

CAPITOLATO

Linee guida per la gestione del CENTRO ANTIVIOLENZA del Polesine e CASA RIFUGIO del Centro Antiviolenza del Polesine – periodo 1/8/2015 – 30/4/2016.

INDICE

Premessa - Governance del progetto - Presupposti ideologici	PAG. 1
Linee guida per la gestione del centro antiviolenza	Pag.4
Linee guida per la gestione della casa rifugio	Pag.10
Indicazioni per il supporto ai minori vittime di violenza assistita	Pag.16
Indicazioni generali per centro antiviolenza e casa rifugio	Pag.17

PREMESSA

Il Centro Antiviolenza del Polesine e la Casa Rifugio dovranno essere gestite secondo le indicazioni determinate dalla L. Reg. 23 aprile 2013, n. 5 “**Interventi regionali per prevenire e contrastare la violenza contro le donne**”, e la più recente “Intesa , ai sensi dell’art.8, comma 6, della Legge 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo e le regioni, le province autonome di Trento e di Bolzano e le autonomie locali, relativa **ai requisiti minimi dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio**, prevista dall’art. 3, comma 4, del D.P.C.M. del 24 luglio 2014 “ Presidenza del Consiglio dei Ministri – Conferenza Unificata, del 27 novembre 2014”.

GOVERNANCE DEL PROGETTO

Il Centro Antiviolenza del Polesine ha come riferimento gestionale e ambito territoriale tutto il territorio del Polesine.

Il progetto è governato da un **comitato di pilotaggio** formato da:

- un referente politico (membro di Commissione Pari Opportunità) e uno tecnico delle tre aree: alto, medio, basso Polesine ;
- un membro della Commissione Pari Opportunità della Provincia di Rovigo;
- i responsabili dei Consultorio Familiari delle due Aziende Ulss ;
- referenti delle forze dell’Ordine;
- altri referenti significativi del territorio per la tematica affrontata.

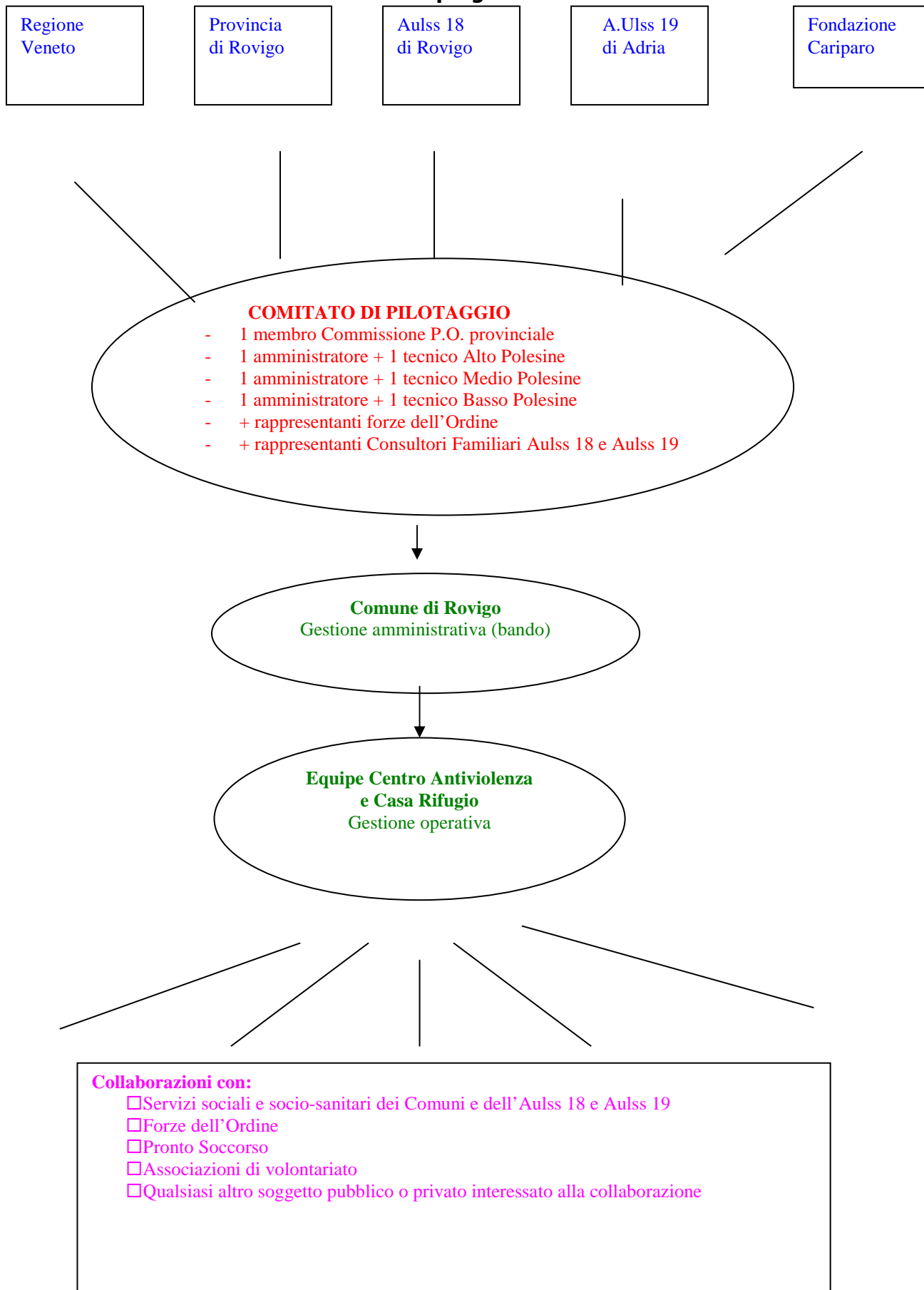
Il Comitato si incontra regolarmente ogni due mesi per la valutazione dell’andamento del progetto.

Tale gruppo di lavoro avrà il compito di sovrintendere all’operato del Centro, di verifica e valutazione delle attività, di relazionare sulla realizzazione del progetto da inviare alle rispettive Conferenze dei Sindaci, alle Commissioni Pari Opportunità Comunali e Provinciali.

Il Comune di Rovigo sarà il comune capofila che avrà il compito di gestione amministrativa del progetto.

Il Centro Antiviolenza fungerà da segreteria del Comitato di Pilotaggio, e dovrà svolgere tutti i compiti indicati dal Presidente del Comitato inerenti all’organizzazione degli incontri, inviti, redazione verbali per un regolare svolgimento dello stesso.

Schema progetto



PRESUPPOSTI

I presupposti teorici e metodologici di riferimento del Centro Antiviolenza del Polesine e della Casa Rifugio sono i seguenti:

- La violenza delle donne è **la manifestazione della storica differenza in termini di potere all'interno delle relazioni di genere**, differenza che ha portato alla discriminazione nei confronti delle donne da parte degli uomini
- Una donna traumatizzata dalla violenza maschile, riesce più facilmente a fidarsi e relazionarsi con un'altra donna. I **Centri Antiviolenza sono composti da sole donne**
- La metodologia di accoglienza si basa sulla **relazione di fiducia fra donne**, che implica un rimando positivo del proprio genere, un riconoscimento reciproco del proprio valore e dei propri diritti, pur nella disparità dei ruoli.
- Si presta attenzione al significato e all'impatto delle diverse etnie, culture, religioni, appartenenza di classe e d'orientamento sessuale. Lo scopo è di mettere in luce e **rispettare le differenze culturali e l'esperienza di ciascuna**.
- I Centri offrono percorsi individualizzati, finalizzati a contrastare la violenza ed a **restituire alle donne maggiore libertà e consapevolezza**
- La donna viene vista non come vittima, ma in una situazione di disagio, che è possibile modificare; il presupposto è che **ogni donna ha in se la capacità di uscire dalla situazione di violenza**
- Viene messa al primo posto la **centralità decisionale della donna accolta**; ogni intervento del Centro è basato sulle sue libere decisioni
- Il Centro contro la violenza garantisce alle donne accolte **l'anonimato e la tutela della privacy**.
- Le operatrici/consulenti di accoglienza hanno una **formazione professionale adeguata, integrata da aggiornamenti continui**

Linee guida per gestione CENTRO ANTIVIOLENZA

DEFINIZIONE

Il Centro Antiviolenza, di seguito denominato "Centro" è una struttura in cui sono accolte – a titolo gratuito – le donne di tutte le età ed i loro figli minorenni, le quali hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, indipendentemente dal luogo di residenza.

