

Stand Up for Victims' Rights

Carta dei Servizi

Per un Servizio di Supporto alle Vittime dei Reato D'odio

Servizi di supporto alle vittime delle discriminazioni e del razzismo, xenofobia, sessismo, omo-bi-transfobia, abilismo, antisemitismo, islamofobia, anti-ziganismo ecc.

Cos'è una carta dei servizi?

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per gli utenti dei servizi pubblici è avvenuta con una Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994¹.

Perché una carta dei servizi per i Servizi di Supporto alle Vittime dei reati in generale e dei reati d'odio in particolare?

Una carta dei servizi – un punto di riferimento (qualitativo) utilizzato per esplicitare la qualità di un servizio. Possono essere usati nei servizi pubblici, in quelli privati come in quelli del privato sociale. Può essere usata come linea guida per definire un nuovo servizio, come criterio per valutare dei servizi esistenti e, all'interno di un dato servizio, il raggiungimento del livello qualitativo prefissato e cosa necessita di essere migliorato. Inoltre, può essere usato per la raccolta fondi, facendo vedere ai donatori privati il livello qualitativo del servizio. Infine, le autorità pubbliche possono usarla per l'accreditamento delle organizzazioni della società civile impegnate nell'offerta di un certo servizio.

Lo strumento **Carta dei servizi** è utile per poter collegare i rispettivi servizi / sportelli di supporto alle vittime dei reati (d'odio) dei soggetti partecipanti a questo **Gruppo di Lavoro** [GDL], ai fini del reindirizzamento (*referral*) degli utenti tra le nostre organizzazioni e/o altre organizzazioni del settore non coinvolte in questa fase ed alcuni servizi pubblici. L'emergenza COVID ha evidenziato ancora una volta che il reindirizzamento degli utenti tra erogatori di servizi e prestazioni varie sulla base di accordi chiari, si rende necessario anche per motivi di specializzazione nei servizi offerti, distanza tra la sede del servizio di supporto e il luogo dove l'utente si trova o la per disponibilità in un dato territorio di altri servizi complementari di cui un utente necessita. Secondo la Direttiva Vittime di reato e la legge di recepimento, il reindirizzamento è un obbligo per i servizi pubblici.

Organizzazione della carta di servizio

La carta dei servizi di supporto alle vittime dei reati d'odio, degli incidenti d'odio e dei discorsi d'odio è suddivisa in due macroaree tematiche: il primo e il più ampio riguarda i diritti degli utenti di un servizio di supporto, seguito da alcuni principi relativi alle competenze del personale di un servizio di supporto.

¹ [Principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)

1. Accesso a servizi di supporto specializzati.

Un **approccio centrato sulla vittima** di un reato d'odio implica il porre al centro delle risposte al reato d'odio la persona vittimizzata. Questo vuol dire riconoscere e lavorare con la sua prospettiva sull'esperienza di vittimizzazione vissuta e l'impatto di questa esperienza ed i bisogni che la persona sente per potersi riprendere.

Si tratta di prendere atto che, anche se la persona vittimizzata può condividere con altre persone una particolare identità sociale e caratteristiche personali, rimane un individuo con bisogni individuali.

L'approccio centrato sulla vittima di un reato d'odio comprende anche il riconoscere che gli utenti di un servizio di supporto per vittime di reati d'odio, hanno diritto ad un servizio di qualità e tale qualità può essere raggiunta indipendentemente dalla dimensione dell'organizzazione che offre il servizio e le risorse complessive di cui dispone.

Il supporto non deve limitarsi solo alla vittima diretta e ai suoi familiari ma anche ad eventuali terzi coinvolti. Il supporto non deve essere vincolato alla denuncia alla polizia da parte della vittima dell'accaduto o alla sua partecipazione ai procedimenti giudiziari eventualmente connessi; il supporto non deve neanche essere limitato solo ai casi che costituiscono reati secondo il codice penale, perché anche gli attacchi d'odio non costituenti reato secondo il codice hanno in alcuni degli effetti ugualmente gravi. Deve essere gratuito in modo che non ci siano limitazioni d'accesso di natura economica.

