



Associazione no-profit O.N.L.U.S.  
CENTRO ANTIVIOLENZA

**SERVIZIO DI REPERIBILITÀ  
SOCIALE  
E  
PRONTA ACCOGLIENZA  
RESIDENZIALE IN EMERGENZA**

Dott.ssa Arianna Gatti

# La violenza contro le donne

## Definizione Onu 1993

“ogni atto di violenza fondato sul genere che comporti o possa comportare per la donna danno o sofferenza fisica, psicologica o sessuale, includendo la minaccia di questi atti, coercizione o privazioni arbitrarie della libertà, che avvengano nel corso della vita pubblica o privata” (art.1)

“...la violenza contro le donne è la manifestazione di una **disparità storica** nei rapporti di forza tra uomo e donna, che ha portato al dominio dell'uomo sulle donne e alla discriminazione contro di loro, e ha impedito un vero progresso nella condizione delle donne ...”

# Cos'è un Centro Antiviolenza

- ▶ Luogo di donne per le donne, donne che si riconoscono nella pratica politica della relazione fra donne e sono legate da un progetto comune: produrre libertà ed autonomia femminile
- ▶ E' rivolto ad ogni donna maggiorenne che abbia subito o stia subendo violenza in qualsiasi forma essa venga attuata: fisica, psicologica, economica, sessuale
- ▶ La violenza alle donne viene considerata e analizzata tenendo conto del contesto storico, sociale e politico delle relazioni di genere

# ACAV

## Associazione Centro Antiviolenza di Parma

- ▶ Costituita con atto pubblico in data 17/07/85, operativa dal 1991 e regolarmente iscritta nel Registro Regionale e Provinciale del Volontariato, persegue come fine la lotta contro ogni forma di violenza verso le donne
- ▶ È un'associazione in stato consultativo con le Nazioni Unite ed è membro della European Women's Lobby, sezione Italia
- ▶ È tra i Centri che hanno fondato il Coordinamento Regionale dei Centri Antiviolenza dell'Emilia Romagna ed è membro e socia fondatrice dell'associazione nazionale Di.Re

# ACAV - Associazione Centro Antiviolenza di Parma

Si prefigge di:

- ▶ intervenire, nell'ambito del territorio provinciale a sostegno delle donne con o senza figli, che hanno subito violenza, che si sentono minacciate o che sono esposte a maltrattamenti fisici, economici, psichici, sessuali;
- ▶ impegnarsi nella lotta contro ogni forma di violenza contro la donna;
- ▶ attivare strumenti specifici di solidarietà nei confronti delle donne in difficoltà e dei loro figli minori;

# ACAV - Associazione Centro Antiviolenza di Parma

- ▶ fornire alla donna consulenza psicologica e legale (in forma gratuita, le consulenze sono svolte da psicologhe e legali volontarie dell'associazione);
- ▶ sostenere le donne nei momenti di confronto con la giustizia e le istituzioni;
- ▶ promuovere iniziative di formazione ed informazione per le donne in relazione ai loro diritti;

# ACAV - Associazione Centro Antiviolenza di Parma

- ▶ promuovere iniziative utili a sensibilizzare l'opinione pubblica, i mass-media, le istituzioni e tutti gli altri organismi che operano sul piano culturale, sociale, politico e amministrativo;
- ▶ promuovere iniziative di formazione del volontariato e delle operatrici;
- ▶ elaborare studi e ricerche e promuovere convegni ed incontri sul tema della violenza alle donne.

# Metodologia dell'accoglienza

- ▶ Fondata sulla relazione tra donne e sul rimando positivo del proprio genere.
- ▶ Sulla base di tale relazione ogni donna accolta ha l'opportunità di intraprendere un percorso di autonomia, consapevolezza ed empowerment.
- ▶ Massima attenzione alla sicurezza delle donne, valutazione del rischio vs sensazione di controllo;
- ▶ Dare un nome alla violenza subita;
- ▶ Restituire la responsabilità della violenza a chi la agisce non a chi la subisce;



# C.A.V.S.

Centro Assistenza Violenza Sessuale  
Punto d'ascolto presso l'Ospedale Maggiore di Parma

- ▶ **NUMERO VERDE 800 090 258** attivo dalle 9.00 alle 21.00 giorni feriali
- ▶ Aperto su appuntamento, vuole essere un accesso privilegiato cui rivolgersi con la garanzia della massima discrezione, riservatezza ed anonimato
- ▶ Gli operatori sanitari possono chiamare, previo consenso della donna che ha subito maltrattamenti, il numero verde dedicato; le operatrici reperibili raggiungono nell'immediato la donna all'interno dell'Ospedale stesso, per un primo colloquio di accoglienza e l'eventuale attivazione della rete territoriale disponibile (Assistente Sociale, Forze dell'Ordine, case d'accoglienza)

# REPERIBILITA' SOCIALE

- ▶ Il Servizio di Reperibilità Sociale nasce dal bisogno di garantire l'accoglienza e l'eventuale presa in carico delle donne vittime di violenza e dei loro figli/e, nell'arco **dell'intera giornata**, quindi anche negli orari di chiusura degli uffici dei servizi territoriali competenti;
- ▶ vuole garantire agli operatori che prestano soccorso alle donne vittime, nello specifico gli appartenenti alle Forze dell'Ordine ed ai presidi ospedaliero-sanitari, una **consulenza tempestiva** negli orari di chiusura dei Servizi Sociali competenti per territorio.
- ▶ E' attivo dal lunedì al giovedì dalle 18.00 alle 8.00 del giorno successivo, dalle 14.00 del venerdì alle 08.00 del lunedì successivo, festività 24 ore su 24.

# PRONTA ACCOGLIENZA RESIDENZIALE IN EMERGENZA

- ▶ Il Servizio di Pronta Accoglienza Residenziale in Emergenza vuole garantire immediata accoglienza ed ospitalità sul territorio comunale a donne vittime di violenza e ai loro figli/e.
- ▶ E' attivo 24 ore su 24
- ▶ In orario di chiusura dei Servizi Sociali, il servizio è attivabile solo da operatori delle FFOO e Presidi ospedalieri.
- ▶ L'attivazione avviene a seguito della valutazione dell'operatrice ACAV che provvede ad informare la donna del percorso.
- ▶ Attivazione previo consenso della donna

# Per il Distretto di Parma

- ▶ Il periodo di ospitalità è di 15 giorni, prorogabile di una settimana.

Il servizio è rivolto a: donne sole, o con figli/e, **maltrattate** e/o abusate residenti sul territorio comunale/del Distretto di Parma; donne sole o con figli/e in condizioni di **irregolarità** per garantire la tutela e messa in protezione in attesa di formalizzare la richiesta di permesso di soggiorno ex art. 18 bis. L'accoglienza e l'ospitalità in emergenza sono previste anche per donne in **uscita da percorsi di tratta e/o grave sfruttamento** solo per il periodo strettamente necessario al trasferimento delle donne in idonea struttura.

# Per Provincia

- ▶ Il periodo di ospitalità è di 2 settimane.

Il servizio è rivolto a: donne sole, o con figli/e, **maltrattate** e/o abusate residenti sul territorio provinciale;

# ATTIVITA' - Al momento dell'ingresso in emergenza

- ▶ Comunicazione a Questura e Carabinieri per segnalare l'inserimento in struttura del nucleo;
- ▶ Accompagnamento presso l'abitazione precedente, con il supporto delle Forze dell'Ordine, per il ritiro degli effetti personali; (può avvenire contestualmente all'inserimento in emergenza o nei giorni successivi)
- ▶ Se la donna esprime il consenso ed in presenza di figli minori, viene inviato un telegramma con mittente nascosto che contiene una breve comunicazione al padre del/dei minori relativa all'allontanamento da casa a causa delle violenze subite;

# ATTIVITA' - Al momento dell'ingresso in emergenza

- ▶ Consegna spesa alimentare ed eventuale accompagnamento per integrare la spesa fornita;
- ▶ Consegna biancheria e prodotti per l'igiene personale;
- ▶ Contributo economico settimanale;
- ▶ Viene lasciato un riferimento telefonico con reperibilità h 24 alle donne ospiti della casa d'accoglienza;

# ATTIVITA' - nei giorni successivi

- ▶ Accompagnamento presso le strutture sociali e sanitarie, collaborazione e integrazione con i Servizi della rete, assistenza e supporto;
- ▶ Colloqui tra operatrice d'accoglienza, la donna e l'Assistente Sociale responsabile del caso (primo colloquio fissato entro 2/3 giorni dall'ingresso)
- ▶ Colloqui di sostegno individuali, supporto e accompagnamento nel percorso di uscita dalla violenza



# ATTIVITA' - durante il periodo di permanenza

- ▶ Accompagnamento presso le Forze dell'ordine per la formalizzazione/ integrazione della denuncia;
- ▶ Consulenze legali gratuite;
- ▶ Consulenze psicologiche gratuite;
- ▶ Accompagnamento dei minori presso i Servizi Sociali per le visite protette con il padre;

# ATTIVITA' - durante il periodo di permanenza

- ▶ Servizio di orientamento e accompagnamento al lavoro.
- ▶ Attività di babysitteraggio;
- ▶ Accompagnamenti delle donne e dei minori presso i Servizi Sanitari per problematiche mediche sopraggiunte durante l'ospitalità;
- ▶ Fornitura abbigliamento donne e bambini.

