

ALLEGATO N. 2

SCHEDE DI LAVORO:

Servizi Sociali e Centro Stranieri – COMUNE DI MODENA

Servizi Sociali
Sede: Sedi del Servizio (4 sedi circoscrizionali e una centrale) e Centro Stranieri
Chi lavora al protocollo: Coordinatore responsabile del Polo Sociale 5 – Dott.ssa Annalisa Righi, n. 3 assistenti sociali, Centro Stranieri
Quali operatori coinvolti: <ul style="list-style-type: none">• addetti di segreteria• assistenti sociali• educatori area minori• referenti di area minori e adulti• Coordinatori responsabili dei poli sociali• Coordinatore rete accoglienza disagio• coordinatore progetto “oltre la strada”Squadra Mobile
Modalità di intervento in caso di donna cha ha subito violenza: <u>Accoglienza della donna a seguito di appuntamento:</u> viene affrontato il problema posto analizzando il punto di vista della donna, decodificando il bisogno presentato e costruito un percorso che prevede ulteriori approfondimenti per predisporre un progetto condiviso con la donna <u>Urgenza:</u> l'urgenza viene condivisa con il responsabile di polo <u>Sempre:</u> Valutazione del quadro giuridico e istituzionale in ogni caso che si presenta all'attenzione del personale
Tempi di attesa: quelli previsti dal codice penale e procedura penale
Accoglienza: Ufficio
Cosa fare: salvaguardare tutela e benessere della persona che ha subito violenza e eventuale attivazione procedure di Polizia Giudiziaria
Informazioni utili: Informazioni di tipo giuridico.
Con chi condividere e collaborare: servizi sociali autorità giudiziaria (tribunale ordinario, tribunale dei minori) associazioni

Forze dell'ordine

Polizia di Stato	Carabinieri	Polizia Municipale
Sede: Questura e Commissariati	Sede: Comando Provinciale o Stazioni	Sede: Comando Viale Amendola 152 (prossimamente Via Galilei 165)
Chi lavora al protocollo: da individuare	Chi lavora al protocollo: da individuare	Chi lavora al protocollo: Ispettore Prandini Roberta per le procedure e Ispettore Guerra Enrico referente per il gruppo Sicurezza
Quali operatori coinvolti: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio denunce • Divisione Anticrimine • Squadra Mobile 	Quali operatori coinvolti: <ul style="list-style-type: none"> • ufficio denunce • nucleo operativo • reparto operativo 	Quali operatori coinvolti: <ul style="list-style-type: none"> • ufficio sicurezza urbana
Modalità di intervento in caso di donna cha ha subito violenza: 1° ipotesi: presenta querela 2° ipotesi: reato perseguibile d'ufficio 3° ipotesi: colloquio con responsabile del turno o dell'ufficio per valutare al situazione <u>Sempre:</u> Valutazione del quadro giuridico e istituzionale in ogni caso che si presenta all'attenzione del personale	Modalità di intervento in caso di donna cha ha subito violenza: 1° ipotesi: presenta querela 2° ipotesi: reato perseguibile d'ufficio 3° ipotesi: colloquio con responsabile del turno o dell'ufficio per valutare al situazione <u>Sempre:</u> Valutazione del quadro giuridico e istituzionale in ogni caso che si presenta all'attenzione del personale	Modalità di intervento in caso di donna cha ha subito violenza: 1° ipotesi: inviata a ufficio denunce Questura o carabinieri per formalizzare la querela 2° ipotesi: reato con procedibilità d'ufficio 3° ipotesi: colloquio con personale dell'ufficio Sicurezza per eventuale attivazione dei servizi (sociali, associazioni etc..) <u>Sempre:</u> Valutazione del quadro giuridico e istituzionale in ogni caso che si presenta all'attenzione del personale
Tempi di attesa: quelli previsti dal codice penale e procedura penale	Tempi di attesa: quelli previsti dal codice penale e procedura penale	Tempi di attesa: quelli previsti dal codice penale e procedura penale
Accoglienza: Ufficio	Accoglienza: Ufficio	Accoglienza: Ufficio/comunità/servizi Sociali
Cosa fare: salvaguardare tutela e benessere della persona che ha subito violenza e eventuale attivazione procedure di Polizia Giudiziaria	Cosa fare: salvaguardare tutela e benessere della persona che ha subito violenza e eventuale attivazione procedure di Polizia Giudiziaria	Cosa fare: salvaguardare tutela e benessere della persona che ha subito violenza e eventuale attivazione procedure di Polizia Giudiziaria
Informazioni utili: Informazioni di tipo giuridico.	Informazioni utili: Informazioni di tipo giuridico.	Informazioni utili: Informazioni di tipo giuridico e relative alla attivazione dei servizi o sedi di associazioni
Con chi condividere e collaborare: servizi sociali autorità giudiziaria (tribunale ordinario, tribunale dei minori) associazioni	Con chi condividere e collaborare: servizi sociali autorità giudiziaria (tribunale ordinario, tribunale dei minori) associazioni	Con chi condividere e collaborare: servizi sociali associazioni di volontariato autorità giudiziaria (tribunale ordinario, tribunale dei minori)

