

# *Arianna*

*Attivazione Rete nazionale Antiviolenza*



# Il progetto sperimentale Arianna

**Si propone come azione di sistema** volta a

- fornire un **servizio nazionale di accoglienza telefonica** alle donne vittime di violenza **1522**
- attivare una **sperimentazione sul territorio nazionale per migliorare gli interventi a livello locale**, a partire da 20 territori pilota da coinvolgere entro i due anni di attività prevista
- **avviare una Rete nazionale anti violenza**, pensata come ambito di incontro e di connessione tra le istanze nazionali e locali per una programmazione più efficace di politiche, strategie ed operatività

# **Il progetto si pone in continuità con Rete antiviolenza tra le città Urban, si struttura sulla base del Bando di Gara**

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

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

# ARiaNnA Attivazione Rete Antiviolenza Nazionale

## Metodologia di intervento

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

# 1522

## Un servizio di accoglienza telefonica

- Il **numero di pubblica utilità** è attivo 24 ore per 365 giorni l'anno, multilingue e accessibile dall'intero territorio nazionale gratuitamente, da rete fissa o mobile
- Fornisce una prima risposta ai bisogni delle donne vittime di violenza, offrendo **informazioni utili** ed un **orientamento ai servizi** presenti nel territorio, in un quadro di accoglienza empatica e competente.
- Sostiene l'emersione della domanda di aiuto, consentendo un graduale avvicinamento da parte della **utenza** ai servizi con l'assoluta **garanzia dell'anonimato**.

# Per le donne vittime di violenza il servizio ha garantito

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

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

# I servizi della mappatura nazionale collegati al Servizio Telefonico Antiviolenza Donna 1522

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

# Ripartizione trimestrale delle chiamate *utili* dirette al 1522

- ***I TRIM. 8/03/06 – 15/06/06*** **2.436**
- ***II TRIM. 16/06/06 - 15/09/06*** **3.504**
- ***III TRIM. 16/09/06 – 15/12/06*** **4.682**
- ***IV TRIM. 16/12/06 – 15/03/07*** **9.549**
- ***V TRIM 16/03/07 – 15/06/07*** **12.931**
- ***VI TRIM 16/06/07 – 15/09/07*** **16.657**
- ***VII TRIM 16/09/07 - 27/12/07*** **22.344**



# Ripartizione trimestrale delle chiamate *utili* dirette al 1522 - utenza straniera

- ***I TRIM. 8/03/06 – 15/06/06*** ***dato non rilevato***
- ***II TRIM. 16/06/06 - 15/09/06*** ***68***
- ***III TRIM. 16/09/06 – 15/12/06*** ***180***
- ***IV TRIM. 16/12/06 – 15/03/07*** ***564***
- ***V TRIM 16/03/07 – 15/06/07*** ***762***
- ***VI TRIM 16/06/07 – 15/09/07*** ***1.031***
- ***VII TRIM 16/09/07 - 27/12/07*** ***1.526***

# Chi ha chiamato il 1522

	V.a.	V.%
Donna vittima violenza	15.815	70,7
Parente/amico/conoscente	2.741	12,2
Semplice cittadino	2.272	10,1
Operatore/operatrice	443	1,9
Libero professionista	75	0,3
Persona di disturbo	998	4,5
Totale	22.344	100,0

# I tipi di violenza denunciati nelle chiamate

	V. %
Violenza da parte del partner	77,8
Violenza da parte di familiari	14,3
Violenza da parte di estranei	7,6
Abuso sessuale intrafamiliare	0,3
Totale	100,0

# Donne vittime di violenza che si sono rivolte al 1522 nel biennio

1° Trimestre ( <i>marzo-giugno'06</i> )	1.185
2° Trimestre ( <i>giugno-settembre'06</i> )	645
3° Trimestre ( <i>settembre-dicembre'06</i> )	683
4° Trimestre ( <i>dicembre-marzo'07</i> )	2.840
5° Trimestre ( <i>marzo-giugno'07</i> )	1.973
6° Trimestre ( <i>giugno-settembre'07</i> )	2.086
7° Trimestre ( <i>settembre-dicembre'07</i> )	3.183
<b>Totale</b>	<b>12.595</b>

