Carta dei servizi Centro Antiviolenza comitato dei Sindaci Est AULSS 8 “Berica” - Comune Capofila: VICENZA

RIFERIMENTI NORMATIVI

Principali punti di riferimento normativi relativi alla tutela delle vittime e alla prevenzione della violenza sulle donne.

Normativa Internazionale

- Settembre 1981 Convenzione sull’eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne, approvata dall’AG dell’ONU nel 1979
- 1993 Dichiarazione delle Nazioni Unite sull’eliminazione della violenza contro le donne
- Dicembre 1999 Protocollo Opzionale alla Convenzione sull’eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne, entrato in vigore nel Dicembre 2000
- 1995 Piattaforma d'azione approvata dalla IV Conferenza mondiale sulle donne (Area critica D – la violenza contro le donne). ONU
- 1996 Risoluzione dell'Assemblea mondiale della Sanità "Prevenzione della violenza: una priorità della sanità pubblica". OMS
- 1997 Risoluzione del Parlamento europeo sulla necessità di organizzare una campagna a livello dell'Unione europea per la totale intransigenza nei confronti della violenza contro le donne
- 1998 Risoluzione dell'Assemblea generale "Prevenzione del crimine e misure di giustizia penale per eliminare la violenza contro le donne" e "Le strategie modello e le misure pratiche sulla eliminazione della violenza contro le donne", allegate alla Risoluzione. ONU
- 2002 Raccomandazione 1582 dell’Assemblea Parlamentare del Consiglio d’Europa sulla violenza domestica contro le donne
- 2003 Dichiarazione dell’Assemblea Generale delle Nazioni Unite sull’eliminazione della violenza domestica contro le donne, A/RES/58/147
- 2004 Raccomandazione 1681 dell’Assemblea Parlamentare del consiglio d’Europa sulla Campagna per combattere la violenza domestica contro le donne
- 9-10 settembre 2009 Dossier: Conferenza internazionale sulla violenza contro le donne: interventi e approfondimenti - iniziativa della Presidenza italiana del G8 promossa dal Dipartimento per le Pari opportunità, in collaborazione con il Ministero degli Affari esteri.
- 26 novembre 2009 Risoluzione del Parlamento europeo sull'eliminazione della violenza contro le donne
- Settembre 2010 Invito parte dal Parlamento Europeo che, su iniziativa di 369 deputati, ha inviato alla Commissione europea una dichiarazione scritta in cui chiede di istituire entro cinque anni “l’Anno europeo della lotta alla violenza contro le donne”.
- 11 maggio 2011 Convenzione del Consiglio d’Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica Istanbul

Normativa Nazionale

- Art. 14, comma 6, della Legge 7 agosto 2015, n. 124 che inserisce il comma 1-ter dopo il comma 1-bis dell'articolo 30 del D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165
- Art. 1, comma 16, della LEGGE 13 luglio 2015, n. 107 "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti"
- Art. 24 "Congedo per le donne vittime di violenza di genere" del D. lgs. 15 giugno 2015, n. 80
- Decreto legge 14 agosto 2013, n. 93, "Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonche' in tema di protezione civile e di commissariamento delle province", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.191 del 16 agosto 2013. Convertito in legge, con modificazioni, dalla Legge 15 ottobre 2013, n. 119, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 242 del 15 ottobre 2013
- Legge 27 giugno 2013, n. 77, Ratifica ed esecuzione della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica, fatta a Istanbul l'11 maggio 2011, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n.152 del primo luglio 2013
- Decreto legge 23 febbraio 2009, n. 11, "Misure urgenti in materia di sicurezza pubblica e di contrasto alla violenza sessuale, nonche' in tema di atti persecutori". Convertito in legge dalla
- L. 23 aprile 2009, n. 38, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24 aprile 2009Art. 76, comma 4-ter, del D.P.R. 30 maggio 2002, n. 115
- Legge 4 aprile 2001, n. 154, "Misure contro la violenza nelle relazioni familiari"
- art.18-bis(Permesso di soggiorno per le vittime di violenza domestica) del Dl 25 luglio 1998, n. 286 recante "Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero"
- Legge 15 febbraio 1996, n. 66, "Norme contro la violenza sessuale"

Normativa Regionale

- L.R. 23 aprile 2013, n. 5 “Interventi regionali per prevenire e contrastare la violenza contro le donne”

DEFINIZIONE

Il Centro Antiviolenza è un servizio dedicato, pubblico e gratuito, di contatto e primo accesso per chiunque necessiti di aiuto e consulenza o di interventi di protezione immediata, in quanto vittime di violenza.

