Allegato A

REGIONE PUGLIA

Area Politiche per la promozione della salute, delle persone e delle pari opportunità

Servizio Politiche di Benessere sociale e pari opportunità

PUGLIA SOCIALE
Assessorato alla Solidarietà della Regione Puglia

Linee Guida Regionali sulla gestione e funzionamento della rete dei servizi per la prevenzione ed il contrasto della violenza di genere

Introduzione

Con le presenti Linee Guida la Regione Puglia intende perseguire l'obiettivo di sostenere, sul territorio regionale, la definizione di politiche ed interventi in materia di prevenzione e di contrasto della violenza di genere, definiti in chiave di genere. Già il Programma triennale di interventi per prevenire e contrastare il fenomeno della violenza contro le donne, approvato con Del. G.R. n. 2227 del 18 novembre 2008, ed il Piano regionale delle politiche sociali 2009-2011, approvato con Deliberazione di Giunta Regionale n. 1875 del 13 ottobre 2009, individuano, tra le priorità strategiche, il potenziamento della rete di strutture e servizi per la prevenzione e il contrasto dello sfruttamento, della tratta e della violenza contro donne, minori e cittadini stranieri immigrati attraverso la rete dei centri antiviolenza e delle strutture di accoglienza d'emergenza per i casi di abuso e maltrattamento. Successivamente, con il progetto comunitario "Services for women victims of violence: analysis of trends and impact evaluation", realizzato nell'ambito del Programma europeo Daphne III, la Regione Puglia ha realizzato una mappatura territoriale che ha messo in evidenza una serie di criticità che confermano la necessità di adottare opportune strategie di governo del sistema dei servizi, valorizzando le diverse esperienze locali e razionalizzando l'offerta dei servizi.

Attualmente, l'offerta di servizi di prevenzione e presa in carico dei casi di violenza sul territorio regionale non è ancora adeguata. In particolare persistono:

- una disomogenea distribuzione territoriale dei servizi e delle strutture;
- una discontinuità degli interventi di prevenzione e presa in carico delle vittime di abuso e maltrattamento;
- una disomogeneità delle prestazioni erogate dai Centri Antiviolenza: se tutti i Centri prevedono un percorso individuale per ogni singola donna o minore che si rivolge al servizio, offrono ascolto telefonico, accoglienza e distribuzione di informazioni, attivazione della rete di servizi sul territorio, counselling psicologico, attività di sensibilizzazione, non tutti offrono accompagnamento a

servizi esterni, consulenza legale, attività formative, terapia psicologica o sostegno alla ricerca dell'alloggio, mentre solo la metà offre un servizio di consulenza post dimissione ed organizza attività con gruppi;

- una disomogeneità in relazione alle settimane e agli orari di apertura: i diversi Centri distribuiti sul territorio regionale hanno un'apertura variabile dalle 40 alle 52 settimane all'anno e dalle 4 alle 61 ore a settimana. Nei momenti in cui i centri sono chiusi la metà di essi è raggiungibile con un'apposita linea telefonica;
- una disomogenea distribuzione territoriale delle equipe multidisciplinari;
- un elevato turn over degli operatori;
- la mancanza di una rete di collegamento strutturata con gli altri servizi presenti sul territorio (consultori, presidi sanitari, psicologici, legali, ecc.) e le istituzioni.

- la scarsità di risorse pubbliche destinate ai servizi e discontinuità nell'erogazione dei servizi territoriali anche dovuta alla prassi del ricorso all'esternalizzazione, invece che alla costruzione di percorsi di vera sussidiarietà tra pubblico e privato.

Per queste ragioni la Regione Puglia ha inteso redigere delle ***Linee guida***, indirizzate alle Amministrazioni provinciali e agli Ambiti territoriali, finalizzate al rafforzamento del sistema dei servizi di prevenzione e contrasto della violenza contro le donne e i minori.

