



LE ONDE - ONLUS Via XX Settembre 57 - 90141 Palermo - C.F. 97140990827  
Tel. Fax 0039.091327973 - e-mail [leonde@tin.it](mailto:leonde@tin.it) sito internet [www.leonde.org](http://www.leonde.org)



## Adottare un percorso di interconnessione dei servizi e l'adozione di protocolli di intervento condivisi

### Avviare ed implementare una rete contro la violenza di genere verso le donne e le/i bambine/i

La mission della nostra associazione, le caratteristiche del fenomeno della violenza verso le donne e del territorio siciliano, unite alla consapevolezza della necessità di un intervento integrato fra i servizi, ci ha portato dal 1998 a promuovere, congiuntamente alla Questura di Palermo, incontri interistituzionali per la costituzione di una Rete cittadina contro la violenza, ponendo in essere un'azione di sistema a livello cittadino che ha avuto l'obiettivo di migliorare l'integrazione socio – sanitaria e di aumentare la protezione delle vittime.

I firmatari del **Protocollo di Intesa**, che ha formalizzato il lavoro di rete, sono: Arma dei Carabinieri – Comando Provinciale, A.R.N.A.S. Civico di Palermo, Azienda Sanitaria Provinciale Palermo - Direzione Generale, Ateneo di Palermo – C.O.T. Centro Orientamento e Tutorato, A.O.U.P. "P. Giaccone" di Palermo, A.O.R. Villa Sofia e V. Cervello di Palermo, Centro Sociale Laboratorio Zen Insieme, Centro Territoriale Permanente per l'Educazione degli Adulti "A. Ugo", Comune di Palermo – Assessorato Attività Sociali, ECAP di Palermo, Le Onde Onlus, M.I.U.R. C.S.A., Procura della Repubblica del Tribunale di Palermo, Provincia Regionale di Palermo – Assessorato Servizi Sociali, Questura di Palermo, Sicaliani - Coop. Sociale, Tribunale Ordinario di Palermo, Ufficio della Consigliera di parità regionale.

Le **azioni** sviluppate in un'ottica di sviluppo di rete sono state:

- la pianificazione e la realizzazione di progetti specifici per rispondere ai bisogni individuati (sensibilizzazione, formazione, servizi ad hoc, prevenzione) attraverso l'utilizzo di risorse comunitarie (Programma DAPHNE), nazionali (Urban e PON Sicurezza), regionali (POR e APQ), locali (organismi partner della rete nei loro luoghi specifici o in interventi interistituzionali)
- la raccolta dei dati e la predisposizione di piani di indagini per la creazione di indicatori d'intervento finalizzati a migliorare le risposte nei pronto soccorso ospedalieri
- la definizione sperimentale di un modello da trasferire ad altre città siciliane (Ag e CT – APQ P.O.) e nel territorio nazionale (Progetto Arianna – DDPO – Progetto LeA Regione Abruzzo – Progetto Regione Basilicata).
- l'integrazione tra gli interventi sanitari – sociali – di protezione
- la progettazione condivisa degli interventi, che parte da un'analisi dei bisogni sia del target che delle organizzazioni componenti la Rete cittadina.

Si è trattato di un insieme di azioni, sviluppate longitudinalmente su progetti diversificati (e fondi diversi), che hanno permesso lo sviluppo di un'esperienza pilota a Palermo, la capitalizzazione dei risultati ottenuti ed il loro trasferimento in diverse città italiane attraverso seminari formativi, consulenze all'accompagnamento allo sviluppo di reti antiviolenza, tutoring a distanza. Le azioni si sono realizzate con il coinvolgimento di più soggetti, che si sono incaricati di trasferire le esperienze attraverso uno scambio tra omologhi, in particolare: centro antiviolenza, ospedali e Polizia di Stato.

La costituzione di un **gruppo interistituzionale**, operante da 10 anni e composto da referenti ufficiali di ciascun ente, ha permesso di avviare un processo longitudinale di cambiamenti interni ai singoli organismi ed al territorio, permettendo una maggiore fiducia da parte delle donne nel chiedere aiuto. Si sono ottenuti effetti significativi rispetto a:

- Emersione del fenomeno e sua analisi

- Facilitazione nell'accesso ai servizi da parte delle donne
- Formazione degli operatori dei differenti servizi
- Definizione di specifiche procedure di intervento
- Migliore integrazione socio sanitaria.

**Sensibilizzazione e formazione di ca 1.000 operatori/trici** dei differenti servizi e agenzie operanti nel territorio di Palermo.

**Produzione e distribuzione di n. 2.500 copie** di 5 manuali – linee guida per le professioni di aiuto (sanitarie, sociali, giudiziarie), ora diffuse attraverso il portale [www.antiviolenzadonna.it](http://www.antiviolenzadonna.it), tradotte anche in tedesco dalla provincia Autonoma di Bolzano.

**Pubblicazione ed aggiornamento periodico di n. 2.000 brochure in tre edizioni (2000 / 2004 / 2008)** sui servizi che intervengono nel territorio di Palermo.

**Progettazione condivisa e partecipata** dai principali attori del sistema socio sanitario.

**Scambi e attività di sensibilizzazione e di formazione di altri operatori** realizzata a Pescara, Salerno, Cosenza, Bari, Siracusa, Caserta, Misterbianco, Taranto, Mola di Bari, Cagliari, Brindisi, Agrigento, Catania.

**Trasferimento metodo e strumenti in altre realtà nazionali** (Progetto Aida Ville de Constantine in Algeria – Progetto in San Salvador)

Messa in evidenza degli **effetti della vittimizzazione secondaria** delle vittime di violenza.

Come indicato da tutta la letteratura in materia, la possibilità di sviluppo di reti tematiche locali, particolarmente nelle fasi di avvio e d'implementazione, risiede nella capacità di promuovere processi di mobilitazione territoriale che includano tutti i portatori d'interesse. E' dunque necessario far convergere su un movimento *bottom-up* l'interesse dei decisori finali. Per far questo la messa in comune di conoscenza e lo scambio riferito alle pratiche di servizio è centrale.

## Il Progetto Fare rete

Con il **progetto Fare Rete** si è voluto produrre un'azione di continuità rispetto alle azioni sopra descritte, puntando alla formalizzazione di una migliore conoscenza delle procedure interne degli organismi partner e di una più efficace interconnessione tra gli stessi soggetti. Nella fase di ideazione e progettazione dell'intervento, si sono valorizzati quegli aspetti del lavoro di rete, e dei bisogni espressi dai referenti presenti agli incontri, che portavano alla necessità di analizzare e interconnettere le procedure operative presenti nei differenti servizi componenti la Rete cittadina, formulando l'azione per come descritta nella proposta progettuale.

Nella fase di presentazione si è prodotto un impedimento ad avere tutte le adesioni, dovute alla forma di partenariato richiesto in esclusiva. Ciò ha reso evidente una difficoltà legata non tanto all'operatività della Rete stessa, ma alle scelte fatte dai decisori dei soggetti firmatari del Protocollo. Gli stessi operano non sempre coerentemente con gli obiettivi condivisi ma anche sulla base di orientamenti e bisogni dettati da altre necessità istituzionali, pertanto con uno scarto tra la Rete antiviolenza e le sue strategie di intervento, e con le politiche di tutti i soggetti che la compongono. Al progetto hanno aderito (specificamente e con sottoscrizione di un accordo): la Questura di Palermo; l'A.O.U.P. "Paolo Giaccone" di Palermo; l'A.O.R. Villa Sofia - Cervello di Palermo; il MIUR – Ufficio Scolastico Provinciale di Palermo. Ha confermato l'adesione e la collaborazione il Comando Provinciale dell'Arma dei Carabinieri, mentre si è espressa la volontà a collaborare della Provincia Regionale di Palermo, anche se non potrà (come la ASP Palermo) sottoscrivere l'Accordo, perché già partner di un altro intervento.