# ATTIVITA' - per ogni ingresso/attivazione

- ▶ Mail al Servizio sociale con sintesi delle motivazioni che hanno portato all'inserimento (solo Distretto di Parma);
- ▶ Predisposizione di una relazione sociale, entro 10 giorni dall'accoglienza, relativa ad ogni situazione accolta in emergenza; (solo Distretto di Parma)
- ▶ Compilazione della scheda di accoglienza con tutti i dati del caso e per tutta la durata dell'ospitalità;
- ▶ Raccolta dati e redazione del report semestrale e annuale per i Servizi Sociali.

# STRUTTURE DI OSPITALITA'

Due case rifugio dedicate alle situazioni di emergenza:

- ▶ **C2** per donne residenti nei Distretti Sud-Est e di Fidenza
  - 2 camere, 6 posti letto
- ▶ **C4** per donne residenti nel Distretto di Parma
  - 3 camere, 8 posti letto

# STRUTTURE DI OSPITALITA'

- ▶ Le case di ospitalità sono appartamenti, all'interno di condomini.
- ▶ Sono state allestite con biancheria, stoviglie e accessori rispondenti alle esigenze dei nuclei; viene garantita la pulizia dell'appartamento e la sua manutenzione.
- ▶ Nella casa si trovano alimenti non immediatamente deperibili e prodotti per l'igiene personale e la pulizia della casa.
- ▶ Ad ogni donna viene corrisposto un contributo economico settimanale per le spese alimentari e per le minute necessità proprie e dei figli (a seconda del reddito e del numero dei figli).

# MODULISTICA

## All'ingresso:

- ▶ Regolamento della casa rifugio
- ▶ Dichiarazione di accettazione del regolamento
- ▶ Dichiarazione di responsabilità civile e penale
- ▶ Modulo privacy
- ▶ Dichiarazione relativa all'aver ricevuto tot. asciugamani e lenzuola
- ▶ Consegna chiavi

## All'uscita:

- ▶ Riconsegna delle chiavi, firma del modulo di uscita definitiva (per il Distretto di Parma viene chiesto anche di compilare la Valutazione del servizio)

# RACCOLTA DATI

- ▶ Per la raccolta dei dati viene utilizzato un DATABASE costruito ad hoc, formato excel, allo scopo di ottenere dati relativi alla rete istituzionale (Servizio Sociale, Questura/Polizia, Carabinieri, Ospedali, Altro) che ha contattato il Servizio e i dati sulle donne per le quali è stata contattata la reperibilità sociale o attivata l'accoglienza in emergenza.
- ▶ \*Il database permette calcoli automatici sulle occorrenze e percentuali di queste variabili. Inoltre, per le caratteristiche più salienti, viene creato in automatico un grafico aggiornato.

Vengono rilevate le seguenti caratteristiche:

- ▶ nome della donna; chiamante (da chi proviene la richiesta)\*; violenza subita\*;
- ▶ residenza donna\*; nazionalità\*; possesso del permesso di soggiorno\*; età\*; se ha dei figli\*;
- ▶ numero dei figli ospitati\*; violenza in forma diretta sui figli\*,
- ▶ denuncia pre/post ospitalità\*;
- ▶ struttura nella quale viene ospitato il nucleo; data di ingresso/uscita dalla casa di emergenza con calcolo automatico dei giorni di permanenza\*; percorso intrapreso in seguito all'ospitalità con eventuale specifica della struttura nella quale viene trasferita\*; note; valutazione del Servizio di accoglienza in emergenza\* .





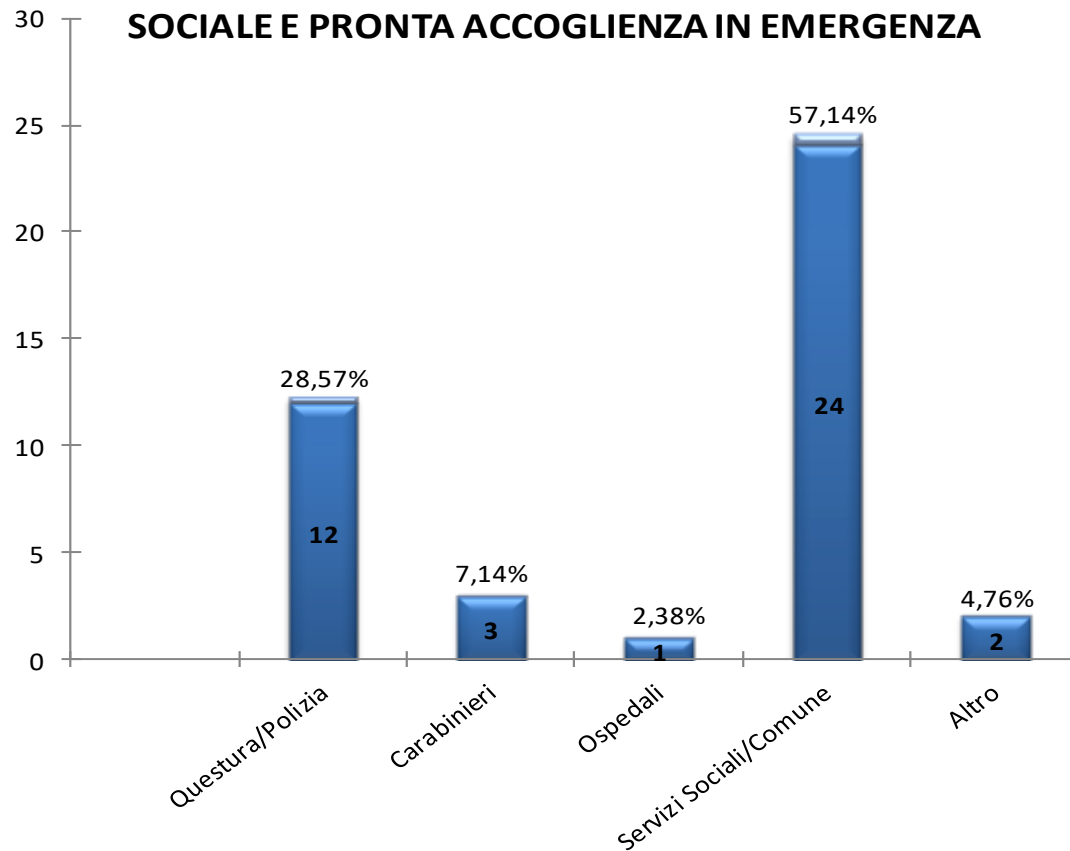
**DISTRETTO DI PARMA**  
**Dati relativi all'anno 2017**

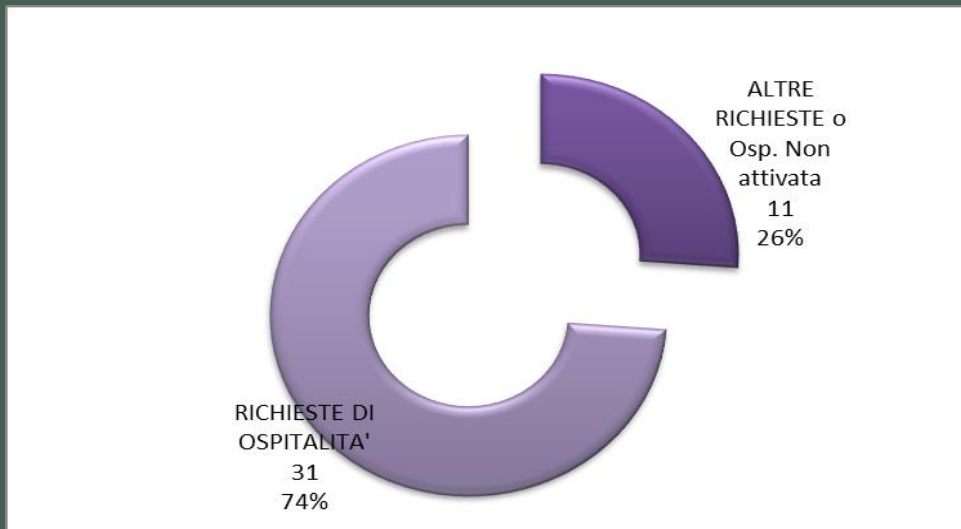
Nel 2017 la Reperibilità Sociale e Telefonica è stata contattata in 42 occasioni e per 31 donne, e i figli minori quando presenti (31 tot.), è stato attivato il Servizio di Pronta Accoglienza Residenziale in Emergenza.

