

Messaggio

numero
8316

data
23 agosto 2023

competenza
DIPARTIMENTO DELLA SANITÀ E DELLA SOCIALITÀ

Rapporto sulle mozioni:

- **del 18 ottobre 2022 presentata da Simona Arigoni Zürcher e ripresa da Matteo Pronzini “Attiviamo subito una hotline per le vittime di violenza, abusi e molestie”**
- **del 19 ottobre 2022 presentata da Tamara Merlo e cofirmatari “Un filtro unico per raccogliere le segnalazioni di abusi sessuali”**

Signora Presidente,
signore e signori deputati,

il Consiglio di Stato ha esaminato le due mozioni in oggetto, con le quali si richiede di:

1. attivare immediatamente una hotline dedicata alle donne vittime di violenza, abusi o molestie attiva 24 ore su 24, alla quale risponda personale adeguatamente formato, prevalentemente femminile;
2. fare riferimento al picchetto telefonico attivo 24 ore che già esiste in capo alle strutture di accoglienza delle donne nel Sopra- e nel Sottoceneri dotandolo di un numero unico che funga da filtro e smistamento per le diverse richieste di intervento e di informazione anche per i giovani;
3. creare un filtro unico che raccolga le segnalazioni di possibili abusi su minori, sia provenienti dalla scuola sia dalla società in generale, e sappia smistarle in modo corretto ed efficace.

Considerato che i due atti parlamentari, sebbene possano presentare alcune differenze di approccio e contenuto, trattano sostanzialmente la medesima tematica, relativa alle vittime di violenza, lo scrivente Consiglio ha ritenuto opportuno esprimere le proprie considerazioni in questo unico Rapporto, rispondendo puntualmente alle specifiche richieste formulate.

I. INTRODUZIONE

La violenza in tutte le sue forme è un problema complesso e persistente, per affrontare il quale lo Stato manifesta un impegno costante e tangibile nella prevenzione e nel contrasto di qualsiasi forma di sopruso, nei confronti dei minori, delle donne e di tutti i cittadini, agendo in primo luogo attraverso i suoi servizi e collaborando attivamente con la società civile, che comprende organizzazioni non governative, enti e associazioni che si dedicano specificatamente a questo tema. Questa collaborazione si traduce in sforzi congiunti, anche sensibilizzando l'opinione pubblica.

L'impegno dello Stato nella prevenzione e nella lotta contro la violenza si esprime quindi attraverso una combinazione di azioni dirette dei suoi servizi e la collaborazione con la

società civile, talvolta anche in risposta agli stimoli derivanti dagli atti parlamentari specifici. Questa sinergia mira a contrastare in modo più efficace la violenza in tutte le sue forme.

In questi ultimi anni, sia a livello federale sia cantonale, si è creato un quadro normativo più solido volto a favorire e implementare politiche, strategie e programmi mirati di contrasto alla violenza domestica.

In quest'ambito, sul piano cantonale, i principali elementi di novità sono stati illustrati il 23 novembre 2022 in una conferenza stampa congiunta di tre Consiglieri di Stato (i Direttori del Dipartimento delle istituzioni, del Dipartimento della sanità e della socialità e del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport) riguardo al Piano d'azione cantonale (PAC): si è informato in merito all'aggiornamento delle relative misure (implementazione e attuazione), articolate su 4 assi – politiche coordinate, prevenzione, protezione e perseguimento –, rinviando al documento di attuazione cantonale della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica.

II. SULLE RICHIESTE DELLE MOZIONI

1. **Attivare immediatamente una hotline dedicata alle donne vittime di violenza, abusi o molestie attiva 24 ore su 24, alla quale risponda personale adeguatamente formato, prevalentemente femminile.**

È importante sottolineare che nel recente passato sono già state avanzate diverse proposte relative a questo tema tramite differenti atti parlamentari.

Ci limitiamo a citare la mozione più recente, del 18 maggio 2020, presentata da Angelica Lepori Sergi e cofirmatari per MPS-POP-Indipendenti “Realizzare, finalmente, una politica seria e coordinata per combattere e prevenire la violenza di genere”, alla quale il Consiglio di Stato ha risposto con il Messaggio n. 7913 del 14 ottobre 2020, e l'interrogazione n. 33.23 del 16 febbraio 2023 “La sicurezza informatica vale più della vita delle donne?”, alla quale è stata data risposta lo scorso 24 maggio.

Il 26 maggio 2023 la Consigliera federale del Dipartimento federale di giustizia e polizia ha presentato un bilancio intermedio sull'attuazione della roadmap della Confederazione e dei Cantoni contro la violenza domestica, a due anni dalla sua adozione, ribadendo l'impegno a potenziare insieme e attivamente la protezione delle vittime e la prevenzione della violenza domestica proseguendo gli sforzi intrapresi.