Va posto nel dovuto rilievo come lo sviluppo delle azioni progettuali sia avvenuta in un mutato contesto cittadino sui servizi alla persona e sui servizi specializzati, attualmente non disponibili e per i quali si attendeva l'attivazione del riallineamento del Piano di Zona L. 328/2000 (all'oggi non ancora attivato), ed in una fase di ridefinizione del sistema sanitario da parte della Regione Siciliana, accompagnato da una riorganizzazione della struttura stessa della regione (assessorati, dipartimenti) che ha determinato un forte

rallentamento delle attività a regia regionale e/o di quelle realizzate in collaborazione con gli uffici.

Le condizioni base individuate per la realizzazione dell'azione sono state:

1. *la presenza degli operatori che erogano servizi socio sanitari a livello locale* o che comunque sono coinvolti nell'attività di progettazione di politiche sociali, gli operatori devono avere un ruolo all'interno del servizio con un livello almeno medio di responsabilità e competenze specifiche nel settore nonché un'esperienza pratica nel merito;
2. *alto livello di cooperazione tra i soggetti presenti*;
3. *presenza dell'ente locale* nel processo istituzionale ed amministrativo;
4. *costruzione di capacità, avvio di un processo di crescita per un adeguato sviluppo delle capacità che rendono possibile l'autonomia*;
5. *attenta analisi della domanda ed indicazioni sul contesto sociale*;
6. *disponibilità di uno strumento giuridico per realizzare l'integrazione*.

Queste condizioni essenziali, individuate come presenti nella Rete di Palermo nella fase di analisi della situazione preliminare alla progettazione dell'intervento, sono state attualizzate nel contesto complessivo in cui opera la Rete. Sulla base della nuova analisi si è reso evidente come il mutato contesto non forniva adeguate certezze in particolare rispetto ai punti 3. e 6., implicando una riformulazione delle attività.

Per il territorio di Palermo si è individuato, comunque, come elemento di forza la presenza della Rete Antiviolenza Cittadina. Ed a sua volta un punto di forza della Rete è rappresentato dal servizio specializzato (Centro antiviolenza) de Le Onde Onlus, peraltro ente coordinatore della attività, per cui si è scelto di

- ↳ **definire le procedure del Centro antiviolenza**, e la loro analisi in funzione dell'integrazione con i soggetti attivi nel partenariato sul progetto,
- ↳ **raccordarle con le procedure** dei soggetti partner del progetto, quale primo nucleo di interconnessioni attivi per la Rete stessa
- ↳ **descrivere le interconnessioni attive** nel sistema Rete in relazione ai percorsi delle donne ed ai loro bisogni, analizzati in rapporto al ciclo della violenza.

Va sottolineata e tenuta ovviamente in debita considerazione la difficile situazione creatasi per l'accoglienza e l'ospitalità gestita da Le Onde, legata alle scelte dell'amministrazione Comunale, e l'incertezza del contesto in cui si opera che tende a ridurre drasticamente i servizi alla persona.

Obiettivo dell'intervento è stato quello di descrivere l'integrazione procedurale a partire da quei soggetti che si sono resi disponibili, cioè i partner del progetto e i soggetti già in possesso di procedure, l'ARNAS Civico per il Pronto Soccorso e per l'Ospedale Di Cristina.

Il lavoro che qui presentiamo è un prodotto in progress, che sarà oggetto di una redazione condivisa coi soggetti partner del progetto e successivamente con la Rete nel suo insieme. Si compone di:

1. descrizione delle procedure del Centro antiviolenza e sue connessioni con gli altri servizi della Rete
2. descrizione delle procedure attive nella rete e gestite da: A.O.U.P. "Paolo Giaccone" di Palermo; A.O.R. Villa Sofia - Cervello di Palermo; ARNAS Civico (Pronto Soccorso e Ospedale Di Cristina);
3. descrizione delle connessioni tra gli attori della Rete cittadina.

# 1. Procedura di accoglienza

## Centro Antiviolenza Le Onde Onlus

### Premessa

E' nei primi anni '70 che in Europa si strutturano centri antiviolenza e case rifugio, che si costituiscono a partire dall'esperienza del movimento delle donne, divenendo negli anni servizi dalla parte delle donne sempre più specializzati. In Italia i primi centri aprono a partire dagli anni '80, sono quelli di Bologna e di Milano, ed anche in questo caso si collocano e vengono gestiti da gruppi di donne appartenenti al movimento femminista e rispondono al bisogno di conoscere ed agire su un fenomeno la cui sola espressione riconosciuta è quella della violenza sessuale. Sono gli anni del dibattito sulla legge contro la violenza sessuale, che coinvolge tutto il movimento femminista, su posizioni differenti, e che porteranno alla modifica del testo di legge solo nel 1996. Ed è del 1997 la Direttiva del Presidente del Consiglio, che partendo dalla Piattaforma di Pechino, ha impegnato il Governo e le istituzioni italiane a prevenire e contrastare tutte le forme di violenza fisica, sessuale e psicologica contro le donne, dai maltrattamenti familiari al traffico di donne e minori a scopo di sfruttamento sessuale. Infine, è del 2001 la Legge 154 sull'allontanamento del familiare violento per via civile o penale.

I centri e le case rifugio in Italia si strutturano in Italia, oggi sono diffusi su tutto il territorio nazionale, ma si collocano quasi interamente nel nord e nel centro del paese. Nel sud sono pochi i centri antiviolenza, pochissime le case rifugio. In Sicilia vi sono due centri attivi dagli anni '90, a Palermo e Messina, e vi è un solo rifugio, la Casa delle Moire di Palermo.

Pertanto è da un'azione sperimentale, garantita dal lavoro volontario delle donne implicate in associazioni femminili e femministe che si occupavano del fenomeno nella fase di emersione in Italia, si strutturano esperienze di professionalizzazione, sino alla definizione della figura dell'operatrice di accoglienza ed alla elaborazione di un modello di intervento che si va sempre più configurando come un servizio specializzato, operante in rete con le altre agenzie territoriali e propulsore di una cultura *gender oriented*.

Le operatrici di accoglienza e le professioniste presenti nei centri aiutano donne che, a partire dal proprio vissuto di violenza, intendono costruire progetti di uscita da questa condizione, progetti complessi che riguardano il sé e le relazioni più prossime, con attenzione alle/ai figlie/i, coinvolgendo nel processo forze dell'ordine, tribunali, sanità, servizi sociali e servizi per il lavoro.

I Centri antiviolenza, che nascono dalla esperienza del movimento femminista, hanno introdotto nel mondo dei servizi sociali il concetto di "violenza di genere contro le donne", individuando in essa il nucleo distintivo del proprio oggetto di lavoro. Tale concetto invoca, come categoria descrittiva ed esplicativa dei fenomeni di violenza contro le donne, lo specifico sex gender system dei soggetti coinvolti<sup>1</sup>.

