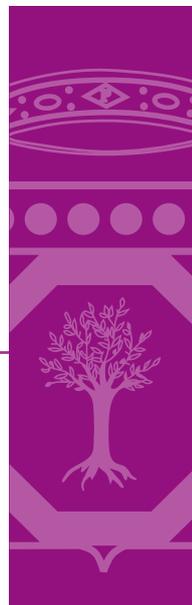




**REGIONE
PUGLIA**

**AREA POLITICHE PER LA PROMOZIONE
DELLA SALUTE DELLE PERSONE
E DELLE PARI OPPORTUNITÀ**

**SERVIZIO POLITICHE DI BENESSERE SOCIALE
E PARI OPPORTUNITÀ**



ALLEGATO C

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEL PROGRAMMA ANTIVIOLENZA

Denominazione Programma antiviolenza: **ROSA LUXEMBURG**

Ambito territoriale di riferimento del Programma: **TROIA**

Centro antiviolenza attuatore del Programma: **IL MELOGRANO DI CONVERSANO**

Riservato all'ufficio

Protocollo inviante: _____ data:

Protocollo d'arrivo: _____ data:

Il funzionario



**1. SOGGETTO GESTORE DEL CENTRO ANTIVIOLENZA CHE PRESENTA IL
PROGRAMMA**

1.a	Denominazione o Ragione Sociale	COMUNITA' S. FRANCESCO		
Indirizzo VIA ACQUARELLI 53				
CAP 73059		Città UGENTO		Provincia LE
Tel 0833.556562		Fax 0833.556562		e-mail info@sanfra-org info@pec.sanfra.org
Natura giuridica COOPERATIVA SOCIALE				
Rappresentante legale ANTONIA CAIRO				
Referente per il programma BELVISO LUCIA				
Indirizzo CAV: VIA G. RENI 21				
CAP 70014		Città CONVERSANO		Provincia BA
Tel 080.4953712		Fax 080.4953712		e-mail ilmelograno@sanfra.org
1.b	Compiti Istituzionali	GESTIRE SERVIZI ALLA PERSONA (ANZIANI, DISABILI, MINORI, FAMIGLIE) PER CONTO DI ENTI PUBBLICI E PRIVATI. IN PARTICOLARE ATTIVITA' DI PREVENZIONE E CONTRASTO AD OGNI FORMA DI VIOLENZA CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA VIOLENZA DI GENERE		

2. SOGGETTI PARTNERS PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA

4.a	Denominazione o Ragione Sociale	SATER SRL		
Indirizzo VIA POSTIGLIONE 14/D				
CAP 72126		Città BARI		Provincia BA
Tel 080.5429812		Fax 080.9021849		e-mail satersrl@libero.it
Natura giuridica SRL				
Rappresentante legale CECI GIUSEPPE				
Referente per il programma CECI GIUSEPPE				
Indirizzo VIA POSTIGLIONE 14/D				
CAP 72126		Città BARI		Provincia BA
Tel 080.5429812		Fax 080.9021849		e-mail satersrl@libero.it
4.b	Compiti Istituzionali	CASA RIFUGIO		



4.a	Denominazione o Ragione Sociale	SAMAN SERVIZI		
Indirizzo VIA BOLZANO 26				
CAP 20127		Città MILANO		Provincia MI
Tel 02.29400930		Fax 02.29519900		e-mail info@saman.it
Natura giuridica COOPERATIVA SOCIALE				
Rappresentante legale SALETTI ACHILLE				
Referente per il programma PASQUA TOMMASO				
Indirizzo LOCALITA' MARTINONE				
CAP 71011		Città APRICENA		Provincia FG
Tel 0882.646440		Fax 0882.646440		e-mail samanapricena@saman.it
4.b	Compiti Istituzionali	GESTIONE CENTRI ANTIVIOLENZA E CASE PROTETTE PER DONNE VITTIME DI TRATTA		

2. RUOLI E COMPETENZE DEI SOGGETTI PARTNERS DEL PROGRAMMA AI FINI DELL'ATTUAZIONE

La società **Sater** accoglierà donne per le quali è necessario allontanarsi dal proprio domicilio e essere accolti in casa rifugio.

La cooperativa **Saman** si occuperà insieme a Comunità S. Francesco di prevenzione e contrasto alla violenza di genere e attività di accoglienza

Altri Partner coinvolti nel progetto saranno:

- Gli Enti Locali facenti parte dell'Ambito Territoriale, che ospiteranno le donne selezionate per lo svolgimento di attività di tirocinio formativo;
- Le Aziende presenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale, la cui disponibilità sarà acquisita mediante avvisi pubblici e che ospiteranno le donne selezionate per lo svolgimento di attività di tirocinio formativo, facendosi carico per l'intero periodo di lavoro del pagamento delle quote assicurative.
- Associazioni ludico/ricreative per bambini e ragazzi che, qualora se ne ravvisi la necessità, intratterranno i figli delle donne durante tutto il periodo di svolgimento del progetto, qualora avessero difficoltà nell'accudimento nelle ore di formazione e/o di lavoro.
- Soggetti aderenti al "Protocollo d'intesa per la condivisione e la standardizzazione di interventi finalizzati alla prevenzione e al contrasto della violenza di genere", di cui il CAV è soggetto firmatario, in qualità di soggetti che condividono gli obiettivi e sostengono gli



interventi del CAV e del presente progetto. In particolare, i soggetti istituzionali, metteranno a disposizione i locali per eventuali attività di formazione, intrattenimento figli delle donne selezionate, svolgimento di seminari e convegni nella fase attuativa del progetto, favorendo la partecipazione agli stessi eventi di propri rappresentanti.