# Nazionalità delle donne vittime di violenza

- *Italiana* 88,7%
- *Straniera* 11,3%

*(I gruppi nazionali maggiormente rappresentativi sono Europa dell'Est, America Latina e centrale, Maghreb).*

## Tipi di violenza denunciati dalle donne al 1522

	»	V.a.	V.%
• Fisica		6.318	51,8
• Sessuale		472	3,9
• Psicologica		5.176	42,4
• Economica		234	1,9
• Totale		12.200	100,0

# L'autore della violenza

	V.A.	V.%
• <b>Marito, fidanzato, convivente</b>	<b>8.114</b>	<b>64,4</b>
• <b>Ex marito, ex fidanzato, ex convivente</b>	<b>1.399</b>	<b>11,1</b>
• <b>Amico, conoscente</b>	<b>450</b>	<b>3,6</b>
• <b>Familiare</b>	<b>1.758</b>	<b>14,0</b>
• <b>Collega</b>	<b>322</b>	<b>2,6</b>
• <b>Sconosciuto</b>	<b>552</b>	<b>4,4</b>
• <b>Totale</b>	<b>12.595</b>	<b>100,0</b>

# Le denunce delle donne

	V.A.	V.%
• Hanno denunciato la violenza	3.319	26,4
• Non hanno denunciato la violenza	9.276	73,6



# I principali invii ai servizi sul territorio

	V. %
• centro antiviolenza	83,7
• servizio sociale comunale	1,5
• pronto soccorso	0,4
• forze dell'ordine	3,4
• consultori	1,6
• servizio psicologia o psichiatrico	0,8
• casa rifugio	0,1
• altro	8,5
• Totale	100,0

## Le telefonate delle donne per regione

Abruzzo	301	2,4
Basilicata	121	1
Calabria	345	2,8
Campania	1.534	12,3
Emilia Romagna	777	6,2
Friuli Venezia Giulia	208	1,7
Lazio	1.837	14,7
Liguria	479	3,8
Lombardia	1.732	13,9
Marche	335	2,7
Molise	63	0,5
Piemonte	798	6,4
Puglia	841	6,7
Sardegna	281	2,3
Sicilia	812	6,5
Toscana	804	6,4
Trentino Alto Adige	73	0,6
Umbria	190	1,5
Valle d'Aosta	22	0,2
Veneto	933	7,5
<b>Totale</b>	<b>12.486</b>	<b>100</b>

# I territori pilota

- Città e province con cui si è attuata un'azione pilota che prevede l'integrazione tra servizio nazionale e quelli erogati localmente, rafforzamento delle reti, seminari tematici sul tema della violenza di genere verso le donne.
- Realtà territoriali con cui si è sperimentato un dispositivo di accesso ai servizi locali veicolato dal 1522

**Sono:** le città di **Venezia, Bologna, Pescara, Napoli, Palermo, Prato, Cosenza, Isernia, Trieste, Ravenna, Nuoro, Potenza** e le province di **Genova, Ancona, Bari e Catania.**

**Le tipologie di realtà pilota** corrispondono a:

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

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

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

# I SEMINARI TEMATICI

**I seminari tematici** sono lo strumento principe per potenziare le reti locali e creare le condizioni affinché si adottino procedure integrate tra gli attori locali, a cui viene offerto (attraverso il Portale) un pacchetto di interventi a sostegno della rete antiviolenza.

Ciascuna realtà territoriale ha organizzato un seminario tematico, coinvolgendo esperte esterne alla realtà locale, costruendo un calendario di incontri nazionali che possa toccare tutte le aree conoscitive ed operative connesse alla violenza verso le donne e creando uno scambio operativo tra le realtà pilota.

