



Ministero della Giustizia
DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI DI
GIUSTIZIA

 Regione Emilia-Romagna

rete
Dajne
Italia

 Fondazione
emiliano-romagnola
per le vittime dei reati

I DIRITTI E I BISOGNI DELLE PERSONE VITTIME DI REATO

APPUNTI PER L'ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA EUROPEA IN
MATERIA DI DIRITTI, ASSISTENZA E PROTEZIONE DELLE VITTIME
DI REATO

VADEMECUM OPERATIVO

PROGETTO E.R.VI.S – EMILIA-ROMAGNA VICTIM SUPPORT
ESITO DEL LABORATORIO DI FORMAZIONE CONGIUNTA – AZIONE 2



Prodotto realizzato con finanziamenti del

Ministero della Giustizia

Dipartimento per gli affari di Giustizia

INDICE

PREMESSA	4
1. LA VALUTAZIONE DELLE ESIGENZE DELLE VITTIME DI REATO	5
2. I DIRITTI DELLE VITTIME DI REATO	7
3. L'IMPATTO DEL REATO	9
4. MOLTEPLICITÀ DEI BISOGNI DELLE VITTIME	12
5. I SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME	13
5.1 LE ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	15
6. INDICAZIONI OPERATIVE	17
6.1 AREE DA INDAGARE: UNA MAPPA DA COSTRUIRE OGNI VOLTA	17
6.2 INVIO AI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME	22
6.3 NUMERO UNICO DA CONTATTARE – SERVIZI OFFERTI	23

PREMESSA

Questi Appunti intendono offrire agli operatori che, a titolo diverso, in ragione del loro ufficio, entrino in contatto con persone vittime di reato (Forze dell'Ordine, Polizia locale, operatori sociali, sanitari e del terzo settore, volontari, esponenti dell'Autorità giudiziaria) indicazioni pratiche, utili per una migliore attuazione della Direttiva 2012/29/UE sui diritti delle vittime e per **una maggiore conoscenza delle forme di assistenza e sostegno al di fuori del procedimento penale.**

Intendono, inoltre, fornire indicazioni di livello appropriato al tipo di contatto che gli operatori intrattengono con le vittime, affinché siano in grado di **identificare le vittime e le loro esigenze e occuparsene in modo rispettoso**, sensibile, professionale e non discriminatorio.

Intendono altresì promuovere una **cultura maggiormente sensibile ai bisogni e ai diritti delle vittime, in particolare dei soggetti più vulnerabili.**

Per un migliore **inquadramento delle specifiche indicazioni pratiche** contenute nelle sezioni successive di questo testo, può essere utile richiamare preliminarmente le **principali indicazioni** rivolte dalla **Direttiva 2012/29/UE a tutti i soggetti suscettibili, per motivi professionali, di entrare in contatto personale con le vittime.**

Obiettivo della Direttiva è garantire che le vittime di reato ricevano informazione, assistenza e protezione adeguate e possano partecipare ai procedimenti penali (Art. 1).

Si intende per vittima una persona fisica che ha subito un danno, anche fisico, mentale o emotivo, o perdite economiche che sono stati causati direttamente da un reato (Art. 2).

1. LA VALUTAZIONE DELLE ESIGENZE DELLE VITTIME DI REATO

La valutazione delle esigenze delle vittime di reato si inserisce, con importanza centrale, nel complessivo quadro di principi e previsioni della Direttiva 2012/29/UE volti a **tutelare le vittime di reato da ogni forma di vittimizzazione secondaria o ripetuta**, di intimidazione e di ritorsione, e più in generale a garantirne un trattamento «imparziale, rispettoso e professionale» (art. 25). Può quindi essere utile richiamare preliminarmente le principali indicazioni rivolte dalla Direttiva stessa a tutti i soggetti suscettibili, per motivi professionali, di entrare in contatto personale con le vittime, rispetto ai quali viene sottolineata l'importanza che *“abbiano accesso e ricevano un'adeguata formazione sia iniziale che continua, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, cosicché siano in grado di identificare le vittime e le loro esigenze e occuparsene in modo rispettoso, sensibile, professionale e non discriminatorio”*(Cons. 61).