Non sono pervenute richieste non pertinenti alle finalità del Servizio

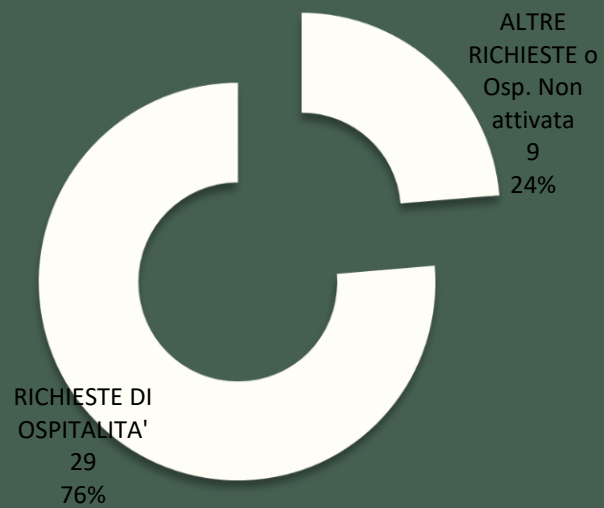
ANNO	CONTATTI RICEVUTI	NUCLEI OSPITATI
2014	30	19
2015	22	16
2016	38	29
2017	42	31

### CHIAMATE RICEVUTE SULLA REPERIBILITA' SOCIALE E PRONTA ACCOGLIENZA IN EMERGENZA



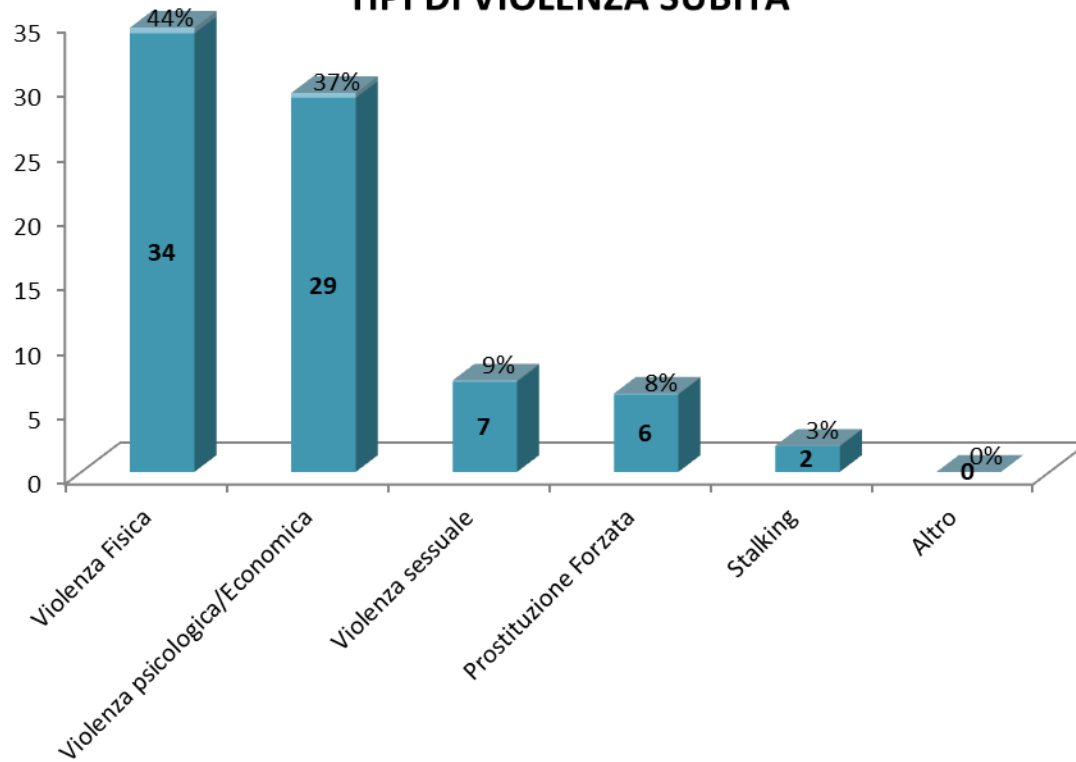


2017

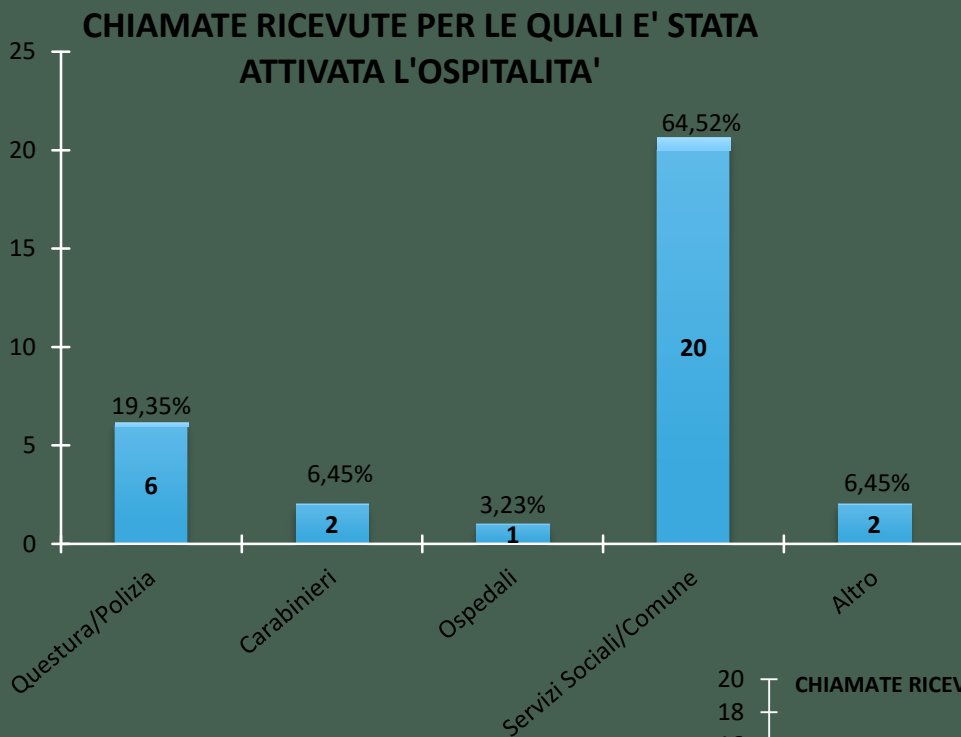


2016

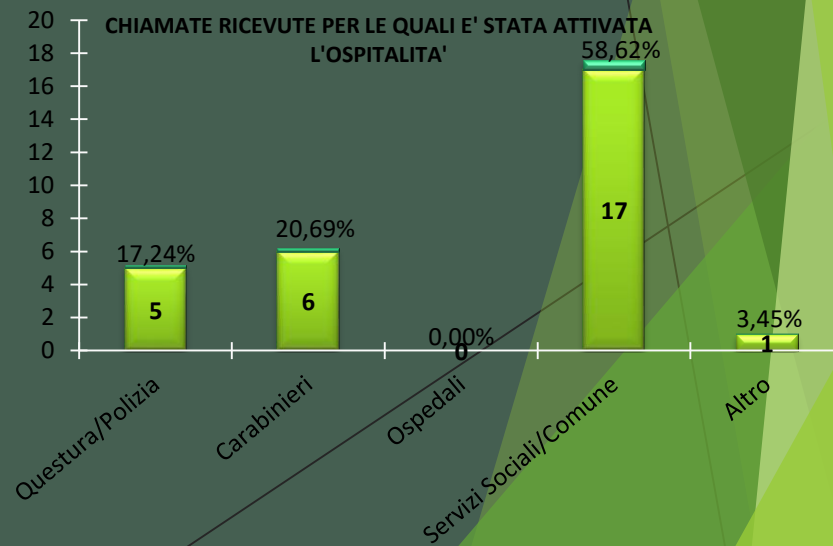
## TIPI DI VIOLENZA SUBITA



2017



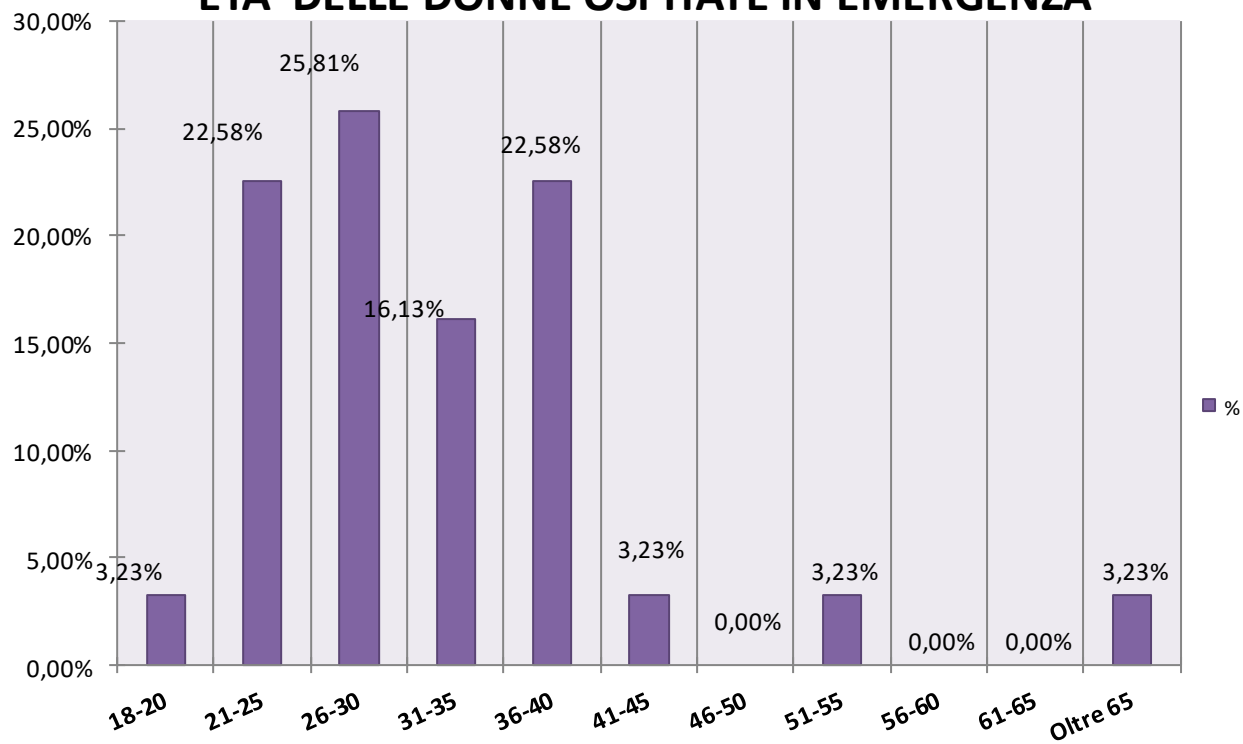
2016



POLI TERRITORIALI DEL SERVIZIO SOCIALE	N. DONNE OSPITATE IN EMERGENZA
LUBIANA SAN LAZZARO	6
PABLO	6
MONTANARA	2
SAN LEONARDO/ PARMA CENTRO	3
Altro Comune del Distretto:	
COLORNO	1
TORRILE	1
Nessuna residenza o residenza in Comuni fuori dal Distretto di Parma	12

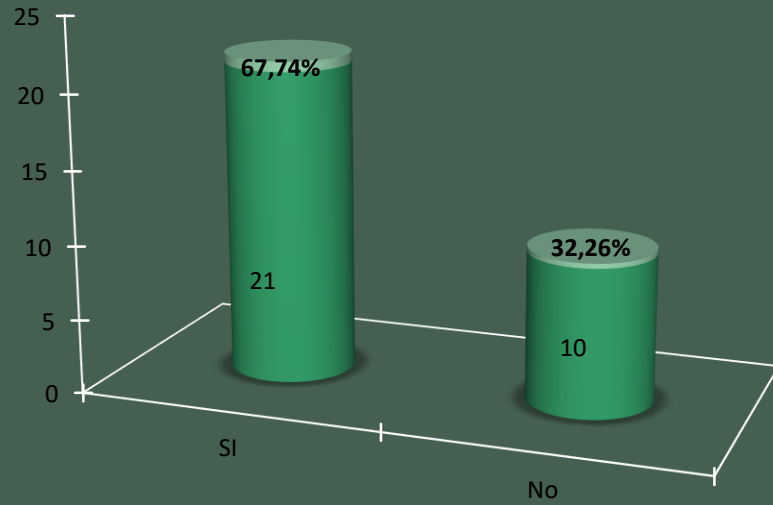
