

## **PROTOCOLLO OPERATIVO PER LA SEGNALAZIONE E LA GESTIONE DI DONNE VITTIME DI MALTRATTAMENTO**

Anche il viaggio più lungo inizia con il primo passo.

*Laozi*

E in che cosa consiste fondamentalmente un modo civilizzato di comportarsi? Consiste nel ridurre la violenza. È questa la funzione principale della civilizzazione ed è questo lo scopo dei nostri tentativi di migliorare il livello di civiltà delle nostre società.

*Karl Popper*

## PREMESSE

- Il presente protocollo operativo creato all'interno del progetto "**Amaranta. Rinascere dopo la violenza**", approvato da Regione Lombardia in data 10/04/2014, costituisce parte integrante del protocollo d'intesa sottoscritto dalle amministrazioni e delle reti anti violenza come di seguito riportato: "Dato atto che alla luce della DGR 861/2013 le due Amministrazioni comunali hanno ritenuto di poter avviare un lavoro comune per poter garantire attivazioni di procedure condivise di accoglienza delle donne vittime, ipotizzando modalità di intervento e presa in carico similari"
- Il progetto *Amaranta* nasce in collaborazione col progetto europeo finanziato dal programma DAPHNE III "Family Justice Centers in Europe" che vede come referente la Fondazione Guzzetti
- Il protocollo è frutto del lavoro tra i partner del progetto ovvero tra la Fondazione Guzzetti ed i soggetti appartenenti alle reti anti violenza dei Comuni di Cinisello Balsamo e di Bresso, nello specifico:
  - per il comune di Cinisello:  
Amministrazione comunale (Servizi sociali e Polizia locale), CRI, Polizia di Stato, Carabinieri, Sindacati (CGIL, CISL UIL), Consultori Familiari Integrati Distretto 7 - ASL MILANO, Ospedale Bassini (Pronto Soccorso e Pediatria), Associazione Amici casa dell'accoglienza, Caritas decanale, Gruppo di volontariato vincenziano, Associazione Soleluna, ASP Mazzini, Centro della famiglia, Protezione civile.
  - per il comune di Bresso:  
Amministrazione comunale (Servizi sociali e Polizia locale), Associazione Mittatron Onlus, Associazione Movimento per la vita di Bresso, cooperativa sociale La Grande Casa, CRI, Carabinieri, Segreterie territoriali CGIL- CISL- UIL, Consultori Familiari Integrati Distretto 7 - ASL MILANO, Associazione Amici casa dell'accoglienza, Caritas decanale, Gruppo di volontariato vincenziano, ISC via Bologna, ISC via Don Sturzo, Centro della famiglia di Bresso.
- Il protocollo definisce i compiti e le prassi operative di ciascun soggetto come di seguito indicato; dove non specificato, si fa riferimento a quanto indicato nelle specifiche funzioni delle Reti Sandra e Antigone
- Le prestazioni del protocollo sono rivolte alle persone residenti o domiciliate nei comuni suddetti
- Il protocollo entra in vigore dalla data di stipula e periodicamente i soggetti partecipanti si riuniscono per monitorare gli effetti e apportare modifiche se ritenuto opportuno

## **PRINCIPI GUIDA**

Tutti i seguenti protocolli saranno attuati secondo i principi guida elaborati, discussi e condivisi dai soggetti appartenenti alle reti dei rispettivi comuni:

### **Centralità della persona**

- Centrarsi sulla vittima, promuoverne l'autonomia attraverso l'esplicitazione dei desideri e delle sue risorse
- Ascolto empatico
- Pazienza e rispetto dei tempi e di modi
- Responsabilità e concretezza di azioni
- Chiedere ad utenti di cosa hanno bisogno, per facilitare l'incontro tra bisogni e servizi

### **Competenza**

- Specificità del ruolo
- Capacità di analisi
- Competenze specifiche
- Valutazione e monitoraggio

### **Relazionalità**

- Fornire e ricevere IN-formazione
- Collaborazione/Condivisione/Comunicazione
- Rispetto reciproco
- Garantire continuità del supporto

### **Accoglienza**

- Assenza di pregiudizio
- Stabilire un rapporto di fiducia
- Flessibilità/elasticità con gli utenti
- Unicità delle storie personali

## I PROTOCOLLI OPERATIVI

La gestione operativa prevede interventi di emergenza e /o di stesura di percorsi di aiuto di medio termine. L'intervento di emergenza avverrà secondo i protocolli seguenti (se possibile con la valutazione della situazione attraverso il metodo SARA) e sarà attivato se la persona dichiara di temere per la propria incolumità e/o dei figli e di non volere rientrare al proprio domicilio o in contatto con l'autore della violenza.