FINALITA’

Il Centro Antiviolenza è un luogo di:

- contatto, primo accesso e presa in carico per le donne che necessitano di aiuto e consulenza o di interventi di protezione;
- coordinamento tra la rete dei servizi e le strutture esistenti sul territorio che si occupano di violenza, attraverso la definizione di protocolli operativi, anche per quanto riguarda l'attivazione di interventi di protezione immediata avvalendosi di strutture di pronta accoglienza;
- promozione di iniziative di sensibilizzazione, informazione e formazione rivolte alla cittadinanza in generale o a target specifici di popolazione, finalizzate alla prevenzione ed al contrasto della violenza;
- monitoraggio del fenomeno della violenza nel contesto territoriale, attraverso l’elaborazione dei dati raccolti, al fine di migliorare i servizi ed individuare nuove strategie di prevenzione e nuove metodologie;
- promozione di una cultura del ben-essere e non solo di protezione dalla violenza.

DESTINATARI
Beneficiari per la consulenza specialistica, la presa in carico in connessione con i Servizi del territorio ed eventualmente la messa in sicurezza della persona in caso di pericolo sono tutte le donne vittime di violenza di genere sole o con figli minori.
La popolazione, con particolare attenzione alle giovani generazioni, è destinataria delle attività di formazione e informazione e consulenza in merito al tema della violenza di genere.

Il Centro garantisce il rispetto delle differenze culturali e dell'esperienza personale, nella consapevolezza del significato e dell'impatto dell'appartenenza a diverse etnie, culture, religioni, classi sociali e di orientamento sessuale e nella libertà della persona di accettare o meno le proposte effettuate dagli operatori/operatrici. Il Centro si impegna a garantire alle beneficiarie anonimato e segretezza e intraprende azioni che le riguardano solo con il loro consenso.

ACCESSO
Gli utenti possono recarsi personalmente o telefonare al Centro durante gli orari di apertura al pubblico nelle giornate di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 9 alle 14.30, il giovedì dalle 9 alle 17;
Il numero di telefono dedicato è 0444230402 (con segreteria,- attiva 24 ore su 24) e mail ceav@-comune.vicenza.it
Il centro è collocato presso Via dei Cappuccini 67, a Vicenza

Qualora vi sia necessità di un aiuto immediato e urgenza di un raccordo con i servizi della Rete gli utenti possono essere ricevuti senza appuntamento, negli altri casi verrà concordato un appuntamento al fine di garantire la massima disponibilità dell'operatrice e la necessaria privacy.

Il centro è dotato di un numero di reperibilità, riservato alle Forze dell'ordine, per gli interventi di protezione urgenti in orari diversi dal normale funzionamento dei servizi.
L'accesso al centro è libero e gratuito.
I dati personali sono trattati nel rispetto delle norme sulla privacy. Nel caso la persona lo richieda è possibile ottenere consulenza anche in forma anonima, senza che i dati personali vengano acquisti dagli operatori.
Viene fatto salvo l'obbligo da parte degli operatori, quali referenti di un ente pubblico, di segnalare una situazione di violenza domestica in cui si rilevi la presenza di un minore al quale non viene garantita sufficiente tutela e protezione.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI
Il centro antiviolenza è ubicato in una zona facilmente accessibile da tutti mezzi. Vi è possibilità di parcheggiare.
Le persone con difficoltà motorie possono facilmente accedere alla struttura. La struttura è conforme a tutte le norme per la sicurezza.

TEMPI
Il Centro risponde con tempestività alle richieste e si impegna a ricontattare i messaggi lasciati in segreteria telefonica entro massimo le 48 ore successive.

COSA SI FA E COME LO SI FA - I SERVIZI OFFERTI:

Ascolto telefonico: colloqui telefonici per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili. Tale servizio è garantito durante gli orari di apertura del Centro.

1522 Numero Verde Nazionale
Dall'8 Marzo 2006 è attivo il **numero 1522** "Antiviolenza Donna" di pubblica utilità dedicato al supporto, alla protezione e all'assistenza delle donne vittime di maltrattamenti e violenze. Risponde personale esclusivamente femminile specificatamente formato. È operante 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, multilingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, russo), ed accessibile gratuitamente per tutte/tutti le/i cittadine/i dall'intero territorio nazionale, da rete fissa e mobile. Il servizio è fruibile da parte delle donne nell'assoluto anonimato.
Il Centro Antiviolenza è inserito nella mappatura del 1522: le operatrici del Numero verde, qualora la chiamata provenga da una persona residente nel territorio di Vicenza, rimandano la consulenza e la presa in carico alle operatrici del Centro Antiviolenza.
Quando il numero verde segnala una situazione l'operatrice di riferimento del Centro Antiviolenza si impegna a raccogliere i dati della persona e a ricontattarla entro 48 ore per fissare un appuntamento.