Gli Istituti Scolastici presenti nell'Ambito di Troia, in sinergia con i quali saranno organizzate attività di sensibilizzazione ed informazione rivolte agli alunni delle scuole medie inferiori e superiori

3. FORMAZIONE DEL PARTENARIATO

(descrivere le modalità di coinvolgimento dei soggetti PARTNERS e le modalità e i tempi di formalizzazione dei rapporti di partenariato)

In fase di elaborazione del Programma Antiviolenza, si sono individuati i potenziali partner pubblici e privati tenendo conto della:

- Affinità della mission nel contrasto alla violenza su donne e minori;
- Condivisione dell'approccio di genere;
- Pregressa collaborazione in interventi specifici antiviolenza;
- Appartenenza alla rete istituzionale antiviolenza.

In fase di presentazione della proposta del Programma Antiviolenza, si è definita la richiesta di partenariato a firma del legale rappresentante di Comunità S. Francesco e si è acquisita la dichiarazione di intenti, recante la disponibilità a collaborare a firma del legale rappresentante dell'Ente/partner individuato.

A seguito dell'approvazione della proposta del Programma Antiviolenza, si definirà e si sottoscriverà specifico **accordo di partenariato e/o specifico protocollo operativo**.

In fase di attuazione degli interventi previsti dal Programma, si opererà in costante sinergia con i partner, anche attraverso la costituzione di appositi organismi, quali cabina di regia, o altro, che si andranno a prevedere nell'accordo di partenariato o protocollo operativo.



4. MOTIVAZIONI DELL'INTERVENTO E FINALITÀ' COMPLESSIVA

Comunità S. Francesco, in virtù di apposita convenzione stipulata con l'Ambito Territoriale Sociale di TROIA, assicura gli interventi e le prestazioni essenziali, correlati alla funzionalità del Centro Antiviolenza, oltre al Servizio di Pronto Intervento h24, ovvero:

- Prevenzione e contrasto della violenza su donne e minori in tutte le sue manifestazioni, agite o minacciate;
- Assistenza e consulenza alle donne vittime e ai loro figli, indipendentemente dal loro status giuridico e di cittadinanza, per accompagnarle nel percorso di uscita dalla violenza.
- Creazione di spazi di ascolto e di confronto che possano facilitare l'espressione di eventuali disagi;
- Prevenzione di altre forme di violenza (omofobia, trans-fobia, bullismo, ecc);
- Promozione e divulgazione di una cultura della non violenza che possa avere ricadute nei diversi contesti relazionali;
- Riconoscimento di comportamenti aggressivi e provocatori;
- Ascolto e riconoscimento del disagio e della violenza di genere in tutte le sue forme.

Attraverso il presente Programma Antiviolenza, si intende realizzare un **servizio più articolato e organico**, che supporti e accompagni la donna nel complessivo processo di fuoriuscita dal circuito della violenza, potenziando le prestazioni e gli interventi erogati, relativamente:

- al reinserimento socio-lavorativo,
- alle azioni mirate e diffuse di sensibilizzazione e prevenzione primaria sull'intero territorio dell'Ambito Sociale, che, diversamente, non potrebbero farsi con il budget messo a disposizione dall'Ambito Territoriale Sociale.

Al fine, poi, di poter accompagnare le donne nel percorso di acquisizione di maggiore consapevolezza del sé, saranno attivati dei laboratori, aperti a tutte le donne prese in carico dal CAV, attraverso i quali potranno rafforzare la propria autodeterminazione ed autonomia.

Nello specifico si attiveranno:

- 1) laboratori di "wen-do", dove "Wen-do" significa «percorso delle donne», un insieme di tecniche di difesa fisica psicologica che ha l'obiettivo di offrire alle donne strategie per affrontare, prevenire o gestire situazioni di violenza e/o maltrattamento, accompagnandole in un percorso di riflessione sul tema della violenza e della paura rafforzando il proprio senso di sicurezza;



- 2) laboratori di scrittura autobiografica, ovvero percorsi di conoscenza di sé e di riappropriazione della propria storia, attraverso lo strumento semplice ed essenziale della scrittura, che si svolgono nel contesto rispettoso ed accogliente del gruppo;
- 3) laboratori sugli stereotipi di genere, verranno affrontate le tematiche del pregiudizio e degli stereotipi di genere, attraverso delle modalità concettuali, di analisi, ludiche e giocose, cercando di fare estrarre dalla realtà quotidiana questi "virus" sociali che penalizzano e condizionano la condizione femminile.
- 4) Verranno inoltre organizzate attività d'informazione, sensibilizzazione e prevenzione, offrendo percorsi di conoscenza sulla tematica della violenza di genere, promuovendo una cultura di consapevolezza e riconoscimento delle differenze.

Tali attività saranno portate avanti tanto nelle scuole quanto all'interno di manifestazioni e rassegne pubbliche organizzate nei singoli comuni dell'intero Ambito territoriale.

5. OBIETTIVI SPECIFICI DA PERSEGUIRE

Assicurare maggiore accessibilità e fruibilità del Centro;

Migliorare il sostegno della donna nella fase di accoglienza, per ridurre il rischio di allontanamento/fuga dal percorso intrapreso e ricaduta nel circuito della violenza;

Rafforzare l'affiancamento e sostegno della donna nella fase di uscita dalla violenza, e di reinserimento nel tessuto sociale comunitario. La separazione fisica e legale tra vittima ed aggressore deve essere necessariamente accompagnata ad un'indipendenza economica, pertanto è necessario intervenire in favore dell'autonomia economica delle vittime. Il lavoro in questo senso diventa una condizione per garantire l'indipendenza dai propri aggressori.

Obiettivo prioritario del progetto sarà garantire un supporto reale e concreto finalizzato ad agevolare l'ingresso di tali donne nel mercato del lavoro, trovando una loro collocazione nel mondo lavorativo acquistando e valorizzando le loro competenze, tanto pregresse quanto maturate e acquisite. Il periodo lavorativo aiuterà le destinatarie a ricostruire il proprio percorso di vita, in modo tale che possa includere nuove relazioni, indipendenza economica e autonomia attraverso il riconoscimento di sé e forme di consapevolezza che possono essere acquisite grazie al mondo lavorativo.

Ampliare e diffondere sul territorio interventi di sensibilizzazione, e comunicazione, che veicolino informazioni adeguate, e favoriscano un mutamento culturale a favore della parità di



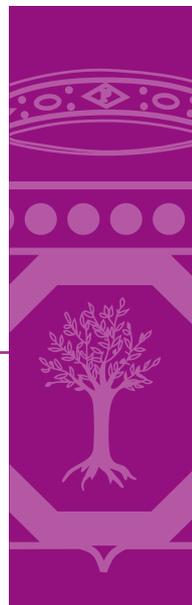
genere e del riconoscimento della dignità di ciascuno.

6. ARTICOLAZIONE DEL PROGRAMMA PER SINGOLE AZIONI PREVISTE

(indicare in modo correlato agli obiettivi specifici)

	OBIETTIVI	AZIONI	
a) *	ASSICURARE maggiore accessibilità e fruibilità del Centro.	AZ.1	Incremento dei giorni di apertura del centro a 3 giorni.
	MIGLIORARE IL sostegno della donna nella fase di accoglienza, per ridurre il rischio di <i>allontanamento/fuga</i> dal percorso intrapreso e ricaduta nel circuito della violenza.	AZ.2	Inserimento di un'operatrice specializzata nell'accoglienza e nell'ascolto.
	RAFFORZARE il sostegno della donna nella fase di uscita dalla violenza e reinserimento nel tessuto sociale comunitario.	Az.3	Incremento delle ore dell'educatrice per i percorsi di reinserimento sociale.
c) *	AMPLIARE E DIFFONDERE sul territorio interventi di sensibilizzazione, e comunicazione, che veicolino informazioni adeguate e favoriscano un mutamento culturale a favore della parità di genere e del riconoscimento della dignità di ciascuno	AZ. 4	Campagne di comunicazione, sensibilizzazione e informazione sui temi della violenza di genere

* come da art. 4 – Interventi ammissibili dell'avviso Pubblico



7. DESTINATARI DEL PROGRAMMA

INDIRETTI	DIRETTI
<ul style="list-style-type: none"> • I Servizi Sociali dei Comuni, • I Servizi della ASL, • Le Forze dell’Ordine, 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutte le vittime di ogni forma di violenza, maltrattamento e <i>stalking</i>, che, autonomamente, o su invio, si rivolgono al Centro Antiviolenza. • Le Istituzioni Scolastiche. • La cittadinanza intera rispetto al cambiamento culturale da promuovere.

In particolare:

AZIONI		DESTINATARI DIRETTI
AZ 1	Incremento dei giorni di apertura del centro	DONNE UTENTI DEL CAV
AZ 2	Inserimento di un’ operatrice specializzata nell’accoglienza e nell’ascolto.	
AZ 3	Incremento delle ore dell’educatrice per i percorsi di inserimento	
AZ 4	Campagne di comunicazione, sensibilizzazione e informazione sui temi della violenza di genere	CITTADINANZA DELL’AMBITO

8. DESCRIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO E DELLE RISORSE UMANE IMPIEGATE NEL GRUPPO DI LAVORO

(specificare organizzazione prevista, caratteristiche professionali, formazione specifica e compiti del personale)

Il modello organizzativo, applicato e sperimentato da Comunità S. Francesco nei Centri Antiviolenza, prevede, dapprima, una fase di accoglienza, affidata a un’operatrice specializzata nella prima accoglienza e nell’ascolto, in grado di sviluppare una relazione empatica con la donna, accrescerne la motivazione e la fiducia, e favorirne la permanenza nell’articolato e complesso percorso di fuoriuscita dal circuito della violenza e della riconquista della propria autonomia e della propria vita.



Nel modello organizzativo è strategica la funzione dell'assistente sociale preposta alla presa in carico e all'attuazione del progetto individualizzato di aiuto a favore delle donna. E' quest'ultima ad assicurare i rapporti con i diversi Servizi coinvolti e le risorse del territorio, e a custodire la documentazione dei singoli casi accolti in appositi fascicoli, numerati e registrati, dotati di specifica modulistica.

A presentare l'assistente sociale alla donna è l'operatrice di accoglienza, che rimarrà costante riferimento per quest'ultima lungo l'intero percorso intrapreso nel CAV.