Si tenga presente che i protocolli qui di seguito riportati mirano ad illustrare:

- le procedure di presa in carico della vittima di VD da parte delle istituzioni, dei servizi e delle associazioni che fanno parte delle reti anti violenza di Cinisello e Bresso;
- le regole di comunicazione e scambio all'interno delle reti stesse, di modo che siano chiare e condivise da tutti gli operatori.

Essi d'altra parte non forniscono una descrizione esaustiva delle procedure interne a tali istituzioni, servizi e associazioni, che sono e restano di competenza di ognuna di esse.

IMPORTANTE: Eventuali collocamenti di emergenza sono successivi alla verifica delle informazioni, stabiliti (nei limiti della situazione contingente) con i centri di riferimento, sulla base delle risorse disponibili e , in ordine di priorità verificando:

- Possibilità di allontanamento del maltrattante
- Possibilità della donna di essere ospitata da amici/parenti (valutare la pericolosità del maltrattante)
- Possibilità della donna di soggiornare in albergo o altra struttura (fornendo nel caso alla donna un elenco di strutture alberghiere/centri di accoglienza) del territorio
- Necessità di collocamento presso struttura protetta individuata dal FJC

Le opzioni b, c e d vanno adottate solo dopo aver determinato (anche con l'ausilio degli operatori abilitati e disponibili al momento dell'intervento) un'attenta valutazione del rischio per la donna.

All'atto del collocamento in emergenza risulta fondamentale far pervenire al centro deputato e p.c. ai Servizi sociali comunali di riferimento relazione scritta dell'intervento effettuato con allegato documento di valutazione del rischio sulla base dei quali si è proceduto al collocamento.

Il percorso di uscita dalla violenza sarà costruito dalla vittima insieme al case manager, che convocherà tutti i servizi richiesti e necessari alla buona riuscita della progettazione ed alla verifica del percorso stesso.

**NB: Tutti gli interventi rivolti a persone dipendenti da sostanze o affette da patologie psichiatriche non possono essere effettuati se non previo progetto concordato col SerT e/o CPS di riferimento.**

**LEGENDA** per i protocolli operativi di seguito riportati



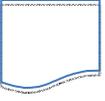
Inizio/fine del percorso di intervento



Azione da compiere



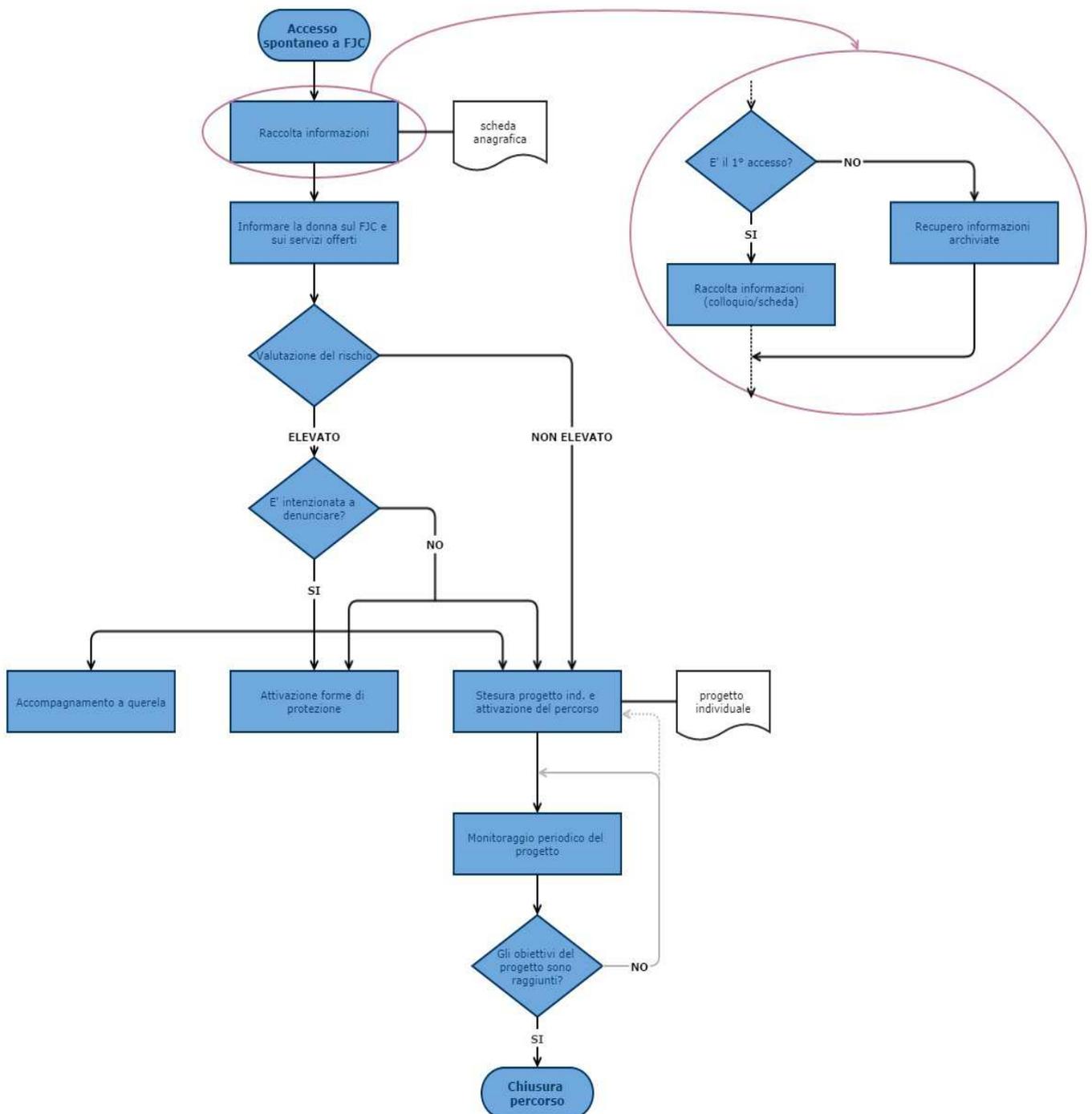
Decisione da prendere



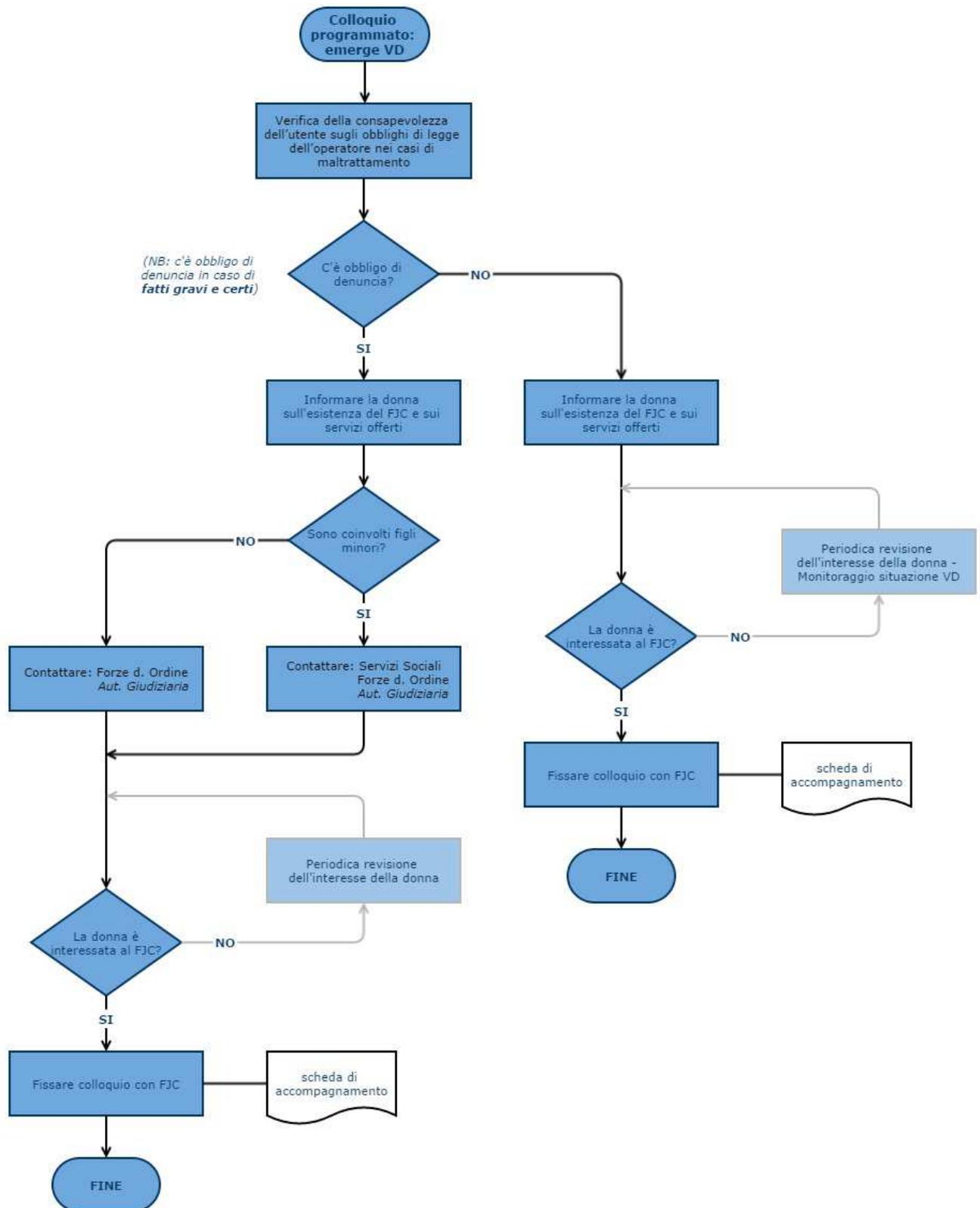
Documento da produrre

# 1. ACCESSO SPONTANEO DELLA VITTIMA ALLO SPORTELLO FJC (Sportello Donna-Bresso / Centro Amaranta-Cinisello)

(Si riferisce alle azioni da compiere nel caso una donna si rivolga allo sportello del FJC e riferisca di subire violenza/maltrattamenti)