Le **parole chiave** dell'accoglienza sono:

- **relazione fra donne**, fra l'operatrice e la donna che lavorano insieme per sviluppare un nuovo progetto di vita, in un luogo creato da donne per donne in temporanea difficoltà a causa di violenza, tendendo alla produzione di libertà femminile e al rafforzamento della soggettività femminile;
- **progettualità**, con l'utilizzo di tecniche che permettano di definire tappe concrete di cambiamento individuale, nella direzione dell'acquisizione di una capacità progettuale, mortificata dall'esperienza di violenza;
- **cambiamento**, sostenere la capacità di costruire uno spazio mentale sulla possibilità di modificare la propria esistenza e quella dei propri figli, attraverso una diversa visione di sé e la consapevolezza del proprio vissuto;

---

<sup>1</sup> Rielaborazione testi contenuti nel volume *L'Operatrice di Accoglienza dei Centri Antiviolenza: un contributo alla definizione del profilo professionale*; A. Alessi 2004

- **supervisione**, fondamentale importanza riveste la riflessione continua sul proprio lavoro, realizzato settimanalmente dalle operatrici del centro di accoglienza e delle case di ospitalità nel gruppo di supervisione con una psicoanalista.

## **Come si accede al Centro Antiviolenza dell'Associazione Le Onde**

Le donne accedono al Centro di accoglienza contattando il numero 091327973. Primo strumento di accoglienza è una scheda telefonica per raccogliere le informazioni fornite dalla donna, o da chi chiama in sua vece, e programmare il primo appuntamento con un'operatrice. Il punto di contatto con il centro è un centralino telefonico, che interfacciando le donne con il Centro Antiviolenza garantisce l'accesso ai suoi servizi e fornisce una prima risposta informativa ai bisogni rilevati, con particolare riguardo alla messa in sicurezza della donna.

Nel caso siano i servizi a contattare il centro, per fissare l'appuntamento con una donna loro utente, oppure se telefonano amici, parenti, conoscenti, viene comunque compilata la scheda telefonica con i dati forniti dall'inviante e con la motivazione dell'invio, inoltre lo si invita a far richiamare direttamente la donna per valutarne la richiesta e concordare un appuntamento.

Se il Numero di Pubblica Utilità 1522 opera trasferimenti di chiamata diretti o fornisce il nostro numero alle donne, che ci contattano successivamente, si gestisce la telefonata come sopra descritto.

Se arriva una richiesta di intervento in emergenza, si attiva direttamente o si invita a contattare il 112 o il 113, inoltre si fornisce l'indicazione di richiamare il centro per fissare successivamente un appuntamento.

Se arriva una richiesta di ospitalità in emergenza, si attiva direttamente o si invita a contattare il Servizio emergenze sociali del Comune di Palermo e contestualmente, o in una fase successiva, si fissa un appuntamento al centro.

Se telefona una minorenne viene consigliata di chiamare il 114 Emergenza Infanzia – numero per l'assistenza dei minori vittime di violenza per le emergenze (fino ai 18 anni) - o il 19696 Telefono Azzurro, che gestisce la telefonata con la minore operando una attenta analisi della domanda e gestendo la situazione. Il numero del Telefono Azzurro è gratuito per la fascia 0-14 anni, a pagamento per la fascia 14-18 con il numero telefonico 199 15 15 15.

Il Centro accoglienza non prende in carico minorenni, tranne, e per un numero limitato, quelle ospitate nelle strutture.

Se telefona una donna adulta per la figlia minorenne, si potrà fare un colloquio con la madre per valutare la situazione ed indirizzarla ai servizi specializzati, viene offerta la possibilità di una consulenza legale ed eventualmente di un percorso di aiuto e sostegno rivolto alla madre.

Se emerge una richiesta non inerente alle attività del nostro Centro viene filtrata ai servizi competenti.

### Se chiama una donna vittima di maltrattamenti e/o violenza

- viene compilata una scheda telefonica con raccolta dati anagrafici e richiesta di aiuto
- viene fatta una prima analisi della domanda
- viene fatta una prima valutazione del rischio e vengono suggerite alcune indicazioni per la sicurezza della donna
- si dà una prima restituzione della domanda e si forniscono le prime informazioni utili per la situazione
- viene fissato un primo colloquio di accoglienza

### Se emergono elementi di maltrattamenti fisici o sessuali da poco avvenuti

La donna viene contestualmente inviata ad un pronto soccorso per ricevere le prime cure e farsi rilasciare un referto con l'indicazione di dichiarare l'autore.

Saranno prioritariamente indirizzate al pronto soccorso degli Ospedali aderenti alla "Rete antiviolenza della città di Palermo" con i quali sono stati stabiliti dei protocolli di intervento (*vedi schede allegate*). In particolare l'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "Paolo Giaccone" per i casi di violenza sessuale, l'Azienda Ospedaliera Riuniti Cervello – Villa Sofia e all'Azienda di rilievo Nazionale e di Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione "Civico Di Cristina Benfratelli" per i casi di maltrattamento,

l'Ospedale Pediatrico "G. Di Cristina" (Civico) se le violenze coinvolgono minori.

Nel caso siano residenti in provincia o in altre parti della regione si forniscono i riferimenti di cui siamo in possesso, siano essi servizi specializzati gestiti da ong di donne o strutture pubbliche.

## **Il percorso di accoglienza**

Il percorso di accoglienza è articolato attraverso colloqui, che si fissano di volta in volta con la signora a distanza di circa una settimana, anche se per ciascuna donna si effettua una valutazione individuale che può variare molto il ritmo degli incontri nello stesso percorso.

Nel percorso si sviluppa e si rivede periodicamente la costruzione di un progetto di vita con obiettivo l'uscita dalla violenza.

Nel percorso vengono attivate sia le risorse interne al centro (consulenze psicologiche e legali, servizi di ospitalità) che esterne (servizi della rete o competenti).

