

Linee guida per le strutture e i servizi di accoglienza extrafamiliare in caso di sospetti maltrattamenti o abusi sessuali

Prima edizione - Gennaio 2026

Indice

Introduzione	3
1. Dubbi, sospetti, confidenze e osservazioni	4
2. Messa in sicurezza immediata della presunta vittima e degli ospiti della struttura	5
3. Valutazione preliminare del caso	6
4. Segnalazione e/o consulenza	
4.1. Segnalazione alla Sezione dei reati contro l'integrità delle persone della Polizia cantonale (SRIP)	7
4.2. Segnalazione all'Autorità regionale di protezione (ARP)	9
4.3. Richiesta di consulenza al Servizio di consulenza per sospetti di abuso sessuale o maltrattamenti su minori (SeAM)	9
4.4. Informazione all'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG)	10
5. Tavola sinottica	11
6. Autorità e servizi coinvolti	
6.1. Sezione dei reati contro l'integrità delle persone della Polizia cantonale (SRIP)	12
6.2. Servizio di consulenza per sospetti di abuso sessuale o maltrattamenti su minori (SeAM)	13
6.3. Autorità regionali di protezione (ARP)	13
6.4. Servizio per l'aiuto alle vittime di reati (Servizio LAV)	14
6.5. Magistratura dei minorenni	14
6.6. Gruppo Interdisciplinare contro il Maltrattamento Infantile (GIMI)	15
7. Obbligo di segnalazione	
7.1 Base legale federale	16
7.2 Base legale cantonale	18
8. Segreto professionale, segreto d'ufficio e codice deontologico	19
9. Riferimenti utili	20

Introduzione

I collaboratori che operano nei nidi dell'infanzia, micro-nidi, centri extrascolastici, centri di socializzazione, centri educativi per minorenni, centri di attività giovanili, attività di prossimità, colonie di vacanza e centri estivi diurni possono essere confrontati con situazioni di sospetto maltrattamento o abuso sessuale di bambini o giovani. Maltrattamenti e abusi possono occorrere sia all'interno della struttura, sia nei contesti di vita dei minori (famiglia, scuola, tempo libero, ecc.) per poi essere rilevati nell'ambito dell'attività di accoglienza extrafamiliare.

Di fronte a tali emergenze sono necessarie, da una parte, delle conoscenze sulla protezione dell'infanzia e sulle modalità d'approccio e, dall'altra, l'adozione di corrette procedure. Le presenti Linee guida sono state elaborate dall'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG) del Dipartimento della sanità e della socialità (DSS) e dal Servizio di consulenza per sospetti di abuso sessuale o maltrattamenti su minori (SeAM) del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS). La loro realizzazione è stata possibile grazie ai pareri della Sezione dei reati contro l'integrità delle persone della Polizia cantonale (SRIP), delle Autorità regionali di protezione (ARP), dell'Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP), dell'Associazione delle strutture d'accoglienza per l'infanzia (ATAN) e della Conferenza dei direttori dei centri educativi per minorenni (CODICEM). Le presenti Linee guida intendono offrire le necessarie informazioni affinché ogni struttura e ogni collaboratore possa agire per proteggere i minori conformemente a quanto indicato dalle basi legali in vigore.

Le Linee guida per le strutture e i servizi di accoglienza extrafamiliare in presenza di sospetti maltrattamenti o abusi sessuali (nidi, micro-nidi, centri extrascolastici, centri di socializzazione, centri educativi per minorenni, centri di attività giovanili, attività di prossimità, colonie di vacanza e centri estivi diurni) hanno l'obiettivo di consolidare una cultura della protezione improntata alla trasparenza, alla responsabilità e alla cooperazione tra tutti gli attori coinvolti. In caso di sospetto, la richiesta di una consulenza o la trasmissione di una segnalazione non costituiscono un atto accusatorio, bensì un intervento doveroso finalizzato alla tutela di bambini e giovani e all'adempimento responsabile del proprio ruolo educativo.

Le Linee guida sono uno strumento di riferimento per far fronte a situazioni complesse e imprevedibili che possono essere integrate e/o ulteriormente sviluppate nei regolamenti interni delle strutture d'accoglienza e dai rispettivi enti. Per maggiori informazioni:

Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG)
Vicolo Santa Marta 2
6500 Bellinzona
091 814 54 51
dss-ufag@ti.ch
www.ti.ch/ufag

Nota Bene

In questo documento il genere maschile è usato, indipendentemente dalla personale definizione di genere, a scopo di semplificazione e in maniera inclusiva per tutte le persone; il termine "Direzione" indica sia il direttore pedagogico che il direttore amministrativo qualora i ruoli siano distinti; in linea di principio, la persona di riferimento è il direttore pedagogico; il termine "collaboratore" definisce tutti i dipendenti della struttura (educatori e personale ausiliario); il termine "educatore" definisce il personale educativo; il termine "ausiliario" definisce il personale non educativo.