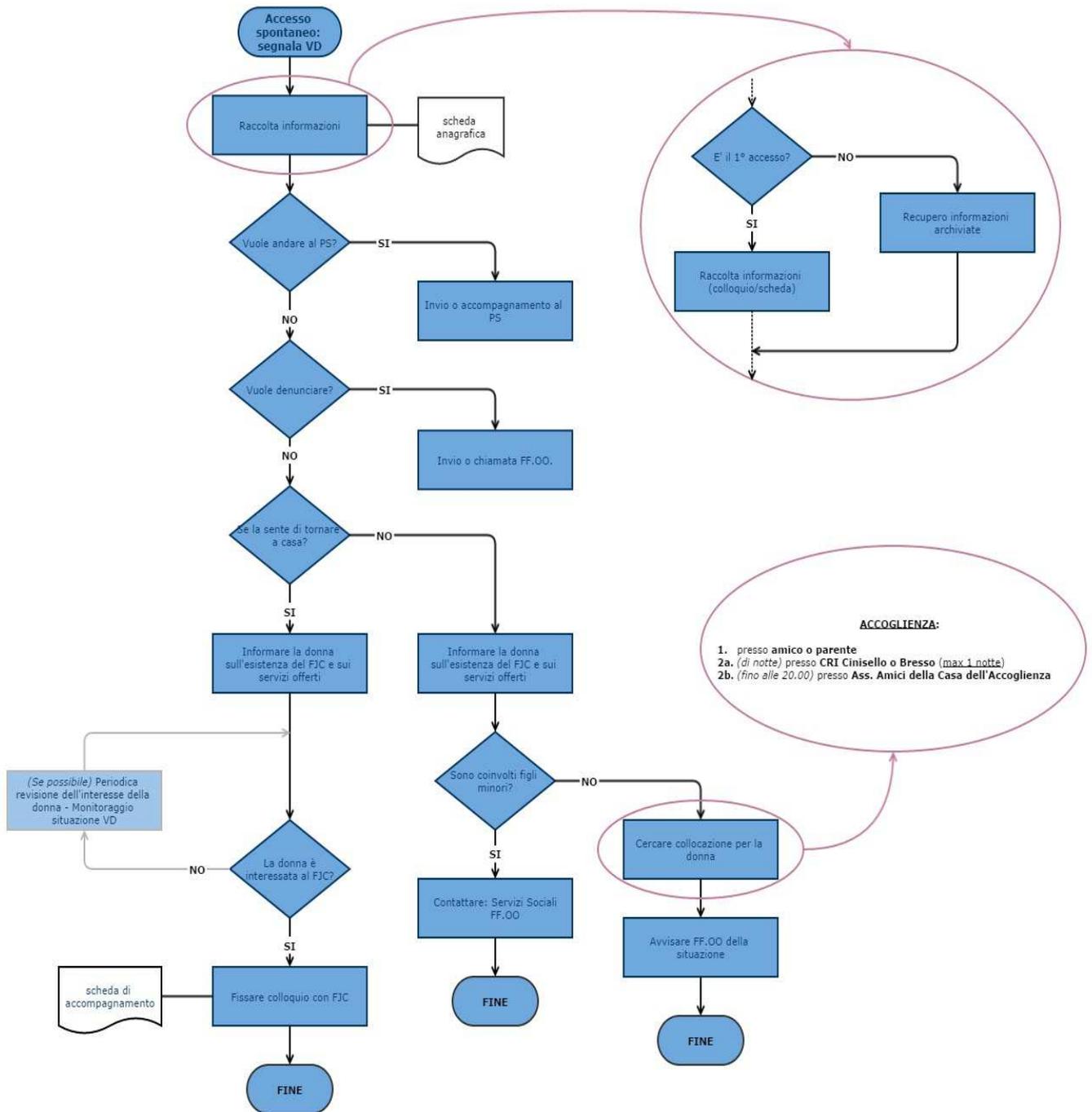


**2. EMERSIONE DI UNA SITUAZIONE DI MALTRATTAMENTO IN CONSULTORIO/SERVIZI SOCIALI**  
*(Riguarda le azioni da compiere nel caso una donna riferisca di subire violenza o maltrattamenti durante un colloquio programmato in consultorio)*