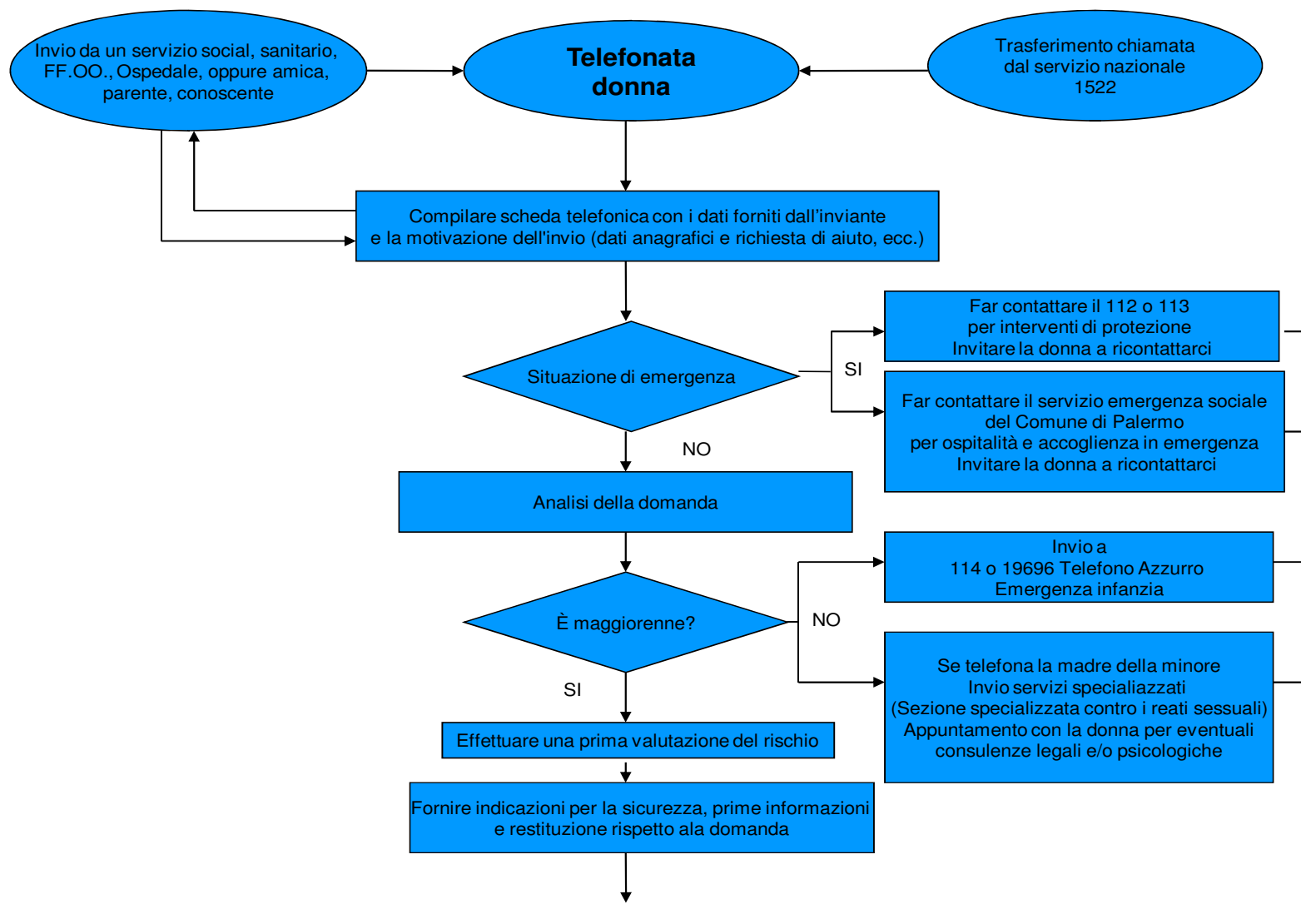
## **Tappe dell'accoglienza**

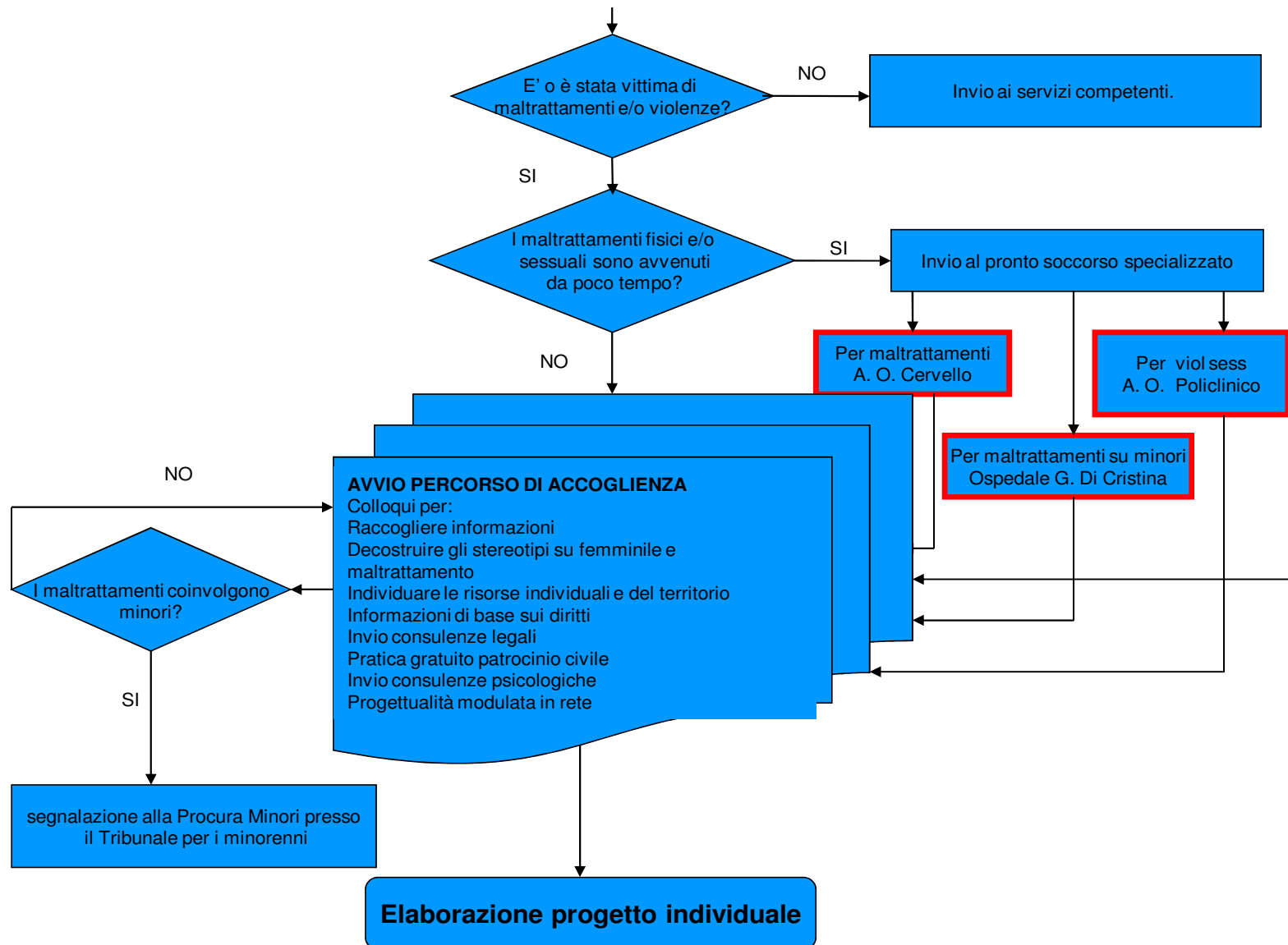
- Analisi della domanda
- Raccolta storia della donna con ausilio scheda di accoglienza
- Decostruzione degli stereotipi sul femminile e sul maltrattamento
- Individuazione delle risorse individuali e del territorio
- Informazioni sui diritti
- Consulenze sull'elaborazione del vissuto
- Elaborazione di progetti individuali.
- Progettualità modulata in rete con gli altri servizi pubblici o privati già coinvolti o coinvolgibili

## **Attività:**

- Colloqui *vis à vis*, attraverso cui strutturare una relazione di aiuto finalizzata alla risoluzione della condizione di difficoltà dovuta alla violenza, al potenziamento delle risorse individuali e alla valorizzazione e al sostegno della soggettività femminile.
- Elaborazione di progetti individuali, finalizzati alla risoluzione della condizione di disagio, partendo da un'analisi della situazione individuale (biografica) e di contesto della violenza, che tenga conto della specifica connotazione di genere, e strutturati su obiettivi a breve, medio e lungo termine, prevedendo ed integrando le risorse professionali disponibili nel centro antiviolenza e nel territorio.
- Attivazione di *network* territoriali tematici ed interistituzionali, strutturati sia sulla necessità di risolvere i bisogni delle donne, sia per il contrasto del fenomeno della violenza contro le donne e dei suoi effetti di lesione del diritto di cittadinanza anche attraverso la promozione di progetti interistituzionali
- Gestione delle proprie attività in *équipe* pluridisciplinari, sapendo relazionarsi efficacemente con i diversi partner di ruolo.