1. Dubbi, sospetti, confidenze e osservazioni

In caso di **dubbi o sospetti**, il collaboratore osserva la situazione che coinvolge il minore con attenzione e discrezione, annota con precisione fatti, luoghi, date e orari delle sue constatazioni¹.

In caso di **confidenze**, ovvero quando un minore rivela dei fatti in modo parziale o completo, il collaboratore:

- ascolta e rassicura il minore;
- prende sul serio la situazione;
- trascrive quanto raccontato spontaneamente dal minore, riportando esattamente le sue parole;
- se necessario chiarisce, ponendo domande aperte² per precisare i fatti;
- non registra le confidenze (p. es. tramite registratori o cellulari);
- spiega al minore che è tenuto a informare il superiore diretto e/o la Direzione.

Di fronte ad una confidenza, il collaboratore deve evitare di:

- esprimere turbamento o collera nei confronti del presunto autore;
- chiedere al minore perché ha sottaciuto i fatti fino alla loro emergenza;
- esprimere dubbi sulle affermazioni, i comportamenti o l'atteggiamento del minore;
- chiedere al minore di comprovare l'autenticità delle affermazioni;
- scusare il presunto autore, relativizzare il suo comportamento o prendere le sue parti;
- sospettare che il minore abbia provocato il presunto autore.

In presenza di dubbi o sospetti, così come in caso di osservazione di segni visibili di violenza, il collaboratore non deve intraprendere nessuna indagine interna o approfondire autonomamente i fatti. Queste azioni potrebbero compromettere gli accertamenti delle autorità competenti. **In ogni caso, il collaboratore deve informare immediatamente la Direzione.**

La Direzione può avvalersi del supporto di eventuali referenti all'interno del Comitato o del Consiglio di Fondazione (p. es. presidente, giurista interno). È tuttavia fondamentale:

- assicurare la riservatezza;
- chiarire le responsabilità all'interno dell'organigramma (p. es. distinguendo i ruoli del direttore pedagogico, del responsabile amministrativo o dei membri dell'organo direttivo);
- stabilire una procedura interna che fissi ruoli e funzioni dei membri di Direzione e dei membri dell'organo direttivo.

La **Sezione dei reati contro l'integrità delle persone della Polizia cantonale (SRIP)** e il **Servizio di consulenza per sospetti di abuso sessuale o maltrattamenti su minori (SeAM)** sono a disposizione per sostenere i collaboratori e la Direzione fornendo indicazioni per una prima analisi della situazione e sui passi procedurali. Le **Autorità regionali di protezione (ARP)** sono a disposizione per fornire indicazioni di ordine giuridico e per accogliere eventuali segnalazioni.

Qualora il presunto autore di maltrattamento o abuso sia un membro della Direzione, il collaboratore che rileva i fatti non è tenuto a informare la Direzione, ma la SRIP e/o il SeAM, assicurando l'informazione all'UFaG.

1. Qualora fosse il personale ausiliario a constatare un maltrattamento o un abuso o a raccogliere una confidenza, sarà sua premura informare prontamente la Direzione. Anche il personale ausiliario deve essere informato sui contenuti delle presenti Linee guida.
2. Le "domande aperte" sono quesiti che richiedono una risposta elaborata e dettagliata, senza offrire opzioni predefinite. Generalmente, le domande aperte escludono delle risposte "sì" o "no", p. es. "puoi spiegarmi meglio? "come ti sei sentito?". Non devono essere poste domande suggestive ovvero quesiti che suggeriscono la risposta. È importante lasciare che la presunta vittima racconti liberamente i fatti, senza influenze o anticipazioni, p. es. "è vero che ieri tuo papà ti ha picchiato?".

2. Messa in sicurezza immediata della presunta vittima e degli ospiti della struttura

Il minore deve essere protetto e posto immediatamente in sicurezza nel caso in cui vi sia un rischio di un'imminente minaccia di abuso sessuale o di grave maltrattamento. Qualora i fatti dovessero presentarsi all'interno della struttura, la Direzione, o chi ne fa le veci, deve mettere immediatamente in sicurezza la presunta vittima e gli ospiti.

La Direzione o il collaboratore, d'intesa con la SRIP, stabilisce le misure di messa in sicurezza seguenti:

- si assicura che la presunta vittima e gli altri ospiti della struttura non siano esposti a rischi;
- separa la presunta vittima dal presunto autore, sia esso un ospite o un collaboratore, tramite ricollocamenti;
- assegna un educatore al sostegno della presunta vittima, se possibile, consentendole di rimanere nel proprio contesto di vita;
- informa l'UFaG in ogni caso di sospetto maltrattamento o abuso, anche se la SRIP non è coinvolta.

Mettere in sicurezza un minore non significa avviare un'indagine interna o interrogare le presunte vittime o presunti autori. Queste azioni potrebbero compromettere gravemente un'eventuale inchiesta.