Il modello di governo per la rete dei servizi per prevenire e contrastare la violenza di genere

Come indicato in premessa, una delle principali criticità riscontrate in sede di analisi del sistema regionale dei servizi è quello della *governance* del sistema, che sconta un deficit di coordinamento, di chiarezza in termini di ruoli, funzioni e responsabilità, di frammentazione delle esperienze e di scarsa collaborazione. Per contribuire al superamento di questa difficoltà, la Regione propone un modello di governo che, nel rispetto delle diverse competenze e a partire dagli obiettivi di servizio indicati in sede di programmazione regionale, fornisca una più chiara individuazione dei ruoli e delle funzioni dei attori istituzionali e sociali, individui le principali procedure da adottare, fornisca indicazioni in ordine gli standard qualitativi dei servizi stessi.

Obiettivi di servizio

Il Piano Regionale delle Politiche Sociali 2009-2011 ha adottato una strategia programmatoria che articola le priorità di intervento in obiettivi di servizio, con riferimento ad un indicatore di risultato

specifico per il triennio di riferimento. Nel settore degli interventi in materia di prevenzione e contrasto della violenza di genere, il Piano regionale individua i seguenti obiettivi di servizio:

Set territoriale minimo di strutture e servizi per la prevenzione ed il contrasto alla violenza di genere	
Centro Antiviolenza	n.2/provincia
Casa Rifugio	n.1/ provincia
Equipe multidisciplinare maltrattamento e abuso	n.1/ambito territoriale
Servizio di pronto intervento sociale	n.1/ambito territoriale

Attori

Alla programmazione e attuazione degli interventi e dei servizi per la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere concorrono gli **Ambiti territoriali, le Province e il Terzo settore,** nel rispetto dei rispettivi ruoli e competenze. In particolare:

A) un primo livello di governo è costituito dagli **ambiti territoriali** sociali cui la normativa ha assegnato la programmazione e organizzazione delle reti dei servizi sociali integrati di zona e la responsabilità dell'attivazione dei centri antiviolenza;

B) un secondo livello è rappresentato dal coinvolgimento diretto, per quanto di propria competenza, dell'**Ente Provincia,** con cui gli ambiti territoriali possono raggiungere intese finalizzate all'organizzazione di servizi e interventi di livello sovra-ambito territoriale per il raggiungimento del valore target minimo previsto dal PRPS, ai sensi dell'art. 17 del Regolamento regionale 4/2007;

C) un terzo livello è rappresentato dal **privato sociale,** che concorre all'erogazione dei servizi, come previsto dall'art. 19 della legge regionale 19/2006.

Le equipe multidisciplinari

Gli obiettivi di servizio fissati dal Piano regionale delle Politiche sociali in tema di prevenzione e contrasto alla violenza contro donne e bambini prevedono la presenza e il pieno funzionamento di una equipe multidisciplinare in ogni Ambito territoriale in grado di rispondere alla complessità delle singole situazioni di abuso e di maltrattamento in maniera integrata attraverso una capacità di lettura, interpretazione, validazione, intervento di carattere multidisciplinare e multi professionale.

Le equipe vengono costituite fra servizi sociali, sanitari di base e specialistici, servizi giudiziari, attraverso accordi di programma o protocolli di intesa che definiscono il funzionamento del modello organizzativo. E' auspicabile che i protocolli di intesa possano

prevedere e definire anche le forme di collaborazione con i __CAV autorizzati presenti sul territorio.

Le equipe svolgono specifici compiti di rilevazione, protezione, 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.

La composizione minima dell'équipe deve prevedere la figura dell'assistente sociale e dello psicologo, a cui si affiancano altre figure (es. educatore, pediatra, neuropsichiatra infantile, ginecologo, medico legale), a seconda delle situazioni. Almeno nelle fasi di valutazione e trattamento deve essere garantita la competenza psicoterapeutica individuale e familiare. Inoltre, viene reputato opportuno il lavoro in sinergia con il servizio di mediazione familiare.

È indispensabile la forte integrazione fra i professionisti attivi nelle varie fasi dell'intervento (rilevazione, protezione, valutazione, trattamento), così come l'individuazione di una figura che assuma la funzione di coordinamento delle diverse fasi (" case manager" o "referente del caso").
Le equipe sono composte da personale con elevato livello di specifica competenza con formazione specialistica e sottoposto a supervisione periodica integrata di carattere interdisciplinare e interistituzionale.