Questo implica che il contatto e l'interazione con le vittime di reato devono essere improntati a:

- **riconoscimento della vittima** come tale, indipendentemente dal fatto che l'autore del reato sia identificato, catturato, perseguito o condannato (oltre che dall'eventuale relazione familiare tra loro), come pure dall'eventuale ritardo nella denuncia del reato (per paura di ritorsioni, umiliazioni o stigmatizzazione);
- **rispetto per l'integrità fisica, psichica e morale della vittima**, sensibilità, professionalità e **assenza di qualsivoglia discriminazione** (fondata su motivi quali razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o convinzioni personali, opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, appartenenza a una minoranza nazionale, patrimonio, nascita, disabilità, età, genere, espressione di genere, identità di genere, orientamento sessuale, status in materia di soggiorno o salute) nel contatto con la stessa;

- **considerazione della situazione personale** della vittima e delle sue necessità immediate, dell'età, del genere, di eventuali disabilità e fragilità;
- **protezione** dalla **vittimizzazione secondaria** (ovvero dalle eventuali conseguenze negative, dal punto di vista emotivo e relazionale, derivanti dal contatto tra la vittima e il sistema delle istituzioni in generale, e quello della giustizia penale in particolare) o **ripetuta**, dall'**intimidazione** e dalle **ritorsioni**;
- **minimizzazione del numero di contatti non necessari con le autorità**, agevolando le interazioni tra queste e la vittima, prestando attenzione a **non causare sofferenze non necessarie**, adottando un approccio rispettoso, in modo da consentire alle vittime di stabilire un **clima di fiducia con le autorità**;
- impegno per un'**assistenza** adeguata al fine di garantire alla vittima **accesso alla giustizia, protezione della vita privata** e della riservatezza; impegno a fornire **informazioni e consigli** con modalità quanto più possibile diversificate, **con un linguaggio semplice e accessibile**, in modo da **assicurarne la comprensione** da parte della vittima, e di **consentirle di prendere decisioni consapevoli** in merito alla partecipazione al procedimento;
- impegno a **garantire che la vittima sia compresa**, tenendo conto della sua conoscenza della lingua usata per dare le informazioni, dell'età, della capacità intellettuale ed emotiva, del grado di alfabetizzazione e di eventuali menomazioni psichiche o fisiche;
- **considerazione anche per le eventuali vittime indirette del reato**, ovvero, ad esempio, familiari della vittima che a loro volta subiscono un danno a seguito del reato.

2. I DIRITTI DELLE VITTIME DI REATO

La Direttiva prevede quindi, in capo alle vittime di reato, un insieme di diritti così sinteticamente riassumibili:

- diritto di **comprendere** e di **essere compresi**, dalla denuncia e in ogni fase e grado del procedimento (artt. 3 e 5), incluso uno specifico diritto all'interpretazione e alla traduzione (art. 7);
- diritto di ottenere **informazioni**, fin dal primo contatto con un'autorità competente, sul tipo di assistenza che può ricevere e da chi, sull'accesso all'assistenza sanitaria e/o a un'eventuale assistenza specialistica, anche psicologica, e su una sistemazione alternativa, sulle procedure per la presentazione della denuncia, sulle modalità e condizioni per ottenere protezione, sulle possibilità di accesso alle varie forme di assistenza di un legale, sulle modalità e condizioni per il risarcimento, sul diritto all'interpretazione e alla traduzione, sulle procedure attivabili in caso sia residente in un altro Stato membro, sulle procedure disponibili per denunciare casi di mancato rispetto dei propri diritti, sulla persona cui rivolgersi per comunicazioni sul proprio caso, sui servizi di giustizia riparativa disponibili, e su condizioni e modalità di rimborso delle spese sostenute in conseguenza della propria partecipazione al procedimento penale (art. 4), nonché sull'andamento del proprio caso in ogni fase e grado del procedimento (artt. 5 e 6);
- diritto di **accesso a servizi di assistenza alle vittime riservati, gratuiti** e operanti nell'interesse delle stesse, prima, durante e per un congruo periodo di tempo dopo il procedimento penale (artt. 8 e 9);
- diritto di **partecipare al procedimento penale** (diritto di essere sentiti, art. 10; diritto di chiedere il riesame di una decisione di non esercitare l'azione penale e diritti collegati, art. 11; diritto alla protezione anche in caso di accesso a servizi di giustizia riparativa, art. 12; diritto al patrocinio a spese dello Stato, art. 13; diritto al rimborso delle spese sostenute per la partecipazione al procedimento penale; art. 14; diritto alla restituzione dei beni sequestrati di spettanza alla vittima, art. 15; diritto di ottenere una decisione in merito al risarcimento da

parte dell'autore del reato, art. 16; diritto a che siano ridotte al minimo le difficoltà derivanti dal fatto che la vittima è residente in un altro Stato membro, art. 17);