## Sintesi della Procedura interne del Centro Antiviolenza de Le Onde Onlus, integrate con i nodi della Rete cittadina antiviolenza aventi delle procedure interne già definite







## 2. Descrizione delle procedure attive nella rete

Per i casi di maltrattamento: ***Azienda Ospedaliera Riuniti Cervello – Villa Sofia***



**REGIONE SICILIA**

**AZIENDA OSPEDALIERA "V. CERVELLO"**

VIA TRABUCCO, 180 - 90146 PALERMO - Tel. 0916802877/0916802991 (Fax 0916887879)  
serviziosociale@ospedalecervello.it

### **DIREZIONE SANITARIA**

**Servizio Sociale Aziendale**

**Responsabile D.ssa Maria Giovanna Distefano**

L'adesione alla "Rete contro la violenza alle donne ed ai minori della città di Palermo", da parte dell'Azienda Ospedaliera "V.Cervello" è stata motivata dalla consapevolezza della necessità di fornire una adeguata assistenza alle donne e ai bambini che hanno subito violenza, e che si rivolgevano alla struttura ospedaliera per usufruire di prestazioni sanitarie.

In particolare, il Servizio Sociale Aziendale e la Direzione Medica di Presidio, hanno promosso l'adesione al progetto "VerSO", formalizzando la costituzione di un gruppo di lavoro intra aziendale composto da alcuni referenti delle Unità Operative maggiormente coinvolte, Pronto Soccorso di Accettazione e d'Urgenza e Ostetricia e Ginecologia, al fine di attivare un servizio specializzato per l'accoglienza delle donne e dei minori che hanno subito maltrattamento e/o violenza. In tale ambito, e in raccordo con le altre Aziende Ospedaliere coinvolte nella sperimentazione delle procedure operative da adottare nell'ambito dell'intervento in emergenza, in un'ottica di integrazione con la rete antiviolenza di Palermo, ha curato l'elaborazione della procedura inerente il maltrattamento.

L'inserimento dell'Azienda Ospedaliera nella "rete" territoriale dei servizi, ha sicuramente rappresentato un punto di forza a fronte delle criticità presenti nel sistema ospedaliero dove molto spesso il dover assicurare risposte immediate ai bisogni dell'utenza, costringe gli operatori a lavorare secondo la logica dell'emergenza, non compatibile con un "progetto di aiuto" individualizzato alla persona.

L'implementazione della cultura del prendersi cura della persona in difficoltà, piuttosto che "curarla", può avvenire soltanto se gli operatori impareranno a vedersi come elementi di un "sistema" che pone al centro la persona in difficoltà che non sempre chiede aiuto esplicitamente.

Ecco allora che la connessione dell'ospedale alla rete dei servizi rivolti alle donne e ai bambini che hanno subito violenza, può migliorare sia la qualità dell'assistenza erogata, che la "performance" dell'operatore sanitario, nonché, facilitare il percorso di aiuto, attivazione e presa in carico del soggetto così da sviluppare la capacità di rispondere in maniera più adeguata ai bisogni di una persona in difficoltà e particolarmente fragile come può essere una donna che ha subito maltrattamento o violenza.

## Procedura accoglienza donne maltrattate presso il P.S. di Medicina di Accettazione e d'Urgenza e del P.S. di Ostetricia e Ginecologia

1.

Accoglienza donne presso il triage da parte dell'infermiere ovvero presso il P.S., che verificherà:

- a) eventuale esplicita dichiarazione di maltrattamento /violenza subita assegnando codice giallo/verde (violenza altrui);
- b) sospetto di maltrattamento/violenza (vedi sopra codice);



2.

Accesso c/o sala visita curando setting (lasciare fuori accompagnatore dell'utente):

- a) colloquio riservato effettuato dal medico. Nel caso venisse evidenziato dalla pz il maltrattamento subito, ovvero il medico ne abbia il sospetto, provvedere a richiedere immediata consulenza al S.S.A.;
- b) se l'operatore del S.S.A. non è presente (fuori orario servizio), il medico:
  - compilerà apposita scheda prevista, che sarà inoltrata al S.S.A. il giorno successivo all'evento;
  - consegnerà alla pz. il materiale informativo sui servizi competenti ed inviterà la stessa a prendere contatti con il S.S.A. ;
- c) il medico altresì:
  - provvederà all'eventuale ricovero o dimissione della pz. consegnando alla stessa referto sanitario redatto secondo quanto previsto dalla vigente normativa;
  - contatterà il servizio della struttura competente;



3.

Il medico che ha compilato il modulo dovrà:

- In caso di ricovero, verificare se è stata effettuata la segnalazione al S.S.A.;
- In caso di violenza sessuale o violenza su minore sospetta o accertata, provvedere alla segnalazione ai competenti organi di polizia
- Successivamente provvedere al trasferimento del minore con mezzo dell'Az.Osp., presso il Policlinico ovvero presso L'azienda Ospedaliera Di Cristina.
- In caso di dimissione, verificare se la pz. chiede inserimento presso casa di accoglienza e provvedere a prendere contatti con gli operatori della struttura;

**N.B.** In caso di accesso della donna al P.S. dell'U.O. Ginecologia e Ostetricia vedasi punto 2; nel caso di donna incapace di intendere e di volere obbligo di segnalazione ai competenti organi.

## Per i casi di violenza sessuale: Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico “Paolo Giaccone”

Il Policlinico, l'unica Azienda in cui è presente la Medicina Legale, è stata individuata come struttura ospedaliera di riferimento per i casi di violenza sessuale e, pertanto, ha elaborato una procedura da adottare in emergenza per la presa in carico delle donne vittime di violenza, in un'ottica d'integrazione con la Rete antiviolenza di Palermo.

All'interno del Policlinico è stato costituito un gruppo di lavoro, composto da alcuni operatori particolarmente competenti, motivati e sensibili del Pronto Soccorso, Medicina Legale, Ostetricia e Ginecologia, Chirurgia e Psichiatria che attiveranno un percorso di accoglienza integrata, sia all'interno del Policlinico che con le altre Istituzioni della Rete civica, in favore delle donne abusate.

Per i referenti delle varie Unità Operative sono stato appositamente programmati specifici corsi di formazione, per consentire l'acquisizione di strumenti interdisciplinari utili alla diagnosi differenziale per riconoscere, diagnosticare, valutare e prendere in carico le vittime di violenza.

La procedura, è stata trasferita a tutto il personale dei reparti interessati, per assicurare a tutte le donne che ne dovessero avere bisogno un adeguato e quanto più possibile omogeneo trattamento, anche se, preferibilmente, vengono attivati gli operatori appartenenti all'equipe specializzata.

La procedura è stata condivisa con le altre Aziende Ospedaliere e con la Rete civica antiviolenza della città di Palermo, al fine di ottimizzare l'intervento, sia medico che sociale.

### **Procedura:**

#### **1) Persona maggiorenne, capace d'intendere e di volere, proveniente da altra Azienda ospedaliera**

Se la persona si rivolge al pronto soccorso generale o ostetrico di un'Azienda Ospedaliera, dichiarando di aver subito violenza, il medico di guardia identifica la scheda di accettazione con il codice “Violenza altrui” ed informa telefonicamente dell'imminente trasferimento, a seconda dell'orario, il medico legale o il medico del pronto soccorso ostetrico del Policlinico.

La persona viene trasferita, con un'ambulanza dell'Ospedale, presso il Policlinico di Palermo ed in particolare presso l'Istituto di Medicina Legale, se il caso giunge in giornata feriali nella fascia oraria 8-20 e presso il pronto soccorso ostetrico se giunge dalle 20 alle 8 oppure in giornata festiva.

In entrambi i casi, il medico legale o il ginecologo di turno, garantiranno un colloquio riservato, allontanando, ove possibile, eventuali accompagnatori, al fine di creare un clima di fiducia indispensabile a rassicurare ed incoraggiare la persona nelle sue scelte.