L'84% delle donne ospitate era di nazionalità straniera: 10 originarie della Nigeria, 3 del Camerun, 1 dell'Albania, 1 del Brasile, 1 delle Filippine, 2 del Ghana, 1 dell'Estonia, 1 della Moldavia, 1 della Repubblica Dominicana, 1 della Somalia, 1 del Mali, 1 dell'India e 1 della Costa D'Avorio. Sei donne erano di nazionalità italiana. La maggior parte delle donne straniere (23 su 25 totali) erano in possesso di un titolo regolare di soggiorno in corso di validità o in fase di rinnovo.

## ETA' DELLE DONNE OSPITATE IN EMERGENZA

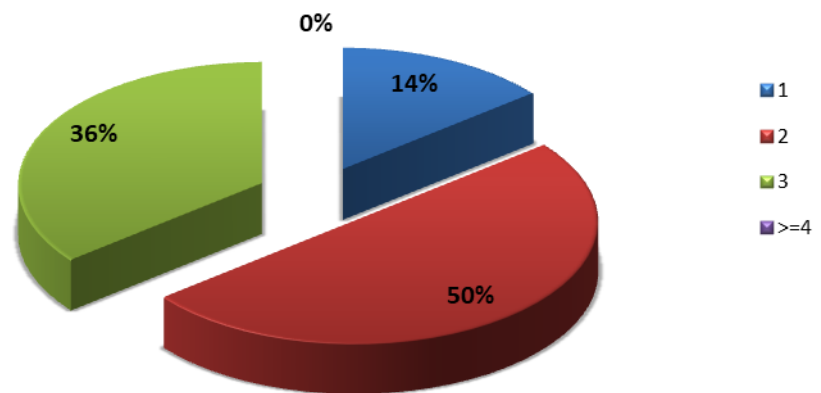




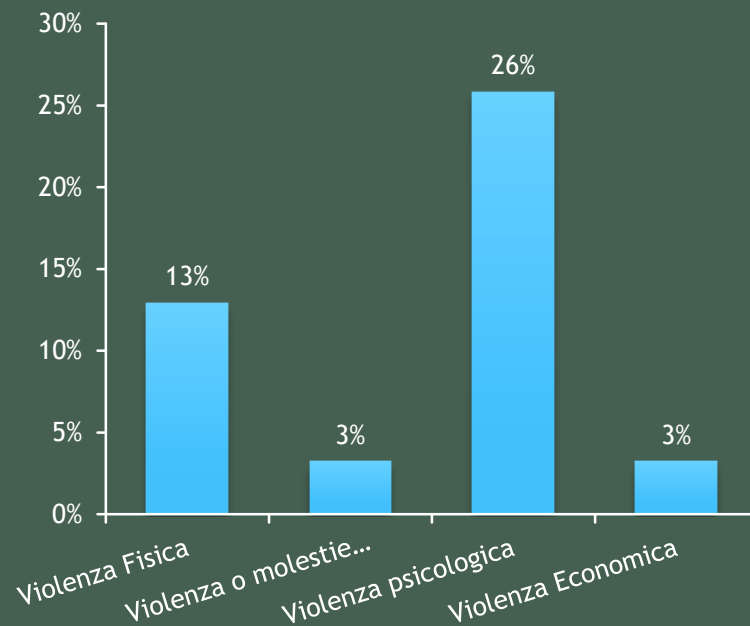
## PRESENZA DI FIGLI



## Numero di figli



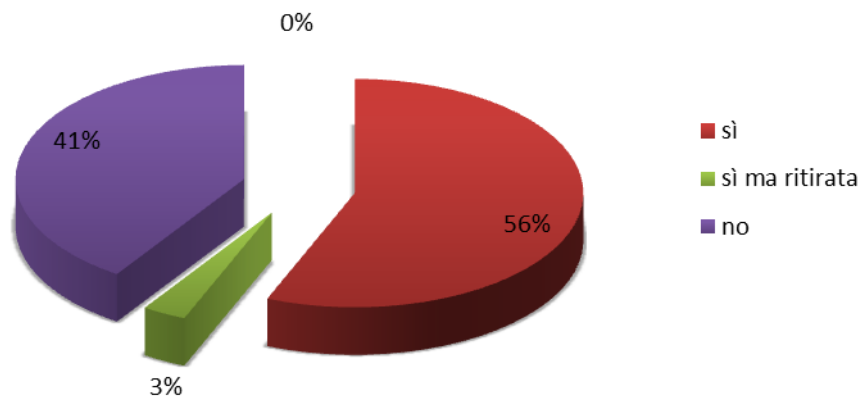
## VIOLENZA SUBITA DAI FIGLI



Nel grafico sono rappresentate nel complesso le forme di violenza esercitate dal padre/partner della madre nei confronti dei figli.

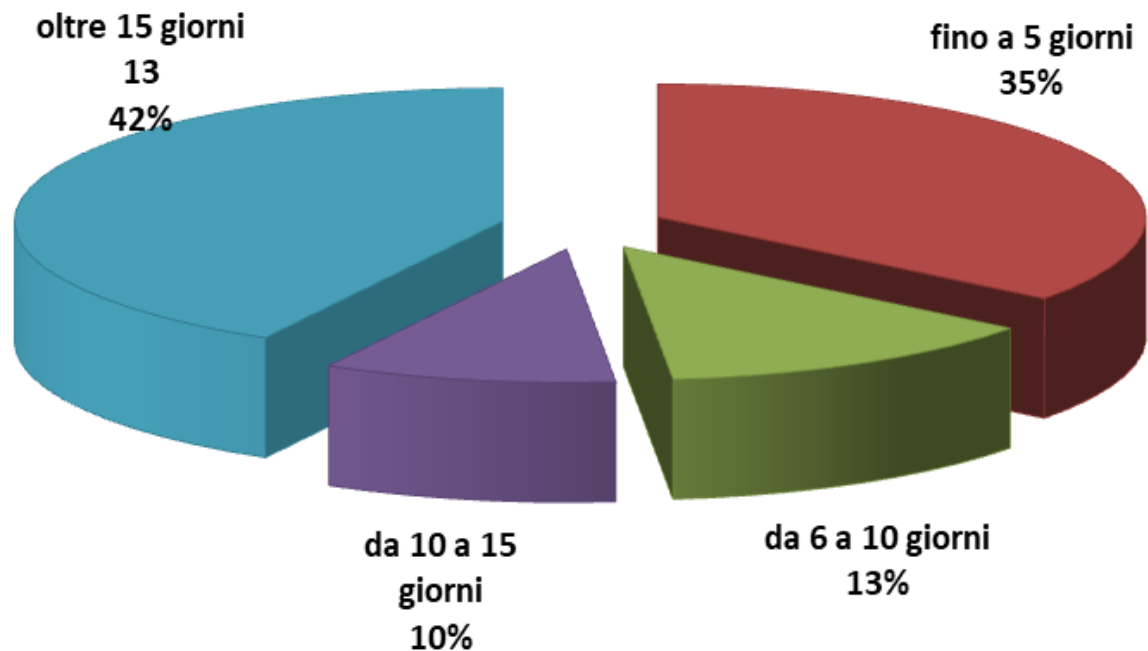
Poiché la violenza assistita da parte dei figli è quasi sempre presente, anche quando non esplicitata dalle donne, non è stata riportata nelle statistiche.

### DONNE CHE HANNO SPORTO DENUNCIA PRIMA DELL'OSPITALITA'

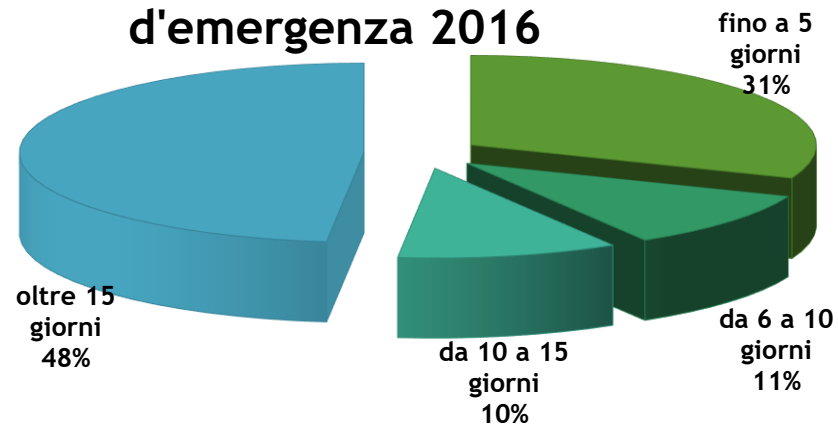


- ▶ Il 56% delle donne ospitate ha sporto denuncia contro il maltrattante prima dell'ingresso nella casa rifugio
- ▶ Durante l'ospitalità 6 donne hanno sporto denuncia di cui 4 per la prima volta e due hanno integrato la precedente

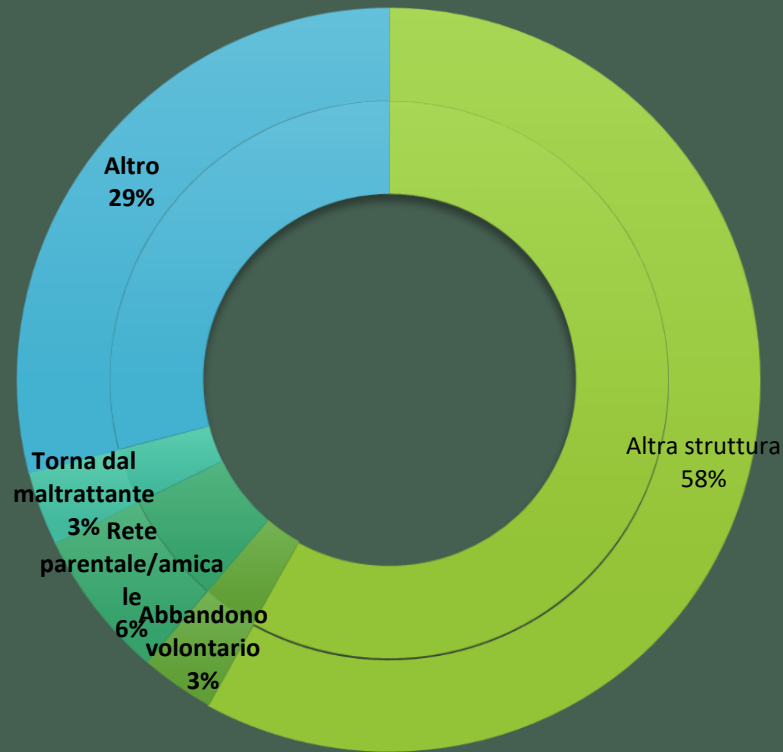
## Permanenza nella casa d'emergenza



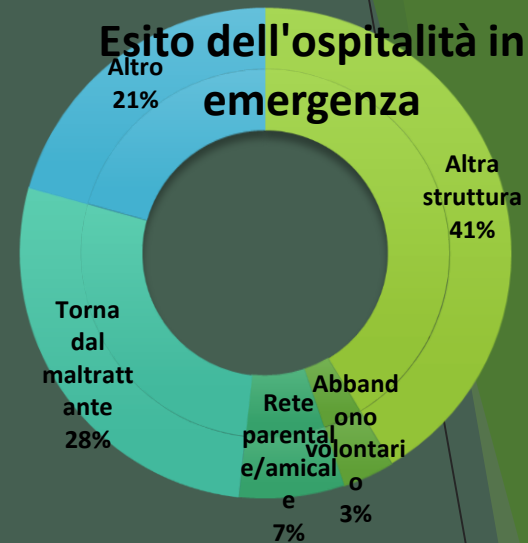
## Permanenza nella casa d'emergenza 2016



## Esito dell'ospitalità in emergenza



## Esito dell'ospitalità in emergenza



Le risorse utilizzate dal Servizio Sociale, in accordo con le donne ospitate, per la prosecuzione del percorso in altre strutture sono state le case rifugio del Centro Antiviolenza, le strutture del Centro Aiuto alla Vita, la Comunità Santa Chiara e Buon Pastore, l'Associazione Svoltare onlus, la Praise House a Corcagnano, l'Hub di Baganzola, l'Ostello ed il Residence.

# VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI PRONTA ACCOGLIENZA RESIDENZIALE IN EMERGENZA

- ▶ Ad ogni donna ospitata in emergenza è stato chiesto, dalle operatrici del Centro Antiviolenza, di valutare quanto si sono sentite soddisfatte del Servizio, di motivare eventuali insoddisfazioni e proporre miglioramenti. Obiettivo di questo modulo è rendere le donne che subiscono violenza parte attiva nelle politiche dei Servizi a loro dedicate e di fornire all'Associazione Centro Antiviolenza elementi per migliorare i servizi offerti.
- ▶ A tal fine è stato proposto un questionario che è stato tradotto in 5 lingue (arabo, inglese, francese, russo, rumeno).