- diritto a un **sistema di indennizzo delle vittime di reati intenzionali violenti** commessi nei rispettivi territori, che garantisca un indennizzo equo e adeguato delle vittime (art 12 comma 2 direttiva 2004/80 Ce);
- diritto alla **protezione** (della vittima e dei suoi familiari) da vittimizzazione secondaria e ripetuta, intimidazione e ritorsioni, compreso il rischio di danni emotivi o psicologici, e alla **salvaguardia della propria dignità** durante gli interrogatori o le testimonianze (incluso il diritto all'assenza di contatti con l'autore del reato, il diritto alla protezione nella fase delle indagini, il **diritto alla protezione della vita privata**, il **diritto a una tempestiva valutazione individuale** per individuare le specifiche esigenze di protezione e determinare se e in quale misura la vittima trarrebbe beneficio da misure speciali nel corso del procedimento penale, **il diritto di accesso a tali misure speciali ove necessarie**, lo specifico **diritto di protezione per i soggetti minori**: artt. 18 e 24).

Di fatto, la **capacità** di qualsiasi operatore che entri in contatto con vittime di reato di **identificare le vittime e le loro specifiche esigenze individuali** è **prerequisito** per garantire il **rispetto di ogni altra più puntuale indicazione** contenuta nella Direttiva, e dunque l'effettiva **garanzia dei diritti** da questa riconosciuti alle vittime.

3. L'IMPATTO DEL REATO

I reati possono avere un impatto sulla vita delle persone che lo subiscono. È **importante** per questo motivo **cogliere in quale modo questa esperienza possa influire su ciascuna vittima**, una per una, per identificare le modalità con cui le diverse istituzioni dovrebbero rispondere ai suoi bisogni.

Un evento reato ha una sua peculiarità, ossia è messo in atto da qualcuno che deliberatamente o sconsideratamente ha arrecato un danno a qualcun altro: si tratta dunque di **un'esperienza strutturalmente diversa da un incidente, una malattia o altro evento** e può produrre un radicale cambiamento nella vita di chi ne è coinvolto.

Importante tener presente che il reato e la vittimizzazione conseguente sono delle esperienze che hanno un **impatto non solo fisico**, sui corpi delle persone, **ma anche sui loro legami e sulla loro vita psichica**.

Per alcuni l'impatto o il danno derivante da un reato sarà relativamente basso: spesso la maggior parte delle persone sono resilienti ai fattori di stress. Tuttavia, la natura e la gravità del reato o le condizioni di vulnerabilità della vittima possono influire notevolmente sull'impatto, ossia a seguito dello stesso reato si possono manifestare effetti differenti. Al momento del reato, la reazione di una vittima è spesso descritta dalla letteratura neuroscientifica come "lotta, fuga o congelamento". Le vittime possono incolpare loro stesse per aver reagito nel modo sbagliato, provando shock e sensi di colpa per non essere riuscite a prevenire l'incidente. Tuttavia, va sottolineato che le vittime possono non essere in grado di rispondere pienamente a una minaccia, alcune addirittura sperimentano un'immobilità tonica che impedisce ogni movimento.

Recentemente, le reazioni riconosciute al trauma sono state ampliate per includere un meccanismo di sopravvivenza spesso trascurato durante una situazione traumatica, in cui il pericolo viene gestito "compiacendo" l'autore del reato, quindi evitando il confronto e l'*escalation*. Ciò dimostra che **le reazioni delle vittime non sono uniformi**.

Le conseguenze immediate del reato possono includere **risposte fisiche** (aumento della frequenza cardiaca, respirazione pesante o superficiale, sudorazione, secchezza delle fauci, muscoli tesi, sensazione di incapacità di muoversi, sensazione di nervosismo o tremori) poiché il corpo è in allerta per ulteriori minacce. Questi effetti immediati hanno un **impatto sullo stato psicologico della vittima**, che può agire in modo irrazionale, fraintendere le informazioni, ricordare male l'evento o ciò che le viene comunicato e persino agire contro i suoi migliori interessi. A seconda del tipo di reato e del grado di violenza fisica, può essere richiesto un pronto soccorso psicologico e l'assistenza medica.

Interrogare o interagire con la vittima in questa fase è probabilmente inefficace e potenzialmente dannoso se i professionisti non utilizzano un approccio informato sul trauma.

