

Numero  
300

cl

0

Bellinzona  
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

Signora  
Angelica Lepori Sergi e cofirmatari  
Deputati al Gran Consiglio

### **Interrogazione n. 118.21 del 29 novembre 2021 Hotline cantonale per le vittime di violenza: una decisione politica**

Signore e signor deputati,

di seguito rispondiamo all'atto parlamentare in oggetto, che ha origine dall'interpellanza n. 2241, poi trasformata in interrogazione.

L'interrogazione solleva il tema dell'istituzione di un numero unico cantonale per le vittime 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 reclama quindi urgentemente spazio nelle agende politiche e maggior impegno da parte dell'intera collettività, affinché vi sia un accresciuto rispetto dei diritti fondamentali e si combatta ogni forma di violenza e prevaricazione.

Il Piano d'azione cantonale si prefigge l'obiettivo di rafforzare quanto di efficace fatto negli ultimi anni, facendo tesoro delle esperienze già attuate a livello cantonale e federale e gettando le basi per un costante miglioramento della qualità delle prestazioni di consulenza e protezione.

Date queste premesse, rispondiamo come segue alle domande poste.

## 1. Per quale ragione l'hotline cantonale è attiva solo in determinate fasce orarie?

Il nuovo numero 0800 866 866 non funge da *hotline* cantonale attiva 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, bensì da punto di contatto con il Servizio cantonale per l'aiuto alle vittime di reati (Servizio LAV). Questo numero è stato introdotto nel corso del mese di giugno 2021 per facilitare l'accesso al Servizio LAV grazie all'unificazione dei 3 numeri delle diverse sedi regionali e all'adozione del principio della gratuità. Esso è rivolto a tutte le vittime di reati, non solo a quelle di violenza domestica. Il centralino è stato riorganizzato con 3 persone adeguatamente formate alla ricezione delle segnalazioni. Per assicurare la reperibilità da parte di cittadine e cittadini il Servizio LAV collabora inoltre con numerosi partner pubblici e privati presenti sul territorio, monitorando l'efficacia dell'intervento di rete.

Non trattandosi di una *hotline*, gli orari di reperibilità sono stati stabiliti durante i giorni lavorativi e in funzione dell'organizzazione del Servizio LAV, analogamente a quanto avviene negli altri Cantoni.

Si segnala che, nell'ambito della revisione totale della Legge federale concernente l'aiuto alle vittime di reati (LAV)<sup>1</sup>, per i Servizi cantonali di aiuto alle vittime è stato abrogato l'obbligo di assicurare l'aiuto immediato, 24 ore su 24, ritenuto che l'intervento offerto da questi servizi, in particolare la consulenza sociale, è adeguatamente garantito durante l'attività ordinaria. Consulenza e accompagnamento alle vittime non possono tuttavia sostituirsi alla reperibilità continuata e necessaria in caso di emergenza, che in Ticino è garantita in ogni momento da altri organismi quali la Polizia e le Case protette.

Durante il mese di novembre 2021 il nuovo numero unico è stato promosso attraverso una campagna di sensibilizzazione sulla piattaforma digitale delle FFS. Questa iniziativa è coerente con le priorità strategiche definite dalla Commissione europea relativa ai diritti delle vittime e dalla Convenzione di Istanbul (articoli 12-13), che auspicano programmi di sensibilizzazione regolari al grande pubblico al fine di promuovere cambiamenti nei comportamenti socio-culturali e prevenire la violenza.

## 2. Perché non si è ritenuto opportuno avere un servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7?

Il Governo riconosce l'importanza di un servizio attivo in permanenza. In tal senso l'intervento della Polizia cantonale e delle Case protette permettono di rispondere 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 far capo al Servizio LAV tramite il numero (0800 866 866) che permette a tutte le vittime di accedere a prestazioni di consulenza e di aiuto previste dalla Legislazione cantonale e federale in materia.

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), sono pure raggiungibili 24 ore su 24 e offrono un ascolto attivo e informazioni sui servizi presenti sul territorio.

<sup>1</sup> Messaggio n. 05.078, del 9 novembre 2005.