3. Valutazione preliminare del caso

La valutazione della rilevanza penale del caso compete all'autorità inquirente (Polizia, Ministero pubblico). La valutazione della necessità di istituire una misura di protezione della presunta vittima spetta all'ARP di riferimento.

Chi raccoglie la confidenza su un sospetto maltrattamento, su un abuso o ne constata degli indizi è tenuto ad annotare e a conservare tutte le osservazioni e le rivelazioni raccolte. La documentazione deve essere conservata in un luogo protetto, non accessibile ad altre persone.

Chi ha dei dubbi, dei sospetti o raccoglie delle confidenze:

- non deve informare il presunto autore;
- deve limitarsi a porre delle domande aperte alla presunta vittima;
- non deve approfondire il caso o avviare delle inchieste interne;
- affianca la presunta vittima direttamente o per il tramite dell'educatore.

4. Segnalazione e/o consulenza

Il capitolo seguente descrive le procedure da mettere in atto in caso di sospetto, di osservazione o di rilevazione di maltrattamenti o abusi sessuali. L'obiettivo è garantire un intervento coerente, tempestivo e conforme alle disposizioni legali, assicurando al contempo la corretta trasmissione delle informazioni alle autorità competenti.

In caso di emergenze (p.es. minacce verbali, aggressioni fisiche, situazioni di particolare pericolo, comportamenti violenti contro cose e/o persone, ecc.), occorre rivolgersi immediatamente al numero d'urgenza 117.

Nei sottocapitoli successivi vengono specificate le situazioni in cui si rende necessaria una segnalazione alla SRIP (4.1) e all'ARP (4.2), nonché le situazioni in cui è possibile rivolgersi al SeAM per un confronto o una consulenza (4.3). Infine, viene chiarito in quali circostanze e con quali modalità dev'essere informato l'UFaG (4.4).

Per chiarimenti sulle procedure da adottare, le Direzioni possono rivolgersi sia alla SRIP sia al SeAM. I contatti con la SRIP e con il SeAM sono complementari. Una presa di contatto con la SRIP non esclude pertanto una richiesta di consulenza al SeAM, e viceversa.

4.1 Segnalazione alla Sezione dei reati contro l'integrità delle persone della Polizia cantonale (SRIP)

Occorre procedere con una segnalazione formale alla SRIP in caso di:

- **rivelazione o sospetto di un abuso sessuale;**
- **segni visibili di violenza fisica e/o sessuale;**
- **sospetto di maltrattamento fisico grave e/o ripetuto.**

Quando la sussistenza di un reato ai danni di un minore è presumibile, occorre segnalare il caso alla SRIP (tel. 091 815 51 71, urgenze 117) per capire come procedere e stabilire le modalità di una segnalazione formale. Ai fini del procedimento penale, la Direzione deve contattare prontamente la SRIP per consentire alle autorità di raccogliere sollecitamente le prove che rischiano altrimenti di svanire (lividi, tracce di abusi sessuali, ecc.) e fornire tempestivamente un sostegno alla vittima. Le tracce riconducibili a maltrattamenti o abusi possono essere documentate mediante la registrazione fotografica.

Il primo contatto con la SRIP non costituisce necessariamente una segnalazione formale. Le modalità di invio della segnalazione formale sono da concordare direttamente con la SRIP.

Una segnalazione alla SRIP consente di concordare come agire con il minore, la sua famiglia ed eventuali altre persone coinvolte. La Direzione non deve agire in modo autonomo, non deve

svolgere approfondimenti con il minore o con i collaboratori coinvolti come presunti autori. L'informazione alle famiglie deve essere concertata con la SRIP.

La Direzione o, in sua assenza, chi ne fa le veci, valuta con la SRIP i seguenti aspetti:

- possono essere raccolte informazioni senza "inquinare" eventuali prove?
- deve essere predisposta una visita con il medico di riferimento o al pronto soccorso per certificare eventuali lesioni (p. es. raccogliendo delle fotografie)?
- chi, come e quando informare la rete (servizi sociali, sanitari, medici, ecc.), se presente?
- chi, come e quando informare, se non sospettati, la famiglia, i rappresentanti legali, i collaboratori, gli ospiti e/o le loro famiglie?

Dopo la segnalazione formale alla SRIP, la Direzione:

- rimane a disposizione delle autorità per la raccolta di tutte le informazioni necessarie;
- segnala alle persone direttamente coinvolte il diritto di rivolgersi, in modo confidenziale e gratuito, al Servizio per l'aiuto alle vittime di reati (Servizio LAV) per beneficiare della consulenza e attivare eventuali misure previste dalla legge³;
- verifica che le presunte vittime siano sostenute secondo le indicazioni della SRIP;
- se necessario, mette a disposizione l'educatore di riferimento del minore per l'accompagnamento e il sostegno durante le fasi preliminari dell'inchiesta (p. es. colloquio con specialista esterno, visita medica, audizione con la Polizia, ecc.).