Le **conseguenze fisiche** non sono solo quelle sopra menzionate, possono includere anche ricorrenti perdite di energia, dolori muscolari, mal di testa e/o emicranie, disturbi mestruali, sensazioni di freddo, brividi e/o vampate di calore, problemi digestivi e ipertensione. Si possono sperimentare effetti psicologici a lungo termine, come ansia, difficoltà di concentrazione, senso di colpa, depressione, tendenza all'isolamento, disturbi del sonno, disturbi da stress, ecc. Altri effetti possono essere sfiducia, tristezza costante, perdita di fiducia in sé stessi e depressione; abuso di sostanze comunemente in concomitanza con il Disturbo post-traumatico da stress.

Si riscontra anche la possibilità di **conseguenze sulla vita sociale**, come isolamento e difficoltà relazionali con chi si ha un legame affettivo. Le persone si possono trovare a dover rinegoziare il modo in cui vivono quotidianamente sia l'ambiente domestico che quello pubblico, per esempio per paura di incontrare l'autore del reato.

Questa rinegoziazione dello spazio sociale e geografico è particolarmente importante per le vittime che condividono - con l'autore del reato - la famiglia, la comunità, o per esempio il luogo di lavoro.

A questo proposito, la reazione di amici e familiari può portare a un maggior isolamento della vittima, incolpandola o fraintendendo le sue

reazioni, dimostrando ulteriormente l'importanza del sostegno della comunità. Possono verificarsi conseguenze economiche di lunga durata; la persona potrebbe non essere in grado di lavorare, a causa del reato o di altri effetti a lungo termine che possono portare alla perdita o all'abbandono del lavoro, difficoltà a relazionarsi con familiari e amici. In alcuni casi vi può anche essere un rischio suicidario.

La Direttiva invita gli Stati membri a prendere in considerazione lo sviluppo di «punti unici d'accesso» o «sportelli unici», che si occupino dei molteplici bisogni delle vittime, compreso il bisogno di ricevere informazioni, assistenza, sostegno, protezione e risarcimento (Cons. 62).

4. MOLTEPLICITA' DEI BISOGNI DELLE VITTIME

L'impatto con il reato, dunque, può produrre conseguenze notevoli, spesso molteplici che richiedono una complessità di risposte, poiché in conseguenza del reato si possono evidenziare una molteplicità di bisogni:

- di carattere sociale, legati alla necessità di rivedere o ricostruire relazioni che il reato ha messo in pericolo o in discussione;
- di carattere emotivo, poiché l'aver subito un reato, può produrre spesso sensazioni di disorientamento, di angoscia, di impotenza;
- di carattere legale, connessi alla necessità di comprendere quali possono essere le azioni opportune da intraprendere per tutelare i propri diritti o le possibilità risarcimento, per comprendere come presentare una denuncia e quali possono essere le conseguenze;
- di carattere medico-psichiatriche, dovute a effetti psicologici a lungo termine che compromettono la qualità della vita a livello individuale, relazionale, sociale e lavorativo;
- connessi a esigenze di protezione, laddove l'incolumità fisica è fortemente minacciata e si rende necessario poter accedere a un luogo sicuro che garantisca, nell'immediato, protezione e accoglienza, nell'impossibilità di fruire della normale rete di supporto parentale e amicale.

Per questo motivo, **la Direttiva invita gli Stati membri a prendere in considerazione lo sviluppo di «punti unici d'accesso» o «sportelli unici», in grado di offrire risposte organiche e coerenti alla molteplicità dei bisogni espressi dalle persone che patiscono le conseguenze di un reato.**

Gli Stati membri agevolano l'indirizzamento delle vittime da parte dell'autorità competente che ha ricevuto la denuncia e delle altre entità pertinenti verso gli specifici servizi di assistenza (Art. 8).

L'assistenza dovrebbe essere fornita in modi diversi, senza formalità eccessive e prevedendo una sufficiente distribuzione geografica in tutto lo Stato membro che consenta a tutte le vittime di accedere a tali servizi (Cons. 37).

5. I SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME

La Direttiva invita gli Stati membri a prevedere la presenza di servizi che siano in grado di **offrire assistenza a tutte le vittime, senza distinzioni legate al genere, all'età, alle condizioni socio-economiche, alla nazionalità o al tipo di reato subito.**

Tali **servizi "generalisti"** sono essenziali per garantire che nessuna vittima venga dimenticata; pertanto, dovrebbero avere una sufficiente distribuzione in tutto lo Stato ed essere in grado di rispondere alla molteplicità dei bisogni delle vittime attraverso una organizzazione che preveda la possibilità di offrire risposte diversificate alle differenti esigenze. Nel caso in cui non fossero in grado di soddisfare alcuni bisogni specifici delle vittime, dovrebbero prevedere modalità di invio verso i servizi o le organizzazioni più appropriate.