In questo bilancio intermedio viene nuovamente ripresa la misura relativa all'implementazione di un numero centrale per le vittime di reati, numero gratuito e raggiungibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Infatti, nel gennaio 2021, il Comitato della Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali (CDOS) ha deciso di riprendere la questione relativa a un numero di telefono centrale per l'aiuto alle vittime e di esaminare le possibilità concrete di attuazione. La segreteria generale della CDOS ha quindi incaricato un ufficio di ricerca e di consulenza esterno di elaborare, in collaborazione con un gruppo di lavoro composto dall'Ufficio federale per l'uguaglianza fra donna e uomo (UFU), dall'Ufficio federale di giustizia (UFG), dall'organizzazione mantello delle case protette per donne della Svizzera e del Liechtenstein (DAO) e dai consultori cantonali per l'aiuto alle vittime, un piano d'attuazione sulla cui base preparare le linee direttrici per la creazione di un numero di telefono centrale.

Questo documento, adottato in occasione dell'Assemblea plenaria della CDOS dell'11 novembre 2022, definisce le funzioni di tale numero di telefono (composto da tre cifre), il pubblico destinatario, le soluzioni ipotizzabili per la copertura dell'offerta al di fuori degli orari d'ufficio e le qualifiche richieste al personale. Il pubblico target non si limita più quindi solo alle vittime di violenza domestica, ma include qualsiasi persona lesa nella sua integrità fisica, psichica o sessuale nello spazio pubblico o privato.

Il Cantone si sta attualmente impegnando per valutare la soluzione migliore al fine di garantire che il numero centrale di telefono sia operativo a partire dal 2025¹ e possa offrire un servizio efficiente e affidabile, che consideri le peculiarità territoriali e l'offerta dei diversi servizi già presenti, i quali continueranno ad essere attivi con i rispettivi picchetti in situazioni urgenti.

È importante sottolineare come la sensibilità e l'ascolto empatico non sono prerogative esclusive di un genere specifico. Le persone che rispondono alle chiamate dovranno essere adeguatamente formate su aspetti tecnici e specialistici ed essere in grado di offrire un supporto emotivo sufficiente. L'obiettivo principale di questi specialisti sarà quello di fornire informazioni utili per orientare gli interlocutori verso i servizi preposti per affrontare i bisogni espressi.

2. Fare riferimento al picchetto telefonico attivo 24 ore che già esiste in capo alle strutture di accoglienza delle donne nel Sopra- e Sottoceneri dotandolo di un numero unico che funga da filtro e smistamento per le diverse richieste di intervento e di informazione anche per i giovani

Le case per le donne vittime di violenza, il cui ruolo principale è quello di offrire consulenza specifica e accoglienza alle donne vittime di violenza annoverano fra i loro strumenti operativi anche un picchetto telefonico 24 ore su 24.

Le strutture di accoglienza consultate in merito all'impiego del numero di telefono centrale hanno declinato la proposta, in quanto non ritengono opportuno che il picchetto telefonico da loro gestito evolva fino ad assumere il compito di accogliere e smistare le differenti richieste di aiuto espresse da persone di ogni genere ed età confrontate con situazioni di violenza.

In effetti, al di là della mancanza attuale di risorse, lo scopo del filtro unico per tutte le tipologie di vittime, compresi i giovani, gli uomini, le persone diversamente abili o altre categorie, non rientra nelle specifiche competenze delle case protette per donne maltrattate. Le case protette si concentrano principalmente nel fornire consulenza e assistenza alle donne vittime di violenza domestica. In definitiva, il focus principale delle case protette è quello di offrire un rifugio sicuro, sostegno emotivo e risorse pratiche alle donne che sono in pericolo a causa della violenza domestica.

Queste strutture anche con il loro picchetto sono specializzate nel fornire una gamma di servizi specifici per le donne (come per esempio attivazione di altre risorse di sostegno, accompagnamento nello svolgimento delle attività quotidiane, ecc.).

Ne consegue che lo scrivente Consiglio non ritiene opportuno fare capo alle due associazioni indicate per lo sviluppo di un progetto di picchetto telefonico attivo 24 ore indirizzato a tutta la popolazione, senza distinzione d'età, genere, tipo di violenza.

¹ Il Dipartimento della sanità e socialità e il Dipartimento delle istituzioni hanno più volte sollecitato un'accelerazione delle tempistiche per la realizzazione di questo servizio alle istanze inter-cantionali competenti.

3. Creare un filtro unico che possa raccogliere le segnalazioni di possibili abusi sia provenienti dalla scuola sia dalla società in generale, e sappia smistarle in modo corretto ed efficace.

