

Arianna

Attivazione Rete nazionale Antiviolenza



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per i Diritti e le Pari Opportunità

Il progetto sperimentale Arianna

E' attivo dal 27 dicembre 2005 quale azione di sistema volta a

- fornire un **servizio nazionale di accoglienza telefonica** alle donne vittime di violenza **1522**
- attivare una **sperimentazione sul territorio nazionale per migliorare gli interventi a livello locale,**
- **avviare e sostenere una Rete nazionale antiviolenza,** pensata come ambito di incontro e di connessione tra le istanze nazionali e locali per una programmazione più efficace di politiche, strategie ed operatività
- **garantire lo sviluppo di azioni in armonia con il quadro d'intervento nazionale,** nel rispetto delle funzioni previste per i soggetti coinvolti ed apportando un supporto specifico al Dipartimento nella sua funzione di referente istituzionale per la promozione di azioni di sistema e l'integrazione delle risorse a livello nazionale e regionale.

ARiaNnA Attivazione Rete Antiviolenza Nazionale

Metodologia di intervento

- **Il servizio di accoglienza telefonico 1522** è strutturato come un “servizio remoto” che facilita l'emersione del fenomeno e lo “invia” a chi opera localmente.
- **I territori pilota**, sono le aree territoriali in cui è stato siglato e verrà siglato un protocollo tra Dipartimento per le Pari Opportunità e referenti locale, che prevede un'azione di sinergia con il numero 1522, il sostegno allo sviluppo di reti locali, e la diffusione di procedure standardizzate da utilizzare per migliorare l'integrazione dei servizi e l'efficacia degli interventi. I soggetti principali sono Ente Locale e Centro Antiviolenza.
- **Il Portale di arianna www.antiviolenzadonna.it** continuerà ad essere un area aperta di scambio e di confronto, oltre a fornire materiali, studi, contatti, informazioni periodicamente aggiornate ed integrate.
- **La rete nazionale antiviolenza** è pensata come strumento per conoscere, recepire, potenziare e diffondere a livello nazionale le azioni realizzate dalle reti a livello locale garantendone, nel contempo, i necessari raccordi con le Autorità Centrali (Ministeri e FFOO). Offre un ambito per l'avvio di un processo di programmazione interministeriale e di un tavolo tecnico di confronto per chi lavora sul campo.

IL BIENNIO 2008 - 2009

L'intervento svilupperà alcune delle azioni, messe a punto a livello sperimentale nei primi due anni di attività sul territorio nazionale, per il sostegno all'emersione e al contrasto del fenomeno della violenza di genere verso le donne, inteso in ogni sua forma (fisica, sessuale, psicologica, economica, o di coercizione o riduzione della libertà, sia in contesto familiare che extrafamiliare, sia in forma di stalking).

Il progetto porrà in essere:

Supporto tecnico/scientifico allo sviluppo di una rete nazionale anti violenza.

Miglioramento del Servizio di accoglienza telefonica nazionale 1522

Allargamento della rete nazionale ad altre realtà italiane

Si intende operare nel senso di rafforzare le attività risultate maggiormente efficaci nei due anni precedenti e sviluppare azioni specifiche rispetto a quelle aree di intervento che non siano state sufficientemente attuate, o che abbiano dimostrato criticità particolari.

1522

Un servizio di accoglienza telefonica

Il **numero di pubblica utilità** è attivo 24 ore per 365 giorni l'anno, multilingue e accessibile dall'intero territorio nazionale gratuitamente, da rete fissa o mobile.

- Fornisce una prima risposta ai bisogni delle donne vittime di violenza, offrendo **informazioni utili** ed un **orientamento ai servizi** presenti nel territorio, in un quadro di accoglienza empatica e competente.
- Sostiene l'emersione della domanda di aiuto, consentendo un graduale avvicinamento da parte della utenza ai servizi con l'assoluta **garanzia dell'anonimato**.

Per le donne vittime di violenza il servizio garantisce

- conduzione di colloqui telefonici (analisi della domanda, informazioni), orientamento all'accesso ai servizi ed alla gestione di corrette procedure di invio e/o trasferimento di chiamate per i territori pilota.
- immediata attivazione, nelle situazioni di emergenza, di un efficace scenario di protezione della donna.