Altra caratteristica essenziale di un servizio di supporto per le vittime di reato è che ci sia la possibilità di accedere allo stesso servizio attraverso modalità o canali differenti: dalla visita di persona alla comunicazione via telefono, video chiamata, email, moduli online ecc. L'accesso al servizio in remoto può essere preferito perché la consultazione dalla propria abitazione risulta più facile dal punto di vista emotivo, o perché si ha un impedimento di tipo fisico, per il costo da sostenere per raggiungere la sede del servizio di supporto ecc.

Per rispondere a richieste urgenti, un servizio di supporto ha bisogno di un piano d'emergenza per la gestione di momenti di crisi, ad esempio, subito dopo un attacco o durante le ore di chiusura del servizio. Il piano d'emergenza deve comprendere un protocollo e l'informazione posta ben in vista sul sito del servizio, su come accedere al supporto urgente.

Per comunicare in modo efficace con gli utenti di un servizio di supporto per le vittime di reati d'odio, il servizio deve fare molta attenzione al fattore lingua, specialmente nei casi di utenti per i quali l'italiano non è la prima lingua; in situazioni come questa ultima, il servizio di supporto deve adottare misure specifiche per assicurare che le informazioni sull'accesso al servizio, tipi di supporto offerti, diritti dell'utente vittimizzato ecc., siano effettivamente trasmesse.

Il servizio di supporto deve dotarsi di una rete di interpretariato e traduzioni per le lingue dei gruppi più vulnerabili ai reati d'odio e dei supporti comunicativi per le persone con disabilità sensoriali. La sede di un servizio di supporto deve essere adeguata, secondo anche le norme nazionali, ad accogliere le persone con disabilità motorie e fisiche.

2. Riservatezza

La riservatezza è un fondamentale principio etico del lavoro con le vittime di reati d'odio, oltre ad essere, in alcune sue accezioni, un obbligo di legge. Il principio di riservatezza ha lo scopo di proteggere le informazioni personali e sensibili dell'utente del servizio. Proteggendo simili

informazioni, si rassicura e s'incoraggia l'utente a discutere la propria situazione con serenità perché le informazioni che condivide con il servizio non verranno condivise con altri soggetti senza l'esplicito consenso dell'utente stesso.

L'adozione e il rispetto del principio di riservatezza è importante anche ai fini di prevenire l'intimidazione, la vendetta e ulteriori aggressioni nelle eventualità che l'autore del reato d'odio venga a sapere che la vittima ha denunciato il reato al proprio danno.

Il principio di riservatezza s'applica alla condotta del servizio di supporto anche quando i casi vengono discussi durante le riunioni interne dell'organizzazione, durante la formazione del personale, nelle ricerche e ancor di più quando il servizio di supporto collabora con altre organizzazioni e con le autorità, nella ricerca di soluzioni al caso dell'utente vittimizzato.

Il principio di riservatezza è ugualmente importante negli scambi con l'utente. Mandare informazioni sotto forma di lettera a casa o al lavoro o lasciare messaggio vocale nella segreteria telefonica nel caso di un reato d'odio a danno di una persona LGBTI, senza il suo consenso esplicito, può rivelare tale identità sociale della persona, con il rischio di esporre l'utente ad ulteriore violenza, nelle situazioni ad es. di violenza da parte dei familiari.

Nei casi in cui si ritiene necessaria condividere l'identità dell'utente nelle riunioni con i membri dell'unità di supporto, è importante allora acquisire il consenso dell'utente in anticipo sulla condivisione delle informazioni che lo riguardano con altri membri dell'équipes. L'utente può essere seguito anonimizzando le sue informazioni se lo richiede. Comunque anche quando si discute un caso nelle riunioni con altre organizzazioni o singoli professionisti senza identificare l'utente, è buona pratica chiedere preventivamente il consenso all'utente.