Tuttavia, se la persona non si mostrasse ancora pronta a sporgere querela, il medico che l'ha accolta chiederà il consenso alla raccolta dell'anamnesi e dei materiali, compresi quelli biologici utili al chiarimento di ogni possibile ipotesi diagnostica ed ai successivi provvedimenti diagnostico-terapeutici, informandola della possibilità di poter sporgere querela entro i sei mesi successivi.

Se la persona acconsentirà, il medico di prima accoglienza richiederà tutte le consulenze ritenute necessarie all'espletamento di un accertamento interdisciplinare, funzionale al rilascio di un referto medico quanto più possibile ben documentato e completo (chiamerà il ginecologo, nel caso in cui la persona sia stata condotta in Medicina Legale, il medico legale, nel caso in cui la persona sia stata accompagnata al pronto soccorso ostetrico ed inoltre il chirurgo, lo psichiatra, etc.).

Il medico legale procederà alla raccolta sopra specificata che sarà conservata in Medicina Legale per un tempo massimo di sei mesi.

La situazione appena descritta – persona che dichiara di aver subito violenza, non intende sporgere querela ma acconsente alla raccolta dell'anamnesi e dei materiali – sarà trattata, dal punto di vista della procedura diagnostica, al pari dei casi di violenza accertata e di dichiarata volontà di procedere alla denuncia, ad eccezione dell'attivazione immediata del P.M. o delle forze dell'ordine.

Se la persona non firmerà il consenso, si procederà alla visita, ad eventuali medicazioni e al rilascio di un referto medico quanto più possibile ben documentato e completo.

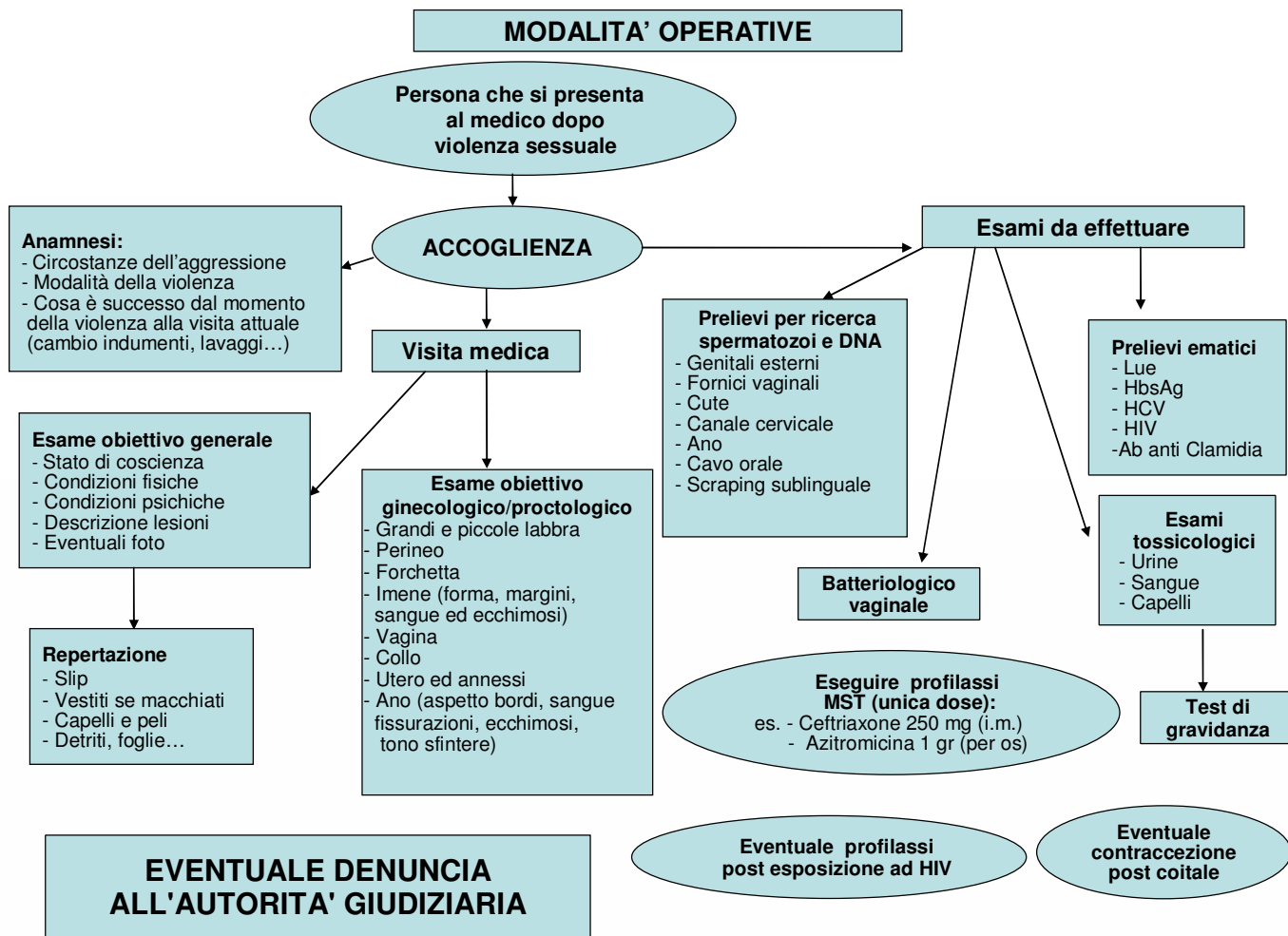
L'operatore sanitario, inoltre, se le condizioni logistiche lo permetteranno, prima di dimettere la persona le consegnerà materiale informativo sui centri d'accoglienza territoriali (Consultori, Associazione Le Onde Onlus, Case protette..), sia nel caso in cui decidesse di sporgere querela sia, a maggior ragione, in caso contrario.