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA IN EMERGENZA

<u>Quanto si sente soddisfatta del:</u>	Per niente / Poco	Abbastanza	Molto
<b>Servizio in generale</b>			
<b>Sostegno ricevuto dalle operatrici del Centro Antiviolenza</b> (primo contatto, fase dell'ospitalità, accompagnamenti presso le Forze dell'Ordine, l'Ospedale, i Servizi Sociali etc.)			
<b>Casa/Struttura nella quale è stata ospitata</b> (Condizioni igieniche, stato dell'arredamento, quantità e condizioni della biancheria, stoviglie ecc, riservatezza dell'alloggio, comfort ecc.)			
<b>Durata della permanenza in ospitalità</b> (il numero di giorni di permanenza nell'alloggio sono stati sufficienti?)			
<b>Progetto individuale proposto dai Servizi Sociali</b>			

**Perché hai dato questi giudizi? Spiega le tue motivazioni.**

---

---

---

---

---

---

**Quali suggerimenti / proposte di miglioramento daresti rispetto all'accoglienza in emergenza delle donne vittime di violenza?**

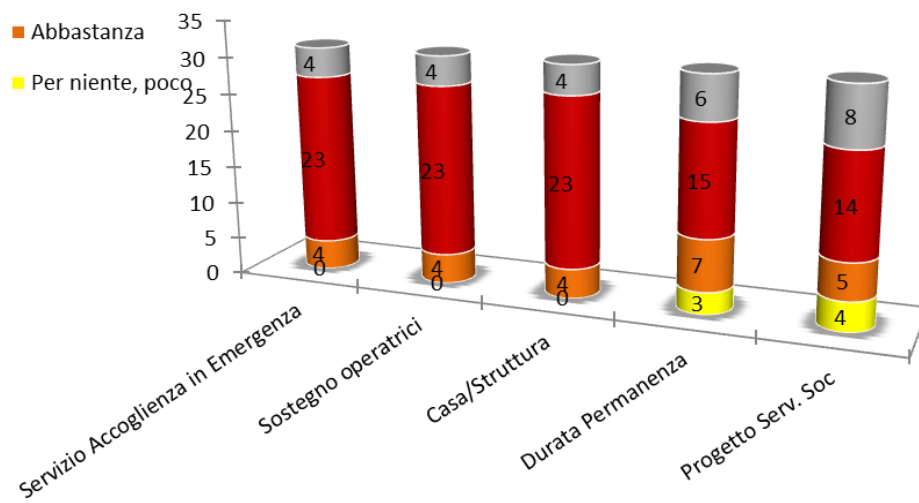
## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO Livello di soddisfazione

■ Non valutato

■ Molto

■ Abbastanza

■ Per niente, poco





# CRITICITA' RILEVATE

- ▶ Post accoglienza in emergenza: esigenza di 'struttura ponte' per un percorso di autonomia (sia in assenza di un introito economico, sia per chi lavora ma ha figli)
- ▶ Inserimento in Sportello Lavoro ma aspettative irrealistiche
- ▶ Babysitteraggio (Progetto Giada): problema per le donne che fanno i turni.
- ▶ Tempistiche della progettualità / Ipotesi progettuale non può basarsi sull'allontanamento volontario del marito/convivente maltrattante
- ▶ Problemi di alcolismo, tossicodipendenza o disturbi psichiatrici
  - Progetto GIADA
- ▶ Attivazione dalle F.O. → Difficoltà colloquio di valutazione telefonico
- ▶ Scarsa attivazione dall'Ospedale di Parma (2014-1; 2015-2; 2016-0; 2017-1)

# **DISTRETTO DI FIDENZA**

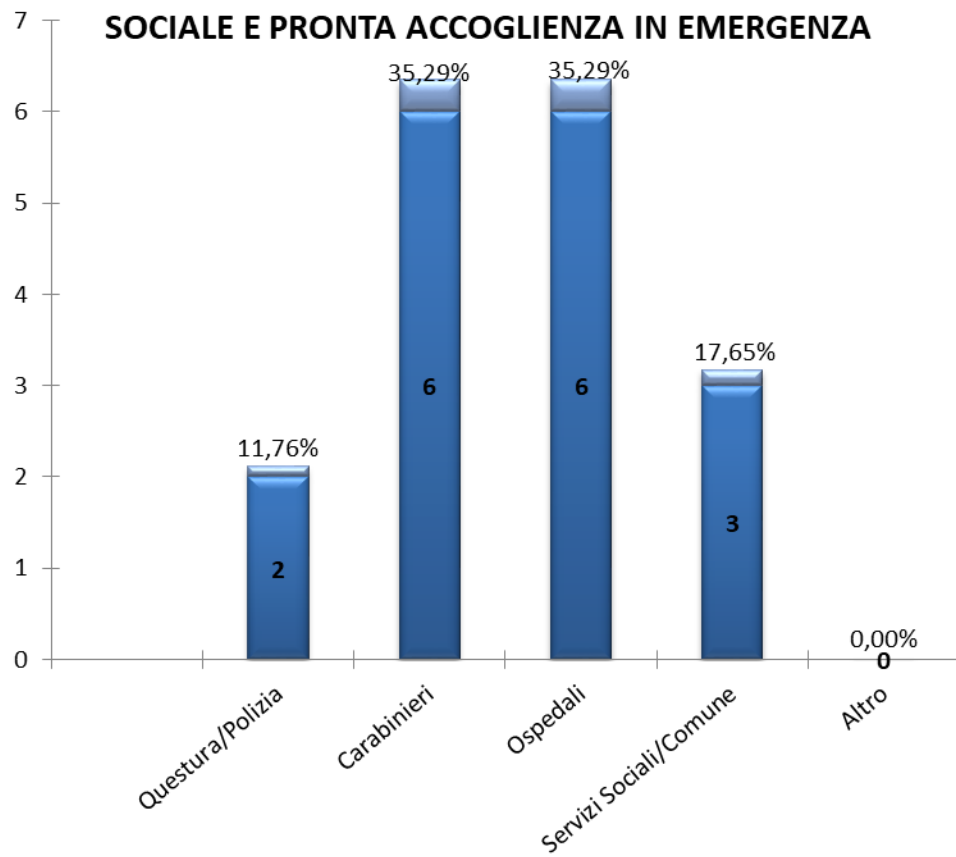
## **Dati relativi all'anno 2017**

Nel 2017 la Reperibilità Sociale e Telefonica è stata contattata in 17 occasioni e per 6 donne, e i figli minori quando presenti (8 tot.), è stato attivato il Servizio di Pronta Accoglienza Residenziale in Emergenza.

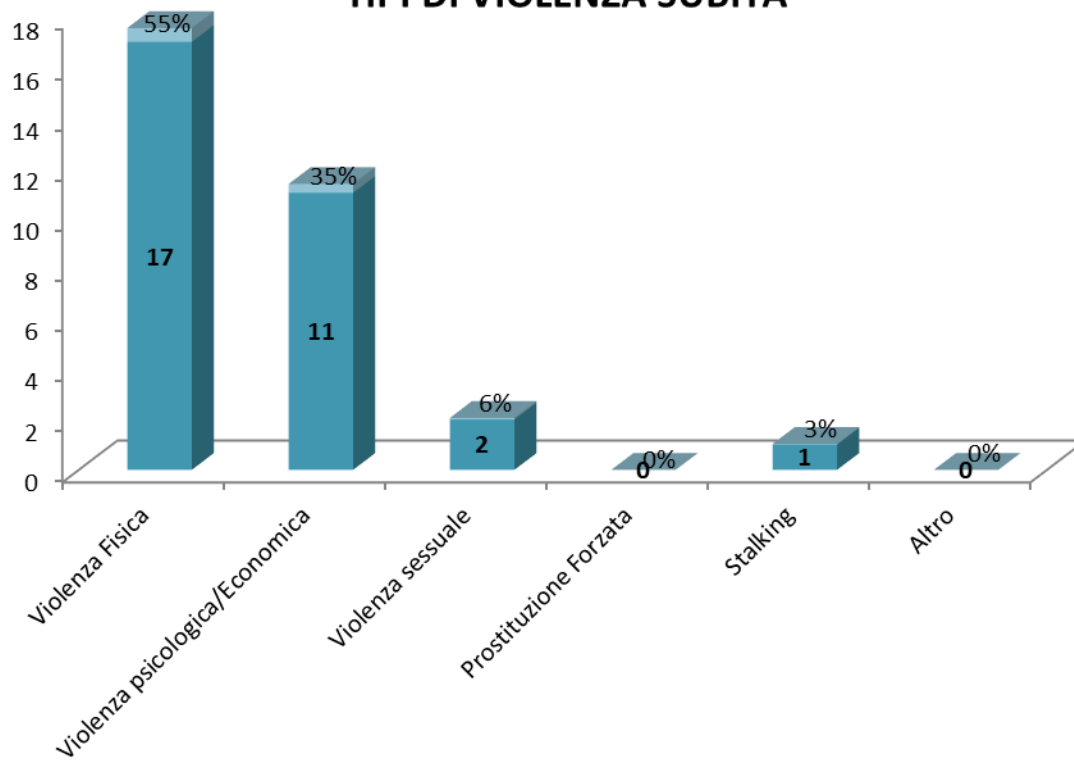
Non sono pervenute richieste non pertinenti alle finalità del Servizio