In caso di verbalizzazione delle testimonianze da parte della Polizia, qualora venisse avviata una procedura penale, l'anonimato non può più essere garantito. In casi particolari, il personale segnalante può richiedere che venga evitato di menzionare il luogo di domicilio. Il riferimento della struttura dovrà essere indicato. Su questo aspetto è utile confrontarsi sul momento con la SRIP.

La SRIP procede all'accertamento dei fatti per quanto di sua competenza e, laddove necessario:

- procede con gli atti istruttori per chiarire i fatti, in vista dell'eventuale coinvolgimento del Ministero Pubblico;
- provvede all'organizzazione di una visita medica per gli accertamenti del caso;
- informa i detentori dell'autorità parentale (genitori, curatore, ecc.), direttamente o delegando tale compito all'ente, a condizione che i familiari non siano coinvolti nel presunto reato;
- informa le autorità e i servizi di protezione;
- informa la presunta vittima della possibilità di rivolgersi al Servizio per l'aiuto alle vittime di reati (Servizio LAV);
- fornisce un riscontro alla Direzione in merito alle risultanze degli accertamenti nel rispetto del segreto istruttorio, per permettere un rientro il più armonioso possibile del minore nella struttura o per attivare le misure ritenute più adeguate.

Qualora vi sia la necessità di istituire una misura di protezione, una volta trasmessa la segnalazione formale alla SRIP, quest'ultima informa direttamente l'ARP per l'adozione delle necessarie misure o delega tale compito all'ente.

3. Legge federale concernente l'aiuto alle vittime di reati (LAV).

Nel caso in cui la SRIP non ritiene necessario o possibile un suo intervento, significa che non ci sono gli elementi per avviare un procedimento penale. È quindi importante valutare, secondo l'art. 314 lett. d) del Codice civile, quali azioni sia opportuno intraprendere per tutelare il minore rispetto alla situazione di possibile maltrattamento. La Direzione e i collaboratori possono richiedere una consulenza al SeAM per valutare se è necessario segnalare la situazione all'ARP.

4.2 Segnalazione all'Autorità regionale di protezione (ARP)

In caso di segnalazione (da parte della SRIP, di un collaboratore, della Direzione o di chi ne fa le veci), l'ARP procede alla convocazione delle parti coinvolte:

- intima la segnalazione, al più tardi in sede di udienza, alle parti coinvolte;
- ascolta le versioni delle parti;
- valuta la situazione e decide quali accertamenti svolgere, stabilendo, per esempio, se e quando procedere con l'audizione del minore;
- decide quali misure di protezione per il minore e di sostegno alla famiglia mettere in atto.

4.3 Richiesta di consulenza al Servizio di consulenza per sospetti di abuso sessuale o maltrattamenti su minori (SeAM)

Chi raccoglie una confidenza o constata degli indizi di maltrattamento o abuso, di regola per il tramite della Direzione, può richiedere una consulenza al SeAM (tel. 091 814 18 24, 091 814 18 29) in caso di:

- **sospetto maltrattamento e abuso a seguito di osservazioni o confidenze;**
- **negligenza di accudimento o educativa;**
- **comportamenti educativi inadeguati di adulti di riferimento (personale educativo, collaboratori e/o familiari);**
- **comportamenti sessualizzati inadeguati dei minori⁴;**
- **in caso di dubbi rispetto ad una segnalazione alla SRIP oppure all'ARP.**

Nei casi in cui la SRIP ritiene che non ci siano gli estremi per l'avvio di un'inchiesta, è consigliato richiedere comunque una consulenza al SeAM.

Il SeAM raccoglie informazioni, analizza il caso e accompagna la Direzione o chi ne fa le veci nel monitoraggio e nella valutazione della situazione, nonché nell'orientamento verso le autorità competenti. I possibili **esiti della richiesta di consulenza al SeAM**, d'intesa di regola con la Direzione o chi ne fa le veci, sono:

- coinvolgimento della SRIP in caso di comprovata gravità del sospetto (se non ancora contattata);
- segnalazione all'ARP;
- monitoraggio della situazione;
- coinvolgimento della famiglia;
- attivazione di eventuali altri servizi.

4. Informazioni sulla valutazione dei comportamenti sessuali di bambini e giovani (Flag System) sono disponibili al seguente [link](#).

Il SeAM non è un servizio d'urgenza. Al di fuori degli orari d'ufficio occorre rivolgersi alla SRIP (urgenze 117, tel. 091 815 51 71). La richiesta di consulenza al SeAM è trattata entro 24/48 ore. Un intervento d'urgenza non esclude la possibilità di richiedere una consulenza al SeAM per approfondimenti e discutere dei passi da intraprendere dopo la segnalazione.

