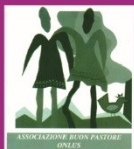




LE ONDE
Onlus



BUON PASTORE
Onlus

UN SISTEMA DI INTERVENTO PER PREVENIRE E CONTRASTARE LA VIOLENZA VERSO LE DONNE

RAPPORTO CENTRO ANTIVIOLENZA ANNO 2017



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

ALLEGATO

Il lavoro di rete: un approfondimento

Dal 22 dicembre 2016 nel Distretto socio sanitario 42 è attivo il *progetto Un sistema di intervento per prevenire e contrastare la violenza verso le donne*, finanziato dal Comune di Palermo, in qualità Capofila del Distretto, in favore di donne vittime di violenza con o senza figli/e minorenni. Obiettivo dell'intervento è garantire, attraverso un sistema di prestazioni, interconnesso con i servizi della Rete antiviolenza della città di Palermo¹, un percorso di uscita dalla violenza, per donne italiane e straniere, sole o con figlie/i. Percorso che parta da un primo contatto alla compiuta definizione della fuoriuscita dalla violenza, anche attraverso l'ospitalità in case rifugio ad indirizzo segreto (in emergenza e a media e lunga permanenza), attivando tutte le consulenze e i servizi necessari al nuovo progetto di vita.

Nello specifico si sono progressivamente attivati (entro gennaio del 2017) i seguenti servizi:

CENTRO ANTIVIOLENZA, articolato in:

- **Servizio di Accoglienza Telefonica (S.A.T.)** - Tel. 091. 327973, attivo dal lunedì al sabato (ore 09.00 – 19.00), a partire dal 23 gennaio 2017, a cui rispondono operatrici di accoglienza del Centro antiviolenza per fornire informazioni, indicazioni e per facilitare l'accesso ai servizi del Centro antiviolenza (legali, psicologi e sociali), della Rete antiviolenza e l'ospitalità di donne sole e/o con figli/e minorenni. Il S.A.T. è il primo punto di contatto per le donne e per gli operatori. Sul piano metodologico opera attraverso l'elaborazione di una risposta progettuale integrata, partendo da una prima analisi situazionale, biografica e di contesto della situazione di violenza prospettata, individuando obiettivi in priorità ed in relazione alla valutazione del rischio in atto. Inoltre, fornisce informazioni e supporto a operatori o amici/conoscenti delle vittime. Attraverso il S.A.T. le donne, gli operatori e le operatrici o chiunque voglia dare sostegno a una donna che subisce violenza, si può fissare un colloquio al Centro antiviolenza, una consulenza legale, essere messe/i in contatto coi servizi della Rete, valutare l'ingresso in una casa rifugio in situazioni di emergenza.
- **Una sede centrale e una decentrata del Centro antiviolenza**, servizi specialistico gestiti da personale femminile adeguatamente formato e con esperienza nella strutturazione di **Percorsi individuali di accoglienza per donne vittime di violenza** (esperte in counselling di crisi ed interventi sul trauma), integrati da una serie di prestazioni a consulenza sia interne al Centro che esterne, le cui tappe principali sono:

¹ La Rete è composta da: Comune di Palermo, Assessorato Cittadinanza Sociale, Assessorato Scuola; Provincia Regionale di Palermo, Direzione Politiche sociali, Giovanili, Pubblica Istruzione, Pari Opportunità; Comando Provinciale dell'Arma dei Carabinieri; Polizia di Stato - Questura di Palermo; Corpo di Polizia Municipale Comune di Palermo; Procura della Repubblica presso il Tribunale di Palermo; Tribunale Ordinario di Palermo; Tribunale per i Minorenni; A.R.N.A.S. Civico Di Cristina Benfratelli; A.S.P. Palermo; Università di Palermo, COT ; A.O.U.P. Paolo Giaccone; A.O. O.R. Villa Sofia - Cervello; USR Sicilia - Osservatorio sulla Dispersione Scolastica; Ufficio della Consigliera di Parità Regionale; Le Onde Onlus; Associazione pediatri di base Di.Stu.ri.; Centro Sociale Laboratorio Zen Insieme; EdA "A. Ugo"; Ecap Palermo; I Siciliani Coop. Sociale

Valutazione del rischio.