ANNO	CONTATTI RICEVUTI	NUCLEI OSPITATI
2015/2016	9	6
2017	17	6
2018	5	4

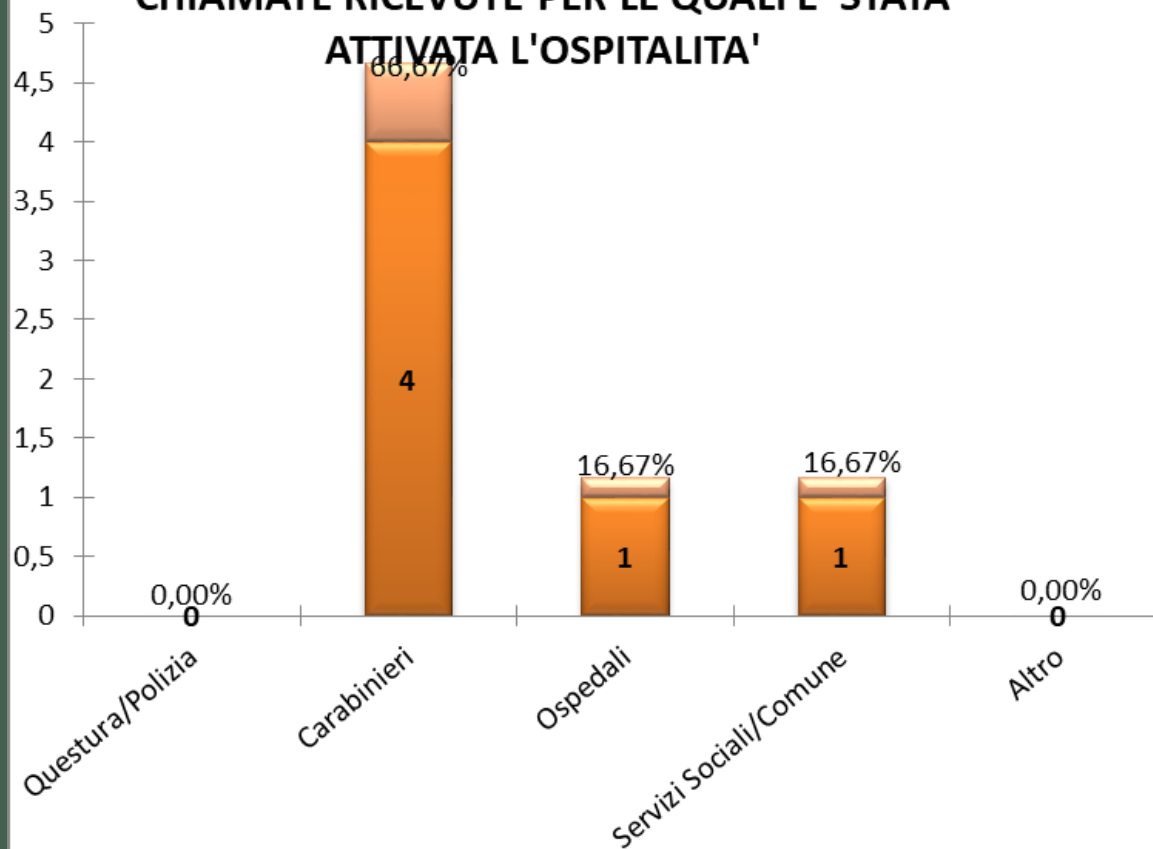
### CHIAMATE RICEVUTE SULLA REPERIBILITA' SOCIALE E PRONTA ACCOGLIENZA IN EMERGENZA



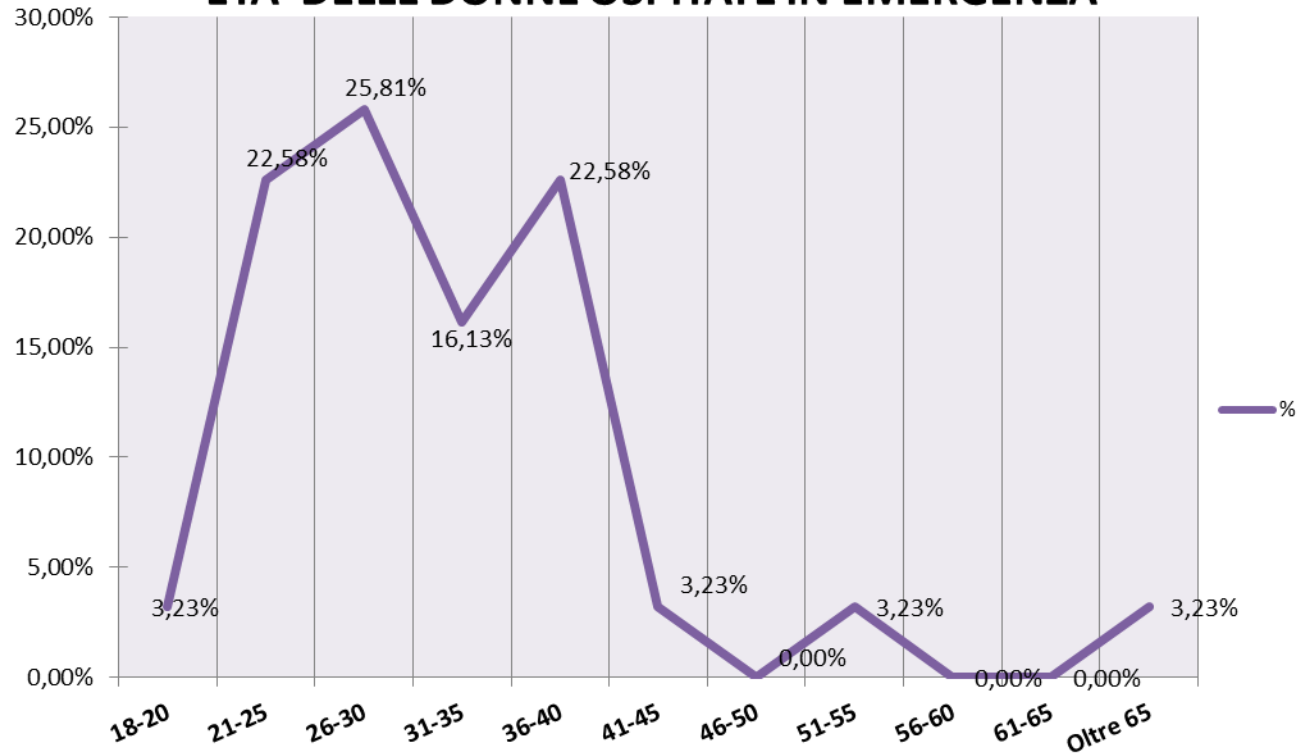
## TIPI DI VIOLENZA SUBITA



## CHIAMATE RICEVUTE PER LE QUALI E' STATA ATTIVATA L'OSPITALITA'

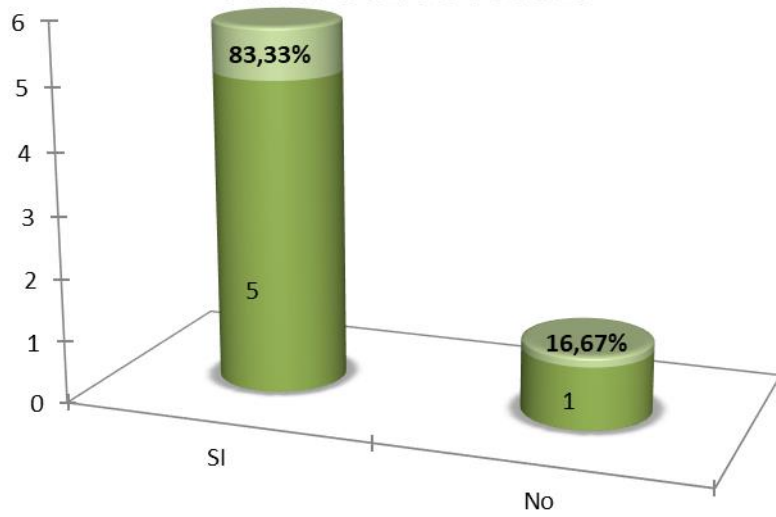


## ETA' DELLE DONNE OSPITATE IN EMERGENZA

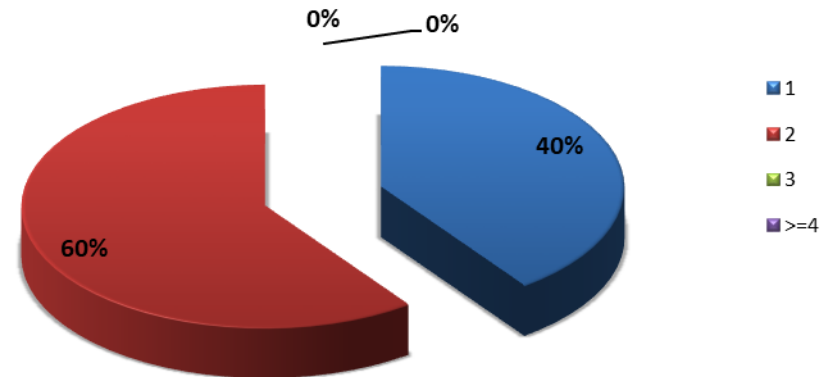


Il 67% delle donne ospitate era di nazionalità straniera e in regola con il permesso di soggiorno: 1 dell'Albania, 1 della Moldavia, 1 della Romania, 1 dell'India. Due donne erano di nazionalità italiana.

