



## *Disciplina sportelli di centri antiviolenza*

### **1. Definizione**

Lo sportello è un punto di accesso periferico, di ascolto e informativo, strettamente collegato e connesso ad un centro antiviolenza esistente ed operante iscritto negli elenchi regionali. Parimenti al centro antiviolenza, accoglie senza alcuna distinzione le donne, e gli eventuali figli/e minori, che hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, indipendentemente dal luogo di residenza.

Lo sportello deve essere promosso e gestito dal medesimo ente promotore e gestore del centro antiviolenza principale questo al fine di garantire uniformità, collegamento e continuità della presa in carico e dei servizi offerti a favore delle donne che vi si rivolgono.

### **2. Requisiti strutturali e organizzativi**

La struttura individuata come sede dello sportello deve possedere i requisiti di abitabilità, salute e sicurezza, già previsti per il centro antiviolenza principale, e deve essere articolata in locali idonei a garantire il servizio richiesto. È prevista la possibilità di svolgimento del servizio in locali adibiti non prioritariamente allo sportello, ma deve essere assicurato un uso esclusivo nei giorni e negli orari di attività dello stesso.

Lo sportello deve garantire almeno 2 ore di apertura settimanale ad accesso libero, ossia senza previo appuntamento, per l'attività di accoglienza delle donne.

Lo sportello può non prevedere una linea telefonica dedicata, ma deve essere comunque garantito un costante e diretto contatto con il centro antiviolenza principale. In ogni caso devono risultare chiari all'utenza le modalità e i recapiti per contattare lo sportello, direttamente o per il tramite del centro principale.

Rimane a carico del centro antiviolenza principale l'obbligo di garantire un'apertura in presenza di almeno 5 giorni alla settimana e in modalità ibride (al telefono o on-line) tutti i giorni, compresi i giorni festivi, un numero di telefono dedicato attivo h24, l'adesione al numero telefonico nazionale di pubblica utilità 1522, nonché l'ingresso nella mappatura del Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri e l'iscrizione negli appositi elenchi regionali.

Lo sportello dovrà essere inserito nella Carta dei servizi, individuando chiaramente i giorni e gli orari di apertura al pubblico, nonché la sede di svolgimento delle attività. Devono altresì essere specificati quali servizi possono essere erogati dallo sportello e le modalità di invio della donna al centro antiviolenza principale.

È fatto divieto, anche per lo sportello, l'accesso al locale agli uomini autori della violenza e del maltrattamento.

### **3. Operatrici**

Lo sportello deve avvalersi di personale esclusivamente femminile adeguatamente formato sulla tematica della violenza contro le donne.

Lo sportello deve assicurare la presenza della sola operatrice dedita all'accoglienza della donna, all'ascolto e alla valutazione della sua richiesta di informazioni e aiuto. L'operatrice dello sportello si configura come personale del centro antiviolenza principale che presta la sua attività in determinati giorni e orari presso la sede periferica e di conseguenza deve rispettare il tipo e le ore di formazione richieste dall'Intesa del 14 settembre 2022.

Al personale dello sportello è fatto divieto di applicare tecniche di mediazione familiare.



6cbaa03a



Spetta al centro antiviolenza principale l'onere, anche economico, di garantire la formazione iniziale e continua del personale che opera presso lo sportello.

#### **4. Servizi minimi garantiti**

Lo sportello svolge un'attività di punto informativo e di primo ascolto per individuare i bisogni della donna, fare una valutazione del caso e fornire le prime indicazioni utili. Lo sportello non ha l'obbligo di garantire tutti i servizi individuati dall'Intesa del 14 settembre 2022 che rimangono in capo al centro antiviolenza principale.

L'operatrice dello sportello ha l'onere di raccordarsi con la sede centrale, presentare e discutere il caso e insieme alla donna individuare un percorso di uscita dalla violenza. La successiva ed eventuale presa in carico della donna e la conseguente attivazione dei diversi servizi offerti alla donna (supporto psicologico, legale, orientamento sociale) risulterà in capo al centro antiviolenza principale, anche con riferimento ai costi.