Occorre comunque avvisare l'utente che il principio di riservatezza non può essere osservato senza limiti perché ci sono circostanze in cui il servizio di supporto riconosce che è obbligato a venire meno al rispetto del principio. É corretto e fondamentale esplicitare simili circostanze all'inizio del percorso di supporto alla vittima e dare modo alla persona di porre domande al riguardo e discutere aspetti che ritiene utili.

3. Consenso informato

Qualsiasi azione intrapresa da parte del servizio di supporto per conto dell'utente necessita di aver il mandato dell'utente, mediante il pieno consenso informato. Questo richiede che l'utente sia reso consapevole degli esiti potenziali delle azioni che verranno intraprese per conto suo, in modo che possa prendere decisioni informate e scegliere le azioni che desidera che siano compiute. Le azioni in questione comprendono il reindirizzamento a servizi professionali come quello dello psicologo, della psicoterapia, dei servizi sanitari, l'assistente sociale e dei servizi di polizia.

4. Protezione dei dati personali

É necessario ottenere un esplicito consenso informato dell'utente per tenere, usare e condividere con terzi, i dati personali dell'utente, sia in forma cartacea che elettronica. Ci sono alcuni principi comuni di protezione dei dati personali relativi al consenso informato che sono fondamentali per la carta dei servizi e un servizio di supporto alle vittime deve conoscere ed applicarli.

Gli utenti di un servizio di supporto per le vittime dei reati d'odio devono dare il proprio consenso informato per la condivisione dei loro dati con altri servizi. Per fornire un pieno consenso informato ai fini della condivisione dei propri dati, l'utente necessita di essere

pienamente consapevole dei soggetti con i quali tali dati potranno essere condivisi e le regole di riservatezza che tali soggetti osservano.

Per poter dare pieno consenso informato, gli utenti devono avere sufficienti informazioni per poter fare la scelta di consentire o rifiutare la trattazione dei loro dati. Devono essere rese consapevoli, verbalmente o per iscritto, in un linguaggio conciso e comprensibile, di come i propri dati verranno trattati. Nel caso specifico, questo implica capire:

- esattamente quali informazioni proprie verranno raccolte ed conservate;
- in che forma saranno custodite in modo sicuro;
- la durata della detenzione delle informazioni;
- come verranno utilizzate rispettando la riservatezza;
- chi potrà avere accesso alle informazioni;
- le condizioni di riservatezza richieste agli altri servizi e/o professionisti con i quali le informazioni dell'utente potranno essere condivise.

Il consenso deve essere dato mediante un'affermazione scritta o orale. Questo può comprendere il metterci una crocetta in una casella in una pagina in forma cartacea o elettronicamente. Il testo deve essere molto chiaro e senza ambiguità, in modo da non lasciare dubbi che l'utente abbia espresso il proprio consenso al trattamento dei suoi dati. Una copia verificabile dell'atto deve essere archiviata ed custodita.

5. Dati sensibili

L'esplicito consenso dell'utente del servizio di supporto è richiesto per la trattazione dei dati ritenuti 'sensibili'. Dati del genere comprendono quelli relativi all'identità sociale di una persona quali l'identità '*etnica*' o '*razziale*', il genere, l'orientamento sessuale, l'affiliazione politica e dati relativi alle condizioni di salute.

6. Rispetto

Gli utenti dei servizi di supporto per le vittime dei reati d'odio hanno diritto ad essere trattati in modo professionalmente rispettoso senza discriminazione su qualsiasi base. Questo comprende il rivolgersi all'utente in modo formale e cortese, almeno che l'utente non preferisca un modo informale. All'utente andrebbe chiesto se preferisce il modo formale o informale nel colloquio. Il rispetto riguarda anche l'essere ascoltati senza un giudizio affrettato o pregiudizio e l'aver una piena opportunità di esprimere le proprie preoccupazioni. Il rispetto vuol dire anche che la persona viene creduta: la persona viene presa sul serio nel senso che la sua esperienza di essere stata vittimizzata viene riconosciuta e validata. È importante che l'utente possa fidarsi che il servizio di supporto sia dalla sua parte.