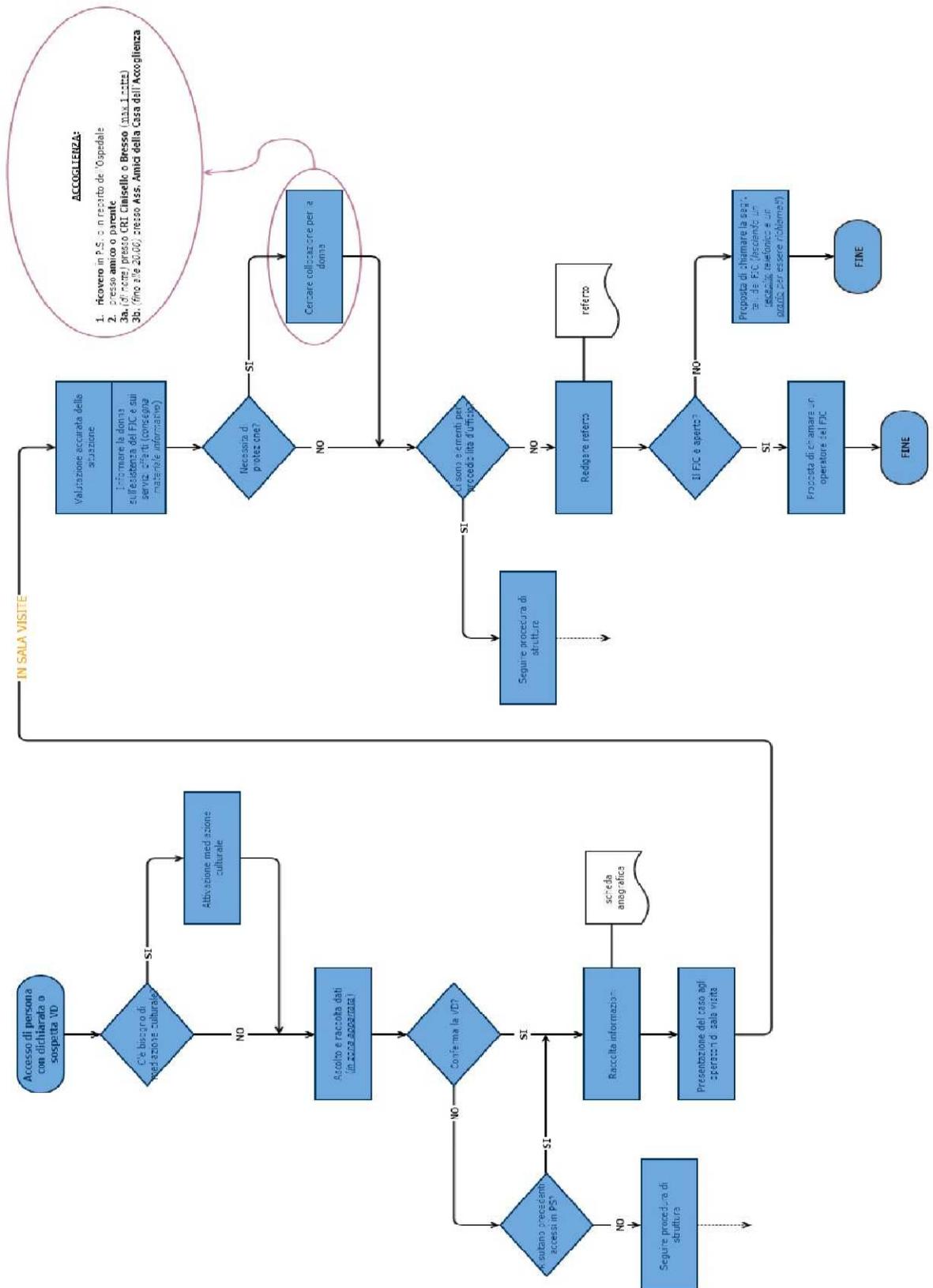
### 3. ACCESSO SPONTANEO A SEDE DI GRUPPO DI VOLONTARIATO

(Si riferisce al caso dell'accesso spontaneo di una donna a sede di organismo di volontariato appartenente alla rete: p.e. CRI, gruppo di volontariato vincenziano, etc.)