A seguito dell'accesso, l'equipe multidisciplinare del CAV, nella prima seduta utile di coordinamento periodico, definisce la presa in carico e il progetto individualizzato a favore della donna, recante i diversi interventi necessari ed opportuni, a cura dei differenti profili specializzati, quali sostegno psicologico, consulenza legale, ecc..

Altro intervento, ritenuto essenziale, nel modello organizzativo del CAV, è l'affiancamento o accompagnamento della donna, nella fase, successiva al trattamento, di recupero delle relazioni sociali, spesso interrotte, o mancanti, e della complessiva risocializzazione, con eventuali sbocchi di impegno personale o lavorativo, tali da restituire dignità e consapevolezza delle proprie capacità. Per tale azione, è stata sperimentata, efficacemente, da alcuni anni, la figura dell'educatrice professionale, con funzioni di stimolo operativo delle capacità ed abilità, in sinergia con la psicologa preposta al trattamento e rassicurazione nella fase difficile di reinserimento sociale.

Nel modello organizzativo descritto, grande rilevanza ha rivestito il Pronto Intervento h24, in collaborazione con i servizi territoriali, le forze dell'ordine, le autorità giudiziarie, che ha assicurato interventi tempestivi di sostegno alle vittime in condizioni di emergenza e gravità evidenti e messa in sicurezza delle stesse presso case rifugio.

Nell'organizzazione complessiva del servizio, e nella operatività dell'equipe multiprofessionale del CAV, rientrano, infine, le azioni di prevenzione primaria, negli Istituti Scolastici e nel Territorio, e di sensibilizzazione diffusa, rivolta alla popolazione dell'ATS.

Comunità S. Francesco ha sempre assicurato al personale del CAV, per la funzionalità del modello organizzativo e l'efficacia del processo di aiuto, percorsi formativi specifici con docenti qualificati di rilievo nazionale.

Da ultimo, il modello organizzativo di Comunità S. Francesco, non ha trascurato interventi appropriati a favore degli autori di reato, con equipe distinta, o presso apposita sede individuata, o presso le Case Circondariali, anche in virtù di specifici protocolli nella convinzione



che ciò concorresse a rompere il circuito della violenza.

AZIONE 1:

Per assicurare la migliore efficacia degli interventi di prevenzione e contrasto della violenza nel territorio dell'Ambito, in considerazione della peculiare complessità e densità di popolazione, si richiede, attraverso il Programma Antiviolenza, **L'ESTENSIONE DELL'ORARIO DI APERTURA** del Centro Antiviolenza

STIMA DEI COSTI AZIONE 1: 8 h x 104 settimane = 832 ore
h 832 x 21,00 €/h = **17.472,00 €**

AZIONE 2:

Si reputa necessario, attraverso il presente Programma Antiviolenza, introdurre un'**OPERATRICE FORMATA E SPECIALIZZATA NELL'ACCOGLIENZA E NELL'ASCOLTO**, il cui apporto, già oggetto di sperimentazione nella rete CAV-Sanfra, con oneri a carico di Comunità S. Francesco, ha dato significativi risultati rispetto alla permanenza della donna nel processo d'aiuto intrapreso, all'accresciuta motivazione e capacità di fronteggiare il rischio di allontanamento/fuga, nella misura di seguito indicata:

STIMA DEI COSTI AZIONE 2 : 3 h x 104 settimane = 312 ore
h 312 x 21,00 €/h = **6.552,00 €.**

AZIONE 3:

Nella fase, successiva al trattamento, di recupero delle relazioni sociali, spesso interrotte, o mancanti, e della complessiva risocializzazione, importanza riveste l'affiancamento o accompagnamento della donna da parte di un'educatrice professionale, con eventuali sbocchi di impegno personale o lavorativo, tali da restituire dignità e consapevolezza delle proprie capacità. Per tale azione, è stata sperimentata, efficacemente, da alcuni anni, la figura dell'educatrice, con funzioni di stimolo operativo delle capacità ed abilità, in sinergia con la psicologa preposta al trattamento e rassicurazione nella fase difficile di reinserimento sociale. L'educatrice è figura di accompagnamento e promozione dell'inserimento nel mercato del lavoro, un tutor, chiamato a creare percorsi individualizzati ed integrati di formazione, accompagnamento e consulenza, rilevando competenze, capacità e risorse dell'utente, al fine di



incrociarle con l'offerta di lavoro del territorio. Ciò prevede, nella prima fase, la creazione di una vera e propria **banca dati** dell'offerta, che interagisca con le aziende e i Centri per l'impiego del territorio.

L'educatrice, verificati i profili, attraverso specifici colloqui e strumenti, quali il bilancio delle competenze, proporranno alle utenti la sottoscrizione di un vero e proprio **patto di adesione** al progetto di inserimento, che sarà preceduto da visite in azienda, match azienda/beneficiaria, ecc. Tale azione consentirà, da un lato, di reperire possibilità concrete di inclusione, dall'altro, di rafforzare il superamento del ciclo della violenza, attraverso un inserimento lavorativo adeguato, e, infine, di creare un network di imprese sensibili all'inclusione delle donne vittime di violenza.