7. Autodeterminazione

È fondamentale non solo che l'utente dia il consenso per le azioni intraprese per suo conto ma anche che decida quali passi siano da fare e quali non vuole fare, una volta informato dei suoi diritti e il tipo di assistenza che il service supporto per le vittime dei reati d'odio ed altre organizzazioni possono dare. Le decisioni sulle azioni da intraprendere resta esclusivamente dell'utente. L'obiettivo deve essere quello di sostenere l'utente nelle sue decisioni, non di prendere le decisioni al suo posto. Questo vuol dire rispettare l'autonomia dell'utente. Questa non è solo una questione etica. È stata riconosciuta da molto tempo che a causa dell'esperienza di vittimizzazione da reati, alcune persone sentono di non essere in controllo

della propria vita, si sentono indifese ed impotenti. Di conseguenza, potrebbero non vedere la possibilità di gestire in modo costruttiva l'impatto del reato. Questo è un rischio particolarmente importante per le vittime dei reati d'odio che quando si rendono conto di essere state prese di mira per le loro identità sociali e caratteristiche individuali e non per qualcosa che hanno fatto. Possono pensare che se è successo una volta per queste ragioni, può succedere di nuovo e per questo, si rassegnano alla possibilità di ulteriori vittimizzazioni.

Sostenere l'utente nel scegliere il proprio percorso e agire per conto proprio aiuta lo stesso utente ad acquisire fiducia in sé stesso. Può essere aiutato a riconoscere le proprie capacità per rispondere al reato e nel riconoscere soluzioni allo stesso reato. Questo può rafforzarne l'autostima e la resilienza all'impatto del reato, facendolo prendere il controllo di come gestire in modo costruttivo gli effetti e rispondere alla propria esperienza. Questo può tradursi nel poter esercitare i propri diritti, accedere alla giustizia e rivolgersi a servizi e/o professionisti che possono aiutarlo. Attraverso l'auto-efficacia, può riprendere il controllo della propria vita.

8. Supporto

Le persone che sono state colpite direttamente o indirettamente da reati d'odio possono aspettarsi del sostegno nella forma di consigli, informazioni ed assistenza per aiutarle a gestire gli effetti avversi della vittimizzazione. È quindi importante che i servizi di supporto delle vittime di reati d'odio abbiano le competenze e risorse necessarie per rispondere ai bisogni delle vittime o sapere dove reindirizzarle per simile supporto.

a) Valutazione del rischio

È importante che il supporto sia formulato sulla base di una valutazione precoce, in collaborazione con la vittima, del rischio di ulteriore vittimizzazione. In situazioni di crisi immediato, una valutazione del rischio sarà parte della risposta alla crisi. Quando sono coinvolti bambini/e, tale valutazione deve comprendere una valutazione del rischio per la protezione dei bambini/e. Per alcune vittime, un singolo caso di reato d'odio può essere parte di un processo di vittimizzazione in corso e per altri, può essere parte di un processo di crescente gravità.

È importante effettuare una valutazione del rischio alla prima opportunità possibile, in modo da poter consigliare all'utente le eventuali misure di sicurezza che può attivare personalmente e/o accettare che siano attivate delle misure di sicurezza insieme al servizio di supporto o altro soggetto deputato e in grado di farlo. Questo passaggio è imperativo per le vittime dei reati d'odio perché le possibilità di una reiterazione della vittimizzazione sono maggiori rispetto ad altri tipi di reati. Questo è maggiormente il caso nelle situazioni in cui l'attore o gli attori del reato d'odio è / sono membri della stessa famiglia, vicini di casa o del quartiere, frequentanti la stessa scuola o semplicemente persone conosciute in qualche modo.