Associazioni

Casa delle donne contro la violenza	Gruppo donne e giustizia	Associazione Marta e Maria
Sede: Via del Gambero, 77	Sede: Via del Gambero, 77	Sede: Via Toniolo, 125
Chi lavora al protocollo: Carla Raimondi (presidente) Natalya Lyamkina (coordinatrice)	Chi lavora al protocollo: Renata Bergonzoni (presidente) Valeria De Biase	Chi lavora al protocollo: Pupa Rita
Quali operatori coinvolti: <ul style="list-style-type: none"> • Operatrici del centro • Volontarie • Laura Saracino • Barbara Bertolani 	Quali operatori coinvolti: <ul style="list-style-type: none"> • Volontarie • Vanna Tori • Domenica Colapietro • Referente gruppo consulenza 	Quali operatori coinvolti: <ul style="list-style-type: none"> • Andoni Carmen (minori) • Quattrini Elisa (pronta accoglienza)
Modalità di intervento in caso di donna che ha subito violenza: Prima accoglienza, percorsi di accoglienza attraverso colloqui individuali – con o senza ospitalità nelle case rifugio ad indirizzo segreto; Target: donne italiane e straniere maggiorenni residenti in Provincia di Modena. Invio per consulenza legale. Aiuto ricerca lavoro. Invio ad altri soggetti territoriali (Servizi sociali, Forze dell'ordine ...)	Modalità di intervento in caso di donna che ha subito violenza: Prima accoglienza, ascolto telefonico, colloquio, segnalazione al centro contro la violenza, consulenza legale, consulenza psicologica	Modalità di intervento in caso di donna che ha subito violenza: Prima accoglienza, colloquio e presa in carico, progetto individuale di integrazione, sostegno psicologico, consulenza legale
Tempi di attesa: <ul style="list-style-type: none"> - immediati - max una settimana 	Tempi di attesa: immediati per colloquio telefonico e primo colloquio, consulenza legale e psicologica max 15 gg	Tempi di attesa: per le minorenni accoglienza immediata; per le donne adulte i tempi variano sulla base del progetto individuale di norma un giorno; in assenza di posti ricerca del posto presso altri servizi;
Accoglienza: sede su richiesta della donna stessa. Attraverso l'ascolto attivo si cerca di valutare il rischio per la donna (e i figli), le risorse personali, risorse e compatibilità, sviluppare un primo piano di azione, progetto di medio e lungo termine	Accoglienza: sede; ufficio riservato, ascolto empatico; il gruppo consulenza legale e psicologica privilegia una relazione tra donna e donna e le richieste professionali; Viene effettuata consulenza anche presso il Centro culturale "il Mulino" di Soliera;	Accoglienza: <ul style="list-style-type: none"> • Pronta accoglienza: solo minori presenza di operatori 24ore; • Comunità minori: programmazione dell'ingresso, progetti medio-lunghi • Appartamenti adulte: programmazione dell'ingresso reperibilità 24 ore • Appartamento Mamma-bambino: invio esclusivo da parte del Servizio sociale, programmazione dell'ingresso
Cosa fare: sviluppare l'autonomia e l'uscita dal percorso della violenza; ripensare come affrontare l'emergenza; continuare la	Cosa fare: predisporre informazioni scritte per la rete; informazioni ai cittadini; attività di prevenzione-informazione per i giovani;	Cosa fare: colloquio: storia personale, bisogni, emergenza, assegnazione di un operatore di riferimento, assistenza alla donna