In generale rileviamo che occorre studiare con grande attenzione come mettere in atto un eventuale filtro unico, già solo alla luce del fatto che ogni segnalazione dovrebbe poter beneficiare della più alta confidenzialità, di prontezza e di competenza da parte di chi fungerebbe da filtro, a beneficio dell'eventuale successivo sviluppo giudiziario. Lo scorso 3 maggio lo scrivente Consiglio ha risposto all'interrogazione n. 124.22 del 19 ottobre 2022 "Pedofilia, rapporti del Gran Consiglio approvati e inattività totale del Consiglio di Stato: perché?", indicando lo stato dell'arte in merito agli interventi attivi in questo specifico e delicato ambito.

Per affrontare in modo efficace il problema degli abusi sui minori è fondamentale concentrarsi sul miglioramento della collaborazione e della sinergia tra i vari attori coinvolti. Questo implica l'adozione di un approccio pluridisciplinare, in cui servizi e autorità lavorino insieme, condividendo conoscenze e competenze per creare una rete di protezione. Questa strategia permette di contrastare la frammentazione di enti, servizi o singoli professionisti che operano in maniera separata e senza sinergia.

È importante sottolineare che la messa in atto di un unico filtro per raccogliere tutte le segnalazioni di possibili abusi sui minori non può garantire una risposta universale per le differenti fonti segnalanti. Ciò è dovuto al fatto che esse possono provenire da diversi canali, a seconda della fattispecie e delle esigenze del bisogno specifico del minore (messa in protezione, audizione ai fini dell'inchiesta penale, accompagnamento sociale, ascolto del minore, ecc.).

Per affrontare questa complessità è necessario sviluppare meccanismi e protocolli che favoriscono la comunicazione e collaborazione tra vari settori e professionisti coinvolti. Ciò potrebbe includere la promozione della formazione interdisciplinare e lo sviluppo di linee guida e protocolli d'intervento condivisi per l'identificazione, la segnalazione e l'attivazione di quanto necessario nel caso di abuso su un minore. L'obiettivo è creare i presupposti affinché tutte le parti interessate possano lavorare insieme per garantire la protezione e il bene superiore del minore.

In tal senso nel 2021, grazie alla collaborazione tra il Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS) e il Dipartimento della sanità e della socialità (DSS), è stato istituito il Servizio di consulenza in ambito scolastico per situazioni di possibili maltrattamenti o abusi sessuali su minori. Il Servizio è preposto all'analisi e all'approfondimento di situazioni di criticità nel caso di sospetto di maltrattamento (fisico, psicologico, negligenza) o abuso sessuale su minori. Il mandato affidatogli consiste nell'assicurare alle direzioni e a tutti gli attori della scuola (insegnanti, docenti e altri operatori scolastici) un intervento adeguato e tempestivo, identificando le modalità più idonee a protezione del minore. Quattro psicologi con esperienza in ambito scolastico e una formazione specifica sul tema del maltrattamento di minori gestiscono il Servizio e si occupano di depistare precocemente le situazioni critiche attraverso una consulenza, che si traduce nell'ascolto, nell'approfondimento del caso, nell'accompagnamento degli operatori scolastici e nella collaborazione con autorità civili o penali competenti in materia di protezione del minore.

Nel mese di giugno del 2023 il DECS ha inoltre adottato le Direttive sulla notifica di possibili comportamenti inadeguati in ambito scolastico. Esse hanno lo scopo di introdurre un obbligo di notifica per il direttore o la direttrice che constata e/o viene a

conoscenza tramite segnalazione di comportamenti inadeguati, intesi come condotte, parole, atti, gesti, scritti capaci di arrecare offesa alla personalità, alla dignità o all'integrità fisica, psichica o sessuale di allieve e allievi. Le Direttive intendono quindi fare in modo che le constatazioni e le segnalazioni siano notificate agli organi scolastici di conduzione e di vigilanza.

A margine delle misure appena esposte, occorre infine rilevare che presso il DECS è in fase di costituzione un Servizio di consulenza e accompagnamento alle direzioni scolastiche. Il Servizio avrà come scopo la promozione della qualità degli istituti scolastici e lo sviluppo professionale delle direzioni; potrà pertanto contribuire a mettere a disposizione degli attori scolastici competenze e conoscenze anche nell'ambito della protezione dei minori, creando un ambiente scolastico sicuro, dove allievi e allieve possano vivere, imparare e svilupparsi armoniosamente.

III. CONCLUSIONI

Il tema comune agli atti parlamentari oggetto del presente Messaggio riguarda la difficoltà delle vittime a far sentire la propria voce, ad essere ascoltate da professionisti competenti, sempre raggiungibili ed essere orientate verso i servizi e le autorità preposte a rispondere al proprio bisogno.