ORGANIZZAZIONE

Il Centro garantisce un'apertura di almeno 5 giorni alla settimana, ivi compresi i giorni festivi, e un numero di telefono dedicato attivo 24 ore su 24, anche collegandosi al 1522.

Il Centro deve aderire al numero telefonico nazionale di pubblica utilità 1522 e deve assicurare l'ingresso nella mappatura tenuta dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, nonché l'iscrizione sugli appositi registri previsti dalle norme regionali e/o accreditamento in relazione a quanto previsto dalle normative regionali. Non è consentito l'accesso ai locali del Centro agli autori della violenza e dei maltrattamenti.

L'organizzazione del Centro Antiviolenza del Polesine prevede l'utilizzo delle seguenti risorse:

strutturali:

- una sede principale nel Comune di Rovigo, Viale Trieste 18, più due sportelli, nei Comuni di Lendinara e di Porto Viro, messi a disposizione dai rispettivi Enti Locali;
- una segreteria telefonica attiva 24 ore su 24
- un computer portatile e una stampante

personale:

Il Centro deve assicurare un'adeguata presenza di figure professionali specifiche, quali:

- n.1 assistente sociale per attività di accoglienza nel centro, consulenza sociale, rilevazione dei bisogni della donna e delle risorse personali, parentali, del territorio. Quale care giver del caso avrà il compito di raccordare le diverse figure professionali rispetto al progetto individuale predisposto;
- n.1 educatrice professionale per attività di accoglienza e ascolto, nonché, dove sia necessario, per l'accompagnamento della donna, alle sedi istituzionali (pronto soccorso, questura, carabinieri....);
- n. 1 psicologa, per l'attività di consulenza psicologica;
- n. 1 legale, civilista e penalista con una formazione specifica sul tema della violenza di genere ed iscritta all'albo del gratuito patrocinio per l'attività di Consulenza Legale alla donna;
- mediatrice, in caso di bisogno;
- n. 1 supervisore con compiti di supervisione sui casi e sull'organizzazione professionale dell'equipe.

Il Centro deve avvalersi esclusivamente di personale femminile adeguatamente formato sul tema della violenza di genere per garantire un approccio di genere all'esigenza della donna vittima di violenza al fine di trovare uno spazio di ascolto, accoglienza e accompagnamento adeguato.

Al personale del centro è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare.

METODOLOGIA OPERATIVA

Al Centro si dovrà lavorare con le donne, con le loro storie, con loro si dovranno tentare diverse strade cercando di non lasciarle mai sole. Attraverso la presa in carico, le operatrici accompagnano la donna vittima di violenza, con interventi concreti sul percorso di

superamento della violenza costruendo insieme un progetto che vada verso la conquista di un'autonomia personale.

Gli obiettivi specifici per ciascuna donna presa in carico al Centro sono definiti nel progetto di intervento personalizzato elaborato dall'equipe del Centro.

Il progetto personalizzato deve attivare nella donna-vittima un percorso di autovalorizzazione finalizzato ad un nuovo progetto di vita, deve tenere conto di tutti gli aspetti essenziali (sociali, sanitari, psicologici, lavorativi ed alloggiativi) per il reinserimento sociale della persona, lo stesso progetto dovrà inoltre essere periodicamente monitorato in tutto il percorso di sostegno (accoglienza, permanenza nella casa, momento della dimissione e nelle fasi successive).

La presa in carico globale delle donne vittime di violenza che si rivolgeranno al Servizio prevede: l'accoglienza, l'accompagnamento, l'ascolto e il supporto psicologico, e una prima consulenza legale.

Il Centro opera in stretta collaborazione con la Casa Rifugio.

Per garantire tutto questo è importante tenere presente i seguenti aspetti:

1) Flessibilità operativa

Una questione cruciale è quella della flessibilità del servizio, rispetto alla sua apertura e al suo accesso, ma anche rispetto allo stile professionale delle operatrici, che non presuppone risposte chiuse da una tecnica adottata.

Le operatrici saranno organizzate con una forma di reperibilità e aiutate nei contatti dalla segreteria telefonica in funzione 24 ore su 24. Ciò comporta la creazione di un contesto fortemente incerto dal punto di vista dell'organizzazione dei tempi che non si concilia con la rigidità burocratica dei servizi sociali di base.

L'atteggiamento aperto e flessibile delle operatrici nei confronti degli orari implica anche la ricerca di un alto senso di responsabilità rispetto al servizio, di fiducia e di responsabilità reciproche.

2) Lavoro d'équipe

L'organizzazione del centro non sarà rigidamente strutturata nell'organizzazione dei ruoli e dei compiti: questo significa che ognuno ha la sua sfera di competenza e di lavoro, ma che contemporaneamente può essere chiamata a svolgere anche altri compiti.

Per questo è di fondamentale importanza il consolidamento e la piena integrazione operativa della equipe multidisciplinare e multiprofessionale per la valutazione-validazione, per la presa in carico e per il trattamento delle situazioni di maltrattamento/abuso, sospetto o conclamato e per l'elaborazione di un progetto di aiuto e di sostegno alle vittime di violenza.

SERVIZI OFFERTI

Secondo quanto stabilito dalla normativa nazionale e regionale il Centro Antiviolenza deve garantire i seguenti servizi minimi a titolo gratuito:

Per la donna

L'Equipe nel suo insieme dovrà definire un percorso di accompagnamento.

Il percorso personalizzato di protezione e sostegno è costruito insieme alla donna e formulato nel rispetto delle sue decisioni e dei suoi tempi.

Per la realizzazione del percorso di sostegno il Centro, utilizzando anche la collaborazione con le Forze dell'ordine, si avvale della rete dei competenti servizi pubblici con un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento delle diverse dimensioni della violenza subita sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sessuale, sociale, culturale ed economico.

Il Centro dovrà attenersi alle indicazioni nazionali per la valutazione del rischio.

A fronte della richiesta della normativa vigente si declinano con maggiore specificità le attività suelencate anche in riferimento alle diverse figure professionali presenti nel centro:

1) Apertura al pubblico

Il Centro prevede l'apertura al pubblico per un minimo di n. 16 ORE SETTIMANALI su minimo 5 giorni settimanali (n. 10 ore settimanali nella sede di Rovigo, n. 3 ore settimanali nella sede di Lendinara, n. 3 ore settimanali nella sede di Porto Viro).

Mantenendo il n. di ore complessive di apertura previste per la sede e gli sportelli, l'organizzazione oraria potrà essere modificata in accordo in base alle esigenze di servizio.

Il Centro dovrà garantire una reperibilità costante **diurna con un n. di cellulare diverso dal n. verde**

Si prevede, laddove esistente, la collaborazione con associazioni di volontariato, i cui volontari sono adeguatamente preparati dagli operatori del Centro Antiviolenza con il compito di collaborare durante l'orario previsto nel lavoro di back office e nel garantire una maggiore apertura del Centro, con funzioni di accoglienza e segretariato sociale.

Il presente orario di apertura quindi potrà essere integrato nel Comune di Rovigo con il servizio "Pronto Donna " e con altre associazioni di volontariato presenti nei due territori degli sportelli.