# I seminari realizzati nel biennio 2006/2007

- ***Ve.R.S.O. l'incontro che genera. Violenza alle donne e lavoro di rete***  
Palermo, 4 maggio 2006
- ***Donne in...sicurezza nelle Città***  
Pescara, 22 novembre 2006
- ***Contro la violenza di genere:pratiche e modi per fare rete***  
Bologna, 4 maggio 2007
- ***Conoscenza e scambio: la rete tra le realtà pilota***  
Isernia, 18 aprile 2007
- ***Lavoro di rete e politiche regionali***  
Cosenza, 18 ottobre 2007
- ***Fare reti: esperienze a confronto***  
Prato 11 dicembre 2007
- ***Rileggere la violenza contro le donne. Cittadinanza europea e differenze culturali***  
Venezia 15 dicembre 2007

# Un servizio per operatrici e operatori

Il Portale di Arianna [www.antiviolenzadonna.it](http://www.antiviolenzadonna.it) è lo strumento privilegiato per la messa in rete/circolo di informazioni e documenti inerenti il tema della violenza verso le donne.

E' inteso come sito web che si offre come "porta di ingresso" ad un gruppo di risorse, ad una rete di servizi, a strumenti di ricerca, proponendosi come guida e pagina di partenza per la navigazione, organizzando i contenuti e facilitando l'accesso alle risorse informative e di servizio sul tema della violenza di genere presenti sulla rete Internet.

# La Rete nazionale

Questa linea di azione prevedeva la costruzione delle **precondizioni** per la definizione e l'avvio di una rete nazionale contro la violenza alle donne, di un osservatorio nazionale e di un piano di azione contro la violenza.

I soggetti chiave per determinare la possibilità di avvio di una rete nazionale sono nei ministeri e le forze dell'ordine (comitato di pilotaggio), nei centri antiviolenza, nelle regioni e negli enti locali (territori pilota), negli organismi di ricerca.



# Il doppio livello del monitoraggio

Si esplica sostanzialmente in due attività:

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

**Le attività di monitoraggio del 1522 hanno avuto come oggetto:**

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

# Le attività di monitoraggio di rete hanno come oggetto:

Aspetti inerenti il modello di gestione dei servizi e la risposta al pluridimensionale fenomeno della violenza verso le donne a partire da una sperimentazione nei territori pilota. Mediante *focus group* (tenutisi a Venezia, Prato e Palermo) si è messa a punto una **scheda di rilevazione** che ha posto al centro del monitoraggio indicatori di efficienza ed efficacia delle azioni offerte per contrastare la violenza contro le donne, in particolare quelle dei Centri antiviolenza, anche attraverso la collaborazione di altri soggetti della rete territoriale.

La scheda è stata inviata e compilata dai primi 10 territori pilota e i dati, in rientro, elaborati ed analizzati. In particolare le dimensioni indagate nei 10 territori pilota sono state:

1. Organizzazione del servizio
2. Risposte fornite in connessione con altri servizi
3. Organizzazione della Rete
4. Numero antiviolenza 1522
5. Tipo di utenza e domanda espressa

# RILEVAZIONE DI BUONE PRASSI

Una delle attività progettuali del biennio ha riguardato la rilevazione di “Buone prassi”, attraverso il coinvolgimento della Rete dei Centri chiamati a proporre le esperienze da loro realizzate. Per lo svolgimento di tale attività:

- E' stata messa a punto una scheda da autocompilare tale da evidenziare gli elementi innovativi e/o di trasferibilità delle esperienze descritte;
- La scheda è stata inserita *on line* sul sito del progetto e inviata, a più riprese, a tutti i Centri Antiviolenza;
- Sono rientrate 18 schede di proposte di “Buone prassi”.

# Linee Guida per la Progettazione di un Osservatorio Nazionale Antiviolenza

La progettazione si è avvalsa della esperienza di quasi due anni di attività del Progetto e delle conoscenze maturate in virtù delle più approfondite e diffuse relazioni costruite con le Reti locali ed in particolare con i Territori pilota, nonché degli strumenti di rilevazione, dal livello territoriale a quello nazionale, messi in campo dal Progetto stesso.

Su queste basi l'Osservatorio è stato inteso come strumento unitario, organico e partecipato di produzione, raccolta, elaborazione, analisi, diffusione della totalità di elementi informativi, quantitativi e di "qualità" (oltre che di raccolta, catalogazione e distribuzione di materiali documentari), necessari alla programmazione nazionale.