formazione congiunta; pubblicizzare la rete;		nella fase della denuncia
Informazioni utili: per la donna: risorse della rete, Informazioni di tipo giuridico, informazioni ricerca casa e lavoro; per il centro: aggiornamento giuridico, referenti per le urgenze.	Informazioni utili: elenco aggiornato per le donne sulle risorse e punti di riferimento della rete; informazioni in merito a:lavoro, casa, maternità e mediazione familiare;	Informazioni utili: risorse del territorio, processo di accompagnamento nella rete dei servizi
Con chi condividere e collaborare: servizi sociali, autorità giudiziaria, centro per l'impiego, servizi sanitari, altre associazioni.	Con chi condividere e collaborare: servizi sociali, autorità giudiziaria, centro per l'impiego, servizi sanitari, altre associazioni.	Con chi condividere e collaborare: servizi sociali, autorità giudiziaria, centro per l'impiego, servizi sanitari, altre associazioni, ambasciate.

Servizi Sanitari:

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE DI MODENA – DISTRETTO N. 3

SERVIZI DI SALUTE MENTALE

SEDE	Centro di Salute Mentale : Polo Est , V. P. Harris - 059 2134050 Polo Ovest, V. Newton - 059 2134601 SPDC - Policlinico
RESPONSABILE Chi lavora al protocollo	Dr.ssa Letizia Grossi
OPERATORI COINVOLTI	infermiera, psichiatra, psicologo
Modalità di intervento	Centro di Salute Mentale: 1^ ipotesi: Accoglienza da parte dell'infermiere La donna si presenta: su invio da parte di altro servizio sanitario o servizio sociale per richiesta di consulenza psichiatrica e/o psicologica 2^ ipotesi: rivelazione in ambulatorio Prodotti offerti dal solo servizio o in integrazione con altri servizi sanitari e o sociosanitari territoriali: - visita psichiatrica - counselling psicologico clinico - psicoterapia Servizio Presidio Diagnosi e Cura: Richiesta intervento di consulenza psichiatrica
Con chi condividere e collaborare	Servizi Sanitari del DSM (Servizio Dipendenze Patologiche, Servizio Neuropsichiatria Infantile, Servizio di Psicologia Clinica) e del DCP : Consultorio Familiare, Servizi Sociali , Associazioni di volontariato, Azienda Policlinico.