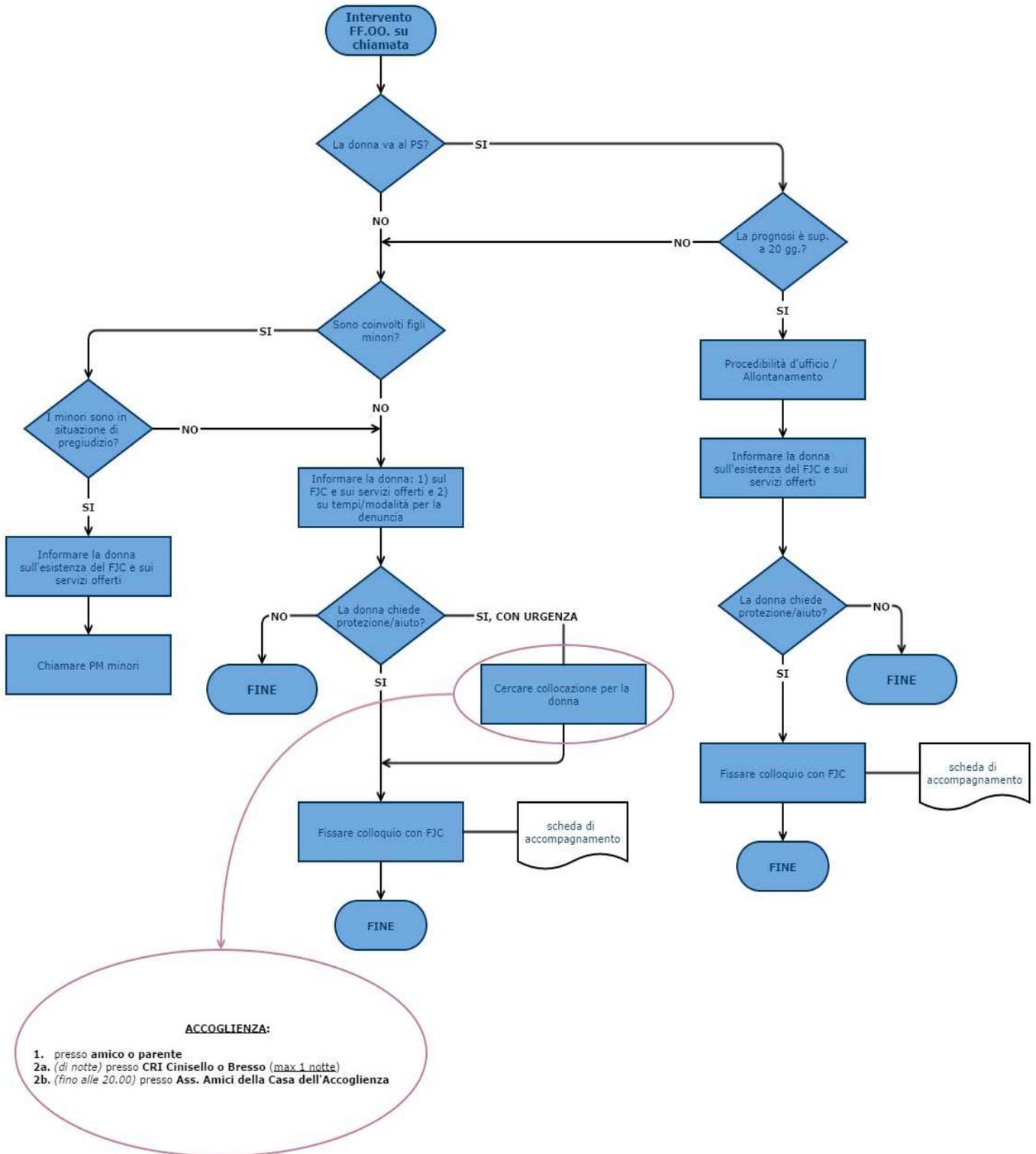
#### 4. ACCESSO A PRONTO SOCCORSO (Bassini)

(Si riferisce al caso dell'accesso di una donna al Pronto Soccorso dell'Ospedale Bassini)



## 5. INTERVENTO DELLE FORZE DELL'ORDINE SU CHIAMATA

(Si riferisce al caso in cui le FF.OO giungano "sul posto" a seguito di chiamata e raccolgano evidenze e/o sospetto di VD)



**INTERVENTO IN EMERGENZA - SCHEDA ANAGRAFICA**

Data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ ora \_\_\_ : \_\_\_

Cognome _____	Nome _____
Nato/a _____ ( ___ )	il ___ / ___ / ___
Residente a _____ ( ___ )	via/piazza _____ n° _____
Recapiti telefonici	(casa) _____
	(lavoro) _____
	(cellulare) _____
Stato civile _____	Professione _____

figlio 1      Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_ ) il \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

figlio 2      Padre  
Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_ ) il \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

figlio 3      Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_ ) il \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

figlio 4      Padre  
Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_ ) il \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

figlio 5      Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_ ) il \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Padre  
Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_ ) il \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

**Breve descrizione dei fatti** (con eventuale indicazione del SARA o allegato)

---



---



---

---

---

Servizio che ha accolto la persona \_\_\_\_\_

Operatore di riferimento \_\_\_\_\_ tel \_\_\_\_\_

## SCHEDA DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'ACCOGLIENZA TEMPORANEA DI DONNE VITTIME DI VIOLENZA

Protocollo n. \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Servizio che ha accolto la persona \_\_\_\_\_