Le operatrici possono attivare diversi dispositivi di azione, in ragione della natura della domanda (carattere di urgenza e di alto rischio) e della area geografica di riferimento (città pilota).

I servizi inclusi nella mappatura nazionale del Servizio Telefonico Antiviolenza Donna 1522

- Centri antiviolenza
- Strutture residenziali e di accoglienza
- Consulenti pubblici
- Servizi sociali di base (dei comuni capoluogo)
- Aziende sanitarie locali
- Aziende ospedaliere pubbliche
- Consigliere di parità
- Caritas diocesane
- Numeri pubblici di emergenza (112, 113, 118)
- Pronto soccorso violenza donna
- Servizi dedicati alle donne straniere

Ripartizione trimestrale delle chiamate *utili dirette all'1522*

Sulle chiamate pervenute saranno redatti rapporti periodici (trimestrali) che dal 2008 saranno disponibili (nelle loro variabili essenziali) anche sul portale del progetto, in particolare:

1. La nazionalità delle donne
2. Da quale regione chiamano
3. Le caratteristiche delle chiamate
4. La tipologia di violenza denunciata

I territori pilota

- Nucleo della Rete nazionale, composto da città e province con cui si attua un'azione pilota che prevede l'integrazione tra servizio nazionale e quelli erogati localmente, il sostegno ed il rafforzamento delle reti, la realizzazione di seminari tematici sul tema della violenza di genere verso le donne.
- Realtà territoriali con cui si sperimenta un dispositivo di accesso diretto ai servizi locali veicolato dal 1522 (*trasferimento di chiamata al centro antiviolenza negli orari di apertura*)
- Nel primo biennio sono entrate a fare parte della rete le città di **Venezia, Bologna, Pescara, Napoli, Palermo, Prato, Cosenza, Isernia, Trieste, Ravenna, Nuoro, Potenza** e le province di **Genova, Ancona, Bari e Catania**.

Le tipologie di realtà pilota corrispondono a:

Territori con caratteristiche di eccellenza - cioè città in possesso di caratteristiche idonee allo sviluppo di azioni sinergiche con il progetto ed allo scambio di buone prassi su aree di criticità individuate localmente o con il supporto delle azioni progettuali;

Territori dove non esistono servizi specializzati - città di piccola dimensione che esprimono la volontà di avviare un'azione di prevenzione e contrasto alla violenza di genere da parte dell'ente locale e di mutuare prassi dagli altri territori coinvolti;

Territori complessi – province intere, dove sia in fase di avvio o di implementazione una rete locale sovracomunale interistituzionale, con il coinvolgimento delle associazioni di donne e dei centri antiviolenza presenti.

Un servizio per operatrici e operatori

Il Portale di Arianna www.antiviolenzadonna.it è lo strumento privilegiato per la messa in rete/circolo di informazioni e documenti inerenti il tema della violenza verso le donne. E' inteso come sito web che si offre come "porta di ingresso" ad un gruppo di risorse, ad una rete di servizi, a strumenti di ricerca, proponendosi come guida e pagina di partenza per la navigazione, organizzando i contenuti e facilitando l'accesso alle risorse informative e di servizio sul tema della violenza di genere presenti sulla rete Internet.

NEWS 2008 – 2009

- Il portale è uno strumento di interazione con gli operatori e le operatrici dei servizi operanti a livello locale e come strumento di informazione e sensibilizzazione sul fenomeno della violenza di genere per tutti gli utenti di internet, **amplierà lo spazio dedicato alle donne vittime di violenza.**
- Il lavoro svolto dai **territori pilota** sarà **maggiormente valorizzato attraverso nuovi spazi ad esso dedicati nell'area pubblica.** Tali spazi conterranno:
 1. le schede di presentazione del territorio, delle caratteristiche socio economiche e dei servizi e progetti realizzati
 2. le relazioni sugli interventi presentati ai seminari locali
 3. i protocolli d'intesa delle reti antiviolenza locali.
- Si realizzeranno periodicamente **forum** tematici e tale spazio trasferito in area pubblica.
- Si pubblicheranno **report di sintesi dei dati del 1522 (semestrali)**
- **L'area pubblica** verrà aggiornata per quel che concerne gli articoli della pagina centrale, la sezione dedicata alle normative italiane, europee ed internazionali e gli studi e le ricerche sul fenomeno. Si implementeranno i link ai siti istituzionali e a quelli di maggiore interesse sulla violenza, lo spazio riservato alle buone prassi e alle F.A.Q. Proseguirà l'inserimento nell'agenda del portale Arianna delle iniziative pubbliche (convegni, seminari, manifestazioni ecc.) inerenti al fenomeno della violenza di genere.
- Nell'**area riservata** verranno implementati gli strumenti per la formazione a distanza rivolta agli operatori e alle operatrici dei servizi pubblici e privati, si proseguirà nell'inserimento e nell'aggiornamento delle nuove mappature dei servizi pubblici e privati dei territori pilota che verranno coinvolti nel progetto e infine continuerà la pubblicazione dei report periodici di sintesi sui dati del servizio di accoglienza telefonica 1522.