SERVIZI PER L'EMERGENZA 118

SEDE	Centrale Operativa 118 Modena soccorso Via Emilia Est, 590
RESPONSABILE Chi lavora al protocollo	Dott. Gherardo Vandelli, Coordinatrice Sonia Rioli, Inf. Jessica Motaran
OPERATORI COINVOLTI	-Operatore primo filtro - Infermiere addetto alla ricezione della chiamata - infermiere d'ambulanza - infermiere e medico d'automedica e/o di ambulanza medicalizzata
Modalità di intervento:	<p>Premesse:</p> <p>1) tutti gli interventi del 118 avvengono sul territorio, di conseguenza non esistono luoghi dedicati all'accoglienza ed all'ascolto delle donne vittime di violenza, né peraltro esse si recano personalmente nelle sedi del 118.</p> <p>2) tutte le comunicazioni telefoniche sono registrate e forniscono il numero della persona che chiama.</p> <p>1^ ipotesi: la donna riferisce di avere subito violenza all'operatore del primo filtro, che la invita ad attendere in linea e passa immediatamente la comunicazione all'infermiere addetto alla ricezione e gestione della richiesta di soccorso (infermiere box emergenza).</p> <p>2^ ipotesi: La donna riferisce di avere subito violenza solo all'infermiere del box emergenza, che raccolta un'intervista di alcuni minuti e creato un rapporto di fiducia con la donna invia preferibilmente, se disponibile, il mezzo 118 istituzionale (in alcuni casi potrebbe intervenire il volontariato convenzionato che sarà supportato dagli infermieri del box emergenza).</p> <p>3^ ipotesi: La donna può chiedere un soccorso generico e solo all'arrivo del mezzo di soccorso riferire di avere subito violenza; a questo punto medico e/o infermiere ascoltano e raccolgono le dichiarazioni della donna e, se ricorrono gli estremi di legge, provvedono a produrre referto alle autorità competenti.</p> <p>4^ ipotesi: la donna può non riferire di avere subito violenza, ma se dalla situazione sul luogo dell'evento, dal tipo di trauma e dalla situazione psicologica della donna si può ipotizzare un evento di violenza personale ai suoi danni, e, se ricorrono gli estremi di legge, provvedono a produrre referto alle autorità competenti.</p>

Con chi condividere e collaborare	Attualmente con medici ed infermieri dei Pronto Soccorso di destinazione e con le Forze dell'Ordine. Sarebbe auspicabile poter avere anche in emergenza un riferimento telefonico unico (Servizi Sociali, Associazioni di volontariato, Consulitori familiari).
--	--

CONSULTORI FAMILIARI

SEDE	Consultorio Familiare V.le Molza , tel. 059 2134359 V. Don Minzoni, tel. 059 2134006
RESPONSABILE Chi lavora al protocollo	Dr.ssa Fabia Businco
OPERATORI COINVOLTI	ostetrica, ginecologo, psicologo
Modalità di intervento:	<p>1^ ipotesi: Accoglienza in segreteria con possibilità di luogo riservato ed eventuale colloquio con la donna se necessario La richiesta può essere 1) autonoma 2) per invio da parte di altro servizio</p> <p>L'ostetrica ascolta la donna e dalla raccolta delle informazioni restituirà alla donna: - ulteriori informazioni - procederà per un invio all'interno del servizio: psicologo e\o ginecologo, o all'esterno : Servizio Sociale, il Centro Antiviolenza, altro servizio sanitario.</p> <p>Sono previsti posti dedicati per : visite ginecologiche, colloqui di psicologia clinica.</p> <p>2^ ipotesi: Rivelazione in ambulatorio ostetrico, ginecologico, psicologico</p>

Con chi condividere e collaborare	Servizi Territoriali della Salute Mentale, Servizi Sociali , Associazioni di volontariato, Azienda Policlinico.
-----------------------------------	---

PRONTO SOCCORSO NOCSAE

SEDE	PRONTO SOCCORSO NOCSAE Via Giardini Baggiovara Modena
RESPONSABILE Chi collabora alla stesura del protocollo	Dott. Mario Cavalli Dott.Grossi Elena IP Paola Trenti
OPERATORI COINVOLTI	MEDICI, INFERMIERI E OPERATORI DI PS, COUNSELLORS EVENTUALI
MODALITA' DI INTERVENTO	<p>a) identificazione dell'utenza: -donne che presentano segni fisici di traumatismo; -donne che asseriscono di essere state vittime di violenza, -donne con DAP o sintomatologia reattiva funzionale, tentato suicidio, abuso di farmaci o uso cronico di psicofarmaci o con pregressi aborti ripetuti</p> <p>b) tutela della privacy con triage protetto (già in atto) e comunicazione dell'IP di triage del caso al medico di Ps. Presa in carico preferenziale in caso di codice verde.</p> <p>c) individuazione, laddove richiesto, di uno spazio di colloquio dedicato (studio del responsabile di PS o del caposala)</p> <p>d) stilare un verbale di PS modificato: esame obiettivo circostanziato e ove ritenuto utile anche suffragato da fotografie e completato da una scheda -questionario (precedenti accessi in PS, anamnesi di frequenti-ricorrenti traumatismi, DAP, aborti, farmaci. Presenza di minori alle violenze. Uso di armi proprie e improprie.Denunce pregresse o in atto)</p> <p>e) inviare comunque il verbale di PS nei casi dichiarati o sospetti all'AG anche quando la prognosi è < 21 gg.</p> <p>f) inviare la segnalazione al MMG ;</p> <p>g) dotazione di un kit antistupro e formazione del personale medico e infermieristico femminile di PS;</p> <p>h) depliant informativi con i numeri telefonici delle associazioni interpellabili e delle forze di sicurezza</p>
INTERVENTI AGGIUNTIVI	Fornire materiale informativo a tutte le donne che accedono al PS di età compresa tra 16 e 50 anni;