Definizione e accompagnamento del e nel progetto individuale.

Attivazione delle consulenze idonee al supporto del percorso progettuale.

Valutazione di inserimento in struttura,

Accompagnamento nella fase di uscita dalla struttura

N. 2 Case rifugio per donne vittime di violenza con o senza figli/e.

Una comunità protetta con reperibilità h24 – Buon Pastore Onlus

Una comunità protetta con vocazione di secondo livello – Le Onde Onlus.

Alle case si può accedere attraverso il S.A.T. negli orari di accoglienza telefonica, previa valutazione del rischio e se presenti minorenni con le procedure consolidate per allontanamento del nucleo in emergenza su segnalazione dei servizi di emergenza (FFOO e PSG); e/o della Rete antiviolenza; e/o dei comuni del Distretto 42. La permanenza presso le strutture sarà valutata singolarmente per un periodo variabile in funzione della situazione di emergenza, mentre la permanenza di secondo livello è prevista di sei mesi/un anno.

Tutti i servizi operano integrandosi con e procedure adottate dalla Rete antiviolenza cittadina.

Questo primo rapporto si concentra pertanto sui dati raccolti telefonicamente e offre, nell'ultimo capitolo, una lettura degli esiti dei percorsi avviati dopo il primo contatto telefonico.

Va evidenziato che la relazione che si instaura telefonicamente è sempre la base su cui si avvia il percorso di uscita dalla violenza, ma può anche essere un vero e proprio percorso per quelle donne che non possono accedere al Centro per isolamento sociale o distanza.

Questo documento è un allegato al Report 2017 a cui si rimanda per ogni informazione di maggiore dettaglio.

La Rete antiviolenza cittadina

Nel 1998, con una convergenza innovativa e importante, la Questura di Palermo unitamente all'associazione Le Onde Onlus promuovono incontri interistituzionali per la costituzione di una Rete cittadina contro la violenza, ponendo in essere un'azione di sistema a livello cittadino che ha avuto l'obiettivo di migliorare l'integrazione socio – sanitaria e di aumentare la protezione delle vittime. Azione che nasce dall'analisi delle caratteristiche del fenomeno della violenza verso le donne e del territorio siciliano, unite alla consapevolezza della necessità di un intervento integrato fra i servizi.

Nel marzo 2006 viene stipulato un Protocollo di Intesa che coinvolge enti pubblici e organismi privati in un progetto comune. Della Rete antiviolenza fanno parte: Comune di Palermo Assessorato Cittadinanza Sociale, Assessorato Scuola; Città Metropolitana di Palermo, Direzione Politiche sociali, Pubblica Istruzione, Politiche Giovanili, Sport-Attività Produttive, Cultura e Turismo; Comando

Provinciale dell'Arma dei Carabinieri; Polizia di Stato - Questura di Palermo; Corpo di Polizia Municipale Comune di Palermo; Procura della Repubblica presso il Tribunale di Palermo; Tribunale Ordinario di Palermo; A.R.N.A.S. Civico Di Cristina Benfratelli; A.S.P. Palermo; Università di Palermo, COT ; A.O.U.P. Paolo Giaccone; A.O. O.R. Villa Sofia - Cervello; USR Sicilia - Osservatorio sulla Dispersione Scolastica; Le Onde Onlus; Centro Sociale Laboratorio Zen Insieme; EdA "A. Ugo"; I Sicaliani Coop. Sociale. La Rete si è successivamente ampliata a: Tribunale per i Minorenni e Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni; Ufficio della Consigliera di Parità Regionale; Garante infanzia e adolescenza – Comune di Palermo; UIEPE per la Sicilia; Associazione pediatri di base Di.Stu.ri.; Biblioteca delle donne centro di consulenza legale UDIPALERMO; Associazione Padre Nostro, Buon Pastore Onlus.