Si dovrà creare una collaborazione stretta con i servizio sociali di base e i medici di medicina generale, Pronto Soccorso, Forze dell'Ordine per la divulgazione dell'informazione dell'esistenza del Centro alle donne che potrebbero accedervi.

2) Accoglienza

Garantire protezione e accoglienza gratuita alle donne vittime di violenza a seguito di colloqui strutturati volti ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita dalla violenza.

Particolare attenzione sarà dato all' accesso nelle sue diverse forme: contatto telefonico o diretto:

Contatto telefonico: spesso il primo approccio della donna avviene attraverso un messaggio lasciato alla segreteria telefonica. Ciascuna donna sarà ricontattata, nella modalità da lei lasciata indicata, per avviare una prima relazione fondata sull'ascolto non giudicante. Il primo contatto telefonico in genere è finalizzato a fornire informazioni e a prendere accordi iniziali con le donne che chiedono aiuto. Si ritiene indispensabile che sia la donna a telefonare per fissare il primo appuntamento. La capacità di creare una prima relazione di fiducia già nel contatto telefonico è fondamentale nella gestione delle emergenze.

Prima accoglienza e ascolto: la prima accoglienza è un momento di grande importanza in quanto rappresenta la prima occasione per la donna di raccontare la propria storia e quindi di raccontarsi. Fondamentale è accogliere la donna in un ambiente adeguato e protetto, l'ascolto attivo e non giudicante da parte dell'operatrice e la creazione di un clima di fiducia reciproca, per una analisi della domanda complessiva.

Le domande delle donne vittime di violenza sono le più diverse: dalla domanda di informazioni sugli aspetti legali, sui servizi di supporto, alla richiesta di sostegni economici o di un intervento da parte dei servizi sociali del territorio fino alla richiesta di allontanarsi dalla situazione di violenza ed essere accolte in un alloggio protetto. Spesso vi è la richiesta di visite protette tra il padre e i figli minori dopo l'allontanamento dalla casa coniugale.

Nella fase di accoglienza e ascolto viene fatta una prima analisi delle problematiche portate dalla donna vittima di violenza allo scopo di valutare ed avviare un progetto di uscita dalla situazione; in accordo con la donna, viene analizzato l'eventuale pericolo che corre con i suoi figli per valutare l'emergenza e la modalità dell'intervento

Le scelte sono soggettive e possono mutare in tempi lunghi o brevi.

Il ruolo dell'operatore d'accoglienza è importante anche nell'accompagnamento della donna ai vari servizi.

3) Assistenza e segretariato sociale

La consulenza e il segretariato sociale, svolti dall'Assistente Sociale quale care giver del caso, hanno lo scopo di definire insieme alla donna i bisogni personali e familiari (in presenza di figli) e le risorse personali, familiari e del territorio.

L'Assistente Sociale provvederà:

- all'avvio e alla gestione dei percorsi sociali individuali di uscita dalla violenza;
- a dare informazioni sulle risorse e vincoli del territorio;
- all'attivazione della rete dei servizi esistenti sul territorio: servizi sociali, consultorio familiare, associazioni di volontariato;
- alla mediazione con la rete e le risorse familiari e parentali eventualmente presenti.

4) Assistenza psicologica

Supporto psicologico individuale o anche tramite gruppi di auto mutuo aiuto, anche utilizzando le strutture ospedaliere ed i servizi territoriali.

Il sostegno psicologico vuole essere uno strumento pratico per superare il trauma della violenza subita, sia essa fisica o psicologica. I colloqui, assolutamente gratuiti, rispettano la riservatezza e l'anonimato.

La psicologa sostiene le donne che hanno già preso la loro decisione di vita, ma accompagna anche coloro che non sono ancora pronte a scegliere, attraverso un percorso di consapevolezza che restituisce alla vittima la dignità di donna.

Il sostegno psicologico ha la funzione inoltre di aumentare l'autostima delle donne maltrattate e di far intravedere loro una visione di speranza ed una possibilità di cambiamento.

Si intende, quest'anno, proporre un'esperienza di gruppo di mutuo aiuto. Si ritiene infatti che a distanza di alcuni anni di funzionamento del Centro, anche le donne che vi si rivolgono abbiano maturato una consapevolezza e coscienza maggiore della problematica e una conseguente piccola apertura e disponibilità ad un confronto "in gruppo".

5) Assistenza legale

Colloqui di informazione e di orientamento, supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale, informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile, di cui all'art. 2, comma 1, della legge n. 119 del 2013.

Il sostegno legale offre gratuitamente consulenza alla donna sui percorsi legali che può scegliere di intraprendere nel suo cammino di uscita dalla situazione di violenza.

La donna viene messa in condizioni di conoscere i suoi diritti e di come tutelare se stessa ed i propri figli nel giudizio di separazione o divorzio, nella richiesta di affidamento dei figli minori, dell'assegno di mantenimento in sede di separazione o divorzio, di assegnazione della casa coniugale.

Sotto il profilo penale la donna impara a riconoscere i fatti che hanno rilevanza di reato di cui è vittima, come denunciarli e quali saranno le fasi successive ed il ruolo che avrà nel procedimento penale.

Con le donne extracomunitarie si affrontano anche le problematiche attinenti ai permessi di soggiorno (rilascio, rinnovo, conversione) e le questioni relative alla giurisdizione ed alle leggi applicabili nelle separazioni e divorzi fra cittadini stranieri o nelle coppie miste in Italia.

La donna riceve tutte le informazioni sui requisiti e sulle modalità per chiedere l'ammissione al gratuito patrocinio nelle cause civili o penali che intenda promuovere.

6) Orientamento al lavoro

Orientamento al lavoro attraverso informazioni e contatti con i servizi sociali e con i centri per l'impiego per individuare un percorso di inclusione lavorativa verso l'autonomia economica.

L'assistente Sociale e l'educatore si attiveranno per:

- permettere alla donna di avere incontri di orientamento al lavoro sul territorio;
- accompagnare la donna nel processo di emancipazione sostenendola nella riflessione personale, nella valorizzazione delle proprie attitudini e capacità per far emergere obiettivi professionali e di impiego che favoriscano il percorso di autonomia.

7) Orientamento all'autonomia abitativa

Gli operatori si impegnano a sostenere la donna nella realizzazione di un'autonomia abitativa attivando tutte le risorse territoriali pubbliche e private esistenti.

Il Centro inoltre provvede a evidenziare le problematiche abitative delle donne evidenziandone la presenza e promuovendo convenzioni e protocolli con enti locali e altre agenzie.

8) Gestione dell'emergenza

Situazione di emergenza è quella in cui la donna si presenta al Centro dopo aver subito un episodio di aggressione o di violenza, e non vuole più rientrare a casa del maltrattante poiché corre un grosso rischio per la propria incolumità fisica e psicologica.

Il Centro offre un colloquio di sfogo e di sostegno in cui si cerca di chiarire tutti gli aspetti della situazione in atto e verificare possibili risorse per affrontare il primo impatto del passo da lei compiuto.

Poiché gli ingressi nelle Case Rifugio non si fanno in emergenza, la donna sarà provvisoriamente collocata in strutture di accoglienza temporanea all'uopo recuperate in accordo con i servizi sociali comunali e le associazioni del territorio.

Dopo gli incontri necessari a definire il percorso di accoglienza, laddove viene richiesto, può avvenire l'inserimento della donna e degli eventuali figli c/o la Casa d'accoglienza/rifugio per un periodo di tempo utile alla donna per recuperare energie personali e risorse socio-economiche, utili per uscire dalla situazione di violenza e per avviarsi ad una vita autonoma.