	<p>lasciare materiale informativo e depliant murari nelle sale d'attesa di tutti i reparti e nelle aeree neutre del presidio;</p> <p>individuare corsi di formazione-comunicazione per la corretta gestione delle vittime di percosse (per tutto il personale di PS)</p>
Con chi collaborare e condividere	<p>Personale dell'Az Policlinico (PS, Ostetricia Ginecologia, Pediatria, Diagnosi e cura);</p> <p>MMG;</p> <p>Servizi sociali e associazioni di riferimento;</p> <p>FFOO;</p> <p>Medicina Legale;</p> <p>Mediatori culturali</p>

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA POLICLINICO DI MODENA
PRONTO SOCCORSO OSPEDALE POLICLINICO

SEDE	Pronto Soccorso Generale V. del Pozzo 71 ingresso 4 piano terra
RESPONSABILE Chi lavora al protocollo	Dr.ssa Alessandra Colantoni Dottor Gianluca Ganzerla
OPERATORI COINVOLTI	Medico di pronto soccorso, infermiere di pronto soccorso
Modalità di intervento:	<p>Accoglienza in ambulatorio da parte dell'infermiere. La donna può presentarsi</p> <ul style="list-style-type: none"> - autonomamente - portata dall'ambulanza 118 - accompagnata dalle forze dell'ordine <p>La prima valutazione è a carico del medico di pronto soccorso nel caso di violenza fisica (percosse, maltrattamenti). Dopo il colloquio e la valutazione clinica, si forniscono alla donna contatti utili sul territorio.</p> <p>Se nel corso degli accertamenti si ravvisa l'evidenza di violenza sessuale la donna viene inviata all'accettazione ostetrico-ginecologica al piano 6.</p>

Con chi condividere e collaborare	Accettazione ostetrico-ginecologica, Servizi sociali, entri territoriali di assistenza, vigili urbani, polizia municipale, medicina legale
--	--

ACCETTAZIONE OSTETRICO-GINECOLOGICA

SEDE	Accettazione Ostetrico-Ginecologica v.del Pozzo 71 ingresso 1 piano 6
RESPONSABILE Chi lavora al protocollo	Dr.ssa Stefania Vecchi
OPERATORI COINVOLTI	Medico, infermiere
Modalità di intervento	<p>ACCOGLIENZA da parte dell'infermiere in ambulatorio di accettazione. La donna può accedere al servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> - spontaneamente - accompagnata dalle forze dell'ordine - accompagnata dai servizi sociali <p>La valutazione e gestione del caso è garantita dal medico ostetrico-ginecologo, secondo modalità condivise all'interno del servizio e formalizzate in un protocollo che avrà valenza provinciale. Eventualmente dopo la valutazione clinica potrà seguire il contatto e l'invio alle</p>

	strutture sociali territoriali
Con chi condividere e collaborare	Medicina Legale, Pronto soccorso generale, Servizi Sociali , Associazioni di volontariato, Forze dell'ordine, Enti di pubblica assistenza