4.4 Informazione all'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG)

In linea di principio, la Direzione o chi ne fa le veci, contatta la SRIP e/o il SeAM. A titolo complementare, l'UFaG è a disposizione per informazioni. Quando una procedura penale prende avvio, la SRIP decide le modalità di avviso all'UFaG, assumendosi il compito di farlo direttamente o incaricando la Direzione.

Quando la segnalazione è legata ad un'inadeguata gestione della struttura e potrebbe avere delle ricadute sui minori accolti, la Direzione informa l'UFaG. In quanto organo di vigilanza, **l'UFaG deve essere informato in caso di segnalazione alla SRIP, previo accordo con la SRIP e in tutti i casi in cui c'è un sospetto di maltrattamento e abuso, anche quando la SRIP non è coinvolta.**

Nei casi in cui l'UFaG viene a conoscenza di situazioni che mettono in pericolo il minore, l'UFaG è tenuto ad avvisare la Polizia o il Ministero pubblico, rispettivamente l'ARP.

5. Tavola sinottica

 Dubbii, sospetti, confidenze e osservazioni	<p>Il collaboratore che assiste a un sospetto maltrattamento o abuso sessuale (interrompendolo immediatamente) o riceve una confidenza:</p> <ul style="list-style-type: none">• informa immediatamente la Direzione;• se è un educatore, annota in modo descrittivo i fatti (senza interpretazioni).
 Messa in sicurezza	<p>Se necessario, la Direzione si assicura che la presunta vittima e gli altri ospiti della struttura siano messi in sicurezza*.</p>
 Valutazione del caso	<p>La Direzione:</p> <ul style="list-style-type: none">• chiede al collaboratore di mettere immediatamente per iscritto la testimonianza raccolta in modo preciso e oggettivo (fatti, luoghi, date e orari);• assicura la costituzione di un dossier e di un diario nel quale vanno elencati in modo distinto i fatti e le considerazioni;• non avvia indagini interne;• non coinvolge la famiglia se il sospetto è intra-familiare.
 Segnalazione formale a SRIP/ARP	<p>Procedura penale/civile</p> <ul style="list-style-type: none">• Rivelazione di un sospetto abuso fisico, psichico e/o sessuale• Segni visibili di violenza• Messa in pericolo dell'integrità fisica e/o sessuale• Sospetto di maltrattamento fisico grave e/o reiterato <p>Procedura civile</p> <ul style="list-style-type: none">• Sospetto di maltrattamento e/o abuso sessuale a seguito di rivelazione o osservazione• Negligenza• Comportamenti educativi inadeguati di adulti di riferimento (educatori, collaboratori e/o familiari)• Comportamenti sessualizzati tra minori <p>La Direzione</p> <ul style="list-style-type: none">• Segnala a SRIP/ARP• Involge il Servizio LAV per sostegno alle presunte vittime• Informa l'UFaG <p>La Direzione</p> <ul style="list-style-type: none">• Invia la segnalazione all'ARP e/o alla SRIP• Informa l'UFaG• Monitora• Attiva eventuali altri servizi
	<p>Se la SRIP non ritiene necessario o possibile un suo intervento, significa che non ci sono gli elementi per avviare un procedimento penale. È quindi importante valutare quali azioni intraprendere per tutelare il minore rispetto a un possibile maltrattamento o se è necessario segnalare all'ARP.</p>
Apertura di un procedimento penale	<p>SI</p> <p>NO</p>
Accompagnamento	<p>La Direzione si informa sull'evoluzione della procedura, accompagna i collaboratori e collabora nell'attuazione delle misure di protezione della presunta vittima</p> <p>La Direzione si informa sull'evoluzione del caso, mette in atto le misure correttive, sostiene i collaboratori e, se del caso, sostiene la presunta vittima e la sua famiglia.</p>

* La messa in sicurezza va concordata con la SRIP, il SeAM o l'UFaG, a dipendenza dell'autorità o del servizio coinvolto (cfr. capitolo 2)

6. Autorità e servizi coinvolti

Seguono le descrizioni e i contatti delle autorità e dei servizi che possono essere coinvolti in caso di sospetti maltrattamenti o abusi sessuali.

6.1 Sezione dei reati contro l'integrità delle persone della Polizia Cantonale (SRIP)

Il Ministero pubblico è l'autorità incaricata di perseguire i reati penali. Per l'accertamento dei fatti si avvale della collaborazione della Sezione dei reati contro l'integrità delle persone (SRIP). Quest'unità di Polizia giudiziaria si occupa delle inchieste relative ai reati contro l'integrità degli adulti, degli anziani, delle persone con disabilità e contro i minori (maltrattamenti, abusi sessuali, reati violenti).

La SRIP è una sezione specialistica composta da agenti della Polizia giudiziaria che hanno una formazione specifica nel trattamento di possibili reati ai danni di minorenni. Gli agenti svolgono le loro attività in abiti civili.