Per le attività di prevenzione del fenomeno, di rilevazione-valutazione-validazione e di presa in carico di situazioni di maltrattamento e di abuso, deve essere previsto un impegno formativo costante e capillare rivolto a tutti gli operatori dei servizi sociali e sanitari, compresi quelli della giustizia minorile, delle forze dell'ordine, del mondo della scuola e delle Agenzie educative e di socializzazione , pubbliche e private.

Le equipe garantiscono stabilità nel tempo e tempi di lavoro congruenti con le esigenze dei casi trattati.
Sul piano istituzionale è necessario costruire una rete interistituzionale fra gli Enti che operano su questa problematica (Servizi socio-sanitari ed educativi pubblici e del privato sociale, Scuola, Uffici Inquirenti, Magistratura, Avvocati) al fine di condividere gli obiettivi dell'intervento e di agire in modo sinergico.
A questo proposito sono di fondamentale importanza i Protocolli di intesa concordati tra i vari Enti, nei quali andranno specificate le finalità e i soggetti coinvolti con le specifiche funzioni.

Per approfondimenti e ulteriori indicazioni operative si suggerisce la consultazione della seguente documentazione:

- Interventi a favore dei minori vittime di maltrattamento, abuso e sfruttamento sessuale -
  Atto di indirizzo per l'attuazione del Piano Regionale delle Politiche Sociali in Puglia 2004-2006
- Requisiti minimi dei Servizi contro il maltrattamento e l'abuso all'infanzia — CISMAI 2001
- Prevenire il maltrattamento sui minori: indicazioni operative e

strumenti di analisi – OMS - ISPCAN 2006
- Linee Guida del Consiglio d'Europa su strategie nazionali di protezione dei bambini dalla violenza – bozza del 2009

Schema di sintesi – Responsabilità di soggetti pubblici e privati nel ciclo di programmazione e attuazione degli interventi e dei servizi

Fasi	Responsabilità				
	Ambiti territoriali	Province	Privato sociale	Istituzioni regionali e provinciali di Parità	Cittadini e partenariato sociale
Definizione degli interventi infrastrutturali per la dotazione territoriale di case rifugio e centri antiviolenza tenuto conto dei fabbisogni rilevati	X	X			
Costituzione dei Centri Antiviolenza e/o attivazione di specifiche convenzioni con Centri Antviolenza già esistenti	X				
Definizione delle modalità di gestione che potranno contemplare il supporto di altre pubbliche amministrazioni o del privato sociale	X	X			
Attivazione o potenziamento delle equipe multidisciplinari e multiprofessionali integrate	X				

Definizione dei meccanismi di raccordo con l'Ufficio per la mediazione civile e penale, le equipe multidisciplinari, con le altre strutture di servizio analoghe e con gli altri enti preposti al contrasto della violenza di genere (pubblica sicurezza, scuole servizi sanitari, ecc.)	X	X		X	
Previsione di progetti di formazione specialistica e/o di aggiornamento destinate sia alle suddette equipe che agli operatori, pubblici e privati, dei centri antiviolenza	X				
Definizione del percorso formativo per gli operatori delle strutture e dei servizi	X	X		X	

Responsabilità	Ambiti territoriali	Province	Privato sociale	Istituzioni regionali e provinciali di Parità	Cittadini e Partenariato sociale
Realizzazione di percorsi formativi per gli operatori delle strutture e dei servizi	X	X			
Previsione di progetti ed interventi di prevenzione, tutela e di solidarietà alle vittime di violenza, nonché attività di informazione e sensibilizzazione sul fenomeno della violenza contro le donne, i minori, le persone straniere immigrate	X				

Definizione delle azioni di comunicazione e sensibilizzazione territoriale	X	X		X	
Attivazione del servizio di Pronto intervento Sociale, compresa l'accoglienza d'emergenza presso strutture idonee, di persone vittime di abusi, maltrattamenti e tratta	X				
Predisposizione dei bandi per la gestione dei servizi	X	X			
Erogazione dei servizi	X	X	X		
Condividono metodo e criteri; formulano giudizi; suggeriscono correzioni; presentano proposte; forniscono conoscenze utili alla progettazione e alla realizzazione degli interventi, all'individuazione dei bisogni e delle risorse del territorio; prendono parte alla fase di monitoraggio e valutazione degli interventi.			X	X	X

Rapporto tra istituzioni e privato sociale

Al fine di evitare la discontinuità dei servizi è opportuno che l'aggiudicazione della gestione del servizio CAV avvenga attraverso bandi predisposti dal soggetto titolare competente (la Provincia o l'Ente Locale) prevedendo una durata minima triennale, in modo tale da garantire, anche a questo livello, la necessaria strutturazione degli interventi destinati alle donne e minori vittime di abuso e maltrattamento. I soggetti gestori devono rispondere ai requisiti previsti dalla normativa regionale in materia di affidamento dei servizi e avere tra le proprie finalità statutarie la prevenzione e la lotta alla violenza di genere e/o il sostegno alle vittime di violenza. Gli Enti titolari competenti, ai fini della valutazione della qualità delle offerte relative all'affidamento dei servizi, potranno fare riferimento, ad integrazione dei criteri indicati dal regolamento regionale 4/2007, agli standard qualitativi descritti nel paragrafo successivo, nonché all'elenco degli indicatori di qualità fornito in allegato.

Ai fini della selezione dei soggetti a cui affidare la gestione del servizio, i soggetti titolari potranno inoltre favorire e valorizzare la partecipazione alle procedure di evidenza pubblica di associazioni temporanee che prevedano il coinvolgimento di organizzazioni già operanti sul territorio con servizi CAV e/o altri interventi di prevenzione e contrasto alla violenza sulle donne e i minori.

Per attività d'intervento specifiche e complementari, che non presentino elementi di particolare complessità tecnica ed organizzativa, gli Enti Locali riconoscono e valorizzano, anche sviluppando apposite convenzioni, le organizzazioni operanti sul territorio regionale e iscritte ai registri regionali del volontariato o della promozione sociale, le organizzazioni non lucrative di utilità sociale (onlus) nonché le cooperative sociali che abbiano come finalità la prevenzione e la lotta alla violenza ed il sostegno alle vittime di violenza, soprattutto in presenza di radicamento del servizio sul territorio e di esperienza pluriennale maturata.

I Centri Antiviolenza, pubblici o privati, sviluppano tra di loro e con gli altri servizi di contrasto alla violenza, una rete di collegamento strutturata, cooperano con i servizi sociali e sanitari del territorio in tutte le fasi d'intervento nell'ambito di specifici Protocolli d'Intesa e/o Protocolli operativi promossi dal soggetto competente (ambito territoriale o Provincia nel caso di gestione del servizio sovrambito o qualora previsto da Accordo di Programma) e assicurano all'Autorità Giudiziaria ogni opportuna collaborazione.

Nella programmazione e organizzazione dei servizi e degli interventi a contrasto della violenza sulle donne, gli ambiti territoriali concertano le scelte con il partenariato istituzionale e sociale, promuovono processi di consultazione delle opinioni e delle istanze degli stakeholders diretti e indiretti e di co-progettazione, in particolare con gli altri soggetti chiamati a svolgere un ruolo attivo nella definizione e gestione degli interventi.

Standard qualitativi dei servizi

I macro-obiettivi qualitativi che s'intendono perseguire attraverso il modello di governo descritto sono principalmente due:

1) il miglioramento della capacità di presa in carico delle vittime di violenza;

2) la riorganizzazione complessiva ed il potenziamento dei servizi presenti sul territorio.

Per poter raggiungere tali obiettivi è necessario attivare un percorso di miglioramento continuo dei servizi erogati, rispetto a cinque ambiti di riferimento:

1. accessibilità e fruibilità dei Centri Antiviolenza. Questo primo ambito racchiude al suo interno diversi elementi di valutazione: la raggiungibilità della struttura fisica, la possibilità per le utenti di accedere agevolmente ai servizi, la promozione adeguata delle attività, la fruibilità dei servizi indipendentemente dalla propria origine, condizione economica o gravità della situazione, l'adeguatezza degli spazi e la continuità delle attività;

2. adeguatezza del personale e cultura di genere, inerente da un lato la capacità del Centro di avvalersi di una pluralità di figure professionali mutidisciplinari, di garantirne continuità e programmazione del lavoro, dall'altra la qualificazione delle operatrici rispetto alla cultura di genere e la preparazione rispetto al tema della violenza sulle donne e sui minori;

3. lavoro di rete, che fa riferimento alla capacità del Centro Antiviolenza di agire in un'ottica di sistema territoriale integrato con i servizi, operatori, enti e istituzioni presenti a livello locale, nonché di sviluppare collaborazioni con Centri Antiviolenza ed enti preposti al contrasto della violenza sul più ampio territorio regionale, nazionale e internazionale;

4. servizi offerti dai Centri Antiviolenza. Tale ambito di valutazione concerne la capacità delle strutture antiviolenza di offrire una pluralità di prestazioni – dalla consulenza psicosociale alle attività per i figli delle donne vittime di violenza – di assicurare la flessibilità degli interventi e di promuovere l'empowerment delle donne vittime di violenza;

5. sostegno ed orientamento per l'inserimento sociale e lavorativo, relativo allo sviluppo di progetti volti a garantire l'indipendenza economica alle donne vittime di violenza e favorirne autonome e consapevoli scelte di vita.

Si riportano in allegato le indicazioni relative all'elenco degli indicatori di qualità (allegato 2) e che possono essere presi in considerazione nella valutazione di qualità dei servizi destinati alle vittime di violenza. Tale indicazione costituisce un percorso non prescrittivo ma a cui tendere per garantire prestazioni adeguate.

REGIONE PUGLIA
Area Politiche per la promozione della salute, delle persone e delle pari opportunità
Servizio Politiche Benessere sociale e pari opportunità

Allegato 1

Estratto **"Standard organizzativi, logistici e funzionali"** di cui al Regolamento regionale 4/2007 e s.m.i. e al Piano regionale delle Politiche sociali 2009-2011

Modello organizzativo Case Rifugio per donne vittime di violenza (art. 80 Reg. 4/2007)	
Destinatari	Donne vittime di violenza fisica e/psicologica, con o senza figli
Tipo di struttura	Struttura residenziale a carattere comunitario
Indirizzo	Protetto e segreto
Ricettività	Max. 10 ospiti, con i bambini se presenti
Prestazioni	Servizi di cura alla persona e attività socio-educative volte allo sviluppo dell'autonomia individuale, con un riferimento particolare alla funzione genitoriale Sostegno psicologico per il compimento del percorso di allontanamento emotivo e materiale dalla relazione violenta e di ricostruzione della propria autonomia Consulenza legale Attività di orientamento e valutazione delle competenze e delle abilità delle ospiti per indirizzarle verso nuovi sbocchi relazioni con il mondo esterno, anche in termini di avviamento al lavoro, per la indipendenza economica Prestazioni sanitarie erogate quando possibile e nel rispetto del modello organizzativo della ASL competente
Collaborazioni	Centri Antiviolenza
Personale	Coordinatrice/tore: Assistente sociale (18 h/settimana) Staff: Educatori, esperti di inserimento lavorativo; psicologo con presenza programmata Personale ausiliario: servizi di pulizia (1 ogni 10 ospiti; min 6h/giorno)

Modulo abitativo (appartamento)	Camere da letto singole o doppie Servizi igienici (min. 3 ogni 10 ospiti adulti) Un locale soggiorno-pranzo Cucina Condizionatori d'aria in tutti gli ambienti destinati a fruizione

Modello organizzativo Case Rifugio per persone vittime di tratta (art. 81 Reg. 4/2007)	
Destinatari	Persone vittime di tratta a fini di sfruttamento sessuale o lavorativo
Tipo di struttura	Struttura residenziale a carattere comunitario
Indirizzo	Protetto e segreto
Ricettività	Max. 10 ospiti (con bambini se presenti) Distinzione tra uomini e donne Distinzione tra prima accoglienza (d'urgenza) e seconda accoglienza (ospitalità)
Prestazioni	Servizi di cura alla persona e attività socio-educative volte allo sviluppo dell'autonomia individuale, con un riferimento particolare alla funzione genitoriale Sostegno psicologico per il compimento del percorso di allontanamento emotivo e materiale dalla relazione violenta e di ricostruzione della propria autonomia Consulenza legale Attività di orientamento e valutazione delle competenze e delle abilità delle ospiti per indirizzarle verso nuovi sbocchi relazionali con il mondo esterno, anche in termini di avviamento al lavoro, per l'indipendenza economica
Collaborazioni	Sportelli di accoglienza e servizi di mediazione interculturale ASL (per invio psicologo/a)
Personale	Coordinatrice/tore: assistente sociale (18 h/settimana) Staff: Educatori, esperti di inserimento lavorativo; psicologo con presenza programmata, mediatori linguistici ed interculturali Personale ausiliario: servizi di pulizia (1 ogni 10 ospiti; min 6h/giorno)

Modulo abitativo (appartamento)	Camere da letto singole o doppie Servizi igienici (min. 3 ogni 10 ospiti adulti) Un locale soggiorno-pranzo Cucina Postazione telefonica accessibile agli ospiti sotto la supervisione degli operatori Condizionatori d'aria in tutti gli ambienti destinati a fruizione

Modello organizzativo Centro Antiviolenza (art.107 Reg 4/2007)	
Destinatari	Donne vittime di violenza, minori vittime di maltrattamenti ed abusi
Indirizzo	Pubblico
Prestazioni	**Attività di assistenza, aiuto, tutela e protezione:** Interventi di ascolto (anche telefonico) Aiuto e sostegno psicosociale individuale e di gruppo Psicoterapia Sostegno nell'ascolto protetto ed evaluation nelle attività di indagine processuale Assistenza legale Sostegno e orientamento per l'inserimento sociale e lavorativo **Attività di prevenzione e sensibilizzazione:** Sensibilizzazione della comunità locale Formazione operatori della scuola e del sistema socio-sanitario Attività culturali
Collaborazioni	Servizi del pronto intervento sociale Case rifugio per donne vittime di violenza (art. 80) Case rifugio per persone vittime di tratta (art. 81)
Personale	Staff: uno o più psicologi, psicoterapeuti, educatori, assistenti sociali con specifiche competenze nella relazione d'aiuto e nell'assistenza a soggetti deboli, vittime di maltrattamenti e violenze, uno o più avvocati con presenza programmata
Dotazioni	Linea telefonica abilitata all'ascolto, all'informazione e al contatto preliminare la presa in carico Spazi per attività di aiuto individuale e di gruppo Strumenti per interventi di prossimità e pronto intervento Condizionatori d'aria in tutti gli ambienti destinati a fruizione

Allegato 2 - Indicatori di qualità

Ambiti di valutazione	Elementi di dettaglio
1. Accessibilità/fruibilità	Apertura del Centro a tutte le donne senza distinzione di origine, cultura religione, abilità, lingua, età… per almeno 3 mezze giornate e il sabato mattina
	Collegamenti con altre istituzioni per garantire il pronto intervento
	Presenza di una linea telefonica gratuita attiva 24 ore su 24 attraverso cui rivolgersi al Centro
	Presenza di un sistema di trasporto pubblico che renda facilmente raggiungibile il Centro da parte degli utenti potenziali
	Esistenza di una brochure cartacea sintetica che descriva il servizio, gli orari, le modalità di accesso, le attività, ecc. in italiano e in altre lingue
	Presenza di un sito web del Centro o possibilità di usare un sito altrui per la promozione del Centro
	Presenza di operatrici parlanti lingue straniere
	Possibilità di prestare servizi a donne a rischio oltre che alle vittime conclamate
	Presenza di spazi differenziati sulla base delle diverse attività: - Sala d'aspetto - Biblioteca/sala studio/sala PC - Sala per attività di gruppo - Sala giochi per bambini - Sala per colloqui individuali - Locale riunioni staff
	Sede del CAV di proprietà pubblica per garantire la continuità del servizio

2. **Adeguatezza del personale e cultura di genere**	Presenza di operatrici donne o di operatori che abbiano seguito un percorso di sensibilizzazione alle differenze di genere
	Presenza di operatrici/ori in possesso di esperienza triennale in strutture antiviolenza (centri antiviolenza, servizio di pronto intervento sociale, casa rifugio)
	Presenza di un/a coordinatore/trice
	Presenza di una banca dati di collaboratori cui ricorrere su necessità
	Esistenza di una collaborazione stabile e continuativa con una o più case rifugio
	Possibilità per le utenti di partecipare a corsi di formazione professionale
	Supporto alle utenti all'iscrizione ai Centri per l'impiego
	Interventi formativi da attivare nel corso dell'anno destinati agli operatori della scuola
	Interventi formativi da attivare durante l'anno destinati agli operatori socio-sanitari
	Interventi formativi destinati alle forze dell'ordine

3. **Rete interistituzionale**	Partecipazione alla rete locale e nazionale dei CAV
	Numero di Protocolli d'intesa/Convenzioni/Accordi tra il Centro Antiviolenza e - Presidi sanitari - Presidi legali - Tribunale - Uffici per la mediazione civile e penale - Istituti scolastici - Centri di formazione professionale - Centri per l'impiego - Agenzie Sociali di Intermediazione Abitativa - Sportelli regionali per l'integrazione socio-sanitaria-culturale - Sportelli regionali d'accoglienza e servizi di mediazione interculturale
	Collegamenti del C.A.V. con i presidi sociali e sanitari (pronto soccorso/consultorio)

4. **Servizi offerti alle donne vittime di maltrattamenti e violenze**	Il Centro prevede: - Consulenza psicosociale - Interventi di emergenza - Assistenza sociale - Attività specifiche per i figli delle donne vittime di maltrattamenti e violenza - Accompagnamento all'accoglienza in struttura protetta
	Elaborazione del progetto individualizzato, che tenga conto di età, causa d'accesso, origine, ecc.
	Possibilità per le utenti del Centro Antiviolenza di partecipare alla definizione del proprio progetto
	Esistenza di un database delle utenti del Centro Antiviolenza
	Presenza di un follow-up per le utenti che abbiano concluso il periodo di presa in carico da parte del Centro Antiviolenza

5. **Sostegno ed orientamento per l'inserimento sociale e lavorativo delle donne vittime di maltrattamenti e violenze**	Attività interne di orientamento e valutazione delle competenze delle utenti
	Attività di riqualificazione e formazione professionale o di accompagnamento alla creazione di impresa al di fuori del Centro Antiviolenza
	Valutazione dei risultati acquisiti e degli obiettivi raggiunti dalle singole utenti rispetto a quelli programmati nell'ambito del progetto individualizzato
	Esistenza di un database delle persone che hanno contattato il Centro Antiviolenza

REGIONE PUGLIA

Area Politiche per la promozione della salute, delle persone e delle pari opportunità

Servizio Politiche Benessere sociale e pari opportunità

Allegato 3

Piano provinciale degli interventi locali per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno della violenza contro le donne e i minori (schema tipo del documento)

- **Dettaglio degli interventi funzionali al perseguimento degli obiettivi di servizio.**

  Descrizione dettagliata, a partire dalla mappatura disponibile sul sito www.stopviolence.it, delle azioni e degli interventi che si intende realizzare in tema di servizi per la prevenzione e il contrasto del fenomeno della violenza contro donne e bambini, tenendo conto della domanda, dei servizi esistenti e dei gap da colmare. Questa sezione dovrà riportare, se del caso, l'aggiornamento della mappatura allegata , dei servizi attivati, dei Centri antiviolenza e Case rifugio operanti sul territorio e della loro capacità di risposta alla domanda dell'utenza e l'eventuale definizione di interventi infrastrutturali necessari per integrare la rete dei servizi, così come prevista dagli obiettivi di servizio del Programma triennale. La realizzazione degli eventuali interventi infrastrutturali sarà oggetto di finanziamenti ad hoc a valere su risorse del fondo nazionale e dei fondi strutturali, nell'ambito del PO FESR, azione 3.4.1.

  Le iniziative realizzabili riguardano:
  a) iniziative di comunicazione e promozione
  b) creazione delle reti interistituzionali
  c) attività di formazione.

- **Modalità di gestione della rete dei servizi** di prevenzione e contrasto alla violenza.
  Descrizione dettagliata delle modalità di gestione che si intende attivare in conformità con le Linee Guida regionali, nel rispetto delle modalità individuate dagli ambiti territoriali di riferimento e dai Comuni. Descrizione dell'eventuale supporto fornito da altre pubbliche amministrazioni o da enti privati alla rete locale dei servizi. Questa sezione dovrà riportare inoltre l'indicazione della relazione funzionale fra Provincia e Ambiti, vigente e/o che si intende costituire, con la descrizione delle diverse responsabilità assunte dai soggetti coinvolti. In particolare andranno descritti i meccanismi di raccordo con:
  - l'Ufficio per la mediazione civile e penale istituito all'interno dei Centri Risorse provinciali per le famiglie
  - le equipe multidisciplinari attivate dagli ambiti territoriali

- le altre strutture di servizio analoghe
- gli altri enti preposti al contrasto della violenza di genere (pubblica sicurezza, scuole, servizi sanitari, ecc.)

Questa sezione descriverà inoltre i flussi informativi, le funzioni ed i compiti assegnati a ciascun soggetto, anche al fine di formalizzare le intese in specifici protocolli operativi.
Sul sito http://www.antiviolenzadonna.it/index.php?page=menu_nav/schede/territori sono visionabili alcuni schemi di accordo, individuati quali buone pratiche nel contesto nazionale, per la costruzione di una rete integrata di servizi per prevenire e contrastare la violenza e gli abusi contro donne e i minori.

- **Potenziamento delle équipe**

Individuazione di concerto con gli Ambiti territoriali degli interventi che si intendono mettere in campo per il potenziamento delle equipe multidisciplinari e multiprofessionali integrate (psicologi, psicoterapeuti, educatori, assistenti sociali, avvocati) tra servizi sociali, sanitari (di base e specialistici) e la Giustizia, attivate in ogni singolo Ambito e destinate alla lettura-interpretazione-validazione-presa in carico e trattamento delle situazioni di abuso e maltrattamento, come previsto dai documenti di programmazione.

Per quanto riguarda le equipe multidisciplinari, gli interventi finanziabili riguardano:
a) iniziative informative ed educative
b) messa a punto di sistemi per l'individuazione precoce e sostegno alle famiglie a rischio
c)individuazione e sperimentazione di sistemi integrati per la presa in carico delle situazioni sospette e dei casi conclamati
Questa sezione dovrà precisare le modalità di gestione delle risorse destinate al potenziamento delle equipe.

- **Promozione e comunicazione dei servizi**

Individuazione delle attività da realizzare per la promozione dei servizi, la comunicazione e sensibilizzazione territoriale sulle attività istituzionali di contrasto alla violenza contro donne e minori e sui servizi offerti dai Centri antiviolenza. Definizione del percorso formativo specialistico che la Provincia metterà in campo annualmente rivolto agli operatori delle strutture e dei servizi.

- **Piano finanziario** generale, comprensivo delle risorse messe a disposizione per ogni provincia dal Programma triennale di interventi, della Regione Puglia, per prevenire e contrastare il fenomeno della violenza, pari a €250.000,00 complessivi per i tre

anni, destinati o ogni singola provincia e a €17.777 per il potenziamento delle equipe presenti in ogni Ambito. Tali risorse si integrano con quelle previste dagli Ambiti territoriali di riferimento nei rispettivi Piani sociali di Zona.

- C**rono programma** delle attività da realizzare