La Rete nazionale

- La Rete nazionale antiviolenza è intesa come una rete tematica i cui nodi sono le Autorità centrali ed i referenti locali delle realtà coinvolte nelle azioni di integrazione tra servizio telefonico nazionale e operatività territoriale. Il coordinamento della Rete è a cura del Dipartimento supportato dalla RTI (Le Onde Onlus, LeNove, Almaviva).
- La Rete svilupperà attività sinergiche con il Piano di azione contro la violenza di genere verso le donne (a partire dalla sua progettazione), entrerà in connessione con il Forum istituito dal Ministro per le Pari Opportunità e l'Osservatorio, secondo modalità che verranno individuate dal Dipartimento.
- Tali funzioni della Rete verranno potenziate con specifiche azioni volte alla costruzione di interventi comuni tra i Ministeri, a cui afferiscono i servizi localmente coinvolti ed alla promozione di misure adeguate di azione a livello regionale (ad es. inserimento nei Piani Operativi di schede specifiche per potenziare i servizi esistenti ed avviarne di nuovi, indicazioni per i Piani di Zona, ecc.).

Il doppio livello del monitoraggio

Si esplicherà nelle due attività già sperimentate:

- 1. Monitoraggio del servizio telefonico anti violenza 1522**
- 2. Monitoraggio dei servizi che costituiscono la Rete**

Le attività di monitoraggio del 1522 avranno per oggetto:

- l'andamento del 1522 a livello nazionale e per macro area geografica tramite mirate analisi statistiche delle chiamate condotte con cadenza trimestrale
- e le ricadute che la sua istituzione ha comportato sui territori in termini di domanda (verifica dell'impatto con le realtà pilota);

Le attività di monitoraggio di rete avranno per oggetto:

Aspetti inerenti il modello di gestione dei servizi e la risposta al pluridimensionale fenomeno della violenza verso le donne, a partire da una sperimentazione nei territori pilota.

Il questionario di monitoraggio, elaborato nei primi due anni di attività e frutto di un articolato percorso composto da indicazioni provenienti da più attività (monitoraggio 1522, schede territori pilota, focus group), servirà per proseguire l'analisi mirata su i Centri antiviolenza che svolgono un ruolo fondamentale all'interno dei territori e progressivamente si estenderà ad altri soggetti che partecipano alla Rete.

I PRINCIPALI RISULTATI DEL MONITORAGGIO SARANNO:

- **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO:** attività svolte, strutture a disposizione, risorse economiche e personale presente
- **RISPOSTE FORNITE IN CONNESSIONE CON GLI ALTRI SERVIZI:**
- **ORGANIZZAZIONE DELLA RETE:** enti che partecipano alla Rete, modalità di lavoro, tipologia di accordi interni, valutazione efficacia/efficienza della Rete, punti di forza e debolezza
- **NUMERO ANTIVIOLENZA 1522**
- **TIPO DI UTENZA E DOMANDA ESPRESSA**

LE BUONE PRASSI DEL PROGETTO ARIANNA

- Parallelamente all'insieme delle attività si proseguirà nella rilevazione e diffusione di Buone prassi attraverso il Portale, inviando periodicamente ai Centri Antiviolenza presenti ed operanti sul territorio nazionale, la richiesta di autocompilazione della scheda già predisposta.