

# **PROGETTO ARIANNA**

## **ANNUALITA' 2008-2009**

*Bando di gara Attivazione di una "Rete nazionale Antiviolenza" e organizzazione e gestione di un servizio di call center mediante attivazione di un numero verde sperimentale a sostegno delle donne vittime di violenza intra ed extra familiare, della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per 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.

# **Il progetto** si struttura sulla base del Bando di Gara per

*l'Attivazione di una "Rete nazionale Antiviolenza" e organizzazione e gestione di un servizio di call center mediante attivazione di un numero verde sperimentale a sostegno delle donne vittime di violenza intra ed extra familiare, della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità*

Gara aggiudicata ad una RTI di cui l'Associazione Le Onde Onlus è capofila e LeNove srl e Almaviva contact Spa sono partner

# ARiaNnA Attivazione Rete Antiviolenza Nazionale

## Metodologia di intervento

L'intervento si è fondato sulle conoscenze e sui saperi prodotti in tema di violenza di genere dalle associazioni di donne e da esperte/i di differenti discipline che in questi ultimi venti anni hanno sviluppato pratiche discorsive e metodologie utili all'emersione del fenomeno ed al suo contrasto.

In questo modo è stato possibile approfondire e realizzare un'azione sperimentale di contrasto al fenomeno della violenza verso le donne, inteso in ogni sua forma, su tutto il territorio nazionale, attraverso:

- **Il servizio di accoglienza telefonico 1522**, strutturato come un “servizio remoto” che facilita l'emersione del fenomeno e lo “invia” a chi opera localmente.
- **I territori pilota**, aree territoriali in cui è stato o 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](http://www.antiviolenzadonna.it)**, un'area di scambio e di confronto, oltre a fornire materiali, studi, contatti, informazioni periodicamente aggiornate ed integrate.
- **La rete nazionale antiviolenza**, 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).

# 1522

## Un servizio di accoglienza telefonica

- Il **numero di pubblica utilità**, multilingue attivo 24 ore per 365 giorni l'anno, è 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 utente ai servizi con l'assoluta **garanzia dell'anonimato**.

# Per le donne vittime di violenza il servizio ha garantito

- 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 hanno la possibilità di attivare diversi dispositivi di azione, in ragione della natura della domanda (carattere di urgenza e di alto rischio) e della aree geografica di riferimento (città pilota).

# I DISPOSITIVI DEL 1522

- **per le chiamate provenienti dai territori pilota**, in cui sono stati siglati i Protocolli di intesa con il Dipartimento per le Pari Opportunità, attivare il collegamento diretto tra la donna ed il servizio individuato quale referente locale. Il collegamento avviene attraverso chiamata diretta del 1522 al servizio referente della rete locale (negli orari di apertura) e con la messa in attesa dell'utente, che viene così accompagnata nell'accesso al servizio locale per la sua presa in carico.
- **nei casi che si qualificano per l'urgenza di un intervento di protezione della vittima** a causa di uno stato di pericolo immediato o di alto rischio per la sua incolumità, l'attivazione tempestiva delle forze dell'ordine, mantenendo il contatto telefonico con la donna sino all'effettivo intervento. Questa procedura è stata concordata dal Dipartimento con la Polizia di Stato ed il Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri.
- **per tutte le chiamate**, la garanzia di un servizio di accoglienza telefonica specializzato (ascolto, analisi della domanda, prime indicazioni e suggerimenti utili, informazioni legali) e l'orientamento all'accesso ai centri antiviolenza, e ai servizi socio-sanitari, forze dell'ordine e del privato sociale presenti nel territorio di riferimento, deputati all'aiuto, alla protezione ed al sostegno per l'uscita dalla violenza.

**La mappatura costituisce la banca dati del 1522**, concernente i servizi locali di riferimento presenti sull'intero territorio nazionale. E' ripartita sul livello territoriale provinciale, e contiene i servizi pubblici e privati no profit, che agiscono di contrasto alla violenza di genere.