La valutazione della propria sicurezza da parte dell'utente è in genere un indicatore affidabile del rischio potenziale. Ma per orientare la valutazione del rischio, è importante utilizzare un protocollo strutturato di valutazione del rischio, in aggiunta alla valutazione soggettiva dell'operatrice / operatore del servizio di supporto. Un tale strumento può essere utilizzato anche per valutare l'evolversi del rischio nel tempo e valutare l'efficacia delle misure adottate perché dato l'alto rischio di reiterazione della vittimizzazione, la valutazione e gestione del rischio devono essere condotte anche esse in itinere. L'insieme dei risultati della valutazione del rischio devono essere usati per orientare le azioni da attuare e monitorare le tendenze.

b) Valutazione individuale dei bisogni

È fondamentale che i servizi di supporto per le vittime dei crimini d'odio focalizzino i servizi offerti sui bisogni specifici sentiti dagli utenti. Questo costituisce il cuore di un approccio centrato sulle vittime. Una valutazione individuale dei bisogni prende in considerazione specifici bisogni oltre al bisogno immediato e continuo di sicurezza. Può aiutare ad identificare i bisogni come:

- cure sanitarie per ferite sofferte a causa del crimine;
- sostegno pratico come riparazione proprietà danneggiate, installazione di sistemi di protezione / sicurezza, alloggio d'emergenza ecc.;
- sostegno alla famiglia che dipende dalla vittima mentre viene gestita la loro risposta alla vittimizzazione;
- sostegno emotivo;
- sostegno spirituale;
- intervento psicologico;
- consulenza legale
- supporto linguistico e interpretariato;
- sostegno nel denunciare il reato e aiuto a muoversi nel sistema giudiziario;
- accompagnamento per pratiche e procedure amministrative;
- consigli ed aiuto per l'accesso a compensazione e sostegno finanziario per le vittime di reati;
- consigli su e reindirizzamento a servizi specialistici come counselling psicologico, psicoterapia, edilizia residenziale pubblica, assistenza legale, assistenza sui debiti;
- consigli e sostegno per procedure relative al soggiorno, residenza e pratiche, procedure e diritti dei rifugiati e/o richiedenti asilo.

A volte si percepisce un ventaglio di bisogni, alcuni dovuti alle conseguenze del reato d'odio solo in modo tangenziale. Diventa fondamentale allora adottare un approccio olistico in modo che il servizio di supporto non focalizzi l'attenzione solo sui bisogni direttamente legati all'impatto dannoso all'esperienza di vittimizzazione ma includa anche il sostegno per qualsiasi bisogno relativo a come gestire l'impatto e prevenire ulteriore vittimizzazione.

9. Comunicazione sui progressi del caso

Se si intraprendono delle azioni per conto di, e con il consenso dell'utente, è fondamentale che venga regolarmente aggiornato sul progresso della vicenda. L'impressione che non si stia facendo niente può generare nell'utente un senso di frustrazione, preoccupazione e perdita di fiducia nei confronti del servizio di supporto. Aggiornamenti regolari sull'andamento del caso sono molto importanti, anche in assenza di progressi da riferire sul reindirizzamento ad altro servizio o professionista o, nel procedimento giudiziario.

10. Mantenere i contatti con l'utente del servizio

Tutte le comunicazioni con l'utente devono avvenire tramite il canale da questo scelto e questa informazione va chiesta al momento del primo colloquio. All'utente va indicato a chi, all'interno del servizio di supporto, deve rivolgersi e con che mezzo, per avere aggiornamenti sui progressi del proprio caso o chiedere chiarimenti sulle informazioni ricevute in precedenza ecc. Infine,

l'utente va informato anche sul dopo quanto tempo il caso verrà chiuso, se non si dovesse avere più sue notizie.

Firenze, Marzo 2022.