Gli operatori dell'equipe dovranno mantenere i contatti e/o attivarne di nuovi con le strutture di accoglienza presenti sul territorio (alto, medio e basso Polesine) per l'accoglienza in emergenza di donne vittime di violenza e predisporre eventuali accordi di collaborazione.

8) Orientamento e affiancamento a servizi pubblici e privati

Gli operatori del Centro provvedono anche, laddove la donna lo richieda, nell'accompagnamento ai vari servizi: Pronto Soccorso, medico di base, Forze dell'Ordine per la denuncia, Tribunale o nell'inserimento in strutture protette.

9) Supporto ai minori vittime di violenza assistita;

(vedi sezione dedicata)

In tutte le fasi descritte, laddove necessario, l'equipe potrà avvalersi di mediatori culturali idonei, individuati di volta in volta in base alle necessità linguistico-culturali.

Per il Servizio e la Comunità

1) Formazione e aggiornamento delle operatrici

Il Centro deve garantire la formazione iniziale e continua delle operatrici e per le figure professionali ivi operanti.

La formazione del personale avviene prima di tutto negli incontri d'equipe. Si ritiene infatti di fondamentale importanza il consolidamento e la piena integrazione operativa della equipe multidisciplinare e multiprofessionale per la valutazione-validazione, per la presa in carico e per il trattamento delle situazioni di maltrattamento/abuso sospetto o conclamato, e per

l'elaborazione condivisa e interdisciplinare di un progetto di aiuto e di sostegno alle vittime di violenza.

Inoltre sono previsti momenti di supervisione con esperti esterni di volta in volta individuati in base alle esigenze dell'equipe (docenti universitari, esperti di altri centri antiviolenza, ...)

Si prevede minimo 6 incontri con esperto "esterno".

Si ritiene infatti fondamentale la condivisione delle esperienze e la "supervisione" del lavoro svolto.

Inoltre sarà fondamentale garantire la partecipazione degli operatori agli incontri con altri operatori dei diversi centri antiviolenza della regione (minimo 5 incontri) per un confronto fattivo sulle buone prassi volto alla costruzione di una rete forte di tutela della donna vittima di violenza a livello regionale.

2) Lavoro di rete

Al fine di garantire alle donne e ai loro figli protezione sociale, reinserimento e interventi sanitari, il Centro partecipa alle reti territoriali interistituzionali promosse dagli enti locali.

In particolare collaborando alla definizione di protocolli operativi, convenzioni, piano di zona etc. sulla tematica della violenza alla donna.

Il lavoro quotidiano è fatto insieme agli altri servizi nel territorio con i quali il Centro è in costante raccordo funzionale in particolare:

- le strutture pubbliche e private cui compete l'assistenza socio-sanitaria e la prevenzione repressione dei reati, quali i pronto soccorso ospedalieri, consultori, servizi socio sanitari, servizi sociali dei Comuni, Forze di Pubblica Sicurezza, Tribunale, servizi pubblici di assistenza legale e di alloggio, strutture operanti presenti nel territorio. A tale proposito dovrà continuare il lavoro volto alla ridefinizione e all'adozione definitiva del protocollo operativo già predisposto dal Comitato di Pilotaggio appositamente con gli altri soggetti del territorio: le Aulss 18 e 19, Ospedale, Provincia, Prefettura, Questura, Forze dell'Ordine....., con l'obiettivo di costruire una rete con i servizi del territorio e di concertare modalità operative;
- le case rifugio e gli altri centri antiviolenza esistenti sul territorio regionale e nazionale per un confronto metodologico e operativo e per mantenere un aggiornamento continuo sul tema della violenza;
- le associazioni di volontariato del territorio interessate alla tematica. Nello specifico si prevedono minimo 4 incontri con il gruppo di volontariato del Pronto Donna di Rovigo.
- le Commissioni Pari opportunità, della Provincia e dei comuni del territorio Polesano.

3) Inserimento nella rete 1522

Il centro dovrà mantenere l'inserimento nella rete nazionale del numero di pubblica utilità 1522, per l'emersione e il contrasto del fenomeno della violenza intra ed extra familiare a danno delle donne.

4) Raccolta e analisi dei dati relativi all'accoglienza e ospitalità

Il Centro costantemente ordina e elabora i dati attraverso un'apposita scheda che raccoglie non solo i dati sulla donna vittima di violenza ma anche sull'autore di violenza. I dati sono resi pubblici regolarmente attraverso una pubblicazione in occasione della giornata internazionale sulla lotta alla violenza di genere e sono comunque a disposizione degli enti o di soggetti privati che li richiedano.

5) Iniziative culturali di prevenzione, pubblicizzazione e sensibilizzazione

Il Centro vuole avere anche un ruolo culturale nel rapporto con le altre strutture, nel senso di essere promotore di una cultura qualitativamente diversa, più vicina e adeguata alle esigenze, alle necessità, alle domande delle donne.

Il Centro dovrà svolgere attività di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulle violenze che le vittime subiscono all'interno della famiglia e della società, dovrà collaborare alle indagini sulle caratteristiche della violenza contro le donne, alle ricerche finalizzate all'individuazione di strategie di prevenzione dei comportamenti violenti e alla raccolta di dati statistici, al fine di approfondire i contesti in cui la violenza è esercitata e subita.

Gli operatori del Centro organizzano e partecipano in prima persona alle attività del territorio e agli incontri di informazione e di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulle tematiche della violenza di genere: tavolo antiviolenza comunale, incontri provinciali, attività e incontri pubblici di sensibilizzazione della cittadinanza al problema della violenza alle donne e all'accesso ai servizi relativi, rapporti con le associazioni di volontariato del territorio particolarmente sensibili alla tematica.

Il Centro Antiviolenza svolge anche attività di sensibilizzazione negli istituti scolastici e universitari.

Il Centro dovrà continuare a gestire e aggiornare il sito dedicato già aperto.

6) Raccolta documentazione sul fenomeno della violenza sulle donne

Il Centro svolge attività di raccolta e analisi di dati e di informazioni sul fenomeno della violenza in linea con il Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere.

Il Centro oltre alla raccolta dei dati relativi alla propria attività, detiene anche documentazione (libri, riviste...) sul fenomeno della violenza di genere.

Il Centro dovrà fornire:

- 1) Relazione trimestrale del servizio in cui si andrà a specificare:
 - lo svolgimento generale del servizio
 - la frequenza degli utenti, con eventuali osservazioni/segnalazioni (vedi scheda raccolta dati)
 - le attività svolte.

- 2) Relazione finale delle attività progettuali, relativa all'intero periodo che il Comune di Rovigo invierà ai diversi soggetti coinvolti: conferenze dei sindaci Ulss 18 e Ulss 19, Regione Veneto, Fondazione Cariparo, Provincia e Commissioni Pari Opportunità dei comuni.

Linee guida per gestione CASA RIFUGIO

DEFINIZIONE

Le Case Rifugio sono strutture dedicate, a indirizzo segreto, che forniscono alloggio sicuro alle donne che subiscono violenza e ai loro bambini a titolo gratuito e indipendentemente dal luogo di residenza, con l'obiettivo di proteggere le donne e i loro figli e di salvaguardarne l'incolumità fisica e psichica. La Casa è uno strumento a disposizione del Centro Antiviolenza quando vi sia la necessità di porre fine materialmente alla violenza sulla donna e sui suoi figli.

La Casa è un luogo in cui la donna intraprende un percorso di allontanamento emotivo e materiale dalla relazione violenta, in cui ricostruisce serenamente la propria autonomia, e prende decisioni riguardo alla sua vita futura e alla sua persona, senza essere influenzata e/o sottomessa.

La Casa deve garantire l'anonimato e la riservatezza.

La Casa opera in maniera integrata con la rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali territoriali, tenendo conto delle necessità fondamentali per la protezione delle persone che subiscono violenza.

ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione della Casa prevede l'utilizzo delle seguenti risorse:

strutturali:

una casa ad indirizzo segreto, messa a disposizione dal Comune di Rovigo;
La struttura messa a disposizione dal Comune di Rovigo, ha tre stanze in grado di ospitare in modo residenziale n. 3 donne con i propri figli per un periodo di tempo limitato individuato nel progetto previsto per ogni accoglienza, che non deve superare 120 giorni, se non per motivazioni importanti e documentate;

personale:

la Casa deve assicurare personale, esclusivamente femminile, qualificato e stabile, adeguatamente formato e specializzato sul tema della violenza di genere.

Al personale della Casa è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare.

La Casa deve garantire la formazione iniziale e continua per il personale e per le figure professionali ivi operanti.

La Casa garantisce la disponibilità dei seguenti operatori qualificati:

- n.1 assistente sociale
- n.1 educatrice professionale
- n. 1 psicologa
- n. 1 legale
- mediatrice in caso di bisogno
- n. 1 supervisore.

Gli operatori, dovranno essere donne per garantire un approccio di genere all'esigenza della donna vittima di violenza di trovare uno spazio di ascolto, accoglienza e accompagnamento adeguato.

METODOLOGIA OPERATIVA

Destinatarie

Possono essere accolte nella Casa donne sole o con figli minorenni che vogliono sottrarsi ad una situazione di violenza intrafamigliare. Le donne possono essere residenti nel territorio Polesano o provenire da altre città della regione Veneto ed anche da altre regioni.

Gli inserimenti vengono effettuati dal Centro Antiviolenza del Polesine.

La Casa è destinata a quelle donne che non dispongano ancora di un lavoro stabile o che possa garantire un minimo di autonomia economica per sé e per gli eventuali figli minori e, infine, che non abbiano punti di riferimento familiari, amicali disponibili ad accoglierle o a sostenerle.

Il servizio di accoglienza è gratuito.

La Casa deve assicurare alloggio e beni primari per la vita quotidiana alle donne che subiscono violenza e ai loro figli.

Si prevede la possibilità che le donne, che hanno un reddito, debbano partecipare alle spese di gestione ordinaria quotidiana, oppure sia determinata una quota giornaliera di accoglienza specificatamente per il vitto e le spese di gestione quotidiana dell'alloggio (per le pulizie, per effetti caserecci) a carico del comune di residenza della donna.

Non sono previsti ingressi in emergenza.

Obiettivi dell'accoglienza

Gli obiettivi che si pongono:

Per la donna:

- a) riconoscimento della violenza
- b) interruzione del ciclo della violenza
- c) uscita dall'isolamento sociale
- d) raggiungimento dell'autonomia personale

Per i/le figli/e:

- a) interruzione della violenza diretta o assistita
- b) eventuale inserimento o reinserimento scolastico
- c) spazio di crescita e luogo protetto in cui poter ri-scoprire la tranquillità di una vita familiare
- d) favorire lo svolgimento di attività ludico-ricreative o assistenza scolastica (interne o esterne alla Casa)

Requisiti minimi per l'accesso

L'accesso alla Casa Rifugio avviene esclusivamente per il tramite dei centri anti violenza, anche su segnalazione del Pronto Soccorso degli ospedali, del medico di famiglia, dei servizi sociali dei comuni, delle Forze dell'Ordine o di un privato cittadino

L'ingresso è preordinato alla valutazione dei seguenti criteri:

Oggettivi:

- la disponibilità del posto;
- l'impatto sul gruppo già ospitato nella Casa;
- l'assenza di problematiche sanitarie (tossicodipendenza, alcolodipendenza, disturbi affettivi gravi);
- la residenza nel territorio nazionale;
- l'acquisizione della disponibilità ad assumersi l'impegno economico per il sostentamento da parte degli Enti che hanno in carico il caso (qualora non possa provvedere autonomamente la donna) .

Soggettivi

- decisione della donna di allontanarsi dal partner violento;
- il suo essere pronta ad intraprendere il percorso di cambiamento
- progetto di massima condiviso tra la donna, il servizio sociale (se ci sono i figli minori) l'equipe del centro ;
- questione economica regolata o dall'intervento del servizio sociale referente o dalla donna stessa;
- accettazione da parte della donna del regolamento della Casa Rifugio;
- la volontà della donna di partecipare a tutte le attività sociali ed educative previste nella casa.

Personale

La gestione amministrativa e della convivenza della Casa Rifugio farà riferimento ad un educatore professionale, con competenze specifiche e formazione permanente adeguata sulla violenza alle donne e ai bambini, compresa la violenza assistita.

Questa operatrice garantirà la presenza nella Casa minimo 4 ore settimanali. Il n. delle ore di presenza sarà adeguato in base al n. di persone presenti.

Gli ospiti della Casa usufruiranno delle consulenze fornite dagli stessi operatori dell'equipe del Centro Antiviolenza, infatti gli operatori del Centro e della Casa dovranno operare in stretta collaborazione e coordinamento.

La consulenza per quanto concerne le figure professionali, sarà fornita dagli stessi operatori specialisti del Centro Antiviolenza: psicologa, educatrice, assistente sociale, legale. In caso fossero necessarie altre consulenze, l'equipe formata dagli operatori sopraindicati, darà sostegno alla persona nel reperimento delle figure necessarie all'interno dei servizi pubblici presenti sul territorio (es: psichiatra, medici specialisti vari).

Il personale per il sostegno delle attività interne ed esterne alla "Casa" potrà avvalersi, con l'autorizzazione del comitato di pilotaggio, dell'apporto del personale afferente al volontariato e/o al tirocinio professionale, particolarmente sensibile e preparato.

Il Centro e la Casa d'accoglienza dovranno operare con riunioni organizzative in équipe con tutto il personale che vi opera e con incontri periodici con il Comitato di Pilotaggio, nel modo seguente:

1) Fase di avvio del Servizio

Riunioni di tutti gli operatori coinvolti (eventuali volontari/tirocinanti) per la creazione del gruppo di lavoro, al fine di definire una metodologia operativa, programmare le attività e il funzionamento, favorire l'ottimale organizzazione del servizio nella sua globalità e per promuovere il servizio stesso.

Sarà nominato il coordinatore dell'équipe, il quale adotterà un registro da tenere agli atti dove verranno verbalizzati sia gli incontri interni che gli incontri con servizi esterni.

2) Fase operativa

a) Riunione mensile dell'Equipe del Centro Antiviolenza e della Casa per verificare e valutare le attività realizzate e gli obiettivi raggiunti.

b) Incontri periodici con i servizi del territorio

SERVIZI OFFERTI

Per la donna

Secondo quanto stabilito dalla normativa regionale e nazionale la Casa Rifugio svolge, in particolare, le seguenti funzioni e attività:

- garantisce protezione e ospitalità alle donne e ai loro figli minorenni, a titolo gratuito, salvaguardandone l'incolumità fisica e psichica, per i tempi previsti dal percorso personalizzato
- definisce e attua il progetto personalizzato volto alla fuoriuscita delle donne dalla violenza, provvedendo anche alla cura di eventuali minori a carico, nei tempi e con le modalità condivise con la donna accolta.
- opera in maniera integrata con la rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali territoriali, tenendo conto delle necessità fondamentali per la protezione delle persone che subiscono violenza.
- fornisce adeguati servizi educativi e di sostegno scolastico nei confronti dei figli minori delle donne che subiscono violenza
- costruisce cultura e spazi di libertà per le donne vittime di gravi maltrattamenti dando valore alle relazioni tra donne anche in presenza di grave disagio.

A fronte della richiesta della normativa si declinano con maggiore specificità le attività suelencate anche in riferimento alle diverse figure professionali presenti nel centro:

L'organizzazione del servizio

La residenza, che consiste in uno spazio di coabitazione tra più donne con i propri bambini, è organizzata come piccola comunità pertanto prevede la condivisione degli spazi fra le ospiti. Sarà compito di ciascuna donna provvedere alle quotidiane funzioni domestiche (preparazione dei pasti, lavaggio biancheria, tenuta in ordine e pulizia della propria stanza e dei servizi comuni...).