La mappatura riveste nel suo insieme un carattere mutante e flessibile, proprio in quanto strumento tecnico informativo ad uso delle operatrici del servizio di accoglienza telefonica 1522, selezionate e formate per la risposta di accoglienza telefonica verso donne vittime di violenza.

Una **mappatura più approfondita** è stata prevista per i **territori pilota**, verso i quali è stato attivato il meccanismo di trasferimento diretto dal 1522 al servizio di riferimento locale, di norma un centro antiviolenza. Occorre segnalare la grandissima rilevanza dei centri antiviolenza, non solo quale servizi specializzati a cui sono state inviate la gran parte delle domande di aiuto, ma per la funzione di "ponte" per altri servizi, seppur pubblici, per le donne non sempre di immediato accesso.

# **I servizi della mappatura nazionale collegati al servizio telefonico anti violenza donna 1522**

- Centri anti violenza e servizi specializzati
- Consultori 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
- Associazioni di donne o servizi specializzati contro la violenza verso straniere
- Servizi/sportelli per lo stalking (in fase di inserimento)

# I territori pilota

Il servizio di accoglienza telefonica funge da “facilitatore” per l’accesso ai servizi territoriali che siano formati, integrati e pronti a sostenere la donna nel suo percorso di uscita dalla violenza. Nei territori in cui è stata avviata la sperimentazione è stato siglato un Protocollo d’intesa tra il Dipartimento per le Pari Opportunità e l’ente locale, che ha previsto il raccordo diretto tra il 1522 ed il servizio antiviolenza specializzato tramite il trasferimento di chiamata, il sostegno allo sviluppo di reti locali e la diffusione di procedure standardizzate da utilizzare al fine di migliorare l’integrazione dei servizi e l’efficacia degli interventi.

In questi anni si è sperimentato con queste realtà territoriali un dispositivo di accesso diretto ai servizi locali veicolato dal 1522 (*trasferimento di chiamata*).

**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.

# I territori aderenti alla Rete nazionale

- **le città di Venezia, Bologna, Pescara, Napoli e Palermo** che hanno stipulato in data 13 settembre 2006 il Protocollo di intesa con il Dipartimento
- **le province di Genova ed Ancona, le città di Prato, Cosenza e Isernia** che hanno stipulato in data 09 febbraio 2007 il Protocollo di intesa con il Dipartimento
- **le città di Aosta, Trieste, Ravenna, Nuoro, Potenza e le province di Bari e Catania** che hanno stipulato in data 30 ottobre 2007 il Protocollo di intesa con il Dipartimento
- **le città di Torino, Latina ed Agrigento**  
che hanno stipulato in data 10 aprile 2008 il Protocollo di intesa con il Dipartimento
- **la Provincia di Caserta**  
che ha stipulato in data 13 gennaio 2009 il Protocollo di intesa con il Dipartimento
- **la Provincia Autonoma di Bolzano**  
che ha stipulato in data 13 febbraio 2009 il Protocollo di intesa con il Dipartimento
- **il comune di Faenza**  
che ha stipulato in data 06 maggio 2009 il Protocollo di intesa con il Dipartimento
- **il comune di Reggio Emilia**  
che ha stipulato in data 12 maggio 2009 il Protocollo di intesa con il Dipartimento
- **la Provincia di Pesaro-Urbino**  
che ha stipulato in data 04 giugno 2009 il Protocollo di intesa con il Dipartimento
- **la Provincia di Teramo e la Provincia di Crotone** che hanno stipulato in data 1 settembre 2009 il Protocollo di intesa con il Dipartimento

# Un servizio per chi opera

Il Portale di Arianna [www.antiviolenzadonna.it](http://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.