SRIP – Gruppo vittime speciali

091 815 51 71 (orario d'ufficio)

0848 25 55 55 (centralino)

117 (per urgenze)

polizia@polca.ti.ch

Ministero pubblico

Via Pretorio 16

6900 Lugano

091 815 53 11

[Sito internet](#)

6.2 Servizio di consulenza per sospetti di abuso sessuale o maltrattamenti su minori (SeAM)

Il Servizio di consulenza per situazioni di possibili maltrattamenti o abusi sessuali su minori (SeAM) è preposto all'analisi e all'approfondimento di situazioni di criticità in caso di sospetto di maltrattamento (fisico, psicologico, negligenza) o abuso sessuale su minori.

Il Servizio, che fa capo al Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS) e al Dipartimento della sanità e della socialità (DSS), si rivolge a tutti gli ordini della scuola dell'obbligo (scuola dell'infanzia, scuole elementari, scuole medie, scuole speciali e scuole private parificate), nonché, alle strutture di accoglienza extrafamiliare (nidi, micro-nidi, centri extrascolastici, centri di socializzazione, centri educativi per minorenni, centri di attività giovanili e colonie di vacanza).

SeAM

Viale Portone 12

6500 Bellinzona

091 814 18 24

091 814 18 29

seam@ti.ch

[Sito internet](#)

6.3 Autorità regionali di protezione (ARP)

Le Autorità regionali di protezione (ARP) adottano misure di protezione a favore di persone maggiorenni o minorenni bisognose di aiuto e di assistenza. Le ARP, tra gli altri compiti, si occupano di ordinare le curatele e le tutele, designare i tutori e ordinare opportune misure di protezione dei minori. Sul territorio esistono complessivamente sedici ARP, le quali esercitano la loro funzione su altrettanti comprensori.

Autorità regionali di protezione

[Sito Internet](#)

[ARP in breve](#)

6.4 Servizio per l'aiuto alle vittime di reati (Servizio LAV)

Il Servizio LAV è una struttura cantonale d'aiuto destinata alle vittime la cui integrità fisica, psichica o sessuale è stata direttamente lesa a causa di un reato. Alla vittima è garantita gratuitamente una consulenza confidenziale e anonima, uno spazio di ascolto, l'informazione concernente i suoi diritti e l'accompagnamento, se richiesto, in tutte le fasi del procedimento penale.

È vittima ogni persona la cui integrità fisica, psichica o sessuale è stata direttamente lesa a causa di un reato, indipendentemente dal fatto che l'autore sia stato rintracciato, si sia comportato in modo colpevole, abbia agito intenzionalmente o per negligenza.

Servizio LAV
Via Ghiringhelli 19
6501 Bellinzona
Numero verde: 0800 866 866
091 814 75 02
dss-lav@ti.ch
[Sito internet](#)

6.5 Magistratura dei minorenni

Il Magistrato dei minorenni è l'autorità competente per:

- condurre inchieste su reati commessi da minorenni;
- giudicare i reati meno gravi, per i quali non è competente il Tribunale dei minorenni;
- formulare atti d'accusa e presenziare quale accusa nei dibattimenti davanti al Tribunale dei minorenni;
- eseguire delle pene e delle misure, comprese quelle ordinate in via provvisoria.

Nell'ambito generale della protezione della gioventù, il Magistrato dei minorenni promuove e vigila sulle iniziative intese a salvaguardare gli interessi morali dei minorenni ed ha in particolare la facoltà di visitare gli istituti pubblici e privati per i minorenni soggetti alla sua competenza. Egli collabora con i magistrati degli altri Cantoni e con le autorità che si occupano della protezione e dell'educazione della gioventù. La Magistratura dei minorenni è inoltre l'autorità competente per ordinare la cancellazione delle pene e delle misure nel casellario giudiziale.

Magistratura dei minorenni
Via Bossi 2a
6900 Lugano
091 815 53 61
[Sito internet](#)

6.6 Gruppo Interdisciplinare contro il Maltrattamento Infantile (GIMI)

Il Gruppo GIMI del Servizio di pediatria dell’Ospedale regionale di Lugano si occupa della valutazione medica in caso di sospetti o di provati maltrattamenti e abusi su bambini e adolescenti.

Gruppo Interdisciplinare contro il Maltrattamento Infantile (GIMI)

Ente Ospedaliero Cantonale (EOC)
Ospedale Regionale di Lugano
Via Tesserete 46
6900 Lugano
091 811 61 11

7. Obbligo di segnalazione

Nelle presenti Linee guida, l'obbligo di segnalazione all'ARP è stato modulato attraverso due canali:

- in casi di rilevanza penale, ricevuta la segnalazione, la SRIP si coordina con l'ARP per evitare di compromettere la procedura penale;
- in casi in cui non si intravvede, di primo acchito, la necessità di avvisare la SRIP, d'intesa e/o per il tramite del SeAM, viene valutato se la segnalazione all'ARP è pertinente o meno.