Non mancheranno **incontri divulgativi** volti a sensibilizzare Istituzioni, Enti, aziende, agenzie per il lavoro, sul tema della violenza alle donne e sull'importanza del lavoro come strumento fondamentale per ridefinire percorsi autonomi di vita, per consentire alla donna la fuoriuscita dal ciclo della violenza e affrancarsi da condizioni di riscatto economico e di dipendenza.

STIMA DEI COSTI AZIONE 3: 2 h/sett x 104 sett. = 208 ore
h 208 x 21,00 €/h = **4.368,00 €.**

AZIONE 4:

Nella operatività dell'equipe multiprofessionale del CAV, rientrano le azioni **di prevenzione e la sensibilizzazione sul territorio**, implementandone l'efficacia a favore delle donne, per un necessario mutamento culturale, che favorisca la parità di genere, e politiche di genere più efficienti ed adeguate.

Nel dettaglio, in tal senso, si realizzeranno **campagne di comunicazione e sensibilizzazione** sui temi della violenza di genere.

STIMA DEI COSTI AZIONE 4: € 8.000,00

Segue lo schema delle risorse da impiegarsi nel gruppo di lavoro funzionale all'attuazione del presente Programma Antiviolenza:



	AZIONI		RISORSE UMANE
PRESA IN CARICO E ACCOGLIENZA	1	Incremento dei giorni di apertura del centro a 3 giorni	Assistente sociale Psicologa Avvocata
	2	Inserimento di un'operatrice specializzata nell'accoglienza e nell'ascolto.	Educatrice professionale esperta in primo ascolto
	3	Incremento delle ore dell'educatrice per i percorsi di inserimento socio-lavorativo	Educatrice professionale
ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE E INFORMAZIONE	4	Campagne di comunicazione sensibilizzazione e informazione sui temi della violenza di genere	Educatrice Addetta alla comunicazione

9. COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE SOCIALE DI AMBITO E DEI SINGOLI COMUNI

(specificare livello di integrazione e sinergia con interventi previsti nel Piano di Zona)

L'Ambito Territoriale di TROIA, in linea con gli obiettivi di servizio espressi dalla Regione Puglia nel Piano delle Politiche Sociali 2014-2015, ha programmato per l'area di contrasto al fenomeno della violenza contro donne e minori, le attività di prevenzione, di tutela e di solidarietà alle vittime della violenza, nonché percorsi di elaborazione culturale, informazione e sensibilizzazione sul fenomeno della violenza di genere.

L'obiettivo è quello di garantire **l'implementazione** e la **qualificazione** della **rete minima dei servizi presenti sul territorio dell'ambito di Troia con azioni di prevenzione, contrasto e monitoraggio del fenomeno, attraverso l'integrazione dei servizi territoriali pubblici e privati**, promuovendo lo sviluppo e il consolidamento del sistema di prevenzione, presa in carico e



trattamento delle situazioni di maltrattamento e/o violenza. In particolare:

- Connettersi alla rete di strutture e servizi per la prevenzione ed il contrasto della violenza su donne e minori, dello sfruttamento e della tratta di esseri umani, qualificando il personale dei servizi territoriali del Welfare d'Accesso e del PIS.
- Favorire l'emersione ed il monitoraggio del fenomeno della violenza di genere in tutte le sue dimensioni.
- Promuovere l'avvio di percorsi di autonomia e di indipendenza economica delle donne vittime di violenza, l'inserimento lavorativo, il diritto alla casa e alla salute.

Comunità S. Francesco, avendo sottoscritto apposita convenzione con l'ATS di TROIA, risulta organismo funzionale all'attuazione di quanto previsto dal Piano Sociale di Zona, ed opera, di conseguenza, in stretta sinergia ed integrazione con i Servizi Territoriali di Ambito, con l'equipe multidisciplinare antiviolenza, con l'Ambito stesso, di cui la stessa Comunità è ente strumentale.

In particolare, nella convenzione stipulata, sono previsti i seguenti obiettivi:

- Offrire assistenza e consulenza alle donne vittime e ai loro figli, indipendentemente dal loro status giuridico e di cittadinanza, per accompagnarle nel percorso di uscita dalla violenza.
- Prevenire e contrastare la violenza su donne e minori in tutte le sue manifestazioni, agite
- minacciate (fisica, psicologica, sessuale, economica, stalking, pedofilia, adescamento online, etc),
- Prevenire altre forme di violenza (omofobia, trans fobia, bullismo, etc), promuovendo azioni di sensibilizzazione, informazione e formazione sul territorio.
- Rafforzare la Rete Antiviolenza territoriale di soggetti istituzionali e organizzazioni per contrastare la violenza su donne e minori, elaborando linguaggi e strumenti di lavoro condivisi e sinergici.
- Promuovere e divulgare una cultura della non violenza che possa avere ricadute nei diversi contesti relazionali (famiglia, scuola, spazi di aggregazione....);
- Favorire il riconoscimento di comportamenti aggressivi e provocatori;
- Favorire l'ascolto ed il riconoscimento del disagio e della violenza di genere in tutte le sue forme;
- Creare spazi di ascolto e di confronto che possano facilitare l'espressione di eventuali disagi;
- Sviluppare un pensiero critico rispetto ai modelli offerti dai mass-media;
- Rafforzare il senso di protagonismo e di coinvolgimento attivo nel contrasto della violenza di genere.