Nella struttura organizzata non si possono ricevere visite.

La struttura sarà gestita da un'operatrice presente minimo 4 ore alla settimana con costante reperibilità telefonica, affiancata dagli operatori del Centro Antiviolenza, con il compito di supporto.

Le ospiti della Casa potranno usufruire dei seguenti servizi e interventi:

Le operatrici del Centro Antiviolenza effettuano la prima parte relativa

- Rilevamento della violenza
- Riconoscimento della gravità della situazione e programmazione di un piano di protezione per la donna e per i propri figli.
- Mediazione e raccordo con la rete e i servizi, per es. verifica se i minori sono in carico ai Servizi Sociali, ecc..
- Articolazione del progetto di vita e degli obiettivi da perseguire nel progetto individuale,
- Accompagnamento sociale, sostegno psicologico per l'elaborazione del trauma e supporto legale in campo penale o civile per tutta la durata del progetto.

L'educatrice professionale della Casa si occuperà di:

- Inserire la donna nella casa protetta e di provvedere al successivo sganciamento dopo il tempo di permanenza individuato dal progetto d'accoglienza;
- Fornire informazioni sulla vita nella casa d'accoglienza, sulle regole previste da rispettare e sulla segretezza dell'accoglienza;
- Coordinare e supportare le ospiti per garantire loro una buona convivenza nonché il rispetto del regolamento della casa soprattutto riguardo la sicurezza;
- Fornire un sostegno alla genitorialità alle madri ospitate ed educativo ai minori attraverso colloqui individuali e di gruppo;
- Collaborare con lo psicologo nel fornire durante la vita comunitaria un sostegno psicologico per l'elaborazione del trauma;
- Fornire supporto concreto per le diverse attività di routine, necessarie alla realizzazione del progetto di autonomia quali: compilazione moduli, curriculum vitae, richiesta appuntamenti e visite sanitarie, iscrizioni scolastiche dei bambini, inserimento percorsi di orientamento e formativi, contatti volti al reperimento di abitazioni, ecc; accompagnamento, laddove necessita, ai servizi socio-sanitari del territorio
- Mediazione e raccordo con la rete dei servizi, per es. nel caso di presenza di minori in carico ai servizi sociali.

L'entrata nella casa

Quando viene valutata la possibilità per una donna di entrare nella Casa Rifugio, il colloquio avviene con gli operatori del Centro Antiviolenza e della Casa, insieme.

Dalla decisione di ospitare la donna nella Casa, alla predisposizione del progetto individuale, all'uscita della donna, gli operatori continueranno a lavorare coordinando gli interventi.

Nel colloquio d'ingresso, oltre ad esaminare le esigenze particolari della donna, si descrive la situazione abitativa che incontrerà, si legge e si discute insieme il regolamento della casa, dando la massima importanza alle norme riguardanti la segretezza per il rispetto, la sicurezza, l'incolumità personale delle donne accolte e per quelle che verranno successivamente ospitate.

Tutte le donne sono invitate ad impegnarsi al massimo per instaurare una buona convivenza con le altre. Viene inoltre definito, in rapporto al percorso individuale, il periodo di permanenza che può variare fino ad un massimo di 120 giorni, salvo diverse previsioni e necessità documentate dagli operatori delle strutture d'accoglienza.

La vita all'interno della casa è autogestita dalle donne che vi abitano. Ognuna continua la propria attività lavorativa e si occupa delle proprie figlie/i. Dopo l'ingresso nella casa

continuano con gli operatori del Centro Antiviolenza i colloqui individuali a scadenze settimanali o più ravvicinate a seconda delle necessità di ognuna.

Monitoraggio del percorso di autonomia personale:

Durante i mesi di residenza previsti dal progetto individuale, l'ospite dovrà sostenere dei colloqui di verifica con la referente del servizio. Il progetto individuale si realizzerà in continuità e coerenza operando in costante raccordo con l'equipe del Centro Antiviolenza da cui l'ospite proviene e dove è stato concordato il progetto stesso.

Per creare spazi di confronto e di condivisione tra le donne che hanno simili esperienze di vita, sarà offerta alle donne la possibilità di elaborare i vissuti di maltrattamento in famiglia e creare nuove reti di relazioni positive basate sul rispetto e valorizzazione di sé e delle altre.

La convivenza nella casa

Nella struttura residenziale l'operatrice sarà presente alcune ore della settimana per esaminare e affrontare insieme alle ospiti problemi ed esigenze individuali o collettive.

In una riunione settimanale si affrontano le tematiche emerse nel corso della convivenza, analisi e riflessioni sul maltrattamento e sul proprio vissuto.

La presenza di più donne ospiti è molto importante: se fino a quel momento molte donne si sentivano le uniche ad aver subito violenza dal marito o dal compagno e pertanto se ne vergognavano e si isolavano, ora si accorgono che esistono situazioni e difficoltà molto simili alle loro.

Quando una nuova donna deve entrare nella casa, se è possibile, si cerca di avvertire le altre in anticipo. Esse sono generalmente accoglienti, in quanto conoscono su di sé lo "spaesamento" e la paura che caratterizzano questo momento. L'impatto emotivo costituito dall'uscita dalla propria casa, dalla separazione da un uomo violento e dal ritrovarsi in un luogo estraneo, con tutto il disagio che comporta, è molto forte. Alcune donne vivono con difficoltà la mancanza di uno spazio privato all'interno della casa e la convivenza con altre donne che non hanno scelto, ma spesso la solidarietà è forte e significativa e tra le donne si instaurano relazioni che continuano anche dopo l'uscita. Riconoscere nell'altra un vissuto che è anche il proprio, rappresenta un sostegno e un incoraggiamento ad andare avanti. Dall'esempio dell'altra si trae una conferma che anche per sé è possibile il cambiamento e l'autonomia. Naturalmente la differenza di abitudini, la personalità delle varie donne e la condivisione di uno spazio ristretto possono far sorgere alcuni problemi. Ma, al di là di ogni difficoltà, l'esperienza di vita nella Casa risulta preziosa per quelle donne che per anni hanno dovuto subire un forte isolamento.

Un'attenzione particolare sarà dedicata ai bambini che seguono la madre e vengono ospitati nella casa. Questi bambini hanno vissuto periodi di profonda violenza, assistendo alle relazioni aggressive tra la madre e gli adulti della famiglia e spesso sono loro stessi vittime di maltrattamenti fisici, psicologici a volte anche sessuali.

L'abbandono del tetto familiare può avvenire all'improvviso, velocemente e ciò è sicuramente traumatico. E' necessario avere molta comprensione e l'intervento delle operatrici della Casa è soprattutto di supporto alle madri nella relazione con i/le figli/e per favorirne il dialogo e aiutarle con le strategie più proficue ad affrontare il momento.

Per questo la Casa Rifugio dovrà essere a misura di bambina/o, facendo trovare dei giochi, dei libri di fiabe, degli oggetti "morbidi" come peluche, cuscini e tappeti, per accoglierli adeguatamente nei momenti di sconforto.

Periodo di ospitalità

Il periodo di ospitalità è limitato, concordato dal progetto, e può essere prorogato o interrotto a seconda delle verifiche effettuate periodicamente.

La permanenza nella Casa Rifugio, stabilita fino ad un massimo di 120 giorni, salvo diverse previsioni e necessità documentate dagli operatori delle strutture d'accoglienza, ha il carattere di soluzione temporanea, destinata a favorire l'impegno della donna ospite nella ricerca di un lavoro, di una casa e nel raggiungimento degli obiettivi.