La struttura, la Direzione e il collaboratore coinvolti che si attengono alla presente procedura ottemperano all'obbligo di segnalazione (art. 314d cpv. 2 CC).

Per contro, l'obbligo di segnalazione non è ottemperato qualora la Direzione e/o il collaboratore non si attengano correttamente alla procedura illustrata nelle presenti Linee guida; in particolare qualora vengano sottovalutate le osservazioni o le confidenze riportate.

Di seguito, alcune precisazioni sull'obbligo di informare.

7.1 Base legale federale

A livello federale, applicabile al lavoro di tutti gli enti destinatari di queste Linee guida, l'obbligo di avviso all'autorità di protezione trova la sua base all'art. 314d CC:

Art. 314d

¹ Salvo che siano vincolate dal segreto professionale secondo il Codice penale, le seguenti persone sono tenute ad avvisare l'autorità di protezione dei minori se vi sono indizi concreti che l'integrità fisica, psichica o sessuale di un minorenne è minacciata ed esse non possono rimediare nell'ambito della loro attività:

1. i professionisti dei settori della medicina, della psicologia, delle cure, dell'accudimento, dell'educazione, della formazione, della consulenza sociale, della religione e dello sport che nella loro attività professionale sono regolarmente in contatto con minorenni;
2. le persone che apprendono nello svolgimento di un'attività ufficiale che un minorenne versa in tali condizioni.

² Adempie l'obbligo di avviso pure chi avvisa il proprio superiore.

³ I Cantoni possono prevedere ulteriori obblighi di avviso.

Le persone che intrattengono dei contatti professionali regolari con minori ai sensi dell'art. 314d cpv. 1 cifra 1 CC sono in particolare⁵ :

- gli insegnanti di un istituto scolastico al di fuori della scuola dell'obbligo;
- i collaboratori di un nido dell'infanzia e di un centro extrascolastico;
- le tate, le mamme diurne professioniste, le animatrici di gruppi di gioco;
- i collaboratori dei servizi di consulenza per minori;
- gli educatori per la gioventù oppure gli animatori socioculturali professionisti;
- gli allenatori sportivi professionisti.

Le persone che **svolgono un'attività ufficiale** ai sensi dell'art. 314d cpv. 1 cifra 2 CC sono in particolare⁶:

- gli insegnanti, gli operatori sociali scolastici e i membri del personale scolastico (pubblico e privato);
- gli operatori sociali e altri collaboratori di servizi sociali pubblici, di centri di consulenza educativi, di centri di consulenza per genitori o di consultori familiari pubblici;
- i membri dell'autorità comunale o i collaboratori dell'amministrazione pubblica;
- i privati che assumono compiti pubblici (p. es. inchiesta sociale su mandato dell'ARP);
- il personale di cura nelle case per anziani e in altri foyer;
- i curatori professionisti e i curatori privati;
- i collaboratori di un servizio di cura e assistenza a domicilio.

Le persone che svolgono un'attività ufficiale e le persone che intrattengono dei contatti professionali regolari con i minori, giusta l'art. 314d cpv. 1 cifra 1-2, sono obbligate ad avvisare l'autorità di protezione se non sono in grado di fornire al minorenne l'aiuto necessario per eliminare il pericolo e non incappano in eventuali violazioni del loro segreto d'ufficio.

La mancata segnalazione alle autorità di protezione da parte di persone che svolgono un'attività ufficiale oppure di persone che intrattengono regolari contatti professionali con i minori non è di principio punibile, a meno che la persona rivesta una posizione di garante nei confronti del minore⁷.

5. COPMA, Droit et obligation d'aviser l'APEA selon les art. 314c, 314d. 443 et 453 CC, mars 2019, p. 7.

6. COPMA, op. cit., p. 5.

7. COPMA, op. cit., p. 4.

7.2 Base legale cantonale

A livello cantonale, fa stato l'art. 17 della Legge per le famiglie.

Art. 17

Ogni persona che opera nei settori dell'educazione, del sociale, della sanità, della giustizia e della polizia segnala all'unità amministrativa competente per l'esecuzione delle prestazioni di servizio sociale ai sensi dell'art. 16 i casi che potrebbero rendere necessario un suo intervento se li ha accertati nell'esercizio della sua attività ufficiale o professionale e la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne è minacciato.

Per facilitare l'intervento precoce e tempestivo dell'unità amministrativa preposta all'esecuzione delle prestazioni di servizio sociale individuale e per prevenire casi gravi, la Legge per le famiglie, all'art. 17, prevede che tutte le persone che operano nei settori pubblici o privati dell'educazione, del sociale, della sanità, della giustizia e della polizia segnalano, a determinate condizioni, i casi che rendono necessario un intervento dell'unità amministrativa preposta al servizio sociale, senza entrare in conflitto con il segreto professionale, con il segreto d'ufficio o con la legislazione sulla protezione dei dati.