In Italia, a differenza della maggior parte dei paesi europei è ancora carente la presenza di servizi generali di assistenza e, comunque, i servizi esistenti sono ancora poco conosciuti dagli operatori che, con compiti diversi, entrano in contatto con le persone che patiscono le conseguenze di un reato.

I servizi di assistenza specialistica si rivolgono a specifiche tipologie di vittime. Questo tipo di assistenza può essere offerto da organizzazioni differenziate o all'interno di un'organizzazione di assistenza generalista.

Gli Stati membri provvedono a che la vittima, in funzione delle sue esigenze, abbia accesso a specifici servizi di assistenza riservati, gratuiti e operanti nell'interesse della vittima, prima, durante e per un congruo periodo di tempo dopo il procedimento penale. I familiari hanno accesso ai servizi di assistenza alle vittime in conformità delle loro esigenze e dell'entità del danno subito a seguito del reato commesso nei confronti della vittima (Art. 8).

Art. 9 Assistenza prestata dai servizi di assistenza alle vittime

1. I servizi di assistenza alle vittime, di cui all'articolo 8, paragrafo 1, forniscono almeno:

- a) informazioni, consigli e assistenza in materia di diritti delle vittime, fra cui le possibilità di accesso ai sistemi nazionali di risarcimento delle vittime di reato, e in relazione al loro ruolo nel procedimento penale, compresa la preparazione in vista della partecipazione al processo;
- b) informazioni su eventuali pertinenti servizi specialistici di assistenza in attività o il rinvio diretto a tali servizi;
- c) sostegno emotivo e, ove disponibile, psicologico; 
- d) consigli relativi ad aspetti finanziari e pratici derivanti dal reato;
- e) salvo ove diversamente disposto da altri servizi pubblici o privati, consigli relativi al rischio e alla prevenzione di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni.

5.1 LE ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Le attività dei servizi di assistenza possono essere espletate in forma diretta nei confronti delle persone vittime di reato e dei loro familiari. Parallelamente, i servizi dovrebbero promuovere delle **attività “indirette” quali le azioni di sensibilizzazione e formazione** rivolte agli operatori delle istituzioni e del privato sociale che a vario titolo entrano in contatto con le persone offese, oltre ad azioni volte a implementare la riflessione culturale relativa alla tutela e all’assistenza delle vittime di reato.

Le attività dirette hanno la finalità di dare ascolto e sostegno alle persone che hanno subito le conseguenze di un reato, includendo tra queste anche le vittime secondarie. Le conseguenze di un’esperienza traumatica non riguardano, infatti, solo le persone direttamente coinvolte, vi è anche chi è colpito da conseguenze indirette di un trauma, le cosiddette “vittime secondarie” (i partner o i famigliari, i soccorritori, il personale ospedaliero che ha curato le vittime ecc.).

Le persone che si rivolgono ai servizi possono ricevere una prima assistenza attraverso **l’ascolto telefonico, i colloqui di accoglienza** e, eventualmente, **l’accompagnamento ai servizi presenti sul territorio**. In seguito ai colloqui di accoglienza, possono essere attivati, anche contemporaneamente, uno o più dei seguenti percorsi, condotti da operatori, appositamente formati: **sostegno psicologico, informazioni sui diritti, consulenza medico-psichiatrica, incontri di gruppo, accompagnamento ai programmi di giustizia riparativa**.

La Direttiva prevede che i servizi di assistenza alle vittime siano gratuiti e riservati. Questi due requisiti sono fondamentali per garantire che i servizi di assistenza siano accessibili a tutti, indipendentemente dalla situazione sociale o dal livello di reddito, e per garantire la privacy delle vittime che desiderano rimanere anonime.

Le attività indirette si rivolgono alle Forze dell’Ordine, ai Magistrati, agli Operatori sociali e sanitari del pubblico e del privato sociale, con l’obiettivo di favorire una riflessione sul tema della vittimizzazione,

facilitare la conoscenza e il confronto sulle buone prassi di accompagnamento delle persone offese, diffondere le informazioni relative al sostegno offerto dai servizi di assistenza alle vittime, ampliando e curando costantemente lo sviluppo di una rete di servizi che condividono obiettivi e prassi.