**10. VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE E RISULTATI ATTESI CON
RIFERIMENTO AI DESTINATARI FINALI**

AZIONI	RISULTATI
Incremento dei giorni di apertura del centro	Aumento fruibilità
Inserimento di un' operatrice specializzata nell'accoglienza e nell'ascolto	Riduzione il numero di abbandoni del percorso da parte delle vittime
Incremento delle ore dell'educatrice per i percorsi di inserimento socio-lavorativo	Crescita percentuale del reinserimento socio-lavorativo
Campagne di comunicazione, sensibilizzazione e informazione sui temi della violenza di genere	Aumento della consapevolezza delle differenze di genere, del rispetto di ciascuno, e dell'attenzione al contrasto di ogni forma di violenza

11. CRONOPROGRAMMA DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

		Mesi di attività*																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	Az.1																									
2	Az.2																									
3	Az.3A																									
4	Az.3B																									

*L'attuazione del Programma Antiviolenza è prevista a partire da settembre 2015



12. SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

(Specificare e descrivere attività e strumenti)

La verifica qualitativa e quantitativa si esplica attraverso il monitoraggio e la valutazione della gestione del CAV. Essa è finalizzata alla costruzione di un sistema di controllo interno, che misuri il grado di efficienza ed efficacia delle attività realizzate, al fine di verificarne e valutarne il livello di realizzazione rispetto agli obiettivi prefissati preliminarmente.

Il monitoraggio e la valutazione del Servizio non si esauriscono nella sola registrazione periodica dello stato di avanzamento degli interventi realizzati, ma investono anche problematiche relative alla gestione degli stessi all'interno del contesto organizzativo (CAV, rapporti con le Istituzioni, con i servizi, con il territorio).

In una prospettiva di governance dell'intero processo, quindi, il monitoraggio e la valutazione saranno finalizzati a controllare il raggiungimento degli obiettivi previsti, valutare l'opportunità di eventuali azioni correttive, valutare il livello di efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate. Tale controllo verrà effettuato, sia attraverso l'**analisi post-hoc** degli obiettivi concreti raggiunti, che attraverso la '**customer satisfaction**' rilevata durante l'erogazione del servizio.

A tal fine, **verranno valutati il Servizio** e le eventuali modifiche resesi necessarie, con l'ausilio degli indicatori di misurazione relativi sia alle attività con le utenti, che alle attività con/per il territorio. Oggetto della valutazione sarà, pertanto:

- **l'efficacia**, intesa come rendimento del servizio, ossia la capacità dell'intervento di produrre i risultati prefissati;
- **la rilevanza**, intesa come l'importanza dei risultati raggiunti;
- **la congruenza**, intesa, come confronto tra il progetto attuato e le scelte organizzative e metodologiche adottate per la realizzazione dello stesso;
- **l'efficienza**, considerata come la capacità di ottimizzare, in termini di produttività, l'impiego delle risorse disponibili;
- **l'adeguatezza**, ossia la capacità di agire nello specifico contesto.

Gli indicatori di valutazione per la Verifica Quantitativa/Qualitativa sono:

- **Indicatori di programmazione**: utili per rilevare la modalità lavorativa nella realizzazione delle attività, quali: il n. dei documenti di pianificazione prodotti, il n. di ore di lavoro dedicate alla pianificazione delle attività da ciascuna operatrice, la



tipologia delle attività di pianificazione.

- **Indicatori di realizzazione:** il n° di utenti che contattano il centro, il n° e tipo di consulenze (legali, psicologiche, ecc.), il n° e tipo di denunce presentate, il n° e tipo di relazioni redatte per i casi gestiti e la sintesi degli esiti dei casi trattati, % ore di lavoro dedicate al servizio di contatto con l'utenza, % di ore di lavoro dedicate alle altre attività; rapporto tra n. utenti e operatrici impiegate.
- **Indicatori di risultati:** rapporto tra n. di PEI conclusi positivamente/ n. complessivo di PEI chiusi.
- **Indicatori relativi allei operatrici:** n. operatrici impiegate, qualifiche professionali delle operatrici, rapporto tra ruolo e qualifica delle operatrici, carichi di lavoro, %turn over.
- Indicatori relativi agli utenti: tipologia utenti suddivisa per età, nazionalità, n. di utenti coinvolti per sede e per tipologia, assiduità nella partecipazione al servizio.

Le operatrici, ai fini del monitoraggio costante del Servizio, utilizzeranno gli strumenti di seguito riportati:

- **Agenda annuale del Centro**, necessaria per garantire un'efficiente gestione del Centro; sul quale vengono annotati tutti gli appuntamenti e i colloqui.
- **Scheda di pronto intervento**, ove annotare le informazioni relative alla vittima, all'evento che ha reso necessario l'intervento e alle azioni messe in atto.
- **Sezione Terza della Scheda Utente**, in cui ogni operatrice aggiorna la situazione secondo la propria competenza e annota il percorso compiuto con l'utente.
- **Relazione mensile dell'Operatrice**, in cui è descritta l'attività svolta e la programmazione per il mese successivo. In tale scheda sono annotati gli obiettivi prefissati, quelli raggiunti e quelli ancora non raggiunti, la metodologia di lavoro, le criticità e i punti di forza emersi nel corso del lavoro.
- **Relazione mensile del Legale**, comprendente ogni attività legale svolta con la donna e lo stato legale della situazione.
- **Relazione attività di sensibilizzazione**, comprendente l'attività di prevenzione e di contrasto della violenza di genere sul territorio, gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti.
- **Relazione relative allo sportello ascolto nelle scuole**, ove previsto, in cui vengono annotati i bisogni rilevati, le indicazioni fornite e ogni altra notizia utile all'analisi del fenomeno.