Ciò si scontra molto spesso con difficoltà oggettive che vanno a sommarsi drammaticamente al malessere soggettivo: per esempio la difficoltà di trovare un lavoro e di conseguenza una casa, di provvedere all'educazione e istruzione dei figli, alla loro gestione e al loro mantenimento.

Quindi fin dal primo inserimento gli operatori dovranno pensare a soluzioni altre in vista dello sgancio dalla Casa Rifugio.

Per il servizio e la comunità

1) Formazione e aggiornamento delle operatrici

La Casa deve garantire la formazione iniziale e continua delle operatrici e delle figure professionali ivi operanti.

La formazione del personale avviene prima di tutto negli incontri d' Equipe. Si ritiene infatti di fondamentale importanza il consolidamento e la piena integrazione operativa delle equipe multidisciplinare e multiprofessionale per la valutazione-validazione, per la presa in carico e per il trattamento delle situazioni di maltrattamento/abuso, e per l'elaborazione condivisa e interdisciplinare di un progetto di aiuto e di sostegno alle vittime di violenza.

Inoltre sono previsti momenti di supervisione con esperti esterni di volta in volta individuati in base alle esigenze dell'equipe (docenti universitari, esperti di altri centri antiviolenza, ...)

Si prevedono minimo 3 incontri con esperto "esterno" e la partecipazione a minimo 3 incontri con operatori delle altre case rifugio del territorio regionale per scambio d'esperienze e buone prassi.

2) Documentazione

- 1) Registrazione puntuale delle attività svolte con le donne inserite:
 - cartella personale delle donne accolte (che si integrerà con quella presente al Centro Antiviolenza)
 - registro attività svolte
 - registro eventuali consegne fra operatori diversi

- 2) Relazione trimestrale del servizio in cui si andrà a specificare:
 - sviluppo generale del servizio
 - frequenza degli utenti, con eventuali osservazioni/segnalazioni (vedi scheda raccolta dati)
 - attività svolte

- 3) Relazione finale delle attività progettuali , relativa all'intero periodo che il Comune di Rovigo invierà ai diversi soggetti coinvolti: conferenze dei sindaci Ulss 18 e Ulss 19, Regione Veneto, Fondazione Cariparo, Provincia e Commissioni Pari Opportunità dei comuni.

Indicazioni per il supporto ai MINORI VITTIME DI VIOLENZA ASSISTITA DA MALTRATTAMENTO SULLE MADRI

Il maltrattamento continuato nel tempo porta la donna vittima ad isolamento, mancanza di risorse a tutti i livelli e produce una condizione di impotenza che investe anche gli aspetti della genitorialità.

I bambini nelle famiglie dove avvengono maltrattamenti sulle madri si trovano ad assistere direttamente, indirettamente e/o percependone gli effetti, a violenze fisiche, psicologiche, verbali, violenze economiche, e/o inerenti l'area della sessualità.

La violenza assistita è una forma di maltrattamento che può determinare effetti a breve, medio, lungo termine e può rappresentare uno dei fattori di rischio per la trasmissione intergenerazionale della violenza. Essa aumenta il rischio di violenza diretta su bambini e bambine e può essere causa di danni fisici ai minori presenti durante gli episodi di aggressione della madre.

Sempre e comunque la conflittualità tra genitori danneggia lo sviluppo dei figli. Figli e figlie sono sensibili alle atmosfere familiari, ancor più che ai fatti che accadono in famiglia.

Assistere alla violenza di un genitore nei confronti dell'altro crea confusione nel mondo interiore dei bambini su ciò che è affetto, intimità, viola e va a minare il cuore delle relazioni primarie.

La violenza di cui si fa esperienza avviene all'interno della relazione affettiva primaria e fondativa, diventando rappresentativa di essa e di ogni altra relazione intima.

Nelle situazioni di violenza assistita i bambini si trovano a poter essere testimoni passivi (esterni ma non distanziati emotivamente) partecipanti (in mezzo a due genitori: difensori o scudi), oggetti bersaglio (colpiti direttamente).

I bambini provano paura, terrore, confusione vedendo le figure di attaccamento o terrorizzate, impotenti, disperate, o pericolose e minacciose.

Sono pertanto necessari percorsi e adeguati interventi di rilevazione, protezione e trattamento.

Il Centro Antiviolenza può dare un ulteriore servizio complementare alle **donne, di supporto psico-educativo alla genitorialità:**

1) valutazioni delle capacità genitoriali della donna:

quando una donna si avvicina al Centro Antiviolenza spesso le competenze genitoriali delle madri sono fortemente compromesse, considerando che donne e figli subivano violenza.

Si tratta di donne che si sentono insicure, in colpa, inadeguate riguardo alle loro capacità genitoriali perché si sentono mamme che non hanno protetto i loro bambini/e che non sono riuscite a proteggere nemmeno loro stesse, che come unica fonte di protezione sono dovute scappare di casa e vivere in alloggi di fortuna, cambiare scuola ai bambini, cambiare lavoro, amicizie e rete sociale.

E' necessario accompagnare le madri vittime di violenza, considerato che sono traumatizzate, con bassissima autostima e hanno bisogno di essere sostenute nel loro percorso personale di recupero di un senso positivo di sé, di riattivazione delle proprie capacità personali e ri-costruzione delle proprie competenze genitoriali solitamente svilite e denigrate dai maltrattanti.

Si partirà dalla valutazione delle residue capacità delle madri maltrattate, nelle prime fasi dopo la separazione. Valutazione che dovrà tenere conto di essere innanzi a delle vittime di violenza tese sistematicamente anche a ledere proprio le loro competenze genitoriali;

2) incontri con i minori, finalizzati a rielaborare e comprendere gli eventi vissuti in famiglia, quanto accaduto alla madre quando ha deciso di porre fine alla violenza portandoli con sé, rielaborare il loro vissuto al fine di sostenerli nel cambiamento che stanno vivendo;

3) incontri madre-figli nell'ottica di una mediazione familiare per condividere le emozioni, le paure, gli eventi, per favorire la reciproca comprensione e co-progettazione del progetto di uscita dalla violenza.

INDICAZIONI GENERALI PER CENTRO ANTIVIOLENZA E CASA RIFUGIO

Documentazione relativa al Centro Antiviolenza e Casa Rifugio

Il Centro al fine di mantenere memoria storica degli interventi effettuati, rendere espliciti i programmi a favore delle persone accolte, verificare l'efficacia delle azioni intraprese deve almeno adottare, in cartaceo o in supporto informatico, la documentazione seguente:

- predisposizione di documentazione professionale:
 - cartella personale utente, aggiornata periodicamente con le osservazioni e i dati sullo sviluppo del suo percorso, contenente l'anamnesi familiare, sociale e sanitaria, gli interventi effettuati, le osservazioni compilate regolarmente
 - il progetto personalizzato
- fogli firma operatori
- registro dei verbali degli incontri
- sistema di protocollo: documentazione in arrivo e in uscita dall'ufficio
- realizzazione e custodia della banca dati sensibili raccolti presso il Centro
- adozione di un registro degli utenti del servizio, annotazione dei contatti e dei colloqui
- banca dati delle "risorse" del territorio con mappatura costante dei servizi socio-sanitari del territorio inerenti la tematica trattata

Raccolta dati

Il Centro dovrà garantire attraverso l'uso dello strumento informatico in possesso, la raccolta sistematica, lo studio, la valutazione e pubblicazione dei dati inerenti al lavoro effettuato (minimo una brochure annuale e materiale informativo per la cittadinanza sul servizio) da concordare con il Comitato di Pilotaggio.

Gli operatori saranno disponibili per presentazione dei dati semestrali, annuali o su richiesta dei vari Enti di riferimento.

La Casa Rifugio contribuisce a svolgere l'attività di raccolta e analisi di dati e di informazioni sul fenomeno della violenza, in linea con il Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere, in collaborazione con le istituzioni locali.