Si precisa come la *hotline* di Ginevra (ligne d'écoute cantonale en matière de violence domestique – 0840 110 110), citata nel testo dell'interrogazione a titolo di esempio, sia un numero tramite il quale si accede al servizio specialistico LAVI (Association Centre Genevois de Consultation pour victimes d'infractions) durante gli orari d'ufficio (dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle 17.00, nonché i lunedì e i mercoledì dalle ore 10.30 alle 12.30) e, contrariamente a quanto avviene in Ticino, le consulenze vengono garantite solo su appuntamento. Fuori dagli orari d'ufficio il numero è deviato al servizio d'ascolto Main tendue (Telefono Amico).

Come evidenziato dal Piano d'azione cantonale sulla violenza domestica, licenziato dal Consiglio di Stato il 24 novembre 2021, la creazione di un numero unico a tre cifre, raggiungibile 24 ore su 24 è regolata dalle Legge federale sulle telecomunicazioni e – in ragione dei criteri che deve ottemperare – può essere concretizzato unicamente se attivato a livello nazionale. In attesa dell'esito del processo di attivazione del numero nazionale, auspicato anche dal Ticino, 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.

### **3. Perché non si è pensato ad aprire anche una piattaforma per la consulenza online, come avviato in altri Cantoni e in altri servizi con risultati importanti in termini di ascolto, protezione e prevenzione?**

Il tema della consulenza online è d'attualità. Il Cantone Ticino segue con grande interesse le recenti iniziative sostenute finanziariamente dall'Ufficio federale dell'uguaglianza nei Cantoni di Ginevra e di Zurigo per l'apertura di piattaforme per la consulenza online.

Per valutare l'opportunità e la fattibilità di introdurre una soluzione analoga nel nostro Cantone è necessario attendere i risultati di questi due progetti sviluppati nel corso del 2021.

Questa opportunità sarà considerata anche nell'ambito dei futuri aggiornamenti dei siti internet dei servizi specialistici.

### **4. Si sta discutendo con l'EOC per introdurre nei Pronto soccorso degli ospedali un codice rosa e l'istituzione di stanze dedicate all'accoglienza delle vittime di violenza come avviene in Italia? Se sì, a che punto sono le discussioni? Se no, come mai?**

Dall'inizio del 2021 il Servizio LAV, le Case protette e i rappresentanti del Pronto Soccorso dell'EOC hanno avviato una collaborazione su questo tema, conformemente a quanto ripreso nel Piano d'azione cantonale sulla violenza domestica.

Nei pronti soccorso dell'EOC sono attualmente adottati due distinti protocolli per la presa a carico delle vittime di violenza domestica e di violenza sessuale. È inoltre in vigore un accordo con le due strutture protette (case delle donne) che offrono una consulenza telefonica continuata, sia alle vittime sia agli operatori del Pronto Soccorso nel caso vi fosse bisogno di consigliare la vittima sul procedere.

In alternativa al codice "a colore" utilizzato in Italia, la vittima di violenza domestica viene identificata attraverso una postilla che permette di garantire un accesso più rapido e

sicuro alle cure anche in assenza di lesioni gravi. Anche se non vi sono stanze dedicate all'accoglienza delle vittime, gli operatori sanitari sono sensibilizzati alla necessità di tutelare la privacy della vittima per favorire il racconto della violenza subita.

Il protocollo prevede anche la collaborazione tra gli operatori sanitari e le operatrici delle strutture protette, che, come indicato in precedenza, possono fornire al personale ospedaliero come alle vittime una consulenza telefonica 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. In caso di bisogno hanno la possibilità di organizzare una messa in protezione presso le strutture predisposte sul territorio.

Lo sviluppo del protocollo viene svolto parallelamente alla ricerca dell'Unità di psicologia applicata (UPA) della SUPSI e alla creazione di un progetto di formazione specifica per il personale sanitario del Pronto Soccorso, prevista nei prossimi mesi ("Le vittime di violenza domestica: come riconoscerle in Pronto Soccorso"). La formazione è articolata in 4 moduli di 7 ore ognuno, che affronterà tutti gli aspetti (medici, psicologici, sociali e giuridici) del tema "violenza domestica". Seguiranno questa formazione 6-8 collaboratori per ogni sede di Pronto Soccorso, in modo che queste persone possano diventare le figure di riferimento per questo genere di problematiche. Questa formazione è organizzata in collaborazione con il DEASS della SUPSI e l'Unité de médecine des violences (UMV) del CHUV di Losanna e vi sono coinvolti diverse figure professionali che all'interno e all'esterno delle istituzioni lavorano nella tematica.

*Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 5 ore.*

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

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente



Manuele Bertoli

Il Cancelliere



Arnaldo 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).