- **Registro presenze delle operatrici**, utile a rilevare la presenza del personale al CAV.
- **Il foglio presenze**, validato dalla coordinatrice, in cui ogni operatrice inserisce le ore adibite al servizio.

Il monitoraggio e il controllo della qualità del Servizio sono curati essenzialmente dall'assistente sociale che:

- ✓ **aggiorna**, con frequenza almeno trimestrale, la sezione “verifica degli obiettivi” per ogni scheda utente;
- ✓ **raccoglie e valida**, mensilmente, i fogli presenze delle operatrici;
- ✓ **effettua**, quindicinalmente, incontri di coordinamento con le operatrici, fornendo loro occasioni di formazione continua e ulteriori momenti di confronto e dialogo in merito all'andamento dei casi. Tali riunioni sono corredate dal relativo verbale di Coordinamento;
- ✓ **incontra** periodicamente e, ogni qualvolta se ne ravveda la necessità, i servizi territoriali per confrontarsi sul procedere dei casi;
- ✓ **consegna**, con frequenza semestrale, i questionari di gradimento a utenti, operatrici e servizi. I questionari sono personalizzati e finalizzati a raccogliere il grado di soddisfazione del soggetto a cui sono indirizzati.

È da tenere ben distinta la qualità così come emersa dalle valutazioni effettuate dalle operatrici del servizio da quella percepita dall'utenza.

Assumono importanza strategica gli Strumenti di **Customer Satisfaction**, di cui la Cooperativa è dotata per rispondere anche a questa esigenza di analisi. Il livello di soddisfazione sarà da rilevarsi attraverso appositi **questionari, numero di reclami e contestazioni**.

Il parametro di misurazione è individuato nei seguenti valore percentuali:

- mantenimento dell'80% dei valori positivi derivanti dai questionari,
- mantenimento della concentrazione dei reclami al di sotto dell'1%.

Gli elementi funzionali della **customer satisfaction** sono:

- La relazione empatica tra operatrice e utente;
- la costruzione di una relazione di fiducia tra utente ed equipe;
- l'emersione delle problematiche dell'utente e la conseguente consapevolezza di esse;
- il raggiungimento degli obiettivi prefissati;



- l'inserimento in servizi/fruizione di risorse del territorio.

I dati raccolti, inoltre, per tradursi in informazione, saranno interpretati ed elaborati attraverso report statistici.

Gli operatori, ai fini del monitoraggio costante del Servizio, utilizzeranno gli strumenti di seguito riportati:

- ✓ **Sezione Terza della Scheda Utente**, in cui ogni operatore aggiorna la situazione secondo la propria competenza e annota il percorso compiuto con l'utente.
- ✓ **Relazione mensile dell'Operatrice**, in cui è descritta l'attività svolta e la programmazione per il mese successivo. In tale scheda sono annotati gli obiettivi prefissati, quelli raggiunti e quelli ancora non raggiunti, la metodologia di lavoro, le criticità e i punti di forza emersi nel corso del lavoro.
- ✓ **Relazione attività di sensibilizzazione**, comprendente l'attività di prevenzione e di contrasto della violenza di genere sul territorio, gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti.
- ✓ **Registro presenze delle operatrici**, utile a rilevare la presenza del personale al CAV.
- ✓ **Il foglio presenze**, validato dalla coordinatrice, in cui ogni operatore inserisce le ore adibite al servizio.

Il monitoraggio e il controllo della qualità del Servizio sono curati essenzialmente dall'assistente sociale che:

- ✓ **aggiorna**, con frequenza almeno trimestrale, la sezione "verifica degli obiettivi" per ogni scheda utente;
- ✓ **raccoglie e valida**, mensilmente, i fogli presenze delle operatrici;
- ✓ **effettua**, quindicinalmente, incontri di coordinamento con le operatrici, fornendo loro occasioni di formazione continua e ulteriori momenti di confronto e dialogo in merito all'andamento dei casi. Tali riunioni sono corredate dal relativo verbale di Coordinamento;
- ✓ **incontra** periodicamente e, ogni qualvolta se ne ravveda la necessità, i servizi territoriali per confrontarsi sul procedere dei casi;
- ✓ **consegna**, con frequenza semestrale, i questionari di gradimento a utenti, operatrici e servizi. I questionari sono personalizzati e finalizzati a raccogliere il grado di soddisfazione



del soggetto a cui sono indirizzati.

È da tenere ben distinta la qualità così come emersa dalle valutazioni effettuate dagli operatori del servizio da quella percepita dall'utenza.

Assumono importanza strategica gli Strumenti di **Customer Satisfaction**, di cui la Cooperativa è dotata per rispondere anche a questa esigenza di analisi. Il livello di soddisfazione sarà da rilevarsi attraverso appositi **questionari, numero di reclami e contestazioni**.

Il parametro di misurazione è individuato nei seguenti valore percentuali:

- mantenimento dell'80% dei valori positivi derivanti dai questionari,
- mantenimento della concentrazione dei reclami al di sotto dell'1%.

Gli elementi funzionali della customer satisfaction sono:

- La relazione empatica tra operatrice e utente;
- la costruzione di una relazione di fiducia tra utente ed equipe;
- l'emersione delle problematiche dell'utente e la conseguente consapevolezza di esse;
- il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- l'inserimento in servizi/fruizione di risorse del territorio.