Gli operatori del Centro Antiviolenza dovranno predisporre una relazione conclusiva che interessi gli ultimi tre anni di attività del Centro Antiviolenza e della Casa Rifugio che il Comune di Rovigo trasmetterà a tutti i partners del progetto.

Entrambi i servizi dovranno usare la documentazione presente presso i servizi e già in uso (scheda personale, domanda di accesso casa rifugio ...)

Il Comune di Rovigo in qualità di affidante della gestione del servizio è proprietario di tutto il materiale prodotto durante la gestione ed è garante della riservatezza dei dati. Il Centro Antiviolenza e la Casa Rifugio, a garanzia della riservatezza dei dati raccolti, dovranno utilizzare esclusivamente gli strumenti informatici già in possesso del servizio o messi a disposizione dal Comune di Rovigo. E' fatto divieto all'affidatario di usare i dati raccolti, per qualsivoglia scopo. Il Responsabile del servizio comunale potrà accedere alla verifica della correttezza e della sistematicità dei dati raccolti.

Le schede e i documenti predisposti potranno subire modifiche solo dopo la valutazione e il consenso del Comitato di Pilotaggio.

Per una valutazione sull'efficacia ed efficienza dei due servizi, si terranno presente i seguenti INDICATORI DI VERIFICA

... del percorso

- a) numero di donne e bambini/e accolti nell'anno e numero di colloqui
- b) numero di denunce fatte in precedenza e dopo aver preso contatto col Centro.
- c) rilevamento dei dati socio-anagrafici della vittima e dell'autore di violenza, la presenza di eventuali patologie, la gravità della violenza e la presenza di minori coinvolti, i servizi coinvolti....
- d) realizzazione del progetto personale a medio e breve termine
- e) piano di sicurezza per la cessazione della violenza, (segnalazione FF.OO, Servizi Sociali,)

- f) attuazione delle procedure legali adeguate (denuncia, separazione, ecc)
- g) stesura di un Progetto Individualizzato: contenimento del trauma e recupero delle proprie risorse di autonomia, mantenimento o ripresa del lavoro attraverso la formazione per il mantenimento di sé e dei figli, inserimento nido, contatti con le scuole e le strutture sanitarie per i minori, ricerca casa...

...del progetto individuale

- b) definizione del rapporto con il marito (in caso di separazione o divorzio e di possibile gestione concordata dei figli);
- c) scomparsa dei comportamenti di violenza e minaccia nei confronti della moglie (e dei figli, se coinvolti);
- d) grado di autonomia raggiunto rispetto ai percorsi individuali concordati con ciascuna donna (come ad es. individuazione di una occupazione e di una casa)
- e) livello di recupero e di rafforzamento delle proprie risorse e capacità da parte della donna nell'attuazione del proprio progetto personale e di ripresa della rete sociale con il territorio. (Relazioni operatrici)
- f) osservazioni sulla relazione madre-figlio e sullo sviluppo del bambino

Piano di comunicazione

Per favorire la conoscenza del Centro Antiviolenza e della Casa Rifugio nel territorio provinciale è importante predisporre fin dall'inizio un valido piano di comunicazione.

L'informazione territoriale diventa occasione per diffondere azioni positive, buone prassi e momenti informativi per far cogliere all'utenza la conoscenza delle possibilità di farsi supportare nel disagio.

In particolare si prevede:

- 1) partecipazioni a trasmissioni radiofoniche e televisive locali a livello provinciale;
- 2) comunicati e conferenze stampa;
- 3) partecipazioni a dibattiti e incontri pubblici;
- 4) interventi formativi /seminari;

Hanno lo scopo di aggiornare sul tema della violenza sulle donne i referenti della Rete locale, ossia gli operatori delle strutture pubbliche cui compete l'assistenza socio-sanitaria, la prevenzione e la repressione dei reati, quali Pronto Soccorso ospedalieri, 118, consultori, servizi socio-sanitari, servizi sociali dei comuni, strutture scolastiche operanti nel territorio, forze di pubblica sicurezza, che si occupano di assistenza psico-sociale;

5) Convegno annuale: rappresenta il momento per fare il punto sullo stato di attuazione dei servizi promossi, degli interventi realizzati e sulle politiche di pari opportunità della Provincia;

6) Entrambi i servizi: Centro e Casa dovranno mantenere aggiornata la propria Carta dei Servizi.

Predisposizione progetti

Dovranno essere predisposte le seguenti bozze:

- 1) progetti da presentare per i bandi regionali relativi ai contributi per il Centro Antiviolenza e la Casa Rifugio
- 2) nuovo progetto triennale del Centro Antiviolenza del Polesine e Casa Rifugio del Centro Antiviolenza del Polesine, in prossima scadenza, con le eventuali modifiche rilevate nel corso della realizzazione dell'esperienza triennale dell'attuale progetto.

COSTO ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI

Il Comune corrisponderà l'importo massimo complessivo di € 68.500,00 onnicomprensivo di qualsiasi spesa e Iva se dovuta.

In particolare l'importo per la Casa Rifugio ricomprende anche il servizio di reperibilità telefonica al di fuori dell'orario di sportello del Centro Antiviolenza, eventuale necessità di pernottamento di un operatore, trasporto e gestione amministrativa.

L'importo per il Centro Antiviolenza del Polesine ricomprende anche le spese di trasporto, pubblicizzazione del servizio tramite predisposizione e stampa di materiale informativo (biglietti visita, locandine, opuscoli informativi per tutta la provincia), gestione amministrativa e gestione e aggiornamento del sito.

Per la gestione dei servizi richiesti si prevede le sottoindicate ore complessive di servizio distinte per progetto e per professionalità:

Progetto	Somma a disposizione per il personale max	N° ore per la Psicologa	N° ore per la Educatrice	N° ore per la Assistente sociale	N° ore per la Legale	N° ore minime per supervisione interna ed esterna
CASA RIFUGIO	32.700,00	337	945	120	50	
CENTRO ANTIVIOLENZA	33.500,00	316	526	300	84	30
TOTALE	66.200,00	653	1.471	420	134	

Le ore indicate possono variare in aumento e in diminuzione, non più del 20%, in base alle progettualità specifiche e alle esigenze di servizio (es: necessità della mediatrice culturale) restando comunque sempre all'interno del budget complessivo assegnato per le spese del personale.

Il Comune corrisponderà inoltre l'importo massimo di € 800,00 per l'acquisto di beni di consumo da destinare alla Casa Rifugio (es: acquisto di generi alimentari per la prima accoglienza della persona accolta, generi per la pulizia della casa e della persona in fase di prima accoglienza, vettovaglie e materiale di consumo).

Tale spesa dovrà essere rendicontata con documenti fiscali (scontrini, fatture e ricevute fiscali) intestate al soggetto affidatario al quale verrà rimborsata la somma effettivamente sostenuta.

Nel caso non vi siano ospiti presenti nella Casa Rifugio sarà erogato un corrispettivo massimo per tutto il periodo di €. 2.600,00 per la reperibilità dell'operatrice e la gestione generale.

L'importo massimo giornaliero a disposizione per gli operatori professionali per la gestione a pieno regime della Casa Rifugio (3 donne con i loro figli) ammonta ad € 119,79 e comunque è proporzionale in relazione al numero delle donne ospitate.

Il Comune, per la gestione del Centro Antiviolenza, corrisponderà inoltre l'importo massimo di € 1.200,00 per predisposizione e stampa biglietti da visita, locandine, opuscoli informativi per tutta la Provincia ed € 300,00 per l'aggiornamento del sito del Centro.

I servizi di cui al presente affidamento, nel rispetto delle diverse progettualità, dovranno iniziare il 1/8/2015 e dovranno concludersi il 30/4/2016.