6. INDICAZIONI OPERATIVE

Non solo i servizi di assistenza svolgono un ruolo fondamentale per le vittime, anche altri soggetti e servizi interagiscono con loro, nella vita quotidiana (Forze dell'ordine, compagni di lavoro, operatori sociali e sanitari, ecc.). La qualità del coinvolgimento avrà un impatto sul loro benessere e potrà contribuire a ridurre il rischio di vittimizzazione secondaria.

L'assistenza alle vittime richiede, dunque, un approccio coordinato e coerente. Deve essere organizzata in modo sistemico, strutturato e strategico, passando da un approccio a compartimenti, in cui ogni organizzazione opera in un unico ambito e in un'unica prospettiva, a un approccio in cui ogni organizzazione che entra in contatto con le vittime tenga conto della rete di cui fa parte.

Il lavoro di rete:

- raccorda e mette in sinergia il settore pubblico con quello privato
- Consente di coinvolgere e di rendere protagonisti delle politiche e degli interventi a favore delle vittime l'Autorità giudiziaria, le Forze dell'Ordine, gli Enti locali, i Presidi sociali e sanitari, il Terzo settore...
- Non lascia solo ai privati la gestione di un problema sociale, culturale, clinico, così delicato e complesso.
- Offre maggiori garanzie ai cittadini che si rivolgono ai servizi.

Il raccordo tra i diversi operatori è essenziale affinché tutti gli attori condividano una prospettiva incentrata sui diritti e i bisogni delle vittime.

6.1 AREE DA INDAGARE: UNA MAPPA DA COSTRUIRE OGNI VOLTA

I membri di numerose organizzazioni entrano in contatto con le vittime a seguito di un reato. **Gli agenti delle Forze dell'ordine sono spesso il primo contatto ufficiale della vittima dopo il reato;** i membri del sistema

giudiziario (pubblici ministeri, giudici, avvocati, ecc.) seguono le vittime attraverso il sistema di giustizia penale.

Le vittime possono entrare in contatto con le istituzioni pubbliche, con operatori sanitari, dei servizi sociali o del terzo settore quando si trovano a affrontare le conseguenze di un reato, sia nell'immediato (ad esempio, a causa di lesioni fisiche derivanti dal reato) sia sul medio e lungo termine (ad esempio, per l'insorgere di esigenze abitative, necessità per i figli o nella ricerca di un impiego).

Al di là della specificità dei singoli casi, è importante tener conto di indicazioni operative comuni che è opportuno tenere sempre in considerazione quando si interagisce con persone che hanno subito un reato, al fine di valutare diversi aspetti che possono caratterizzare la loro condizione.

Per concludere, per elaborare una strategia che tenga conto della molteplicità dei bisogni della persona offesa e delle sue priorità nell'affrontarli, si propone una sorta di mappa con indicate le aree da indagare.

Si tratta quindi di porre una serie di domande che possano consentire di cogliere le diverse sfaccettature della situazione che viene presentata.

I diversi ambiti da indagare sono:

- 1. L'ESISTENZA DI FATTORI DI RISCHIO**
- 2. LA PRESENZA DI FATTORI DI PROTEZIONE**
- 3. L'INSORGERE DI UNA MODIFICAZIONE DI ABITUDINI DI VITA**
- 4. IL MANIFESTARSI DI DISTURBI FISICI, PSICHICI, COMPORTAMENTALI**
- 5. LA PRESENZA DI RISORSE E L'ATTIVAZIONE DI UNA RETE DI SOSTEGNO**
- 6. LA CONOSCENZA DEI PROPRI DIRITTI E TUTELE.**
- 7. L'AVVENUTO CONTATTO CON LE FORZE DELL'ORDINE**
- 8. L'ESISTENZA DI UN LEGAME CON I SERVIZI DEL TERRITORIO**
- 9. LA SITUAZIONE PROCESSUALE**

1. L'ESISTENZA DI FATTORI DI RISCHIO

Per fattore di rischio si intende l'esistenza di una condizione di pericolo o una percezione di pericolo per la propria vita o per la propria incolumità

Pertanto, è prioritario porre una serie di domande per comprendere se sussista un rischio per l'incolumità fisica della persona offesa o addirittura un rischio di morte.

Alcune condizioni possono aumentare la vulnerabilità e i fattori di rischio; dunque, è importante provare a indagare tre aree:

- L'esistenza di fattori di rischio biologici: genere (F), età (persone minorenni o molto anziane), eventuali disabilità.
- La presenza di fattori di rischio psicologici: esposizione a precedenti traumi, traumaticità, gravità, durata dell'evento, prossimità (vittime dirette/vittime indirette) (disturbi psicologici e psichiatrici precedenti).
- La sussistenza di fattori di rischio sociale: ridotta rete sociale, contesto affettivo-relazionale-sociale scarsamente in grado di offrire supporto.