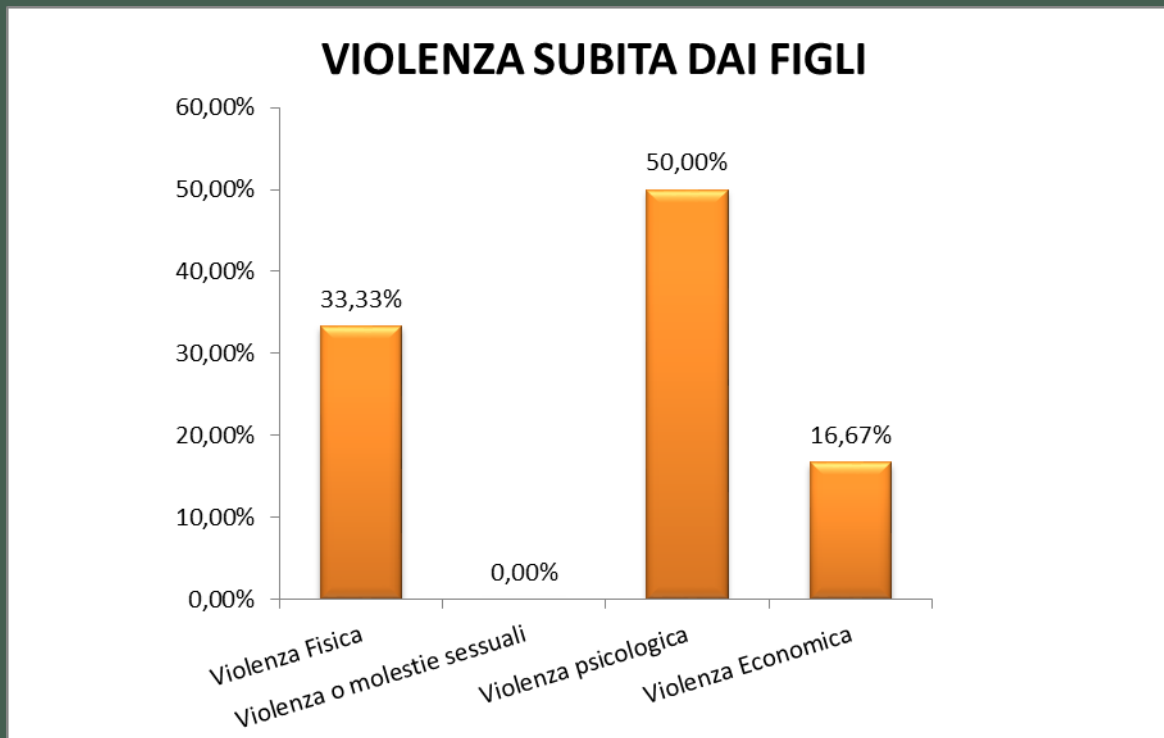
## PRESENZA DI FIGLI



## Numero di figli



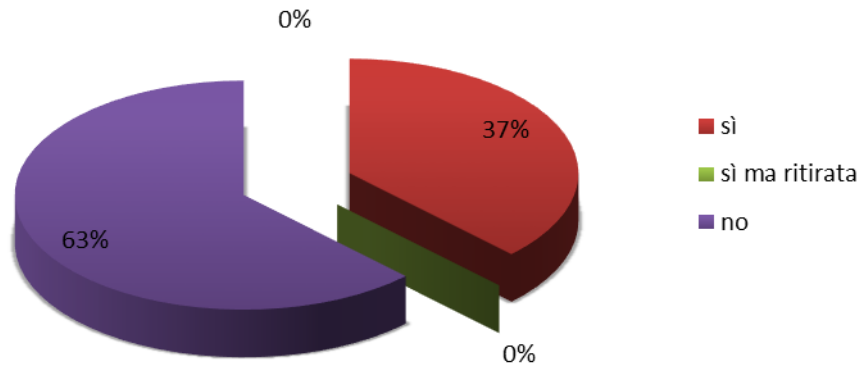




Nel grafico sono rappresentate nel complesso le forme di violenza esercitate dal padre/partner della madre nei confronti dei figli.

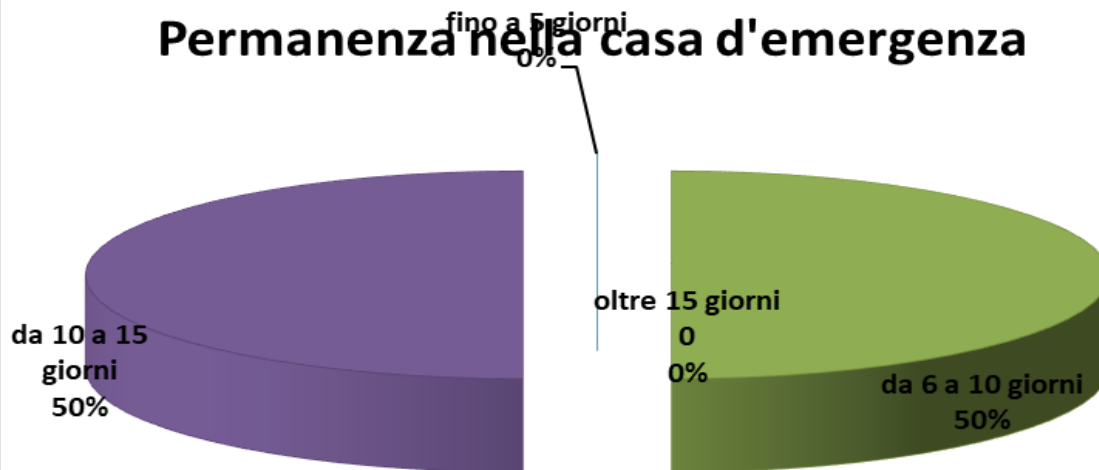
Poiché la violenza assistita da parte dei figli è quasi sempre presente, anche quando non esplicitata dalle donne, non è stata riportata nelle statistiche.

### DONNE CHE HANNO SPORTO DENUNCIA PRIMA DELL'OSPITALITA'

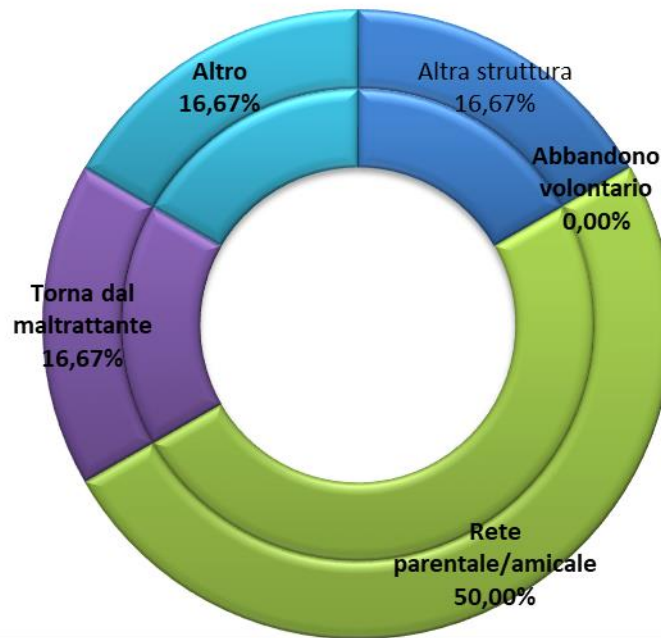


- ▶ 3 delle donne ospitate hanno sporto denuncia contro il maltrattante prima dell'ingresso nella casa rifugio
- ▶ durante l'ospitalità 2 donne hanno sporto denuncia per la prima volta

## Permanenza nella casa d'emergenza



## Esito dell'ospitalità in emergenza



Dopo il periodo di ospitalità in emergenza: 3 donne hanno potuto usufruire della rete parentale/amicale; 1 donna con problematiche di abuso dipendenza da sostanze, inserita in residence, è tornata dal maltrattante; una donna è stata inserita nella casa ad indirizzo segreto del centro Antiviolenza con le sue figlie minori.