La donna presa in carico dal centro antiviolenza principale ha la possibilità, anche per particolari ragioni legate a sue specifiche esigenze, di farsi seguire presso la sede dello sportello. In questo caso il centro antiviolenza principale dovrà garantire, compatibilmente con gli spazi a disposizione e nella disponibilità dei giorni e degli orari, lo svolgimento delle diverse azioni presso la sede periferica.

#### **5. Percorso di accompagnamento**

Il percorso di accompagnamento, così come previsto dall'Intesa del 14 settembre 2022, è definito insieme alla donna nel rispetto dei suoi tempi e della sua autodeterminazione

La donna che decide di intraprendere un percorso di uscita dalla violenza viene presa in carico dal centro antiviolenza principale e l'operatrice dello sportello, che ha incontrato per prima la donna e con la quale ha stabilito un rapporto di fiducia ed empatia, diviene il punto d'unione e di contatto tra la donna, il centro antiviolenza e gli altri soggetti e servizi, pubblici e privati della rete antiviolenza, che a vario titolo collaborano con il centro antiviolenza per la messa in protezione e il sostegno della donna.

#### **6. Rapporti con il centro antiviolenza principale e con gli altri soggetti della rete**

Lo sportello si configura come un'articolazione del centro antiviolenza principale strettamente connesso e collegato a quest'ultimo al quale spetta l'onere di garantire la funzionalità organizzativa ed operativa del punto di accesso periferico.

Deve essere garantito e agevolato lo scambio di comunicazioni e informazioni tra lo sportello e il centro antiviolenza principale al fine di assicurare una continuità e una uniformità di tutte le situazioni prese in carico, indipendentemente dal fatto che queste avvengano, in prima istanza, da parte dello sportello.

Il centro antiviolenza principale deve garantire la corretta informazione e diffusione della sua articolazione in sportelli sul territorio. In ogni materiale prodotto volto alla conoscenza e alla pubblicizzazione del servizio, anche tramite l'uso dei social media, deve essere chiaramente individuata ed identificata la sede dello sportello, i giorni e gli orari di apertura nonché il servizio offerto.

Il centro antiviolenza deve garantire, altresì, l'organizzazione di specifici eventi nel territorio sede dello sportello, sostenendo i relativi costi, al fine di pubblicizzare il servizio e di sensibilizzare ed educare sul tema della violenza.

Qualunque iniziativa promossa dal centro antiviolenza principale deve essere adeguatamente comunicata e pubblicizzata anche nel territorio sede dello sportello al fine di rendere gli sportelli importanti strumenti non solo di aggancio delle donne, ma anche di sensibilizzazione dei territori al fine di favorire l'emersione del problema.



6cbaa03a



Il centro anti violenza principale partecipa alle reti territoriali interistituzionali regolate da appositi protocolli o accordi al fine di assicurare una presa in carico della situazione che si allarghi non solo al centro anti violenza e allo sportello ma anche a tutti gli attori istituzionali, sociali ed economici presenti e operanti nel territorio al fine di mettere in campo quante più risorse economiche umane e strumentali possibili.

Non è previsto per uno sportello cambiare tipologia e divenire e operare come un nuovo centro anti violenza, anche se promosso e gestito dal medesimo soggetto.

#### **7. Risorse finanziarie**

È onere del centro anti violenza garantire la sostenibilità, anche economica, dello sportello individuando tra le risorse di cui dispone quelle necessarie ad assicurare l'operatività della sede periferica.

#### **8. Iscrizione elenchi regionali**

La rispondenza al presente documento da parte degli sportelli permetterà la loro iscrizione negli elenchi approvati dalla Giunta regionale e l'accesso ad eventuali finanziamenti, a valere sulle risorse regionali e statali destinate al sostegno e alle attività dei centri anti violenza e relativi sportelli, secondo quanto stabilito con DGR n \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ .



6cbaa03a