Possono così essere poste alcune domande, quali:

- Da quanto tempo subisce questo reato?
- È la prima volta che succede?
- Di che tipo di reato si tratta?
- Ritiene ci sia un rischio per la sua vita?
- Si rende conto del pericolo in cui si trova o ci si espone?

2. LA PRESENZA DI FATTORI DI PROTEZIONE

Con fattore di protezione s'intende l'esistenza di una rete familiare, sociale, amicale a conoscenza di quanto avviene e che può essere di sostegno e riparo per la persona offesa, in caso di necessità, facendo diminuire il possibile rischio cui la persona potrebbe essere esposta.

Si può provare a domandare:

- è sola, ha una rete familiare o amicale che la sta sostenendo?
- Chi la circonda sa cosa sta avvenendo?
- Ha un lavoro, una abitazione sicura, un progetto di vita?

3. L'INSORGERE DI UNA MODIFICAZIONE DELLE ABITUDINI DI VITA

Le conseguenze di un reato possono portare a modificare le abitudini quotidiane, mettendo in evidenza l'effetto della vittimizzazione sulla vita della persona offesa.

Si può così domandare se la persona si è trovata a cambiare le sue abitudini quotidiane:

- deve o ha dovuto cambiare casa e quartiere per paura di incontrare l'autore del reato?
- Ha dovuto cambiare numero di telefono? Togliersi dai social?
- Ha dovuto cambiare lavoro?
- Deve essere sempre accompagnata nei suoi spostamenti?
- Deve chiamare i familiari per assicurare loro che è arrivata nel luogo in cui stava andando e che dunque possono stare tranquilli?

4. IL MANIFESTARSI DI DISTURBI FISICI, PSICHICI, COMPORTAMENTALI

Le conseguenze dell'impatto di un reato possono anche manifestarsi sul corpo e nella psiche della persona offesa, limitando così la capacità di affrontare le difficoltà a cui si trova esposta.

Pertanto, è opportuno cogliere se è necessario un aiuto medico, psichiatrico o psicologico.

Si può così domandare:

- ha delle **manifestazioni di sofferenza a livello fisico, psichico, comportamentale?**
- Riesce a dormire, mangiare, uscire, andare a lavorare?
- Ha mantenuto invariati i rapporti sociali?

5. LA PRESENZA DI RISORSE E L'ATTIVAZIONE DI UNA RETE DI SOSTEGNO

Per poter affrontare le conseguenze di un reato è possibile rivolgersi ai servizi sociali, sanitari o del terzo settore.

È importante cogliere se la persona si è già rivolta ai servizi o se sono stati interessati d'ufficio, attraverso le seguenti domande:

- si è già rivolta ai servizi sociali o sanitari? A organizzazioni che si occupano di vittime di reato?
- Con quali servizi o organizzazioni è in contatto?
- Ha cercato informazioni per capire come agire?

- Ha un progetto per modificare la situazione in cui si trova?
- Viene accompagnata da qualcuno in questo momento di difficoltà?

6. LA CONOSCENZA DEI PROPRI DIRITTI E TUTELE

Come evidenzia la Direttiva, la persona offesa ha il diritto di ottenere informazioni e di partecipare al procedimento penale.

È dunque importante comprendere se conosce i suoi diritti e le possibilità di tutela, se si è rivolta a un avvocato e sa come eventualmente tutelarsi.

Si possono porre le seguenti domande:

- sa che quanto ha subito è un reato?
- Sa che può fare un esposto, una denuncia, richiedere un ammonimento?
- Sa come tutelarsi legalmente?
- Ha un avvocato? Sa come sceglierlo?
- Sa se può accedere al gratuito patrocinio?
- Ha conoscenza dell'iter processuale che si può aprire?

7. L'AVVENUTO CONTATTO CON LE FORZE DELL'ORDINE

Possono essere poste le seguenti domande:

- Ha già contattato le **Forze dell'Ordine**?
- Ci sono denunce, esposti, querele?
- Ha un legame particolare con qualche Caserma o Commissariato e con qualche operatore?
- In caso di necessità, emergenza, sa chi chiamare?

8. L'ESISTENZA DI UN LEGAME CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

Per poter lavorare in rete con gli altri servizi del territorio è necessario cogliere da subito se sono stati attivati percorsi e progetti individualizzati.

