivo ad orari più estesi?

Il DSS condivide l'importanza di un servizio attivo in permanenza, in Ticino garantito dalla Polizia cantonale e delle Case protette, che rispondono in modo efficace alle persone che si trovano confrontate con una situazione di emergenza 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

In caso di intervento la Polizia e le Case protette informano le vittime della possibilità di accedere al Servizio LAV tramite il numero 0800 866 866. Quest'ultimo permette a tutte le vittime di accedere a prestazioni di consulenza e di aiuto previste dalla Legislazione cantonale e federale in materia.

Il Servizio LAV collabora inoltre con numerosi partner pubblici e privati presenti sul territorio, per assicurare e monitorare l'adeguatezza della reperibilità di servizi di aiuto e consulenza rivolti a cittadine e cittadini.

3. Il DSS condivide la considerazione che l'introduzione di orari e giorni più estesi, possa essere un ulteriore incentivo affinché persone che hanno subito violenza o abusi si decidano – come recita la campagna – "rompere il silenzio"?

Per una vittima riuscire a "rompere il silenzio" è sempre difficile. Paura, minaccia, solitudine, senso di impotenza, di sfiducia nei propri mezzi e nelle eventuali risposte istituzionali ecc. sono solo alcuni dei motivi che possono rendere impenetrabile e sovente inenarrabile il dramma della violenza vissuta tra le mura domestiche.
Quando una persona vittima di violenza decide con coraggio di fare il primo passo, appunto "rompere il silenzio", e matura la decisione di chiedere aiuto, è importante che possa sempre trovare, più che un accesso immediato alle prestazioni specialistiche del Servizio per l'aiuto alle vittime di reati, uno spazio d'ascolto. Quest'ascolto è garantito dalla consulenza qualificata delle operatrici delle Case protette, che garantiscono un picchetto e in situazione urgente anche una protezione, e dal Telefono Amico al 143, attivo tutti i giorni, 24 ore su 24. A questo numero rispondono volontari adeguatamente formati alla pratica dell'ascolto attivo. Va sottolineato come sia altrettanto significativo che le vittime possano essere informate dell'esistenza dei servizi preposti all'aiuto. Per questo motivo vengono promosse regolarmente delle campagne di sensibilizzazione e informazione, con l'indicazione delle prestazioni previste e i relativi numeri di emergenza.

4. Intende il DSS sviluppare ulteriormente le possibilità di contatto, con orari, giorni ed eventualmente modalità più estese, per coloro che richiedono aiuto dopo aver subito abusi o violenze?

Gli operatori del Servizio LAV rispondono ai bisogni e alle esigenze delle vittime, che vi accedono in modo diretto o su indicazione di conoscenti, familiari o professionisti pubblici e privati attivi sul territorio. Il Servizio LAV accoglie queste segnalazioni e offre consulenza e accompagnamento sull'arco di una fascia oraria ben più ampia rispetto agli orari di reperibilità del numero 0800 866 866.

L'accoglienza e la presa in carico delle richieste di aiuto è dunque ritenuta adeguata grazie all'attuale formula di collaborazione fra il Servizio LAV e i servizi di emergenza quali la Polizia e le Case protette. L'attività di monitoraggio sull'efficacia dell'intervento della rete e la collaborazione con i numerosi partner presenti sul territorio permette inoltre al Servizio LAV di verificare periodicamente l'adeguatezza dell'offerta e proporre eventuali misure promozionali e nuove forme organizzative.

Un'ulteriore possibilità di sviluppo dell'offerta è indicata nel Piano d'azione cantonale sulla violenza domestica del 24 novembre 2021, all'interno del quale viene dato risalto al progetto nazionale per la costituzione di un numero unico a tre cifre, raggiungibile 24 ore su 24, regolato dalle Legge federale sulle telecomunicazioni.
Il Ticino sostiene con favore questa iniziativa e ne segue da vicino gli sviluppi. Occorre tuttavia rilevare che una sua implementazione potrà, per motivi tecnici, avvenire unicamente se generalizzata a tutto il territorio nazionale.

In attesa dell'esito di questa iniziativa, nel nostro Cantone si rafforzano la collaborazione e il coordinamento operativo delle risorse presenti sul territorio, anche attraverso la promozione dei numeri di riferimento e dei contatti dei servizi già attualmente disponibili.

5. Il DSS non ritiene sia più costruttivo che tale servizio venga affidato a strutture/enti che sono già bene radicate sul territorio cantonale con un servizio svolto 24/24, da volontari espressamente formati?

Nel 1997 è stata stipulata una convenzione tutt'ora in vigore tra lo Stato del Cantone Ticino e l'Associazione Telefono Amico. Questo servizio di volontari, formati all'ascolto attivo, assicura in permanenza l'ascolto telefonico alle vittime di reati residenti nel Cantone, che vengono informate dell'esistenza del Servizio di aiuto alle vittime di reati e delle infrastrutture esistenti sul nostro territorio che garantiscono la presa a carico.
La promozione di ulteriori eventuali nuove forme di collaborazione, sulla scorta del principio di miglioramento continuo alla base dei mandati con i partner esterni, viene discussa periodicamente.

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 3 ore.

Vogliate gradire, signori deputati, i sensi della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente
Manuele Bertoli

Il Cancelliere
Arnoldo Coduri

Copia a:

- Consiglio di Stato (di-dir@ti.ch; decs-dir@ti.ch; dt-dir@ti.ch; dss-dir@ti.ch; dfe-dir@ti.ch; can-sc@ti.ch)
- Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (dss-dasf@ti.ch)
- Ufficio dell'aiuto e della protezione (dss-uap@ti.ch)
- Servizio per l'aiuto alle vittime di reati (dss-lav@ti.ch)