Accoglienza e informazione: colloqui professionali per la valutazione di azioni di protezione, valutazione della presa in carico, compilazione della scheda di presa in carico con le informazioni non rilevate in telefonata. I colloqui saranno condotti da un'operatrice, affiancata eventualmente da una seconda operatrice o da una volontaria. In base al caso specifico l'operatrice fornisce le prime indicazioni utili per far fronte alla situazione di violenza (piano di sicurezza, contatti con le FFOO etc.) e, nel caso siano coinvolti altri servizi, si accorda per prendere contatti con gli operatori di riferimento.
Presa in carico: lì dove opportuno e necessario viene proposta alla donna un progetto personalizzato di accompagnamento e sostegno, con l'obiettivo di supportarla nei percorsi individuati, attraverso:

- counseling ed eventuale sostegno psicologico;
- accompagnamento alle equipe consultoriali come da protocollo con l'Azienda AULSS 8 Berica;
- accompagnamento ad altre eventuali risorse presenti nel territorio (gruppi di auto mutuo aiuto, gruppo di sostegno, ecc.);
- assistenza legale: colloqui di informazione e orientamento, supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale; informazione e assistenza per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile valorizzando la convenzione in essere tra l'Ordine degli Avvocati del Foro di Vicenza e il Comune di Vicenza;
- **orientamento al lavoro e orientamento all'autonomia abitativa** attraverso informazioni e contatti con i servizi sociali e con gli altri servizi interessati per individuare un percorso verso l'autonomia economica, laddove necessario;

avvalendosi, se necessario, di servizi di mediazione linguistico culturale.

Messa in sicurezza della persona vittima di violenza:
Qualora la donna sia nella condizione di non poter permanere nella propria abitazione o di ricorrere ad altra ospitalità, se non a rischio della propria incolumità, e previa valutazione da parte degli operatori del Centro Antiviolenza, coadiuvati dal referente tecnico individuato dal Comune di Vicenza, la persona viene edotta sulla possibilità di essere inserita presso una casa rifugio per un periodo determinato di tempo.
Con le Forze dell'ordine, al fine di garantire gli interventi di protezione urgenti in orari diversi dal normale funzionamento dei servizi, è stata definita apposita procedura.
Qualora la donna accetti il percorso di protezione proposto, viene contattata l'assistente sociale di zona competente. Entro tre giorni dall'inserimento della donna l'operatrice del Centro Antiviolenza fornisce tutte le informazioni in suo possesso al servizio sociale competente. Una volta effettuata la presa in carico da parte del servizio territoriale le operatrici del centro Antiviolenza lavorano nella progettualità in forte sinergia con gli altri servizi.

Attività di promozione e prevenzione

Il Centro Antiviolenza, attraverso le associazioni presenti nel territorio e le realtà del volontariato, promuove e organizza corsi, incontri ed eventi di formazione finalizzati alla prevenzione e al contrasto della violenza di genere e alla promozione e educazione delle giovani generazioni alle relazioni affettive e alla risoluzione non violenta dei conflitti.

IL PERSONALE

Le operatrici del centro sono in possesso di titoli e esperienza professionale periodicamente verificate dal Comune di Vicenza, quale ente capofila.

Per il personale del centro Antiviolenza viene garantito un piano annuale di formazione/aggiornamento incluse attività di formazione specifica e continua del personale e delle volontarie qualora presenti. Le operatrici e le volontarie che prestano servizio presso il Centro hanno la possibilità di usufruire della supervisone dei casi una volta al mese.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

AREE	INDICATORI	STANDARD	OBIETTIVI
Tempistica	Tempi di valutazione della richiesta nei termini, garantire il primo appuntamento in tempi brevi	Tempo di attesa per ottenere il primo appuntamento è al massimo di 8 giorni	Tempi di attesa inferiore ai 5 gg
Accessibilità	-Orario di apertura durante la settimana -Presenza di barriere architettoniche interne - esterne all'abitazione -Garantire una continuità del servizio , anche a mezzo segreteria telefonica	-30 ore di apertura al pubblico settimanali -Il centro è accessibile a tutti, è sprovvisto di barriere architettoniche sia interne che esterne. -Entro le 48 ore successive	Mantenere gli standard
Economicità	Gratuità per l'utente	Il servizio è gratuito	Mantenere gli standard
Posizione dell'abitazione	Presenza di servizi nelle vicinanze dell'abitazione	Il centro è ubicato in posizione centrale comodo a tutti i servizi: ospedale a meno di 3 km, questura e servizi comunali a meno di 1 km, stazione dei treni e degli autobus a meno di 1 km.	Mantenere gli standard
Utilità del servizio per la popolazione residente	1. Numero di accessi, rendicontati attraverso una scheda di colloquio che può essere redatta anche in forma anonima. Che raccoglie il tipo di richiesta e il tipo di servizio erogato. 2. interventi di formazione richiesti dalle scuole; 3. Numero di persone presenti alle iniziative;	1.rendicontazione mensile degli accessi 2. Iniziative di prevenzione/informazione rivolte alle scuole annuale scolastico. 3.Partecipazione agli eventi di sensibilizzazione organizzati sul territorio	Mantenere gli standard