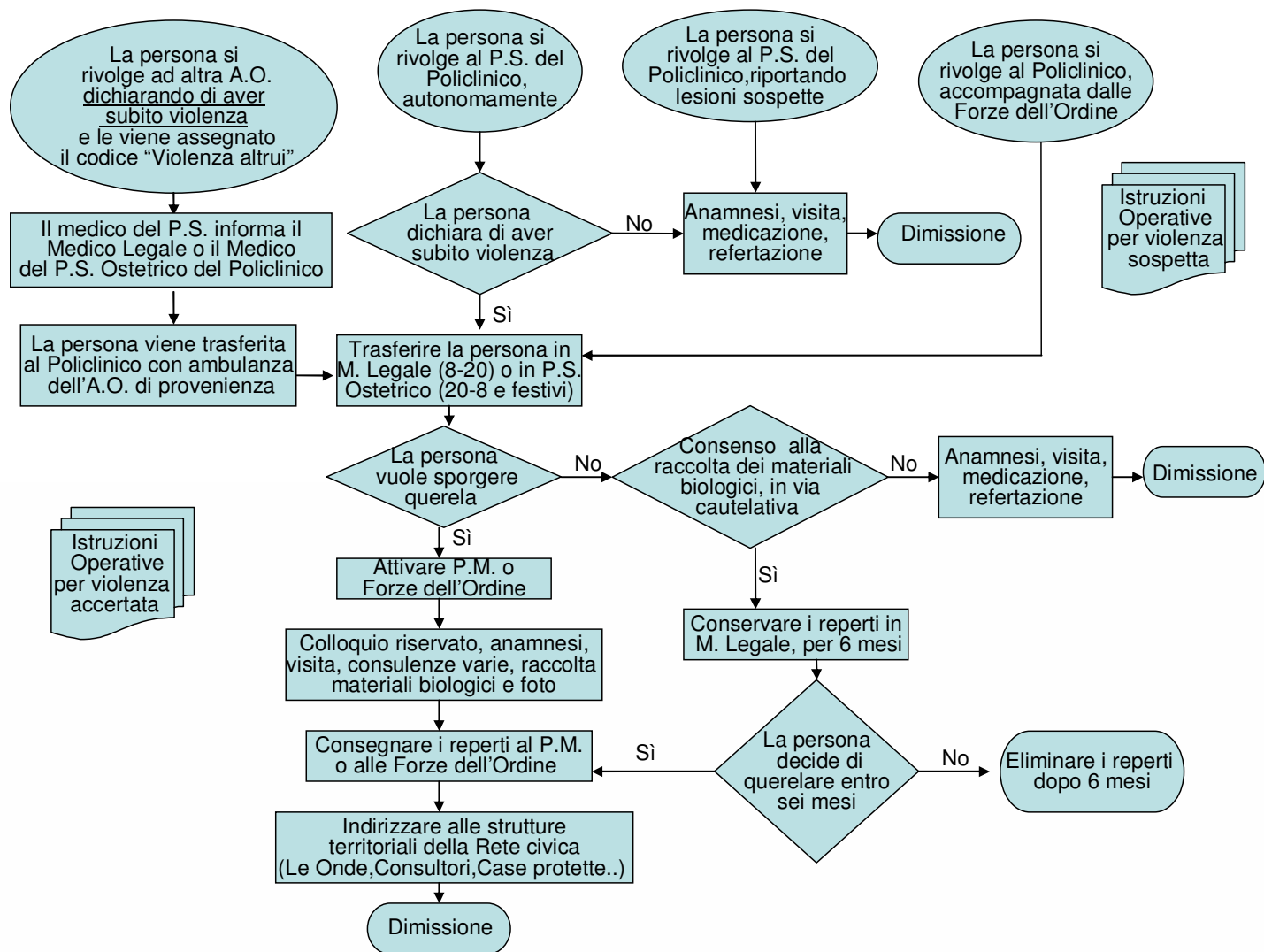
## **2) Persona maggiorenne, capace d'intendere e di volere, che si rivolge al pronto soccorso generale del Policlinico, autonomamente o accompagnata dalle Forze dell'Ordine**

Se la persona si rivolge al pronto soccorso generale o ostetrico del Policlinico, autonomamente o accompagnata dalle Forze dell'Ordine, dichiarando di aver subito violenza, viene trasferita presso l'Istituto di Medicina Legale, se il caso giunge in giornata feriali nella fascia oraria 8-20 e presso il pronto soccorso ostetrico se giunge dalle 20 alle 8 oppure in giornata festiva.

In entrambi i casi, il medico legale o il ginecologo di turno, garantiranno un colloquio riservato, allontanando, ove possibile, eventuali accompagnatori, al fine di creare un clima di fiducia indispensabile a rassicurare ed incoraggiare la persona nelle sue scelte.

Tuttavia, se la persona non si mostrasse ancora pronta a sporgere querela, il medico che l'ha accolta chiederà il consenso alla raccolta dell'anamnesi e dei materiali, compresi quelli biologici utili al chiarimento di ogni possibile ipotesi diagnostica ed ai successivi provvedimenti diagnostico-terapeutici, informandola della possibilità di poter sporgere querela entro i sei mesi successivi.