I dati raccolti, inoltre, per tradursi in informazione, saranno interpretati ed elaborati attraverso report statistici.

- l'emersione delle problematiche dell'utente e la conseguente consapevolezza di esse;
- il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- l'inserimento in servizi/fruizione di risorse del territorio.

I dati raccolti, inoltre, per tradursi in informazione, saranno interpretati ed elaborati attraverso report statistici.

13. INFORMAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE E DIFFUSIONE RISULTATI

Al fine di **informare e pubblicizzare** le azioni e i servizi promossi dal Programma Antiviolenza nel territorio dell'Ambito di TROIA, verranno impiegati gli **strumenti di diffusione** di seguito descritti:

- ❖ **Realizzazione di materiale informativo e divulgativo** da distribuirsi nei seguenti centri di



interesse:

- ✚ locandine: nel territorio dell’Ambito di TROIA;
- ✚ opuscoli, flyer: nelle varie Agenzie e Servizi del territorio (Scuole; Biblioteche; Consultori Familiari; Associazioni di Volontariato; ecc.);
- ✚ inserzioni: sui media locali.

❖ **Homepage Facebook Programma Antiviolenza “ROSA LUXEMBURG”**

La **Homepage Facebook** del Programma Antiviolenza “ROSA LUXEMBURG” si proporrà di raggiungere un **target di utenti più ampio** e numericamente più elevato, - sfruttando la proprietà di comunicazione circolare propria di tale mezzo mediatico -, garantendo facile accessibilità alle informazioni e ai contenuti veicolati, e offrendo così maggiore visibilità agli interventi di prevenzione e contrasto alla violenza di genere, agli incontri ed eventi programmati, godendo di un *feedback* immediato rispetto a servizi e iniziative proposte.

L’**Homepage Facebook**, oltre alla attenta selezione dei contenuti informativi proposti e inerenti a tematiche sulla violenza di genere, sul riconoscimento e la difesa della parità dei diritti in ogni contesto, luogo e ambito, consentirà di usufruire di uno **spazio interattivo/finestra di dialogo** che si tradurrà nella comunicazione immediata tra le visitatrici e i visitatori della pagina e le operatrici esperte del settore che risponderanno in merito ai quesiti proposti.

Infine, la *Homepage*, quotidianamente aggiornata, potrà essere integrata e arricchita dal contributo delle donne che vorranno apportarvi significati frutto di esperienze e percorsi personali.

❖ **Realizzazione di una pagina sui siti Internet**

In riferimento specifico all’attività e ai Servizi promossi dal Programma Antiviolenza nel territorio dell’Ambito di TROIA, si procederà alla realizzazione di una pagina su apposito sito internet dedicato del CAV e sul sito Istituzionale dell’Ambito. La finalità principale della pagina sarà quella di offrire un’istantanea chiara e immediata dell’identità del Programma Antiviolenza e dei due CAV, quale luoghi predisposti per accogliere le donne che hanno subito violenza di genere in qualsiasi forma essa si concretizzi, e presentare il ventaglio di iniziative, progetti e partenariati avviati con i principali *stakeholder* territoriali e agenti di cambiamento, al fine di garantire un’azione di prevenzione e contrasto alla violenza sulle donne a largo raggio. La pagina diverrà strumento informativo, e banca dati in grado di favorire l’emersione e il monitoraggio del fenomeno della violenza di genere, nello specifico Ambito di riferimento di S.Severo.



14. PIANO FINANZIARIO

Spese art. 6	STIMA DEI COSTI	Contributo regionale	%	Cofinanziamento di Ambito (come da Convenzione sottoscritta) *	TOTALE	%
a)	€ 3.608,00	€ 3.608,00	9,02			
b)	€ 28.392,00	€ 28.392,00	70,98			
c)	€ 8.000,00	€ 8.000,00	20,00			
d)						
e)						
f)				Convenzione Ambito Territoriale – Comunità S. Francesco CAV “Il Melograno”	€ 20.000,00	
g)				Scheda 36 PSZ	€ 20.000,00	
TOTALE		€ 40.000,00	100%	TOTALE	€ 40.000,00	

* Oltre all'importo della Convenzione sottoscritta con il centro anti violenza, come da indicazione del PRPS 2013-2015, da riportare in corrispondenza della riga **f)**, l'Ambito potrà indicare nella colonna "Cofinanziamento" anche l'importo programmato nel Piano Sociale di Zona per il fondo destinato agli eventuali inserimenti in Case rifugio, in corrispondenza della riga **g)**.

TROIA, 10 LUGLIO 2015



**REGIONE
PUGLIA**

**AREA POLITICHE PER LA PROMOZIONE
DELLA SALUTE DELLE PERSONE
E DELLE PARI OPPORTUNITÀ**

**SERVIZIO POLITICHE DI BENESSERE SOCIALE
E PARI OPPORTUNITÀ**

PER IL COMUNE CAPOFILA DELL'AMBITO TERRITORIALE SOCIALE
DI TROIA AVV. LEONARDO CAVALIERI _____
IL LEGALE RAPPRESENTANTE

PER IL SOGGETTO GESTORE DEL CENTRO ANTIVIOLENZA
IL MELOGRANO _____
IL LEGALE RAPPRESENTANTE