Operatore di riferimento \_\_\_\_\_ tel \_\_\_\_\_

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_

preso atto della richiesta di ospitalità provvisoria in situazione di emergenza (ed in assenza di soluzioni alternative) da parte di:

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Recapiti telefonici (casa) \_\_\_\_\_

(lavoro) \_\_\_\_\_

(cellulare) \_\_\_\_\_

e dei suoi figli minori (laddove presenti)

**figlio 1** Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Padre

**figlio 2** Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**figlio 3** Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**figlio 4**

Padre

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**figlio 5** Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Padre

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Residenti a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) via/piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_

vista la documentazione agli atti che si allega

verbale Pronto Soccorso

esposto / querela / verbale di accertamento

informata la richiedente che tale ospitalità è provvisoria e temporanea, e limitata al primo giorno lavorativo utile affinché la richiedente stessa prenda contatti con il servizio sociale comunale (come da riferimenti che le verranno forniti), **pena l'immediata dimissione dalla struttura**

### PROVVEDE

alle ore \_\_\_\_ : \_\_\_\_ del \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

alla consegna dei telefoni o simile all'operatore volontario/educatore di turno \_\_\_\_\_

che sottoscrive il presente verbale per accettazione, presso la struttura di accoglienza temporanea

\_\_\_\_\_

sita in \_\_\_\_\_

gestita dall'organizzazione \_\_\_\_\_

Se necessario l'operatore metterà a disposizione un telefono, da utilizzare insieme alla donna.

**L'AGENTE DI P.S. / P.L. / C.C.**

\_\_\_\_\_

Per accettazione,

**L'OPERATORE DI TURNO**

\_\_\_\_\_

Per accettazione,

**LA PERSONA RICHIEDENTE L'ACCOGLIENZA TEMPORANEA**

*Mi impegno con la presente ad accettare tutte le condizioni previste da questo documento e a non diffondere informazioni rispetto al luogo in cui vengo accolta, nonché a tenere un comportamento che non pregiudichi la sicurezza mia, degli eventuali minori a me accompagnati e del personale e degli ospiti presenti in struttura. Pertanto consegno temporaneamente il mio telefono all'operatore che me lo riconsegnerà appena lasciato il centro*

\_\_\_\_\_

## RECAPITI TELEFONICI

---

### I FAMILY JUSTICE CENTER

#### Centro Amaranta – FJC

Via Dante, 47 – Cinisello Balsamo

tel. 331.5694219

amaranta@fjc-italy.org

Case manager: **Lella Contursi, Elena Casati**

<b>Orario</b>	Lun	15.00 – 17.00
	Mar	09.30 – 12.30
	Gio	09.30 – 12.30
	Ven	15.00 - 17.00

#### Lo Sportello Donna – FJC

Via Bologna, 4 – Bresso

tel. 02.61455370/371

sportellodonna.info@gmail.com

Case manager: **Michaela D'Auria, Francesca Brescia**

<b>Orario</b>	Lun	17 – 19
	Mar	17 – 19
	Mer	10 – 12
	Gio	17 – 19
	Ven	10 – 12

---

### SERVIZI SOCIALI

#### Comune di Cinisello Balsamo

Vicolo del Gallo, 10

**Maria Paulicelli** – 02.66023347 – [maria.paulicelli@comune.cinisello-balsamo.mi.it](mailto:maria.paulicelli@comune.cinisello-balsamo.mi.it)

**Elena Bianchin** – 02.66023292 – [elena.bianchin@comune.cinisello-balsamo.mi.it](mailto:elena.bianchin@comune.cinisello-balsamo.mi.it)

**Silvia Campi** (ref. area minori/famiglia) – 02.66023254 – [silvia.campi@comune.cinisello-balsamo.mi.it](mailto:silvia.campi@comune.cinisello-balsamo.mi.it)