Questi professionisti sono in grado di riconoscere tempestivamente le situazioni in cui il benessere del minorenne è minacciato. La segnalazione deve portare a una collaborazione diretta fra questi gruppi professionali e l'unità amministrativa preposta all'esecuzione delle prestazioni di servizio sociale individuale.

Per l'esame e l'organizzazione delle relazioni personali dei minori, la guida [Contatti dopo la violenza domestica](#) pubblicata dalla Conferenza svizzera contro la violenza domestica (CSVD), dalla Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia e dalla Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali delle opere sociali, è un valido strumento per i giudici specializzati in diritto di famiglia, i membri delle ARP, i rappresentanti dei minori, i curatori, gli specialisti nell'assistenza all'infanzia e alla gioventù, gli specialisti delle istituzioni di sostegno e protezione di persone vittime di violenza, gli specialisti nel lavoro sociale (ad es. nell'ambito dell'accompagnamento alle visite) e gli avvocati.

8. Segreto professionale, segreto d'ufficio e codice deontologico

Di principio, prevale il dovere di discrezione che riguarda tutto quanto il collaboratore ha osservato o l'ospite (di regola il minore) ha rivelato a titolo confidenziale allo stesso. Il segreto comprende non soltanto quanto l'ospite ha comunicato al collaboratore, ma tutto ciò di cui è venuto a conoscenza nell'esercizio della propria funzione, volutamente o per caso. **Un'eccezione al principio dell'obbligo di discrezione nei confronti dei terzi è tuttavia prevista se la comunicazione è fatta nell'interesse dell'utente o da un interesse pubblico preminente, come nel caso di sospetti maltrattamenti o abusi.**

Il Contratto collettivo di lavoro per il personale occupato nelle Istituzioni sociali, così come quello dei nidi d'infanzia e dei centri extrascolastici del Cantone Ticino, prevede che il dipendente è tenuto alla scrupolosa osservanza della tutela del segreto relativamente a fatti o affari personali e/o di servizio che per loro natura devono rimanere segreti. In particolare, il collaboratore è tenuto ad osservare il segreto di funzione e/o professionale per tutte le informazioni che gli sono state portate a conoscenza nell'ambito della sua funzione (art. 13 cpv. 1 lett. d CCL istituti sociali, art. 11 lett. e del CCL per i nidi e i centri extrascolastici).

Tuttavia, le persone che intrattengono dei contatti professionali regolari con minori e le persone che svolgono un'attività ufficiale vincolate dal segreto di ufficio non violano lo stesso nel caso procedano con una segnalazione alla SRIP (art. 301 CPP) o all'autorità di protezione (art. 314c CC). Questo è valido anche per le persone vincolate dal segreto professionale, che nel caso procedano con una segnalazione all'autorità di protezione, non violano il segreto professionale. Questo poiché a prevalere è l'interesse superiore a tutela/protezione del minore o dell'ospite.

9. Riferimenti utili

La [Carta per la prevenzione](#) degli abusi sessuali, dei maltrattamenti e di altre forme di violazione dell'integrità di INSOS – l'associazione di categoria dei prestatori di servizi per le persone con disabilità – stabilisce alcuni principi per la prevenzione degli abusi sessuali, dei maltrattamenti e di altre forme di violazione dell'integrità personale nei servizi e nelle istituzioni. Questi principi sono un valido riferimento per sviluppare un concetto di prevenzione nella propria struttura e nel proprio ente.

L'introduzione di una carta etica o di un codice deontologico all'interno degli enti e delle strutture che disciplinano anche l'obbligo di segnalazione costituisce una buona pratica. Diverse strutture dispongono già di carte etiche. Si segnala il [Codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera](#) elaborato da Avenir Social.

Il «sistema delle bandiere» ([Flag System](#)) è una metodologia che permette di valutare comportamenti sessuali o sessualizzati e degli interventi educativi adeguati alle situazioni. Il metodo è principalmente pensato per chi lavora con bambini, giovani, adulti, con o senza disabilità, nelle istituzioni, nei servizi, nel tempo libero e nello sport. Salute sessuale Svizzera assicura la formazione.

Maggiori informazioni su maltrattamenti e abusi e il rilevamento precoce sono disponibili sul portale della [Fondazione Protezione dell'infanzia Svizzera](#).

**Linee guida per le strutture e i servizi di accoglienza extrafamiliare in caso di sospetti
maltrattamenti o abusi sessuali**

Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento della sanità e della socialità
Divisione dell'azione sociale e delle famiglie
Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani

Vicolo Santa Marta 2
6500 Bellinzona
091 814 54 51
dss-ufag@ti.ch
www.ti.ch/ufag

Gennaio 2026