# Le aree del portale

## Area pubblica

- In questa area sono pubblicati documenti e strumenti, in continuo aggiornamento ed ampliamento, per supportare i servizi contro la violenza:
- *link* coi siti di interesse a livello nazionale, comunitario ed internazionale
- materiale informativo sul progetto, sul fenomeno e sul tema
- sezione dedicata ai territori pilota
- *abstract* dei manuali per le professioni di aiuto
- scheda di raccolta delle buone pratiche e delle esperienze da valorizzare
- protocolli di intesa e protocolli di intervento
- mappatura dei centri antiviolenza presenti sul territorio nazionale
- modalità di accesso all'area riservata
- normativa nazionale di riferimento e scelta di normativa internazionale (privilegiando i piani di azione dei paesi comunitari)
- scelta di ricerche e studi nazionali
- agenda di Arianna.

## Area riservata

L'area riservata è strutturata:

- Sensibilizzazione e formazione, un kit formativo indirizzato agli operatori/trici dei servizi pubblici e/o privati che operano contro la violenza.
- Manuali per le professioni d'aiuto<sup>[1]</sup>, scaricabili nella loro versione integrale.
- *Report* dei dati di accoglienza telefonica vi si trovano i *report* sintetici di monitoraggio relativi all'attività del servizio 1522.
- Mappature approfondite dei territori pilota.
- Linee guida ai finanziamenti disponibili per la creazione di servizi o l'avvio di nuovi progetti, ha lo scopo di aiutare organismi pubblici e privati ad individuare una linea di finanziamento adeguata alla strutturazione di azioni contro la violenza (prevenzione, formazione trattamento, contrasto, ecc.).

[1] AA. VV., La violenza verso le donne e le professioni di aiuto "STRUMENTI" - *Linee guida per operatori/trici dei servizi sociali* - *Linee guida per operatori/trici sanitari/e* - *Linee guida per operatori/trici della salute mentale* - *Linee guida per operatori/trici delle Forze dell'Ordine* - *Linee guida per avvocati/e*, 2004, Edizioni Anteprema s.r.l..

**Una parte del portale è dedicata alle donne ed a chi opera in attività di contrasto al fenomeno della violenza.** Per la redazione di questi testi sono stati rielaborati documenti specifici, contenenti informazioni utili alle vittime di violenza e a chi lavora nei servizi, rivisti nel linguaggio e nell'immediatezza dei contenuti. Questa parte è stata suddivisa in tre diverse pagine web:

- **la violenza contro le donne**, contiene elementi per una prima conoscenza sul fenomeno e sulle sue caratteristiche. Costituisce una traccia per conoscere la violenza contro le donne che può essere approfondita attraverso le pagine e i link del portale stesso, in cui è possibile trovare informazioni utili, approfondimenti tematici e reindirizzamenti a siti specializzati.
- **se subisci violenza**, contiene informazioni utili alle donne che subiscono violenza. Questo spazio risponde, in forma semplice e sintetica, ai dubbi e alle domande che una donna si pone ogni qualvolta pensa di uscire dalla propria situazione di disagio.
- **aiutare una donna che subisce violenza**, si rivolge a coloro che, operatori/trici di un servizio pubblico e/o privato, accolgono la richiesta di aiuto di una donna. Contiene informazioni sulla violenza verso le donne e sul come si possa intervenire per facilitarne l'emersione, oppure per sostenere chi sta affrontando il percorso di uscita dalla violenza.

# Verso una Rete nazionale antiviolenza

Il progetto ha perseguito l'obiettivo di costruire le precondizioni per la definizione e l'avvio della Rete nazionale contro la violenza alle donne, che coinvolgesse tutti gli attori sociali ed istituzionali significativi al fine di un livello di prevenzione e contrasto efficace del fenomeno. I soggetti chiave individuati sono stati i ministeri e le forze dell'ordine, i centri antiviolenza, le regioni e gli enti locali (nello specifico dei territori pilota), gli organismi di ricerca.

La Rete nazionale è coordinata dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri.