



napoli2nord



sportello  
antiviolenza  
spazio donna 



Carta  
dei  
Servizi

Comune di Pozzuoli - Ambito 12  
Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"  
CIG 6252877555



sportello  
antiviolenza  
spazio donna 

# Carta dei Servizi

Comune di Pozzuoli - Ambito 12  
Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"  
CIG 6252877555



Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra Enti erogatori di servizi e utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise per una chiara visione dei propri diritti. Mossi dalla volontà di definire un rapporto trasparente con gli utenti, in funzione di una gestione sempre più efficace ed efficiente, proponiamo questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti in convenzione con gli Enti pubblici. È uno degli strumenti utilizzati al fine di fornire ai cittadini/e un orientamento completo sulle attività, modalità di accesso, fruizione delle prestazioni erogate e standard di qualità.

### **Che cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi Sociali è uno strumento introdotto dalla Legge 328/2000 il cui art.13 prevede:

- di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, adottando lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali. Entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti;
- di definire i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurarne la tutela. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare eventuali ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

### **Principi fondamentali del servizio**

Nel 2016, a seguito di una analisi del territorio dell'Ambito N12 (Comune di Pozzuoli, Monte di Procida, Bacoli) emerge l'assenza di presidi destinati al contrasto del fenomeno della violenza. Il Comune di Pozzuoli, in qualità di

Ente Capofila dell'Ambito Territoriale N12 ha indetto un bando di gara per pubblico incanto per l'affidamento del servizio di "SPORTELLO ANTIVIOLENZA-SPAZIO DONNA" ai sensi della L.R. n.2 dell'11.02.2011 "Misure di Prevenzione e di contrasto alla violenza di genere". Il soggetto affidatario del bando è l'ATI: ASSOCIAZIONE C.O.R.A. NAPOLI onlus -mandataria- con sede legale in via S.Giacomo dei Capri, 125/c 80131 Napoli; UST CISL con sede legale via Medina, 5 - 80100 Napoli e EUROSOFTE Servizi Formativi Integrati srl con sede legale via Campana, 223- 80078 Pozzuoli (NA), entrambi mandanti.

### La mission

Il fenomeno della violenza di genere è tanto diffuso quanto tendenzialmente sottostimato. Esso si manifesta in diverse forme che vanno dalla violenza fisica a quella sessuale, da quella psicologica a quella economica, ma la forte valenza culturale e psicologico-sociale del fenomeno – che tende a non far riconoscere come violenza quella consumata all'interno delle mura domestiche – e l'enfasi posta – dai media sugli abusi sessuali compiuti in luoghi pubblici, che mostrano spesso come autori del reato uomini stranieri, mira a diffondere una percezione distorta del fenomeno, spesso non riconosciuta nella sua insidiosità e varietà di forme.

Il Centro Antiviolenza Spazio Donna opera con azioni di contrasto alla violenza nei confronti delle donne e anche dei minori nei casi di violenza domestica assistita, nel rispetto dei diritti fondamentali di parità di trattamento, di condizioni, di fruizione del servizio. I servizi sono realizzati nel rispetto dei principi di: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza. Non è compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali.

La mission del Centro Antiviolenza Spazio Donna è:

- prevenire i rischi di emarginazione sociale dando maggior garanzia di accesso ai servizi per le categorie sociali più a rischio di esclusione, delegando a figure competenti e specializzate gli interventi da effettuare;
- avviare iniziative informative e formative rivolte alle donne per favorire il loro aggregarsi in gruppi stabili, attivando, così, una rete di azioni integrate;

- offrire una consulenza qualificata attraverso la presa in carico delle donne che si rivolgono al Centro con un accompagnamento personalizzato, allo scopo di sostenerle nel percorso di fuoriuscita dalla violenza per mezzo dell'attivazione delle proprie risorse per una piena autonomia sociale ed economica;
- svolgere attività di sensibilizzazione verso le Istituzioni, le Scuole, l'Associazione, le realtà territoriali produttive, la cittadinanza, riguardo al tema della violenza contro le donne, minori, soggetti a rischio di emarginazione sociale e vittime di azioni persecutorie.

### Riservatezza e informazione

Le diverse figure professionali operanti all'interno del servizio sono professioniste adeguatamente formate, che agiscono nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, in base a quanto previsto dal D.L.196/03. Al primo accesso viene fatta sottoscrivere una scheda per il consenso al trattamento dei dati personali, come dettato dalla vigente normativa sulla privacy, ad uso interno del Centro. Nessuna decisione viene presa senza il consenso dell'utente a cui si garantisce l'anonimato ed il diritto alla riservatezza.

Spazio Donna, in rete con le diverse realtà interistituzionali territoriali, è impegnata alla sottoscrizione di protocolli e accordi con il coinvolgimento di tutti gli attori sociali, economici e istituzionali, nel pieno rispetto degli orientamenti previsti dagli Accordi territoriali già sottoscritti dal Comune di Pozzuoli in qualità di capofila dell'Ambito 12.

Si sono predisposti contatti con altri Centri Antiviolenza presenti in ambito Provinciale, Regionale e Nazionale, ivi comprese Case Rifugio per il trasferimento fuori territorio dei casi di maggiore pericolo per donne e minori.

### La storia dei centri Antiviolenza

I Centri Antiviolenza sono luoghi di donne che accolgono donne che subiscono violenza da parte degli uomini. I Centri lavorano in rete con i servizi territoriali non sostituendosi e non sovrapponendosi ad essi. La loro unicità sta nell'essere luoghi di un quotidiano muoversi tra privato e pubblico, tra l'urgenza dell'ascolto e dell'aiuto individuali e la costruzione di progetti di libertà delle donne, incompatibili con ogni forma di violenza. I Centri Antiviolenza comin-

## Comune di Pozzuoli - Ambito 12

Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"

CIG 6252877555

ciano ad organizzarsi a partire dagli anni 60-70 traendo origine dai movimenti delle donne, dall'esperienza del femminismo. Dai luoghi del femminismo, dai collettivi, dall'UDI, da associazioni che avevano animato l'esperienza politica di quegli anni sono nati i primi spazi di ricerca di libertà, di autonomia e di espressione, a partire dal desiderio di uscire dai condizionamenti e dalle prescrizioni, dalle oppressioni che nel tempo si sono sedimentati nelle relazioni fra uomini e donne. La riflessione tra donne, a partire dalle proprie vite, le esperienze vissute, il partire da sé, mettendo in discussione ruoli tradizionali e aspettative ancorate alle differenze di genere, ha rappresentato la base per la nascita e la costruzione di nuovi spazi di relazione tra donne. I Centri Antiviolenza avviano un percorso sulla storia personale e sulla consapevolezza della natura strutturale della violenza alle donne. Riconoscendo la natura strutturale della violenza contro le donne, in quanto **basata sul genere**, si riconosce, altresì, che la violenza contro le donne è uno dei meccanismi sociali cruciali per mezzo dei quali le donne sono costrette in una posizione subordinata rispetto agli uomini. Proprio l'esperienza del movimento delle donne, i gruppi di autocoscienza, il femminismo e le sue articolate riflessioni teoriche hanno contribuito all'affermazione che la storia di ciascuna donna, della singola esperienza, riguarda tutte e tutti, e che il cambiamento delle condizioni delle donne nella società produce cambiamenti che riguardano tutte e tutti. Nascono così le prime case rifugio, perché nei gruppi di autocoscienza femminista il fenomeno della violenza in famiglia, da parte dei partner, risultava il dato comune e dominante. Diventava un bisogno e un desiderio quello di rifugiarsi in luoghi protetti, al riparo dalla violenza per ricominciare a ricostruire la propria vita libera dalla violenza.

Una vera e propria sfida al potere assoluto, secolare e immutabile degli uomini e del loro dominio esercitato in famiglia, ritenuta pilastro e nucleo della società. Queste prime esperienze – mogli, compagne, si allontanano da casa per fuggire dalla violenza scegliendo di vivere con altre donne - hanno rappresentato la possibilità di sovvertire l'ordine preesistente, dato per scontato e assodato, immutabile: la natura patriarcale della struttura economica culturale e sociale.

Il termine **femminicidio** o **femicidio** è un neologismo che identifica i casi di omicidio doloso o preterintenzionale in cui una donna viene uccisa per motivi basati sul genere. Esso costituisce dunque un sottoinsieme della totalità dei casi di omicidio aventi un individuo di sesso femminile come vittima. Il significato di tale neologismo è per estensione definito come: "Qual-

siasi forma di violenza esercitata sistematicamente sulle donne in nome di una sovrastruttura ideologica di matrice patriarcale, allo scopo di perpetuare la subordinazione e di annientare l'identità attraverso l'assoggettamento fisico o psicologico, fino alla schiavitù o alla morte in accordo quindi con la definizione di violenza di genere. In questi termini è oggetto dell'attenzione mediatica e di interventi istituzionali"

### **I servizi di contrasto alla violenza**

I Centri Antiviolenza e il Centro Spazio Donna sono luoghi dell'accoglienza in cui la relazione tra donne nutre la metodologia utilizzata per fare emergere e riconoscere la dimensione della violenza. Sarebbe, però, riduttivo e ingiusto fermarsi a riconoscere i Centri come luoghi solo dell'accoglienza. Sono luoghi in cui si costruiscono saperi, progettualità, speranze e competenze. Sono "laboratori sociali" in cui si sperimentano relazioni virtuose e azioni di prevenzione e formazione attraverso interventi locali e territoriali mirati. Il servizio dell'accoglienza, non tanto semplicistico peraltro, diventa "politica dell'accoglienza" attraverso la costruzione di un patto con la donna accolta e con tutti i soggetti coinvolti nella rete territoriale, messa in movimento dal Centro per rispondere ai bisogni della donna. Unici depositari di saperi ed esperienze, nel corso delle attività messe in campo, hanno creato relazioni utili con le Istituzioni locali, Scuole, Forze dell'Ordine, Unità Socio-sanitarie, Associazioni e con tutti gli altri soggetti che a vario titolo sono coinvolti nella prevenzione e nel contrasto della violenza alle donne. È così che la sinergia e la collaborazione può creare valore aggiunto tra pubblico e privato sociale anche in un'ottica di cambiamento della lettura del fenomeno della violenza alle donne. Non come emergenza sociale da contrastare attraverso misure di sicurezza. La violenza maschile alle donne è fenomeno antico, tanto quanto la storia di un'umanità, che ha centrato la propria base sull'affermazione di un unico genere, considerato fintamente neutro. Oggi la visibilità del fenomeno è strettamente legata all'aumentata e consapevole libertà delle donne e alla presenza dei Centri che lo rendono riconoscibile.

### **La finestra teorica: la violenza alle donne nella metodologia dei Centri Antiviolenza**

Il concetto di violenza contro le donne è strettamente legato alle relazioni di

coppia, alle rappresentazioni sociali dei rapporti di genere, ai codici simbolici di lettura dei gesti e degli atteggiamenti comunemente appresi, all'identità di genere femminile e maschile, al potere. A partire da queste riflessioni le donne dei centri si sono interrogate sul significato dell'appartenenza di genere in ogni ambito, a partire da quello lavorativo. La supposta e fuorviante presunta neutralità del ruolo ricoperto a livello lavorativo, ad esempio assistente sociale, avvocatessa/o, psicologa/o, poliziotto/a, continua a rappresentare un ulteriore impedimento al tentativo di leggere con occhi sessuati e di parte la realtà. Il lavoro con le donne che subiscono violenza comporta un focus necessario sull'argomento, poiché le donne vittime interpellano direttamente la rappresentazione di sé sessuandola, sia nel caso in cui per loro è indifferente, sia nel caso in cui chiedano espressamente di rapportarsi ad una donna.

### **I principi della metodologia di accoglienza**

La metodologia di lavoro adottata nel corso di questi anni dall'équipe dei Centri implica il superamento di approcci tecnici standardizzati e aprioristici, a favore di un metodo che parte dal dare credito al racconto della donna e dalla fiducia costruita nella relazione. La metodologia dell'accoglienza, sviluppata nel corso degli anni e validata da tutte le principali organizzazioni internazionali che si sono occupate d'intervento e di standard di qualità nell'aiuto offerto alle donne che subiscono violenza, si basa sul rafforzamento (empowerment) dell'identità della donna e sulla relazione tra donne.

Le donne che subiscono violenza, la violenza stessa, le sue conseguenze, non vanno considerati come dati obiettivi e fenomeni omogenei, così come i sintomi presentati non possono essere considerati un oggetto a cui sovrapporre le professionalità della cura. Il lavoro di rete sulle singole donne viene svolto in accordo con la donna, e non deve prevedere un ruolo cardine per le forze dell'ordine, se non nel momento della protezione e della tutela; il modello di rete da adottare deve essere "aperto" per attivare, anche in progress, l'inserimento di "nodi di servizio" ulteriori rispetto a quelli già individuati e assicurare una presa in carico integrata che coinvolga e sfrutti tutte le opportunità che la rete locale può avere a disposizione. Ciò permette di dare una risposta, in modo globale, alla situazione multiproblematica che la donna solitamente presenta. La rete deve essere antiburocratica, flessibile, centrata sulle esigenze della donna e dei/delle suoi/sue figli/figlie.



### Modello organizzativo

- Costituzione del Tavolo di Coordinamento Generale
- Organizzazione del gruppo proponente ATI
- Pianificazione delle attività ed organizzazione delle risorse
- Visione della logistica / spazi / attrezzature
- Predisposizione del materiale sia informativo che documentale quale supporto operativo
- Attivazione della rete territoriale
- Mappatura delle strutture territoriali di sostegno (case famiglie, case rifugio, forze dell'ordine, Asl territoriale, associazioni del volontariato sociale e non, associazioni di donne straniere ed altri organismi)
- Accredito presso la Regione Campania
- Attivazione del n. **1522** di pubblica utilità e linea telefonica propria 24h su 24h
- Organizzazione dell'evento di promozione e diffusione del progetto
- Apertura dei 2 punti di accoglienza
- Pianificazione delle attività formative e seminariali
- Monitoraggio delle attività ex ante- in itinere – ex post su Modello della Regione Campania
- Aggiornamento, trasmissione ed archiviazione della banca dati
- Verifica di processo, esito del progetto nell'arco dei 18 mesi.

### Localizzazione



**c/o Centro di Pronta e Transitoria  
Accoglienza per minori e donne in  
difficoltà**

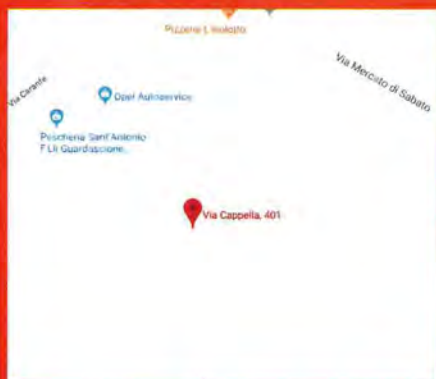
mercoledì e giovedì – h. 9.00 – 14.00  
martedì h. 13.00-18.00

Tel. 3319840148 (h.24)  
antiviolenzapozzuoli@gmail.com

## Risorse professionali impegnate

Per il funzionamento e lo svolgimento delle attività del Centro Antiviolenza  
**Spazio Donna**

n.1 Coordinatrice responsabile di progetto con compiti di interfaccia istituzionale, monitoraggio delle attività, sessioni di incontro, di verifica e valutazione sull'andamento dei servizi.
n. 2 Operatrici d'ascolto ( accoglienza utenti, gestione archivio, interfaccia con i servizi sociali)
n. 2 Psicologhe-psicoterapeute
n. 1 Avv. Civilista e Penalista
n. 1 Mediatrice culturale a chiamata
n. 2 Esperte in comunicazione, sensibilizzazione territoriale, incontri di divulgazione presso Istituti Scolastici di diverso ordine e grado presenti sul territorio dell'Ambito 12 Pozzuoli, Bacoli, Monte di Procida
n. 2 Esperti di orientamento al lavoro (accoglienza, sostegno alla ricerca attiva del lavoro, sostegno alla predisposizione del curriculum vitae e bilancio delle competenze).
n. 2 Formatori – aggiornamento professionale; sessioni seminariali tematiche ( relatori esperti in materia)
n. 1 tutor d'aula
n. 1 responsabile amministrativo



## Asl Napoli2 - Materno Infantile

lunedì h. 13.00 – 17.00

venerdì h. 9.00 – 14.00

Tel. 3319840032 (h24)

f.b. <https://www.facebook.com/centroantiviolenzapozzuoli/>

**Via Cappella, 401 – Monte di Procida**

SERVIZIO	INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA
A CHI È RIVOLTO	A tutte le donne italiane e straniere in collaborazione con le istituzioni pubbliche e private del territorio dell'Ambito 12 – Comuni Pozzuoli, Bacoli, Monte di Procida.
COSA OFFRE	Azione comune nel campo della lotta contro la violenza di genere, nella diffusione delle leggi a tutela e nell'offerta di servizi di sostegno per l'autonomia.
COME SI ACCEDE	Tramite contatto telefonico, presentandosi direttamente presso il Centro, e/o attraverso segnalazione dei servizi sociali, degli operatori socio-sanitari, forze dell'ordine, insegnanti, gruppi familiari, altri centri antiviolenza.
PERSONALE	Il personale ha una formazione specifica sui temi della violenza di genere. Formazione: titoli di studio Universitari in materie socio-sanitarie, psicologiche, giuriste, operatrici sociali, assistenti sociali, formatrici, esperte di orientamento al lavoro.
METODOLOGIA	Ai recapiti telefonici risponde un'operatrice che dà informazioni sui servizi e sulle modalità organizzative, fornisce indicazioni, fissa appuntamenti per il primo colloquio di accoglienza ed eventualmente per i servizi di consulenza legale e/o psicologica. L'ascolto telefonico si attua anche come vera e propria consulenza di sostegno per le utenti che si trovano in situazioni di disagio emotivo e che necessitano di un immediato ascolto, talvolta di conforto. Il colloquio di accoglienza (su appuntamento) viene concordato direttamente con la donna e/o con altri soggetti istituzionali di riferimento a partire dal fabbisogno espresso.
STRUMENTI DI LAVORO	Il colloquio di accoglienza iniziale avviene in una stanza riservata alla presenza di una o due operatrici la cui finalità è quella di approfondire e definire la condizione di difficoltà in cui si trova la donna. L'operatrice espone la funzione e le attività del Centro orientando la stessa verso i servizi di sostegno ed una eventuale sua presa in carico.

## Comune di Pozzuoli - Ambito 12

Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"  
CIG 6252877555

STRUMENTI DI LAVORO	<p>La durata del colloquio è approssimativamente di un'ora. Il compito dell'operatrice è di fornire, inoltre, un orientamento degli ulteriori servizi in essere presso i servizi sociali del Comune cui fare riferimento. Nel caso di donne straniere, il colloquio di accoglienza avviene tramite la presenza ulteriore di una mediatrice culturale che farà da mediatrice linguistica tra l'operatrice e l'utente, nonché nel dare tutte le informazioni utili circa le normative/legislative afferenti ai diritti vigenti nel nostro Paese.</p> <p><b>Durante il colloquio l'operatrice:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• si rivolge alla donna con la massima disponibilità;</li><li>• fa il possibile per metterla a suo agio, in modo che senta quel luogo come sicuro, come uno spazio di mondo in cui poter riversare il proprio dolore e le proprie preoccupazioni;</li><li>• fa il possibile affinché la donna si senta libera di parlare, senza il timore di essere giudicata e che senta di non essere sola ad affrontare i suoi problemi e le proprie paure;</li><li>• rispetta i tempi della donna e non forza in nessun modo le sue scelte, in modo che possa affrontare le sfide che le si pongono davanti con maggiore sicurezza, determinazione e consapevolezza.</li></ul>
MODULISTICA	<ul style="list-style-type: none"><li>• La prima parte del colloquio è riservata alla compilazione della scheda di accesso e del modulo per il trattamento dei dati personali, costituiti dalla scheda per la raccolta dei dati anagrafici e da altre schede riguardanti la storia personale della donna, la richiesta presentata, il nome dell'inviante e le osservazioni dell'operatrice. Alla donna viene spiegata la motivazione di tale procedura. Successivamente è possibile dedicarsi completamente all'ascolto che deve essere un ascolto attivo, empatico e non giudicante, dal quale ricostruire la sua storia e fare un'analisi dei suoi bisogni.</li><li>• A seconda del problema presentato, la donna decide quale percorso seguire, sulla base delle tematiche emerse durante il colloquio, delle risorse, degli ostacoli, dello stato psico-fisico della persona coinvolta e dei rischi.</li></ul>

<p>MODULISTICA</p>	<p><b>La valutazione dei rischi</b>                  Obiettivo della valutazione del rischio è:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendere il caso individuale nella sua complessità e gravità;</li> <li>• prevenire l'acutizzazione degli episodi di maltrattamento;</li> <li>• mettere in atto strategie operative in grado di tutelare la salute psico-fisica della vittima e di dare risposte concrete, analizzando la situazione da molteplici punti di vista tutti volti a individuare quei criteri che predicono il rischio che la violenza si ripeta nell'immediato o nel prossimo futuro;</li> <li>• reperire informazioni preliminari volte alla stesura del piano di sicurezza ove necessario.</li> </ul> <p><b>Questionario ISA</b>                  Sarà indicata alla donna la possibilità di accedere on line al questionario ISA per l'autovalutazione del rischio (<a href="http://www.sara-cesvis.org">http://www.sara-cesvis.org</a>).</p> <p><b>Metodo S.A.R.A.</b> (Spousal Assault Risk Assessment): è una procedura, messa a punto in Canada ed introdotta in Italia da Differenza Donna grazie al progetto europeo Daphne del 2003 che consente la valutazione del rischio di recidiva nei casi di violenza interpersonale fra partner.                  L'operatrice compilerà il modulo S.A.R.A. raccogliendo dati attraverso il colloquio con la vittima, altre fonti di informazioni (relazioni dei servizi, denunce-querelle) e indicherà per ognuno dei fattori se sono o meno presenti.                  A conclusione, verrà fatta una valutazione sul rischio di recidiva, di escalation e di violenza letale in 'basso, medio e alto', che indicherà il livello di priorità di intervento.                  In situazioni di pericolo, è compito dell'operatrice contattare gli Enti di riferimento e supportare la donna nell'eventuale accompagnamento presso Forze dell'ordine, Ospedali, ecc.</p>
<p>STANDARD DI SERVIZIO</p>	<p>2 operatrici di prima accoglienza</p>
<p>PRIVACY E RISERVATEZZA</p>	<p>Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza (Decreto 196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali")</p>

## Comune di Pozzuoli - Ambito 12

Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"

CIG 6252877555

SERVIZIO	CONSULENZA/SOSTEGNO PSICOLOGICO
A CHI È RIVOLTO	A tutte le donne con o senza figli, italiane o straniere.
COSA OFFRE	<p>L'Assistenza Psicologica è finalizzata a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dare un supporto nell'emergenza e nell'immediatezza della segnalazione più o meno diretta del caso;</li><li>• un supporto personalizzato costante alla donna durante tutto il percorso di uscita dalla violenza/ disagio anche tramite gruppi di auto mutuo aiuto e/o in coordinamento con le strutture ospedaliere ed i servizi territoriali. Non è raro incontrare infatti situazioni nelle quali la conflittualità e la violenza hanno trovato un cardine proprio in uno dei figli, costretto nel ruolo di mediatore, salvatore o capro espiatorio. Inoltre, in caso di separazione tra i genitori, i figli spesso si ritrovano ad essere messaggeri tra genitori che hanno interrotto ogni comunicazione diretta tra di loro. Queste dinamiche familiari sono spesso molto dannose e pericolose.</li></ul> <p>Il servizio mira quindi ad aiutare i figli di madri vittime di violenza ad elaborare l'esperienza traumatica, monitorando al tempo stesso eventuali aspetti patologici degni di interventi più specifici o duraturi, in stretta collaborazione con le Assistenti sociali dei Comuni dell'Ambito 12, attraverso la segnalazione da parte dell'operatrice o della psicologa dei casi in questione.</p>
COME SI ACCEDE	Dopo il primo incontro con l'operatrice d'accoglienza, la stessa contatterà la psicologa, presente presso le due sedi predisposte.
PERSONALE	Psicologhe, psicoterapeute iscritte all'Albo di riferimento, con formazione universitaria, con una comprovata esperienza nel campo del sostegno alle donne vittime di violenza e supervisione dei casi.
METODOLOGIA	Il sostegno psicologico individuale si configura come una vera e propria psicoterapia breve a obiettivi, articolandosi in circa 3 incontri. Il percorso mira ad offrire uno spazio di ascolto e sostegno dei vissuti e delle esperienze traumatiche legate alla storia delle persone e promuovere il percorso di autonomizzazione e adattamento alle nuove condizioni di vita.

<p><b>METODOLOGIA</b></p>	<p>In tale chiave il nesso è orientato a stimolare risorse rimaste latenti, che permettono di sperimentare un vissuto di libertà e autoefficacia, sia come persone che come madri. Nei casi in cui si ritenga la famiglia di origine un forte punto di riferimento per la paziente e una valida risorsa per un'elaborazione più efficace delle dinamiche traumatiche vissute, si propongono percorsi di terapia, che constano di sedute familiari e sessioni separate con sedute da valutare a seconda delle situazioni il cui carico è affidato ai servizi sociali dei Comuni.</p>
<p><b>STUMENTI D' LAVORO</b></p>	<p>Relazione a cura della psicologa, aggiornamento della scheda utente durante i diversi colloqui.          Report finale          Consulenza psicologica finalizzata a raccogliere la storia di vita per analizzare i nessi causali tra maltrattamento e disagi psico-fisici o modifica della qualità della vita e a sostenere la donna durante il percorso di fuoriuscita dalla situazione di violenza          Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha la durata di un'ora. È previsto un massimo di tre incontri al termine dei quali la psicologa stenderà una relazione psico-sociale che unisce in una concatenazione motivata eventi psichici e fatti quotidiani.</p>
<p><b>MODULISTICA</b></p>	<p>Scheda utente: la scheda è suddivisa in diverse sezioni (anagrafica, condizione familiare, lavorativa, descrizione del caso o dei casi di violenza subita), atti di violenza perpetrati nei confronti di diversi componenti familiari (genitori, minori, animali domestici, vicinato etc.) nonché altre forme di violenza extra-domestica, atti persecutori (stalking, cyberstalking), Piano della presa in carico.          Le psicologhe del Servizio che sostengono madre e/o figli su richiesta del Tribunale e/o della madre, possono inviare una relazione scritta sul percorso intrapreso.</p>
<p><b>LA FUNZIONE DEI SERVIZI SOCIALI E DELL'ASSISTENTE SOCIALE</b></p>	<p>La figura di riferimento presso i Servizi Sociali, durante un colloquio, è l'assistente sociale che può essere un primo interlocutore per raccontare la violenza taciuta. Resta alla vittima la scelta se intraprendere o meno il percorso di uscita da una situazione di violenza.</p>

## Comune di Pozzuoli - Ambito 12

Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"

CIG 6252877555

### LA FUNZIONE DEI SERVIZI SOCIALI E DELL'ASSISTENTE SOCIALE

La costruzione di un rapporto di fiducia con l'assistente sociale è alla base per stimolare nella donna il pensiero del cambiamento, la possibilità di migliorare la propria condizione, di valutare i rischi di tale scelta. Alla donna vanno fornite informazioni sulle risorse disponibili, sulle possibili azioni a sua tutela, sui rischi per sé e per i figli. L'intervento del servizio sociale intende dare risposta ai bisogni di ascolto e accompagnamento della donna, per questo il segreto della donna maltrattata è sempre tutelato. L'assistente sociale sa di dover rispettare i suoi tempi: il percorso di uscita dalla violenza e di emancipazione dal partner violento è soggettivo e sovente procede a fasi alterne e con vari ripensamenti. L'atteggiamento professionale, partecipativo ed empatico, permette alla donna di considerare l'assistente sociale un punto di riferimento stabile, in grado di accompagnarla nel suo percorso di auto-nomia e libertà. L'operatrice in queste situazioni saprà riconoscere le proprie emozioni, gli stereotipi legati al fenomeno, la frustrazione di un intervento conclusosi con la riappacificazione della donna con il soggetto maltrattante. Fornire informazioni utili è il primo aiuto concreto a chi si trova a dover lottare con la minimizzazione del problema da parte di familiari e amici. Prima di giungere al servizio sociale, ad esempio, solitamente la donna si è già attivata per cercare un aiuto esterno rivolgendosi ad amici, colleghi, medico di base e servizi sanitari. I chiarimenti da fornire riguardano la garanzia della riservatezza entro i limiti previsti dalla legge, la procedibilità d'ufficio nei casi di violenza di particolare gravità, l'importanza dell'acquisizione di referti medici e le risorse di aiuto, quali i centri e i servizi presenti sul territorio. Il progetto individuale sociale è volto all'emancipazione della donna e si sviluppa a partire dalla rete già presente, o attivando soggetti vicini alla donna al fine di non lasciarla nella sua solitudine. L'allontanamento della donna dal maltrattante prevede il coinvolgimento di più operatori per un sostegno sociale, psicologico e legale, poiché la vittima deve ritrovare dentro di sé le risorse emotive per intraprendere una strada, che le consenta di ricostruire il proprio percorso e per riorganizzarsi.



LA FUNZIONE DEI  
SERVIZI SOCIALI E  
DELL'ASSISTENTE  
SOCIALE

In questo caso, attivando i servizi del territorio si potrà lavorare in équipe, condividendo il carico emotivo che interventi di questo tipo attivano. Stare a contatto con il trauma genera trauma anche per chi ascolta, quindi le cattive rilevazioni, le cattive valutazioni sono anche effetti difensivi che gli operatori mettono in atto quando vengono a contatto con queste realtà. Quando si lavora in questi contesti è bene non lavorare da soli, ma in équipe, perché l'équipe protegge anche l'operatore dagli effetti di traumatizzazione secondaria e tutela le vittime, perché è anche strumento di monitoraggio sul comportamento dell'operatore. L'assistente sociale del territorio può essere supportata nella gestione dei casi dall'équipe che si occupa dei casi di abuso e maltrattamento (composta da psicologhe, assistenti sociali e forze dell'ordine) presente sul territorio di riferimento.

Il progetto di cambiamento può constare di:

- casi di emergenza per l'allontanamento della donna dalla casa familiare, attraverso l'inserimento in una struttura protetta o presso parenti/conoscenti (e, in un secondo tempo, attraverso il reperimento di una casa in affitto);
- supporto nella ricerca di una nuova soluzione abitativa;
- attivazione al fine di reperire o mantenere un posto di lavoro: dopo un evento traumatico la donna non riesce a riprendere subito il lavoro, o in certi casi porta i segni delle violenze e dovrà sottoporsi a periodi di convalescenza;
- orientamento della vittima verso una consulenza legale, per capire se esistono gli estremi per implementare una causa di separazione o divorzio;
- indicazioni o accompagnamento della donna presso le forze dell'ordine per presentare una denuncia penale;
- sostegno per la nuova gestione degli eventuali figli presenti.

L'assistente sociale offre il suo sostegno attraverso attività informative, colloqui di empowerment e invio a servizi sanitari/specialistici nonché ai Centri antiviolenza territoriali.

## Comune di Pozzuoli - Ambito 12

Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"

CIG 6252877555

SERVIZIO	CONSULENZA LEGALE (CIVILE E PENALE)
A CHI È RIVOLTO	A tutte le donne con o senza figli, italiane o straniere e, che abbiano necessità di sostegno a seguito di eventi di violenza nel voler acquisire consapevolezza sui propri diritti e sulle possibili azioni da intraprendere.
COSA OFFRE	<p>Le donne che si rivolgono al Centro per un orientamento legale, sono spesso donne che chiedono informazioni riguardo ai loro diritti e soprattutto per comprendere cosa avviene a seguito di una querela e quale possa essere l'iter procedurale: quali saranno le conseguenze civili e o penali per l'autore della violenza.</p> <p>La presenza di figli minori e le sempre più diffuse difficoltà economiche, fanno sì che la donna si trovi spesso in serie difficoltà nell'intraprendere il percorso giudiziario di uscita dalla violenza.</p> <p>Il ruolo dell'avvocata sta proprio nell'informare ed orientare la donna e accompagnarla in questo percorso, fornendole le informazioni e aiuto e procedere attraverso l'accesso al gratuito patrocinio per coloro che si trovano in difficoltà economica. Le utenti sono seguite in tutte le fasi del processo civile e/o penale, di cui all'articolo 2, comma 1, della legge 119 del 2013.</p> <p>In particolare, in materia di diritto civile della famiglia, per quanto riguarda le separazioni (es: affidamento di minori, assegnazione della abitazione, etc), nei casi di forte conflitto fra partner vengono attivate procedure di urgenza presso il Tribunale per i minorenni, al fine di ottenere provvedimenti limitativi ed ablativi della potestà genitoriale in caso di grave pregiudizio per i minori.</p> <p>Non è previsto in alcun caso l'applicazione di tecniche di mediazione familiare.</p>
COME SI ACCEDE	Previo appuntamento tramite contatto telefonico oppure presentandosi presso la sede di via Martini - Monteruscello (Pozzuoli) il martedì dalle 16.00 alle 20.00.
PERSONALE	Avvocata civilista e penalista con comprovata esperienza acquisita in materia di supporto alle vittime di violenza, iscritta al gratuito patrocinio, con specifiche competenze in ambito criminologico.

<p>METODOLOGIA</p>	<p>Il colloquio viene svolto in una stanza riservata con la presenza esclusiva della donna tranne particolari condizioni in cui può essere previsto una mediatrice culturale per le utenti straniere. La consulente legale consulta previo incontro la scheda anagrafica dell'utente cui sono riportate tutte le informazioni sul caso.</p>
<p>STUMENTI DI LAVORO</p>	<p>Il consulente legale raccoglie il racconto dell'utente per consentire un miglior inquadramento della problematica al fine di porre in essere le azioni da intraprendere e aggiorna la scheda utente. Spesso il lavoro viene svolto anche con un confronto con la psicologa se l'utente è seguita psicologicamente allo scopo di meglio interagire rispetto al "caso". Tale scambio risulta utile soprattutto nei casi di dibattimento giudiziario.</p>
<p>MODULISTICA</p>	<p>Tribunali/Procure: se richiesto l'avvocato di riferimento può inviare al tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna al fine di fornire tutela e protezione, attivando la Procura dei Minori in situazioni di violenza che pregiudichino la tutela del/i minori.</p>
<p>STANDAR DI SERVIZIO</p>	<p>n.1 Avvocata Civilista/Penalista</p>
<p>PRIVACY E RISERVATEZZA</p>	<p>Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza (Decreto 196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali")</p>

## Comune di Pozzuoli - Ambito 12

Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"

CIG 6252877555

SERVIZIO	ORIENTAMENTO AL LAVORO
A CHI È RIVOLTO	A tutte le donne con o senza figli, italiane o immigrate, che abbiano necessità di sostegno a seguito di eventi di violenza, per sostenere un percorso di autonomia personale, di riqualificazione formativa e di re-inserimento nel mondo del lavoro.
COSA OFFRE	Attraverso una serie di incontri sia individuali che di gruppo si proporranno percorsi di riattivazione delle risorse cognitive, emotive, allo scopo di rafforzare dell'empowerment personale per una riprogettazione sociale e lavorativa. Vengono forniti gli strumenti necessari sia per la riattivazione di un percorso di autovalutazione delle proprie competenze sia personali che professionali, sia degli strumenti per una lettura e conoscenza del mercato del lavoro di riferimento, finalizzato alla ricerca attiva. Sono dedicati spazi di accesso alle postazioni internet per la ricerca di offerte di lavoro.
COME SI ACCEDE	Previo appuntamento tramite contatto telefonico per un incontro con l'esperta di orientamento, oppure presentandosi presso la sede di via Martini - Montecuscello (Pozzuoli) il lunedì dalle 10.00 alle 13.00.
PERSONALE	Esperta in politiche attive del lavoro e della formazione. Sociologa con comprovata esperienza in attività di orientamento e mercato del lavoro.
METODOLOGIA	Utilizzo della metodologia Retraivailler sviluppata dall'Associazione CORA onlus, che adotta l'approccio centrato sulla persona. Il percorso prevede delle tappe la cui caratteristica è ispirata allo sviluppo dell'autonomia e alla riacquisizione della fiducia in sé.
STRUMENTI DI LAVORO	Scheda utente, colloquio conoscitivo sulle esperienze professionali, studi, conoscenze linguistiche ed informatiche. Valutazione delle risorse personali e professionali attivabili.
MODULISTICA	Bilancio delle competenze, curricula formato europeo, accesso alla rete per la ricerca attiva del lavoro.
STANDARD DI SERVIZIO	1 sociologa
PRIVACY E RISERVATEZZA	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase d'intervento diretto che a percorso concluso.

SERVIZIO	MEDIAZIONE CULTURALE
A CHI È RIVOLTO	A tutte le donne straniere con o senza figli.
COSA OFFRE	La possibilità di facilitare la comunicazione con donne immigrate, vittime di violenza o discriminazione, consentendo la comprensione totale dell'incontro. Informare sui diritti e sulle leggi di tutela in Italia per chi subisce violenza; agevolare comportamenti finalizzati alla cura della propria salute attraverso invii mirati ad uno screening medico; mettere le utenti in rete con le Associazioni di donne appartenenti ai corrispondenti paesi di origine presenti sul territorio sia comunale che provinciale; facilitare l'incontro con le Istituzione preposte al rilascio dei documenti che consentono alle donne di vivere regolarmente in Italia. Avviare azioni di tutela legale.
COME SI ACCEDE	Previo appuntamento tramite contatto telefonico oppure presentandosi presso la sede di via Martini – Monteruscello ( Pozzuoli) il mercoledì e il giovedì dalle 9.00 alle 14.00, il martedì h 13.00 – 18.00 e il lunedì h 13.00 – 17.00 e presso la sede di via Cappella, 401 (Monte di Procida) presso il reparto materno-infantile dell'ASL Napoli 2 nord il venerdì h 9.00 – 14.00.
PERSONALE	Mediatrice culturale. Formazione linguistica del paese di provenienza dell'utente, nonché una piena padronanza della stessa lingua Italiana. Qualifica professionale come mediatrice, conoscenza della letteratura sulla violenza di genere e conoscenza della cultura dei paesi di provenienza dell'utente.
METODOLOGIA	Affiancamento alle operatrici di accoglienza, in compresenza durante i colloqui sia con la psicologa che con l'avvocato.
STRUMENTI DI LAVORO MODULISTICA	Scheda utente, report sul caso, descrizione dei punti critici.
STANDARD DI SERVIZIO	1 mediatrice a chiamata
PRIVACY E RISERVATEZZA	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza durante tutte le fasi dell'intervento.

**Comune di Pozzuoli - Ambito 12**  
**Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"**  
**CIG 6252877555**

<b>SERVIZIO</b>	<b>AGGIORNAMENTO OPERATORI/CONSULENTI</b>
A CHI È RIVOLTO	Alle professionalità interne al progetto e agli operatori istituzionali che a diverso titolo lavorano direttamente e/o indirettamente nelle azioni di contrasto e sostegno alle donne e minori vittime di violenza (personale socio-sanitario, forze dell'ordine, medici di base, operatori scolastici).
COSA OFFRE	Un percorso formativo finalizzato alla sensibilizzazione sul tema della discriminazione di genere, della violenza sulle donne, e l'acquisizione di adeguati strumenti per riconoscere il fenomeno nonché delle metodologie standard di intervento.
COME SI ACCEDE	È previsto un percorso formativo di 70h complessive cui sarà possibile iscriversi gratuitamente.
PERSONALE	Esperti sulle tecniche di riconoscimento del fenomeno della violenza sulle donne e minori, sugli stereotipi di genere, sulla funzione delle reti Istituzionali e sulle modalità di intercettazione dei casi.
METODOLOGIA	Il percorso formativo sarà distinto in due moduli per 70h complessive e si articolerà tra lezioni di gruppo allo scopo di facilitare l'integrazione tra i diversi componenti attraverso role playing e casi studio.
STUMENTI DI LAVORO	Sarà utilizzato materiale informativo cartaceo, slides e questionari di valutazione ex-ante ed ex-post il percorso formativo.
MODULISTICA	Per i partecipanti sarà rilasciato un attestato di partecipazione.
STANDARD DI SERVIZIO	2 formatori 1 tutor d'aula
PRIVACY E RISERVATEZZA	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza durante tutte le fasi dell'intervento.

Al fine di potenziare le attività realizzate dal Centro, fondamentale è l'attivazione di una Rete dei servizi territoriali che metta a disposizione una integrazione già esistente tra diversi attori del territorio, sviluppando un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire interventi che consentano simultaneamente di lavorare su più fronti, in particolare nelle situazioni multiproblematiche. Lo strumento utile, a tal fine, è la formalizzazione della Rete, in un Accordo Territoriale di Programma, definendo le azioni che i diversi soggetti possono apportare al contesto della violenza di genere sul territorio dell'Ambito 12. Tra i soggetti della rete territoriale rientrano:

**Le Associazioni** - Le associazioni sono fondamentali nella composizione della Rete sia per il ruolo di compartecipazione alle attività del Centro Antiviolenza che come Antenne Territoriali in grado di fungere quasi da "Sportelli" per la rilevazione dei vissuti e dei silenzi delle donne, sempre più spesso rilevatori di criticità e drammi inascoltati.

**La funzione delle Forze dell'Ordine** - Segnalazione, accoglienza e rinvio ai Centri Antiviolenza e/o Case rifugio presenti sul territorio, a tutela delle donne e minori vittime di violenza, in stretta collaborazione con Servizi Sociali del territorio di appartenenza. Il personale del Centro e gli stessi Servizi Sociali possono contattare le forze dell'ordine per sostenere e valutare insieme alla donna la possibile attivazione dei meccanismi di protezione previsti dalla legge. Nel momento in cui la vittima di violenza decide di recarsi in un Commissariato o presso una Stazione dei Carabinieri per sporgere denuncia nei confronti dell'autore della violenza è importante che vi giunga munita di un referto medico. In caso contrario, alla donna viene suggerito di rivolgersi (o viene direttamente accompagnato dagli operatori se in condizioni fisiche precarie) presso un Pronto Soccorso ospedaliero. Il referto medico rilasciato è indispensabile in quanto in sede giudiziaria la documentazione della gravità delle lesioni è molto importante, soprattutto se, come accade molto spesso, la difesa sostiene che la parte accusatrice era consenziente. Il referto medico deve descrivere dettagliatamente il tipo e l'entità delle lesioni: le lesioni interne, i graffi, i morsi, i lividi e gli altri segni di violenza che si presentano.

**Indirizzi utili**

**POLIZIA DI STATO DI POZZUOLI**

Piazza Italo Balbo, Pozzuoli

tel. 081/3030611

**CARABINIERI COMANDO STAZIONE POZZUOLI**

Via Carlo Alberto dalla Chiesa 1, Pozzuoli

tel. 081/8041100

**CARABINIERI COMANDO STAZIONE MONTERUSCELLO**

Via Salvatore di Giacomo 60, Pozzuoli

tel. 081/5242262

**CARABINIERI STAZIONE MONTE DI PROCIDA**

Via Roma 48, Monte di Procida

tel. 081/8681217

**CARABINIERI COMANDO STAZIONE BACOLI**

Via Lungolago, 8- Bacoli

tel. 081/5234121

**COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE DI POZZUOLI**

Via Luciano 76, - Pozzuoli

tel. 081/8551831

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**ASL Napoli 2 Nord** attraverso il suo Distretto Sanitario 35 a cui afferiscono i comuni dell'ambito 12, Pozzuoli, Bacoli e Monte di Procida, garantisce l'assistenza socio-sanitaria alle donne che subiscono violenza ed ai loro minori. Tale assistenza è erogata dall' Ufficio socio sanitario che attraverso la Porta Unica di Accesso (PUA) invia la donna e gli eventuali minori ai servizi aziendali idonei – Consultorio e Servizi Distrettuali, Neuropsichiatria infantile, Salute Mentale, Dipendenze Patologiche, Immigrati. - Inoltre la ASL funge da volano di informazione ed invio verso i servizi offerti dai centri antiviolenza, può intercettare la domanda di aiuto delle donne e dei minori e metterli in contatto con i servizi sociali comunali.

**Le Scuole** – Luoghi di sensibilizzazione, formazione e divulgazione del fenomeno della violenza sulle donne, rivolto a studenti, personale docente, genitori, nel rispetto delle pari opportunità e delle politiche di genere. Rif. il comma 16 dell'art.1 della L.107 del 2015 che recita: "Il piano triennale dell'offerta formativa assicura l'attuazione dei principi di pari opportunità promuovendo nelle scuole di ogni ordine e grado l'educazione alla parità tra i sessi, la prevenzione della violenza di genere e di tutte le discriminazioni, al fine di informare e di sensibilizzare gli studenti, i docenti e i genitori sulle tematiche indicate dall'articolo 5, comma 2, del decreto-legge 1 agosto 2013, n. 93, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 ottobre 2013, n. 119". Il comma dunque si iscrive nel solco tracciato dalle nostre leggi fondamentali, perché dà attuazione ai principi fondamentali di parità e non discriminazione di cui all'articolo 3 della Costituzione Italiana: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. (legge 27 giugno 2011 n. 77) della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica (Convenzione di Istanbul), che in particolare all'articolo 14 definisce il ruolo della scuola nella prevenzione della violenza contro le donne. Vedi ( Piano educativo nazionale contro la violenza e le discriminazioni tra i banchi.) Il Piano contiene una serie di azioni e un documento di "Linee Guida". Che rispondono alla necessità di fornire alle scuole indicazioni utili a coniugare l'informazione con la formazione, intervenendo – per la propria funzione educativa

## *Comune di Pozzuoli - Ambito 12*

*Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"*

*CIG 6252877555*

in continua sinergia con le famiglie – attraverso un’azione che non si limiti a fornire conoscenze, ma agisca sull’esperienza e sulla dimensione emotiva e relazionale. L’educazione contro ogni tipo di discriminazione e per promuovere il rispetto delle differenze è fondamentale nell’ambito delle competenze che alunne e alunni devono acquisire come parte essenziale dell’educazione alla cittadinanza“. Accanto alle Linee Guida delle Azioni e degli impegni concreti, si mettono infatti a disposizione delle scuole risorse e strumenti operativi specifici. In particolare vengono stanziati 8,9 milioni di euro per progetti e iniziative per l’educazione al rispetto e per la formazione delle e degli insegnanti. Il Piano prevede anche la messa in campo del nuovo Patto di corresponsabilità educativa per rinsaldare il rapporto fra scuola e famiglia e la distribuzione a tutte le studentesse e studenti della Costituzione.

**Le Imprese** – La collaborazione con le imprese del territorio risponde all’esigenza di diffondere e sensibilizzare i diversi attori del mondo produttivo nel creare opportunità di inserimento al lavoro delle donne, al fine di raggiungere una piena autonomia economica fuori dal circuito della violenza, attraverso le opportunità promosse dalle Regioni a partire dagli orientamenti e dalle risorse messe in campo dal Dipartimento delle Pari Opportunità dei fondi per sostenere l’attivazione di tirocini formativi.  
(rif. Regolamento tirocini formativi Regione Campania n.4 del 07/05/2018)

Il centro antiviolenza ha l'obiettivo di fornire aiuto alle donne nei percorsi di fuoriuscita dalla violenza attraverso l'applicazione di sistemi di monitoraggio e di valutazione delle criticità nei processi adottati. L'analisi dei processi ha lo scopo di:

- Rendere i servizi affidabili ed efficienti
- Rendere gli utenti centrali al percorso individuato
- Formare il personale per garantire un livello di competenza ed intervento sempre migliore per le donne ed i minori
- Motivare il personale al soddisfacimento delle esigenze degli utenti
- Ottimizzare la comunicazione interna ed esterna al Centro

Per raggiungere tali obiettivi è necessario agire su tre livelli:

- Progettare e organizzare i servizi tenendo conto dei rilievi e delle criticità emerse attraverso il confronto con gli operatori interni
- Monitoraggio delle attività attraverso report periodici
- Revisione periodica complessiva del servizio

### **Analisi territoriale**

Il centro antiviolenza, all'attivazione dei servizi di contrasto alla violenza su donne e minori, intende affiancare un'analisi periodica circa l'evoluzione delle violenze trattate nonché dell'incidenza delle azioni di prevenzione e sensibilizzazione poste in essere sul territorio, sulla percezione culturale del fenomeno. Allo stesso tempo è importante raccogliere e analizzare i dati rilevati dalla Rete per studiare gli ambiti d'intervento, migliorare la sicurezza e i diritti delle donne e dei minori. Rif. Monitoraggio Regionale previsto nell'ambito della raccolta statistica circa le modalità di gestione dei dati sui servizi attivati per le donne vittime di violenza.

### **Gestione reclami**

Le utenti accolte e i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte, reclami relativi ai servizi ed alla loro fruizione. Le osservazioni, comunicazioni e reclami dovranno pervenire al team di progetto entro 10 giorni da quando l'utente o il familiare sia venuto a conoscenza di eventuali azioni lesive dei propri diritti. Il Centro Antiviolenza, attraverso il suo team, si impegna a fornire una risposta scritta nei 10 giorni successivi. È possibile inoltre presentare reclami personalmente attraverso un appuntamento con il coordinatore del progetto.

## **Informazione, privacy e riservatezza**

L'accesso al Centro Antiviolenza è garantito da un'informazione costante utilizzando materiale cartaceo e in formato elettronico, social media e siti internet anche di soggetti appartenenti alla Rete. Inoltre è garantita la partecipazione dell'utente ai servizi erogati con sottoscrizione del consenso informato a garanzia della privacy ai sensi del D.Lgs 196/03. Tutta la documentazione è custodita in via riservata presso l'archivio del Centro. L'accesso a tale documentazione può essere data esclusivamente previa richiesta scritta all'utente e/o al personale competente dei Servizi Sociali dei Comuni dell'ambito 12 che abbiano necessità di consultazione, a tutela della stessa e dietro sua esplicita dichiarazione.

## **Documentazione Legislativa**

### **La storia**

Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica (Convenzione di Istanbul) è una convenzione del Consiglio d'Europa contro la violenza sulle donne e la violenza domestica, approvata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 7 aprile 2011 ed aperta alla firma l'11 maggio 2011 a Istanbul (Turchia). Il trattato si propone di prevenire la violenza, favorire la protezione delle vittime ed impedire l'impunità dei colpevoli. È stato firmato da 32 paesi e il 12 marzo 2012 la Turchia è diventata il primo paese a ratificare la Convenzione, seguito dai seguenti paesi nel 2015: Albania, Portogallo, Montenegro, Moldavia, Italia, Bosnia-Erzegovina, Austria, Serbia, Andorra, Danimarca, Francia, Finlandia, Spagna, Svezia.

Il Consiglio d'Europa ha intrapreso una serie di iniziative per promuovere la protezione delle donne contro la violenza fino dal 1990. In particolare, queste iniziative hanno portato all'adozione, nel 2002, da parte del Consiglio d'Europa della Raccomandazione Rec(2002) del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulla protezione delle donne dalla violenza, e la realizzazione di una campagna a livello europeo negli anni 2006-2008 per combattere la violenza contro le donne, compresa la violenza domestica. L'Assemblea parlamentare del Consiglio d'Europa ha anche preso una posizione politica ferma contro ogni forma di violenza contro le donne. Ha adottato una serie di risoluzioni e raccomandazioni che chiedono norme giuridicamente vincolanti in materia di prevenzione, protezione contro la repressione delle forme più gravi e diffuse di violenza di genere.

Le relazioni nazionali, studi e indagini hanno rivelato l'entità del problema in Europa. La campagna, in particolare, ha mostrato una grande variazione in Europa delle risposte nazionali alla violenza contro le donne e la violenza domestica. Così la necessità di norme giuridiche armonizzate per garantire che le vittime di beneficino dello stesso livello di protezione in tutta Europa è diventato evidente. I ministri della Giustizia dei membri del Consiglio d'Europa hanno cominciato a discutere la necessità di intensificare la protezione dalla violenza domestica, in particolare la violenza da parte del partner. Il Consiglio d'Europa ha deciso che era necessario stabilire degli standard globali per prevenire e combattere la violenza contro le donne e la violenza domestica. Nel dicembre 2008, il Comitato dei Ministri ha istituito un gruppo di esperti incaricato di preparare un progetto di convenzione in questo campo. Nel corso di poco più di due anni, questo gruppo, chiamato CAHVIO (comitato ad hoc per prevenire e combattere la violenza contro le donne e la violenza domestica) [5], ha elaborato un progetto di testo. Durante la fase successiva di stesura della Convenzione, Italia, Regno Unito, Russia e Santa Sede hanno proposto alcuni emendamenti per limitare i requisiti previsti dalla Convenzione. Questi emendamenti sono stati criticati da Amnesty International. La bozza finale del convegno è stato prodotta nel dicembre 2010.

La prima significativa innovazione legislativa in materia di violenza sessuale, in Italia, si era avuta con l'approvazione della **Legge 15 febbraio 1996, n. 66**, che ha iniziato a considerare la violenza contro le donne come un delitto contro la libertà personale, innovando la precedente normativa, che la collocava fra i delitti contro la moralità pubblica ed il buon costume. Con la **Legge 4 aprile 2001, n. 154** vengono introdotte nuove misure volte a contrastare i casi di violenza all'interno delle mura domestiche con l'allontanamento del familiare violento.

Nello stesso anno vengono approvate anche le Leggi n. 60 e la **Legge 29 marzo 2001, n. 134** sul patrocinio a spese dello Stato per le donne, senza mezzi economici, violentate e/o maltrattate, uno strumento fondamentale per difenderle e far valere i loro diritti, in collaborazione con i centri anti violenza e i tribunali.

Con la **Legge 23 aprile 2009, n. 38** sono state inasprite le pene per la violenza sessuale e viene introdotto il reato di atti persecutori ovvero lo stalking.

Il nostro Paese ha compiuto un passo storico nel contrasto della violenza di genere con la **legge 27 giugno 2013 n. 77**, approvando la ratifica della Convenzione di Istanbul, redatta l'11 maggio 2011. Le linee guida tracciate dalla Convenzione costituiscono infatti il binario e il faro per varare efficaci provvedimenti, a livello nazionale, e per prevenire e contrastare questo fenomeno. Il 15 ottobre 2013 è stata approvata la **Legge 119/2013** (in vigore dal 16 ottobre 2013) "Conversione in legge, con modificazioni, del **decreto-legge 14 agosto 2013, n. 93**, che reca disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere"

**LEGGE 15 ottobre 2013, n. 119**

Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 14 agosto 2013, n. 93, recante disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonché in tema di protezione civile e di commissariamento delle province. (13G00163) (GU n.242 del 15-10-2013) note: Entra in vigore del provvedimento: 16/10/2013

**DECRETO LEGISLATIVO 15 giugno 2015, n. 80** Misure per la conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro, in attuazione dell'articolo 1, commi 8 e 9, della legge 10 dicembre 2014, n. 183. (15G00094)

**09.11.2017 - Violenza Contro le Donne: via libera dalla Conferenza Stato-Regioni A 12,7 mln di euro**

***I fondi saranno triplicati nel 2018 e 2019. Aumentato il numero dei centri antiviolenza e delle case rifugio.***

La Conferenza Stato-Regioni, nel corso della seduta odierna alla quale ha partecipato la Sottosegretaria alla Presidenza del Consiglio con delega alle Pari Opportunità, Maria Elena Boschi, ha approvato la ripartizione di 12,7 milioni di euro destinati ai Centri antiviolenza e alle Case rifugio. Grazie al lavoro svolto dalla cabina di regia sulla violenza contro le donne, insieme alle Regioni e a tutte le istituzioni che vi partecipano, è stato possibile garantire, negli ultimi anni, un costante aumento delle risorse ripartite secondo quanto stabilito dall'art. 5bis della cosiddetta legge sul Femminicidio (n.119 del 2013) L'utilizzo dei finanziamenti ha comportato, negli ultimi anni, un significativo aumento delle strutture a sostegno delle vittime di violenza: nel 2013 i Centri antiviolenza erano 188 e 163 le Case rifugio, mentre in base alla rilevazione di questo mese i Centri antiviolenza sono passati a 296 e le Case rifugio a 258. Ulteriori risorse – quasi triplicate - sono infine previste dalla legge di bilancio: 33,9 milioni per il 2018 e 34 milioni per il 2019.

**Presidenza del Consiglio Pari Opportunità**

Relazione sull'attività della Commissione di ammissione e valutazione delle proposte progettuali presentate in risposta all'“Avviso pubblico per la concessione di contributi per il sostegno a progetti pilota per il trattamento di minori vittime di abuso e sfruttamento sessuale” (G.U. Serie Generale - n. 208 del 7 settembre 2011)

**Presidenza del Consiglio dei Ministri**

Dipartimento delle pari opportunità – Piano Strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017-2020. Priorità: aumentare il livello di consapevolezza nella pubblica opinione sulle radici strutturali, cause e conseguenze della violenza maschile sulle donne (Art.1.3CdI)

## **Le norme regionali**

la Legge della Regione Campania del 23 febbraio 2005, n. 11 "Istituzione del Centri e case di accoglienza per le donne maltrattate" ha istituito centri di assistenza e case di accoglienza per le donne vittime di violenza, denominate "case delle donne maltrattate";

la Legge della Regione Campania dell'11 febbraio 2011, n.2 "Misure di prevenzione e di contrasto alla violenza di genere", viene riconosciuta ogni forma o grado di violenza di genere come violazione dei diritti umani fondamentali.

la Legge regionale 3 luglio 2012, n. 11, "Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore delle donne vittime di violenza"

la Legge Regione Campania n. 22 del 21 Luglio 2012 "Norme per l'integrazione della rete dei Servizi Territoriali per l'Accoglienza e l'Assistenza delle vittime di violenza di genere e modifiche alla Legge Regionale n. 1 del 27 Gennaio 2012"

### **Decreto Dirigenziale regionale 8 agosto 2016 n. 144**

Linee guida esplicative ed attuative relative al "Fondo per il sostegno alle donne vittime di violenza con riferimento ad interventi sanitari e socio-sanitari". (Campania, BUR 16 agosto 2016, n. 55)

### **Consiglio Regionale – Regione Campani**

Proposta di legge "Disposizioni a favore dei figli delle vittime di violenza di genere" (Reg.Gen.n.378) del 01/12/2016

### **Decreto Dirigenziale**

n. 273 del 22/12/2017 - Fondo per il sostegno alle donne vittime di violenza con riferimento ad interventi sanitari e socio-sanitari

### **Legge Regione Campania**

n. 34/2017 "Interventi per favorire l'autonomia personale, sociale ed economica delle donne vittime di violenza di genere e dei loro figli ed azioni di recupero rivolte agli uomini autori della violenza"



## La Bacheca

### **Il percorso Ospedaliero per le vittime di violenza.**

Sono state pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale del 30 gennaio 2018 le linee guida nazionali in tema di soccorso e di assistenza socio-sanitaria alle donne che subiscono violenza. Il principale obiettivo di questo lavoro, che ha coinvolto più amministrazioni e che ha avuto il via libera della Conferenza Unificata, il 23 novembre 2017, è la garanzia di un intervento adeguato e integrato nel trattamento delle conseguenze fisiche e psicologiche che la violenza maschile produce sulla salute della donna. Le linee guida, alla cui stesura ha contribuito l'avvocato Lucia Annibali, consulente per le Pari Opportunità della sottosegretaria alla Presidenza del Consiglio Maria Elena Boschi, delineano un percorso per le donne vittime di violenza, a partire dal triage ospedaliero fino al loro accompagnamento o orientamento, se consenzienti, ai servizi pubblici e privati dedicati. Le aziende sanitarie dovranno adeguarsi a quanto stabilito dalle linee guida entro e non oltre un anno dalla loro pubblicazione in Gazzetta Ufficiale.

### **Il decreto legge sul femminicidio**

è stato convertito in legge fra le polemiche, in quanto, per motivi di tempo (doveva essere approvato dal Senato entro il 15 ottobre, pena la decadenza) non si è potuto apportare modifiche al testo. Degli undici articoli che compongono il provvedimento, poi, soltanto cinque si riferiscono alla violenza sulle donne.

### **Diventa aggravante la relazione affettiva con la donna**

Sotto il profilo penale, sarà maggiormente rilevante la relazione tra l'aggressore e la vittima di violenza. Basta un legame sentimentale per fare scattare una pena più pesante nei confronti del condannato. La nuova aggravante comune è applicabile al maltrattamento in famiglia e a tutti i reati di violenza fisica commessi in danno o in presenza di minorenni o in danno di donne incinte. Prevista la possibilità di inasprire la pena anche nel caso di violenza sessuale contro donne in gravidanza o commessa dal coniuge (anche separato o divorziato) o da chi sia o sia stato legato da relazione affettiva.

**Arresto obbligatorio in flagranza, introdotto il braccialetto elettronico**

Se le forze dell'ordine sorprenderanno una persona nell'atto di commettere i reati di maltrattamenti in famiglia e stalking, dovranno arrestarlo all'istante. Inoltre, la polizia giudiziaria, se autorizzata dal pm e se ricorre la flagranza di gravi reati (tra cui lesioni gravi, minaccia aggravata e violenze), può applicare la misura pre-cautelare dell'allontanamento d'urgenza dalla casa familiare e del divieto di avvicinamento ai luoghi frequentati dalla persona offesa. I destinatari di questo provvedimento potranno essere controllati attraverso il braccialetto elettronico o altri strumenti elettronici. Nel caso di atti persecutori, inoltre, sarà possibile ricorrere alle intercettazioni telefoniche.

**Dieci milioni per il piano anti violenza, obbligo di informazione per le vittime**

Nel testo sono previste azioni di prevenzione, educazione e formazione che fanno parte di un cosiddetto "piano anti violenza", finanziato con 10 milioni di euro. Sarà inoltre garantito il patrocinio gratuito per le donne che hanno subito stalking, maltrattamenti domestici e mutilazioni genitali. In linea con la direttiva europea sulla protezione delle vittime di reato, in sede processuale è poi prevista una serie di obblighi di comunicazione nei confronti della donna che ha subito violenza o stalking. La persona offesa, ad esempio, dovrà essere informata della facoltà di nomina di un difensore e di tutto ciò che attiene alla applicazione o modifica di misure cautelari o coercitive nei confronti dell'imputato in reati di violenza.

**Querela irrevocabile in caso di alto rischio per la persona, ammonimento per lesioni**

La denuncia per stalking potrà essere ritirata se relativa ad atti non gravi, mentre in presenza di gravi minacce ripetute, ad esempio con armi, la querela diventa irrevocabile. Negli altri casi, ma la remissione può essere fatta solo in sede processuale davanti all'autorità giudiziaria, al fine di garantire la libera determinazione e consapevolezza della vittima. Se saranno riscontrate percosse o lesioni sulla donna, il questore potrà ammonire il responsabile e informarlo sui centri di recupero e servizi sociali disponibili sul territorio. L'aggressore potrebbe vedersi sospesa la patente dal prefetto.

In questo modo, la misura preventiva, già prevista per il reato di stalking, è estesa a quello di violenza domestica. Non sono ammesse segnalazioni anonime, ma è garantita la segretezza delle generalità del segnalante.

## Dati Istat

### **29.11.2017 - Violenza Sulle Donne: on line il primo quadro informativo integrato Istat-Pari Opportunità**

Per la prima volta un quadro informativo integrato è on line, realizzato da ISTAT e Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri.

In coincidenza con l'adozione del nuovo Piano nazionale di contrasto alla violenza sulle donne 2017-2020, una pagina del sito [www.istat.it](http://www.istat.it) è interamente dedicata a una visione di insieme su questo grave fenomeno, attraverso l'integrazione di dati provenienti da varie fonti istituzionali, come Istat, Dipartimento per le Pari Opportunità, Ministeri, Regioni, Centri antiviolenza, Case rifugio ed altri servizi, come ad il numero di pubblica utilità 1522. All'interno sono disponibili, tra l'altro, documenti sulle attività formative nelle scuole e presso gli operatori. Si tratta dunque di un osservatorio privilegiato a disposizione degli organi di Governo e di tutti i soggetti pubblici e privati coinvolti nel contrasto alla violenza di genere. Per garantire la massima aderenza alla Convenzione di Istanbul, il nuovo Piano antiviolenza si articola secondo tre linee di intervento: 1) prevenire la violenza (attraverso piani educativi e di comunicazione, oltre che di formazione di operatori del settore pubblico e privato); 2) proteggere e sostenere le vittime (attraverso le reti territoriali antiviolenza); 3) perseguire e punire (in sinergia con soggetti istituzionali quali il Ministero dell'Interno, della Difesa, della Giustizia, il Csm, i tribunali penali, civili e minorili). Il nuovo Piano si completa con la costruzione di un sistema integrato di raccolta dei dati ad opera dell'Istat e con un'analisi valutativa, condotta da Dipartimento pari opportunità con IRPPS-CNR, sugli interventi promossi e finanziati e, soprattutto, sui loro effetti e risultati. "Abbiamo studiato un approccio strutturale nella strategia di lotta alla violenza contro le donne, prevedendo anche lo stanziamento di maggiori fondi - ha sottolineato la sottosegretaria alla Presidenza del Consiglio con delega alle Pari Opportunità, Maria Elena Boschi - Ora che il nuovo Piano è stato adottato, va avviato il lavoro di individuazione di interventi concreti, fondati su un cronoprogramma, che tutti i soggetti coinvolti si impegneranno a rispettare e a rendere pubblici e valutabili attraverso la compilazione di schede obiettivo".

## Comune di Pozzuoli - Ambito 12

Area "Interventi per il sostegno alle donne in difficoltà"

CIG 6252877555

### Case Rifugio

<b>Casa Rifugio Spazio Donna</b>	Palazzo della Salute, Viale Paul Harris, 79 Caserta	Tel.0823.354126 spaziodonnaonlus@libero.it
<b>Casa Florinda</b>	Coop. Dedalus	Tel.081.0172883 accoglienza@coopedalus.it
<b>Casa di Tonia</b>	Centro di Accoglienza Madre-Bambino	Via Santa Maria degli Angeli alle Croci, 12/g Tel. 081.0332010 - 081.244962
<b>Casa Emanuele di Pompei</b>	Onlus Casa Emanuele c/o Centro Educativo Beata Vergine del Rosario	Piazzale Giovanni XXIII Pompei Tel.081.8577404
<b>Madre Luisa</b>	Casa di Accoglienza per gestanti, madri e bambino	Via Campana19. Qualiano Tel. 081 8181641
<b>A Scalinatella</b>	Casa Madre Bambino Suore Francescane	Salita Miradois, 39 Napoli Tel. 081 446348
<b>Agape</b>	Coop. Soc. Agape Madre-Bambino	Via Pietro Castellino, 120 Napoli Vomero
<b>Casa delle Donne</b>	Crescere Insieme	Viale Primo Maggio Cardito (Napoli)
<b>Seguimi</b>	Iniziative Sociali Seguimi Madre Bambino	Via Volpicella 310 Napoli Tel. 081 272724
<b>Villa Aurora</b>	Madre Bambino Nostra Signora della Carità del Buon Pastore	Via Manzoni, 141 Napoli Parco Cafiero Tel. 081 769 2561
<b>Casa di Accoglienza per Donne in difficoltà</b>	Centro aiuto alla vita	Rif. Gargiulo Rosa Russo Tel. 0823.304620 Caserta info@cifprovinciale.it
<b>La Casa di Marinella</b>	Casa di Accoglienza	Via Volturmo, 71 Napoli Tel. 081.5201470
<b>CADM</b>	Centro di Accoglienza per Donne in difficoltà) dell'Ambito C7	Via Paul Harris, 79 Caserta (CE) Tel. 0823 3541126
<b>Associazione Spazio Donna onlus</b>	Casa Rifugio	Palazzo della Salute, Viale Paul Harris, 79 Caserta Tel. 0823 354126 Spaziodonnaonlus@libero.it
<b>Eva</b>	Centro Antiviolenza e Casa di Accoglienza per Donne Maltrattate	Via Amendola, 15 - Maddaloni (CE) Tel/Fax 0823-204145 antiviolenzaeva@libero.it

<b>Aradia</b>	Centro Antiviolenza e Casa di Accoglienza per Donne Maltrattate	Corso Garibaldi, 19 - Santa Maria Capua Vetere (CE) Tel. 0823 849844 centroaradia@virgilio.it
<b>Casa Lorena</b>	Centro Antiviolenza e Casa di Accoglienza per Donne Maltrattate	Via Benevento 26 - 81033 Casal di Principe. Tel/Fax 081 89 21 806 casalorena@libero.it
<b>Cooperativa dedalus Karabà</b>		Via Vicinale S. Maria del Pianto - Centro Polifunzionale Inail Torre 1 - 11° piano 80143 Napoli Tel/Fax 081 7877333 – 081 19571368 accoglienza@coopdedalus.it
<b>Telefono Rosa</b>		Viale Lamberti – Palazzo della Salute 81100 Caserta (CE) Tel. 0823/354126 www.spaziodonnaonlus.it spaziodonnaonlus@libero.it
<b>Fiori nel deserto</b>	Donne sole o con figli, che hanno superato la maggiore età	Via Arpaia n 8, Pompei Tel/Fax.1 8011977 – fax 081 19305509 cellulare: 392 1378361 fiorineldeserto@consorzioatrix.it



**Sportello Antiviolenza Spazio Donna**

*c/o Centro di Pronta e transitoria accoglienza per minori e donne in difficoltà*

**Via Martiri, Monterusciello (Pozzuoli)**  
**331 9840148**

- mercoledì e giovedì - h 09:00 - 14:00
- martedì - h 13:00 - 18:00

**ASL Napoli 2 Nord**  
*c/o Materno Infantile*

**Via Cappella, 401 - Monte di Procida (Pozzuoli)**  
**331 9840032**

- lunedì - h 13:00 - 17:00
- venerdì - h 09:00 - 14:00

**[antiviolenzapozzuoli@gmail.com](mailto:antiviolenzapozzuoli@gmail.com)**