Si potrà così domandare:

- Sono già attivi **rapporti con i servizi del territorio**?
- Ci sono (o ci sono già stati) progetti o prese in carico da parte di Asl, Servizi Sociali, Tribunali, Neuropsichiatria infantile?
- È un rapporto risalente nel tempo?

- Vi è con gli operatori un legame di fiducia o timore?

9. LA SITUAZIONE PROCESSUALE

Per poter ipotizzare un intervento che tenga conto della specificità della situazione presentata è importante avere informazioni sull'iter processuale (fase di indagini, avvenuto incidente probatorio, interrogatori) al fine di evitare che gli interventi messi in atto complichino l'azione di verifica delle Forze dell'ordine o dell'Autorità giudiziaria e rischino di inficiare l'attendibilità delle testimonianze rese. Si potrà domandare in quale tempo del percorso giudiziario la persona offesa si trovi. È importante anche capire se la persona che domanda aiuto:

- ha già denunciato?
- È lei stessa oggetto di denuncia?
- È in corso un'indagine a suo carico?
- Dovrà essere ascoltata dal GIP?
- È stata richiesta per lei una CTU?
- È stato richiesto l'incidente probatorio?

6.2 INVIO AI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME

Anche se non forniscono direttamente assistenza e sostegno alle vittime di reato, molti operatori possono entrare in contatto con le vittime per il tipo di servizi che offrono. Tra gli altri, **gli operatori delle Forze dell'Ordine o gli operatori sanitari** sono spesso i primi a cui le vittime si rivolgono dopo un reato, per presentare una denuncia o a causa di lesioni fisiche. Considerata la frequenza di questi contatti è auspicabile che gli operatori che, a titolo diverso, entrano in contatto con le vittime siano a conoscenza delle reti, anche informali, di servizi e organizzazioni che sono in grado di offrire assistenza o altre forme di aiuto alle persone che patiscono le conseguenze di reato.

In particolare, è auspicabile che **gli operatori siano a conoscenza degli specifici servizi di assistenza, presenti nel territorio di residenza delle vittime, in grado di offrire loro assistenza riservata e gratuita, in sintonia**

con le indicazioni della Direttiva europea e, laddove necessario, orientarle verso altri servizi, pubblici e privati, in grado di rispondere a eventuali ulteriori esigenze.

Data la frequenza di contatti tra gli operatori di servizi diversi e le persone vittime di reato sarebbe altresì opportuno che si stabilissero forme di collaborazione tra suddetti servizi e gli specifici servizi di assistenza, al fine di trovare soluzioni comuni a favore delle vittime e per scambiare regolarmente informazioni e buone pratiche. In particolare, andrebbero concordate le modalità di invio ai servizi che offrono assistenza alle vittime.

L' invio ha lo scopo di mettere in contatto le vittime di reato e i servizi di assistenza. Non consiste semplicemente nel fornire alla vittima informazioni sulla disponibilità dell'assistenza. Fornire informazioni sui servizi esistenti - tramite volantini o brochure, di persona o attraverso un sito web - è un punto di partenza, ma non è sufficiente per definire un buon invio.

Un buon sistema di invio presuppone che gli operatori che entrano in contatto con una vittima:

- abbiano acquisito una conoscenza in merito ai servizi di assistenza presenti nel territorio
- ne conoscano l'organizzazione e le attività svolte
- siano in grado di trasmettere le informazioni necessarie alle vittime per potersi orientare e comprendere quanto è possibile aspettarsi
- abbiano concordato con i servizi procedure di invio che rendano rapido e agevole il contatto con il servizio
- abbiano anche concordato nel pieno rispetto della privacy e della volontà delle vittime, le eventuali modalità di trasmissione dei dati.

6.3 NUMERO UNICO DA CONTATTARE – SERVIZI OFFERTI

Rete Dafne Italia mette a disposizione degli operatori che desiderano ricevere informazioni sui servizi di assistenza alle vittime (generalisti o specialistici), attivi nei diversi ambiti territoriali dell'Emilia-Romagna, la collaborazione della segreteria di Torino. Telefonando ai numeri sotto

riportati, negli orari indicati, sarà possibile avere indicazioni sui servizi esistenti (tipologia di reato di cui si occupano, ubicazione, numero di telefono e contatti mail).

E' possibile ricevere informazioni sui servizi di assistenza esistenti in Emilia-Romagna

chiamando i seguenti numeri

dal lunedì al venerdì

011.5683686 - dalle 9 alle 12

389 5503386 - dalle 12 alle 18