Le ragioni per cui le vittime possono avere difficoltà a parlare sono varie e complesse. Possono includere il timore di ritorsioni, il senso di vergogna o di colpa associato all'abuso subito, la mancanza di fiducia nelle istituzioni o nel percorso penale, l'isolamento sociale o la mancanza di sostegno emotivo e psicologico. Le difficoltà delle vittime non sono quindi da attribuire alla responsabilità diretta dello Stato; tuttavia le istituzioni pubbliche hanno l'onere di promuovere una cultura di ascolto e sostegno nei confronti delle vittime, in modo che si sentano sostenute a parlare e a fare valere i propri diritti. Nel nostro Cantone ciò avviene in particolare attraverso il Servizio per l'aiuto alle vittime di reati, il quale fin dalla sua costituzione presta ascolto e consulenza professionale a tutte le persone che vi si rivolgono per avere informazioni generali o specifiche e per essere accompagnati presso le istanze competenti.

È altresì importante promuovere l'educazione e la sensibilizzazione all'interno della società, per combattere stereotipi e garantire un ambiente sicuro, efficace nel supporto e inclusivo per tutte le vittime di abusi.

Per far fronte a queste esigenze il Consiglio di Stato negli ultimi anni ha sviluppato il Piano d'azione cantonale sulla violenza domestica, il Piano d'azione cantonale per le pari opportunità e il Programma cantonale di promozione dei diritti, di prevenzione della violenza e di protezione di bambini e giovani, che propongono una serie di specifiche misure orientate al contempo a migliorare le conoscenze dei professionisti attivi sul campo – settore pubblico, para-pubblico e privato – come pure la sensibilizzazione e l'educazione dell'intera popolazione. Ciò avviene attraverso l'organizzazione di campagne mirate, attività nelle scuole, serate pubbliche, presentazione di libri, spettacoli teatrali, dibattiti, attività a tema o la distribuzione di materiale informativo, al fine soprattutto di diffondere la cultura del rispetto, la capacità di riconoscere situazioni critiche e orientando chi necessita di aiuto verso gli specifici servizi.

Da molti anni in Ticino sin dalle scuole elementari viene per esempio promosso il percorso didattico "Sono unica/o e preziosa/o!" per la prevenzione degli abusi sessuali sui bambini e del maltrattamento infantile, un programma rivolto agli allievi ma che

coinvolge anche genitori e docenti. Per quanto riguarda le campagne informative, proprio recentemente in tutte le farmacie del Cantone è stata fatta una distribuzione a tappeto di volantini a disposizione dell'utenza, contenenti i principali numeri di contatto per ottenere consulenza, aiuto e protezione in caso di violenza domestica, contatti per lo più validi anche per altre forme di violenza, indipendentemente dall'età e dal genere. In conclusione cogliamo positivamente la proposta di implementare un numero di telefono centrale nazionale che funzioni come un primo punto di contatto e supporto per tutte le vittime, indipendentemente dalla loro età, dal genere o dalle circostanze.

Questo numero dovrebbe facilitare l'accesso a coloro che non sanno come raggiungere i servizi istituzionali già presenti sul territorio, che non li conoscono o che, pur conoscendoli, non sanno come procedere per un primo contatto o non intendono farlo in virtù del loro carattere istituzionale.

L'idea è che il numero di telefono centrale sia un'ulteriore risorsa disponibile per le vittime, senza sostituire i servizi e i canali di aiuto e assistenza esistenti con i relativi picchetti, ma piuttosto integrandoli in modo coordinato e maggiormente intuitivo. In pratica, non vi sarebbe una sola porta d'entrata al sistema di supporto, ma diverse opzioni a disposizione delle vittime per ottenere l'accesso all'aiuto e all'informazione.

La vera sfida riguarderà la gestione di un complesso sistema di monitoraggio, che comprende non solo il numero di telefono centrale ma anche altri numeri di emergenza attivi 24 ore su 24. Per garantire un funzionamento coordinato sarà necessario stabilire un ordine di priorità, formare adeguatamente il personale attivo presso tutti i canali di segnalazione e implementare un sistema di monitoraggio efficace.

Ritenuto quanto sopra esposto, il Governo invita a ritenere parzialmente evase le mozioni indicate, nel senso che alcune iniziative sono ancora in fase di implementazione e, quando saranno attivate, permetteranno di rispondere in modo esaustivo a quanto postulato dagli atti parlamentari.

Vogliate gradire, signora Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: Raffaele De Rosa

Il Cancelliere: Arnoldo Coduri