#### Comune di Bresso

Via Roma, 25

**Valeria Curreli** – 02.61455208 – [valeria.curreli@bresso.net](mailto:valeria.curreli@bresso.net)

---

### POLIZIA LOCALE

#### Cinisello Balsamo

Via Gozzano, 6

Centrale operativa 02.66023699

pronto intervento vigilanza – dalle 7.00 alle 24.00 – 02.6185010

**Anna Barbato**

anna.barbato@comune.cinisello-balsamo.mi.it

**Monica Moretti , Maurizio Laganà, Velasco Adamoli**

**Bresso**

Via Lurani, 12

**Riccardo Brunati** – 02.61455400 – riccardo.brunati@bresso.net

---

## **POLIZIA DI STATO**

### **Cinisello Balsamo**

Via Cilea, 30

Centralino 02.6608181

**Ermete Rosatti** (Ufficio Anticrimine) – 02-66081822 – ermeteroberto.rosatti@poliziadistato.it

**Paolo Mirabella** (Ufficio Anticrimine) – 02.66081828 – paolo.mirabella@poliziadistato.it

---

## **CARABINIERI**

### **Cinisello Balsamo**

Via Pecchenini, 16

Luogotenente **Bernardo Ajello** – 331.5705042 – bernardo.aiello@carabinieri.it

### **Bresso**

Via 25 Aprile, 47

Comandante **Giuseppe Rasola** – 334.6921361

Maresciallo **Luigi Grassia** – 02.61455283

---

## **OSPITALITÀ**

### **Associazione Amici della Casa dell'accoglienza**

Via S. Ambrogio, 20 – Cinisello Balsamo

02.66046105

info@casadellaccoglienza.org

Suor **Maria Teresa Cattaneo**

### **Cooperativa sociale La Grande Casa**

Via Petrarca, 146 – Sesto S. Giovanni

**Vincenza Nastasi** – 340.3911950 – vincenza.nastasi@grandecasa.it

**Simona D'Alò** – simona.dalo@grandecasa.it

---

## **PRONTO SOCCORSO**

### **Ospedale Bassini**

Via Gorki, 50 – Cinisello Balsamo

Resp. Caposala **Lucilla Casadoro**– l.casadoro@bassini.hsgerardo.org

**Maria Fonzo** (triage) – 02.57998178/8026

---

## **CROCE ROSSA ITALIANA**

### **Cinisello Balsamo**

Via Giolitti, 5

tel. 02.66048140

cl.cinisellobalsamo@cri.it

**Angela Valentini** – 335.1627999

**Marco Bartolomeo** – 335.1633781

### **Bresso**

Via Bologna, 38

**Anita Cattania** – anita@cattania.com

**Guido Valente** – 347.8206553

---

## **DISTRETTO 7- ASL MILANO**

### **Cinisello Balsamo**

Consultorio Familiare di via Friuli, 2

**Lucia Bandiera** – 02.85784420 – lbandiera@asl.milano.it

Consultorio Familiare di via Terenghi, 2

**Annalisa Palazzo** – 02.85783378 – apalazzo@asl.milano.it

Consultorio Familiare di via A. da Giussano, 3

**Chiara Suffritti** – 02.85784392 – cmsuffritti@asl.milano.it

### **Bresso**

Consultorio Familiare via Dante, 2

**Pierangela Laudati** – 02.85786650 – plaudati@aslmilano.it

---

## **CONSULTORI PRIVATI ACCREDITATI**

### **Cinisello Balsamo**

Fondazione Edith Stein – Centro della Famiglia

Via Carducci, 21

02 6171927 (fax: 02 61240002) – famiglia.cinisello@fastwebnet.it

**Chiara Biader** – **Lella Contursi**

### **Bresso**

Fondazione Edith Stein – Centro della Famiglia

Via Villaresi, 43

02.66503439 – info@centrofamigliabresso.it

**Elena Casati**

---

## **SINDACATI**

**Cinisello Balsamo**

**CGIL**

via Monte Ortigara, 14

**Ivana Larotonda** – 02.550525902 – [ivana.larotonda@cgil.lombardia.it](mailto:ivana.larotonda@cgil.lombardia.it)

**CISL**

via Dante, 4

**Anna Olivieri** – 345.1052644 – [anna.olivieri@cisl.it](mailto:anna.olivieri@cisl.it)

**Ester Balconi** – 349.6040180 – [e.balconi@cisl.it](mailto:e.balconi@cisl.it)

**UIL**

via Campanini, 2 – Milano

**Clara Lazzarini** – 02.671103900 - [lazzarini@uilmilanolombardia.it](mailto:lazzarini@uilmilanolombardia.it)

**Paola Mengarelli** – 02.61103900 – [mengarelli@uilmilanolombardia.it](mailto:mengarelli@uilmilanolombardia.it)

**Bresso**

**CGIL – Centro donna CGIL**

Corso di Porta Vittoria, 43 – Milano

02.55025299 – [centrodonna.mi@cgil.lombardia.it](mailto:centrodonna.mi@cgil.lombardia.it)

**CISL**

Via Tadino, 23 – Milano

**Ester Balconi** – 349.6040180 / 02.20525216 – [e.balconi@cisl.it](mailto:e.balconi@cisl.it)

**UIL**

via Campanini, 2 – Milano

**Clara Lazzarini** – 02.671103900- [lazzarini@uilmilanolombardia.it](mailto:lazzarini@uilmilanolombardia.it)

**Paola Mengarelli** – 02.61103900 – [mengarelli@uilmilanolombardia.it](mailto:mengarelli@uilmilanolombardia.it)

---