Il Protocollo della Rete Antiviolenza per donne e minori della città di Palermo ha promosso la realizzazione di connessioni stabili tra servizi, istituzioni, realtà della cittadinanza attiva, costituendo un sistema unitario di servizi rivolti alle donne, alle ragazze, alle bambine e ai bambini che hanno subito violenza. Con il Protocollo si è implementata la collaborazione tra tutti i soggetti che hanno il compito o l'interesse di attivare azioni contro la violenza alle donne in ogni sua forma e si è definito un impegno sul piano politico, culturale e istituzionale per il lavoro di rete in favore di donne, ragazze, bambine e bambini (potenziali) vittime di violenza, sviluppando attività di prevenzione e di contrasto alla violenza anche sul piano operativo.

Si è condivisa la necessità di pervenire al rinnovo delle strategie per la prevenzione e il contrasto del fenomeno – in relazione a tutte le tipologie di violenze individuate (sessuale, economica, psicologica, fisica, domestica, stalking, molestie sessuali, tradizioni culturali dannose, tratta) – allo scopo di implementare il sistema, ottimizzare risorse ed energie, migliorare la qualità delle risposte offerte dai servizi, mantenere un rapporto di interlocuzione fra le componenti che operano nel settore in sintonia con gli obiettivi del nuovo sistema normativo in materia.

La Rete antiviolenza ha realizzato: la sensibilizzazione e formazione di oltre 2.000 operatori/trici dei differenti servizi e agenzie; la produzione e distribuzione di linee guida per le professioni di aiuto (sanitarie, sociali, giuridiche); la pubblicazione e aggiornamento periodico della mappatura di Rete (2000 / 2004 / 2008 /2010 / 2011) sui servizi che intervengono nel territorio di Palermo; la progettazione condivisa e partecipata di azioni su temi specifici quali l'autonomia economica e alloggiativa, la presa in carico in emergenza; attività di sensibilizzazione e di formazione di altri operatori a Pescara, Salerno, Cosenza, Bari, Siracusa, Caserta, Misterbianco, Taranto, Mola di Bari, Cagliari, Brindisi, Agrigento, Catania, Trapani, Gela; interventi per prevenire la vittimizzazione secondaria nei servizi; la messa a punto di procedure integrate nei principali presidi di primo contatto con le vittime; la definizione di procedure per i Pronto Soccorso ospedalieri (Procedura unica interaziendale), la procedura dei Servizi Sociali Comunali, la procedura del Centro antiviolenza; lo Schema sulle interconnessioni di rete in emergenza per donne sole o con figli/e.

Le azioni di Rete sono state coordinate dalla Associazione Le Onde Onlus.

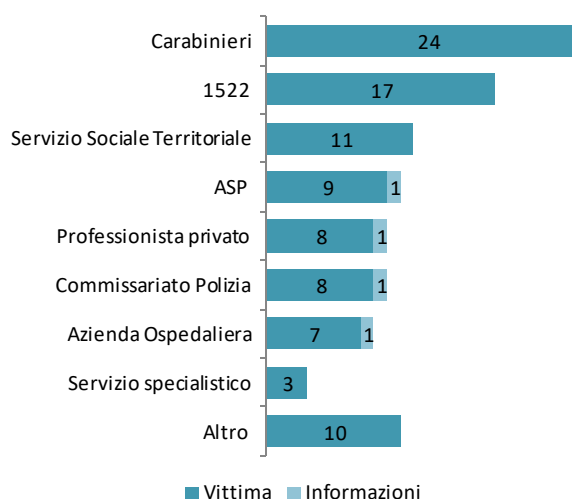
La “Rete” integra le azioni realizzate dai singoli enti ed organismi, valorizzandone le specificità e garantendo lo sviluppo di attività congrue ai bisogni rilevati sui differenti aspetti di intervento rispetto alla violenza, in cui siano incluse azioni, progetti o iniziative riconducibili alle aree d’intervento individuate come maggiormente significative e prioritarie.

Un servizio consolidato nella realtà palermitana

Il Centro antiviolenza trova le sue radici nelle azioni promosse dal movimento della donne contro la violenza verso le donne, sviluppa saperi e competenze specifiche arricchite anche dalla letteratura internazionale in argomento, si connette coi servizi presenti nel territorio perché ciascuno possa svolgere al meglio le proprie funzioni e specializzi operatori e operatrici in materia.

Come si evince dal Rapporto 2017 il 27% delle donne che hanno contattato il Centro per chiedere aiuto o informazioni, ha conosciuto il Servizio di Accoglienza Telefonica a partire dalle indicazioni fornite da un altro servizio presente nel territorio: la maggior parte ha affermato di esserne venuta a conoscenza mediante i carabinieri e il 1522, ovvero il numero telefonico nazionale antiviolenza (rispettivamente 24 e 17 donne), o ancora tramite il servizio sociale territoriale, l’ASP (in particolare il Centro Armonia), un professionista privato, il commissariato di polizia e l’Azienda Ospedaliera.

Servizio attraverso cui le donne sono venute a conoscenza del Centro Le Onde. Anno 2017, v.a.



Quando un servizio della Rete invia al Centro antiviolenza

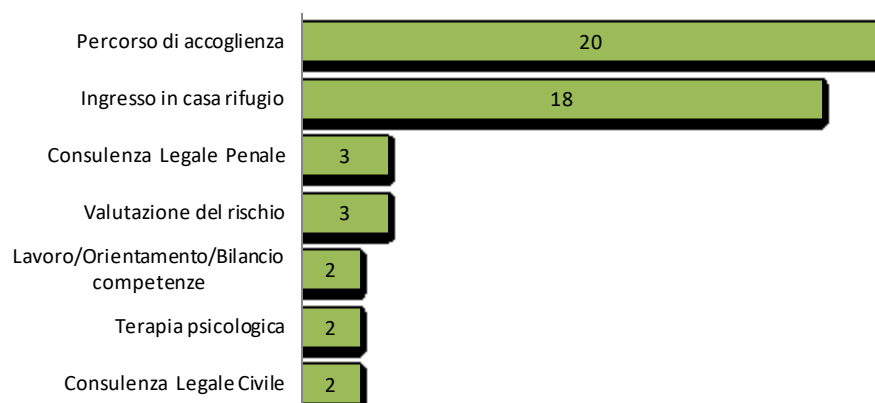
Nell'ambito dell'attività di accoglienza telefonica le operatrici di Le Onde gestiscono le segnalazioni dei casi provenienti dai servizi della Rete Territoriale Antiviolenza o dai servizi che a vario titolo entrano in contatto con le vittime: si tratta di richieste di intervento specialistico formulate al centro.

Nel corso del 2017, le segnalazioni di questo tipo sono state 39 e per la maggior parte provengono appunto dai servizi facenti parte della Rete Territoriale Antiviolenza di Palermo. Tra questi, 7 segnalazioni sono state effettuate dal Servizio sociale territoriale del Comune di Palermo, 2 sono partite da presidi ospedalieri AOUP Paolo Giaccone e ARNAS Civico Palermo, mentre le altre segnalazioni sono arrivate dall'AO OR Villa Sofia-Cervello Palermo, dall'ASP Palermo (Centro armonia e Consultori), dal Commissariato di Polizia di Porta Nuova, dalla Stazione Carabinieri Borgo Nuovo e dall' UO abuso e maltrattamento minori del Comune di Palermo.

Tra le donne segnalate al Centro, 8 su 10 sono vittime di violenza fisica e psicologica, spesso compresenti e nella maggior parte perpetrate dai partner, mentre in 3 casi ogni 10 si fa riferimento anche ad una violenza di tipo economico. In circa la metà degli invii le donne sono già state prese in carico dal servizio inviante e per 8 donne è stata effettuata anche una valutazione per l'ingresso in una casa rifugio. Mentre per 4 donne è stato necessario effettuare un intervento in emergenza con l'obiettivo di allontanarle dal proprio maltrattante. Sono 4 i casi in cui le vittime hanno già effettuato una denuncia; 3 donne provenivano da strutture sanitarie e altrettante sono state inviate da autorità giudiziarie presso le quali è stata effettuata una segnalazione alla Procura o al Tribunale per i minorenni. Infine, in due casi i servizi di partenza hanno già provveduto a fornire una consulenza per l'accesso ai servizi e per progetti dedicati, in un caso è stata presentata un'istanza di separazione e in un altro sono state fornite informazioni su supporti e contributi economici.

Le segnalazioni al Centro antiviolenza sono state finalizzate - per la grande maggioranza dei casi (35 su 39) - a richiedere i servizi specializzati erogati dal Centro stesso: in primo luogo, la definizione di un percorso di accoglienza personalizzato per consentire alla vittima di uscire dalla spirale della violenza. Questa richiesta è stata esplicitata in 20 casi, mentre in 18 è stata fatta richiesta di un invio in casa rifugio (figura 33). In 3 casi è stata richiesta la valutazione del rischio e in altrettanti una consulenza penale, mentre sono 2 le richieste avanzate al Centro per la definizione di un bilancio delle competenze per l'individuazione di una occupazione, 2 quelle per la terapia psicologica e altrettante per la consulenza civile. In 14 casi, si segnala una compresenza di alcune tra queste richieste.

Figura 33. Richieste effettuate al Centro Le Onde dai servizi che hanno inviato una segnalazione. Anno 2017, v.a.



Fonte: elaborazioni proprie su dati Le Onde Onlus

I percorsi di uscita dalla violenza e il lavoro di Rete

Va sottolineato che il 2017 è stato l'anno in cui si è “rilanciato” il Centro con una progettualità che ha previsto una risposta di ben 40 ore settimanali, rompendo una condizione di risposta del Centro antiviolenza che si era attestata sulle 16 ore settimanali basandosi sul lavoro soprattutto volontario delle professioniste, a causa di carenza di risorse economiche.

Inoltre, la disponibilità di una risposta che veicolava le richieste di aiuto in emergenza e per le donne senza figli/e ha determinato una opportunità inedita che ha permesso lo strutturarsi di un sistema più complesso e rispondente ai bisogni emergenti dal territorio e sino a questo momento senza risposta.

L'insieme di questi elementi ha permesso una riattivazione positiva delle connessioni di rete, determinando le condizioni (il cui portato si coglierà nel 2018) di una migliore definizione delle funzioni tra servizi generali (cioè quei servizi che per competenza rispondono a una molteplice espressione di bisogni da parte della cittadinanza tutta) e servizi specializzati, questi ultimi o perché rispondono solo a donne vittime di violenza ed ai loro figli/e (es. Centro antiviolenza e Case rifugio), o per tipologia di intervento (es. Centro Armonia dell'ASP Palermo).

Nella fornitura di servizi per le vittime, viene fatta una distinzione tra servizi di supporto generale e servizi di supporto specialistico. I servizi di supporto generale si riferiscono all'aiuto offerto dalle autorità pubbliche come i servizi sociali, i servizi sanitari, i servizi per l'impiego, che forniscono un aiuto a lungo termine e non sono progettati esclusivamente a beneficio delle vittime, ma servono il pubblico in generale. Al contrario, i servizi di supporto specialistico si sono specializzati nel fornire supporto e assistenza adeguati ai - spesso immediati - bisogni delle vittime di specifiche forme di violenza contro le donne o la violenza domestica e non sono aperti al pubblico in generale. Sebbene questi possano essere servizi gestiti o finanziati dalle autorità governative, la grande maggioranza dei servizi specialistici è offerta dalle ONG. (nostra traduzione art. 20 Explanatory Report to the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence - Istanbul Convention)

Si sono così create le condizioni adeguate affinché le forze dell'ordine o i servizi di emergenza potessero essere in grado di indirizzare una vittima a servizi di supporto specialistici, ad esempio un centro di accoglienza o un centro di crisi contro lo stupro, spesso gestito da ONG (art. 18 Explanatory report Istanbul Convention).