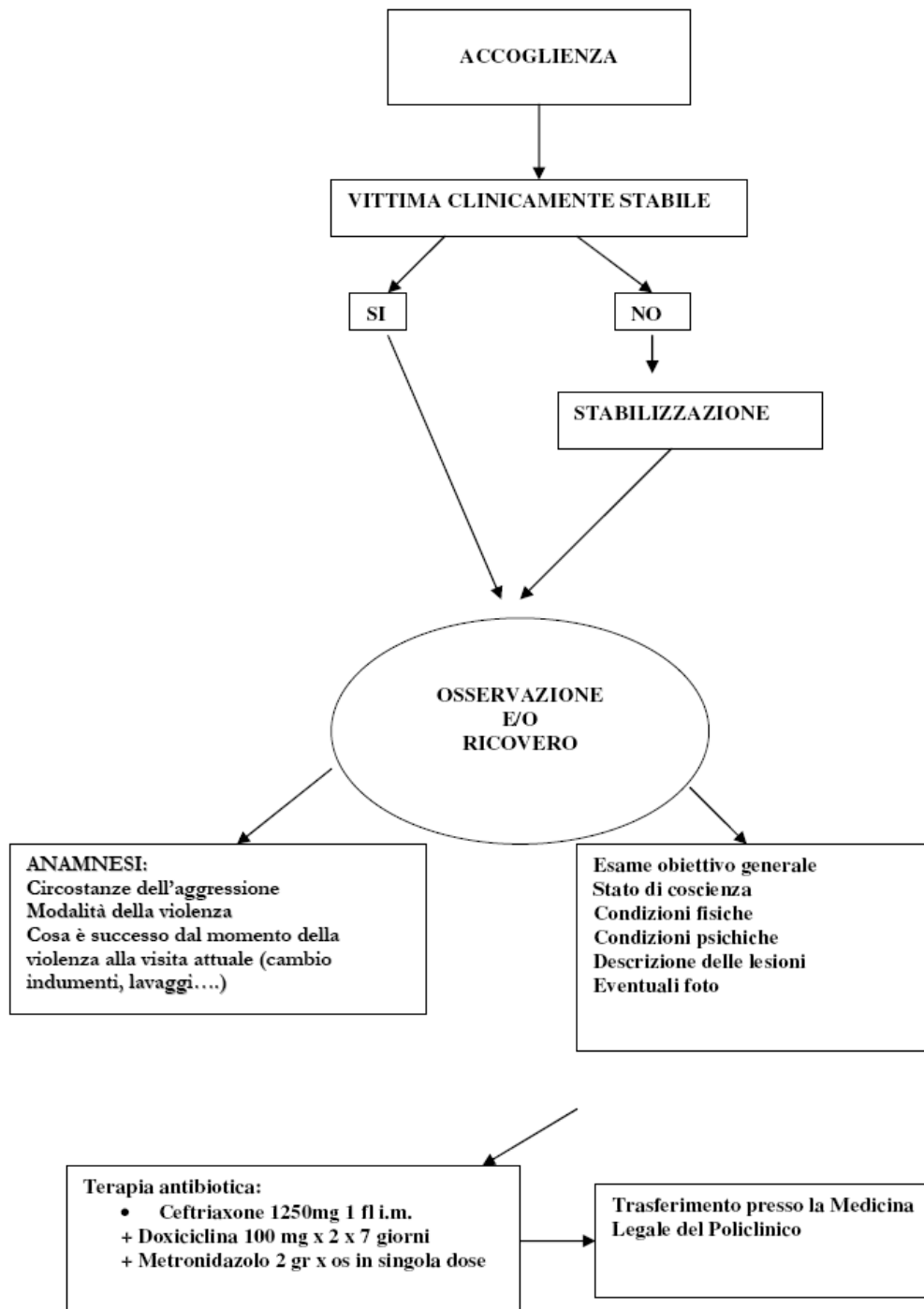


Per casi di maltrattamento: **ARNAS “Civico Di Cristina Benfratelli”**

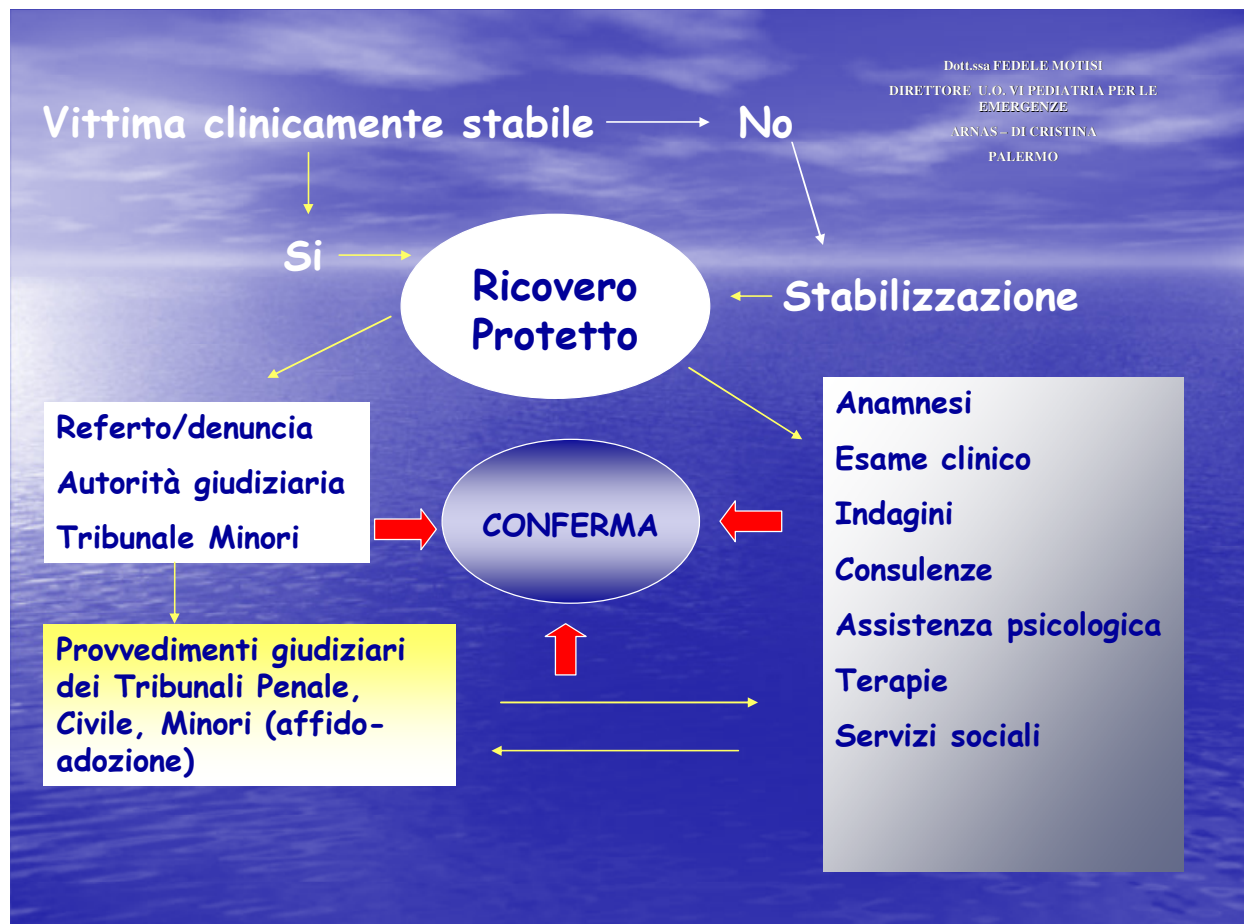
REGIONE SICILIANA  
AZIENDA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE  
OSPEDALE CIVICO E BENFRATELLI, G. DI CRISTINA E M. ASCOLI  
MEDICINA E CHIRURGIA DI ACCETTAZIONE ED URGENZA E PRONTO SOCCORSO  
*Direttore: Dott. Michelangelo Pecorella*

**APPROCCIO OSPEDALIERO ALLA VIOLENZA SULLE DONNE**

Dirigente Medico: Dott.ssa M.A.Liana Zambito



Per violenze su minori: **Ospedale Pediatrico "G. Di Cristina" (Civico)**





### 3. Descrizione delle connessioni tra gli attori della Rete cittadina

Il presente lavoro è una sintesi del prodotto elaborato all'interno dell'obiettivo di progetto che prevedeva la mappatura delle interconnessioni tra i soggetti della Rete Antiviolenza Cittadina.

All'interno della Rete vi sono attori che hanno già dei protocolli di intervento attivi e riconosciuti. Per l'area sanitaria tutte le aziende ospedaliere presenti hanno definito già dal 2005, con un progetto europeo<sup>2</sup>, protocolli e procedure che sono state socializzate internamente e poi connesse tra di loro. Anche le Forze dell'Ordine, Questura di Palermo e Comando Provinciale dell'Arma dei Carabinieri, hanno lavorato alla definizione di procedure per l'accoglienza delle donne, che non sono ancora disponibili. Con il progetto sono state definite anche le procedure interne del Centro Antiviolenza che sono state anche connesse alle altre procedure attive.

Per effettuare la lettura sul funzionamento della rete si è prima proceduto ad una classificazione dei soggetti presenti. Nella tabella di seguito riportata viene descritta la rete secondo classi di appartenenza, sono stati raggruppati gli attori della stessa per aree di competenza con colori differenti.

La mappa rappresentata ci consente di vedere l'insieme dell'intervento di presa in carico di una donna vittima di violenza, è una rappresentazione visiva dei possibili percorsi di uscita dalla violenza. Attraverso l'uso dei colori che indicano le aree di intervento si evidenzia come il percorso sia composto da un'integrazione tra i soggetti della Rete. Si è individuato come primo punto di discriminare l'emergenza, articolata in emergenza sociale, sanitaria e di sicurezza.

La mappatura della Rete mostra le relazioni a partire dai ruoli e delle funzioni che ogni soggetto coinvolto ha all'interno della stessa, in cui ogni attore porta le proprie esperienze e le proprie competenze.

---

<sup>2</sup> Progetto "V.eR.S.O.: Integrazione di rete", per affrontare il problema della inefficace risposta che le strutture sanitarie non sono in grado di offrire alle donne che subiscono violenza, finanziato attraverso il Programma Daphne II promosso dalla Commissione Europea.

## “RETE CONTRO LA VIOLENZA ALLE DONNE ED AI MINORI DELLA CITTÀ DI PALERMO”

### PARTNERS DELLA RETE SUDDIVISI PER CLASSI DI APPARTENENZA

NO PROFIT	SANITÀ	FORZE DELL'ORDINE	ENTI LOCALI	ISTITUZIONI	ORIENTAMENTO E FORMAZIONE
Le Onde Onlus Centro antiviolenza Case rifugio	AOU Policlinico Paolo Giaccone	Questura di Palermo Polizia di Stato	Comune di Palermo Assessorato Attività Sociali	Procura della Repubblica c/o il Tribunale di PA	Centro territoriale permanente per l'educazione degli adulti A. Ugo
Centro Sociale Laboratorio Zen Insieme	AOR Villa Sofia - Cervello	Arma dei Carabinieri Comando Provinciale	Provincia di Palermo Assessorato Servizi Sociali	Tribunale Ordinario di Palermo	ECAP Ente Confederale Addestramento Professionale
I Sicaliani Cooperativa Sociale	ARNAS Civico		Regione Siciliana Consigliera Regionale di Parità		Università di PA Centro Orientamento e Tutorato
	ASP di Palermo				MIUR C.S.A.