Delle 491 richieste di aiuto e informazioni da parte di donne, operatrici e operatori, che si sono rivolte/i al Centro antiviolenza:

- 46 donne sono state seguite attraverso percorsi di accoglienza telefonica;
- 173 donne sono state seguite presso il Centro nel loro percorso di uscita dalla violenza.

Su 173 donne seguite dal Centro antiviolenza sono ben **128 le donne con figli e figlie, di cui 101 con bambini, bambine, ragazzi o ragazze minorenni**, molte di loro già seguite da un servizio territoriale, mentre in 27 sono state inviate dal Centro ad un servizio territoriale per sostenere il loro percorso.

Ma quali sono i servizi con cui maggiormente il Centro antiviolenza si interfaccia?

- I Servizi sociali territoriali, per la loro funzione di supporto sociale alle donne e per il loro compito di tutela dei figli e delle figlie minorenni.
- I servizi ASP, con il Centro Armonia per la sua funzione di cura rispetto alle violenze ed ai traumi subiti nell'infanzia o nel presente delle donne e delle ragazze e con i consultori per la loro funzione di sostegno in qualità di presidio territoriale competente. E ancora, in taluni casi con DSM e NPI per le loro specifiche funzioni di intervento e supporto specialistico sul disagio.
- In particolare nel 2017 si è creata una forte sinergia di interventi con il Centro Armonia rispetto ai percorsi di 5 donne, che il Centro antiviolenza ha inviato al servizio per una presa in

carico psicologica del vissuto traumatico, così come si sono presi in carico da parte del Centro 2 donne inviate dal Centro Armonia.

- Gli ospedali, per la loro funzione di cura e di certificazione dei danni subiti con le violenze da parte di donne e di minorenni.
- I Servizi per l'impiego per le loro competenze istituzionali rispetto all'inserimento lavorativo.

E rispetto alla protezione ed ai percorsi giudiziari?

- Con le Forze dell'Ordine (tutte) sia per accompagnare donne alla denuncia dei reati subiti, sia per ricevere donne che chiedevano aiuto a questi presidi di sicurezza della nostra realtà distrettuale. E ancora per le indagini che queste conducono in merito ai maltrattamenti ed alle violenze, laddove le operatrici diventano elementi importanti per attestare la condizioni di "vittima" e di rischio a cui le donne sono sottoposte.
- Con la Procura per i minorenni e il Tribunale per i Minorenni per le funzioni che esercitano nella tutela di bambini, bambine e ragazze.
- Con la Procura e il Tribunale per le loro funzioni istituzionali e giudiziarie.

Ogni percorso è una vita, spesso più vite quando le donne hanno figli e figlie. Ogni vita è un mondo di relazioni su cui il cambiamento incide con un processo trasformativo che tocca sia le relazioni più vicine (gli affetti) che quelle più formali (lavorative ad es. o come quelle che si instaurano in ambiente scolastico o educativo) o di comunità (vicini di casa, negozianti ad es. o connesse alla propria fede). Ogni percorso è un progetto a sé, con una propria rete di operatrici e operatori che possono sostenere il progetto di uscita dalla violenza o possono incidere negativamente allorquando si determinano condizioni di vittimizzazione secondaria.

La Rete contro la violenza alle donne e ai minori palermitana affronta questa questione partendo dalla necessità di un maggiore raccordo e dal desiderio di apportare (dallo specifico intervento di ogni servizio) un migliore grado di qualità nel percorso di uscita dalla violenza per ogni singola e per ogni donna con figli/e.