



SERVIZI SPECIALIZZATI E GENERALI: UNO STUDIO SUGLI STANDARD



PROGETTO DI MONITORAGGIO,
VALUTAZIONE E ANALISI
DEGLI INTERVENTI DI PREVENZIONE
E CONTRASTO ALLA VIOLENZA
CONTRO LE DONNE



Consiglio Nazionale delle Ricerche
Istituto di Ricerche sulla Popolazione
e le Politiche Sociali



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Pari Opportunità

DELIVERABLE N. 3 – DICEMBRE 2018

Servizi specializzati e generali: uno studio sugli standard

IL PROGETTO VIVA

Il progetto ViVa - Monitoraggio, Valutazione e Analisi degli interventi di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne è realizzato nell'ambito di un accordo di collaborazione tra IRPPS-CNR e Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il progetto prevede due principali livelli di azione:

- il primo si concretizza nel supporto alle politiche di prevenzione e contrasto alla violenza sulle donne, attraverso un insieme di attività di ricerca-azione volte a sostenere il Dipartimento per le Pari Opportunità nell'attuazione del Piano Strategico Nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017–2020.
- il secondo si sviluppa principalmente su un'analisi conoscitiva di tipo valutativo che riguarda tanto le dimensioni quantitative, quanto gli aspetti qualitativi della violenza nei confronti delle donne in Italia. È prevista una valutazione (ex post) dei processi attuativi, delle realizzazioni e dei risultati del Piano straordinario (2015-17) e ulteriori analisi valutative (ex-ante e in itinere) delle realizzazioni del Piano (2017–2020).

Il progetto è realizzato dall'IRPPS-CNR ed è coordinato da Maura Misiti.

MARTA PIETROBELLI

PhD, si occupa di politiche di genere e di violenza contro le donne. Ha conseguito un dottorato in Studi di Genere presso la *School of Oriental and African Studies* a Londra (UK). È consulente e ricercatrice per lo sviluppo delle politiche di contrasto alla violenza maschile contro le donne anche come assistenza tecnica presso amministrazioni pubbliche. Attualmente è assegnista di ricerca presso IRPPS-CNR nell'ambito del Progetto ViVa.

Policy brief

I **servizi di supporto alle donne** vittime di violenza dovrebbero permettere alle donne stesse di vivere in sicurezza, di trovare giustizia e di cercare di eliminare le conseguenze della violenza, nonché di fuggire da situazioni di violenza e di riscattarsi da eventi traumatici. **Al fine di fornire un'adeguata risposta ai bisogni delle donne**, risulta opportuno che tali **servizi**, siano essi **specializzati** o **generali** (o specializzati all'interno dei servizi generali), orientino le loro attività verso alcuni **requisiti o standard**, stabiliti sia a livello nazionale sia europeo, pur nel rispetto delle pratiche e dei principi alla base delle organizzazioni che li erogano.

L'adozione di standard rappresenta, pertanto, un orizzonte verso il quale sia gli Stati sia i servizi antiviolenza devono tendere. Gli uni e gli altri operano all'interno di una cornice normativa internazionale che già individua alcuni requisiti minimi e un orizzonte di principi verso cui orientarsi, fra tutte, la Convenzione di Istanbul. È in tale contesto che lo studio realizzato intende fornire alcuni strumenti utili al Dipartimento Pari Opportunità sugli **standard** internazionali ed europei, anche al fine di un'eventuale modifica dell'Intesa Stato-Regioni, che definisce i requisiti minimi di centri antiviolenza e case rifugio.

Lo studio e l'analisi di report di organismi internazionali quali UN-WOMEN¹, OSCE² e UNFPA³ ed organismi/associazioni europei/e quali il Consiglio d'Europa, nonché l'individuazione di due casi di studio in Europa, Portogallo e Regno Unito (Inghilterra), hanno permesso di individuare alcune raccomandazioni al fine di promuovere politiche strutturali che garantiscano un sistema integrato di servizi di qualità, tra le quali:

- **conoscere** quanto esistente sul territorio e **quali servizi specializzati** siano offerti, vista la frammentarietà ed eterogeneità degli stessi;
- **definire, in accordo con l'associazionismo di riferimento e le principali istituzioni coinvolte, standard e/o principi guida** a cui tutti i servizi antiviolenza dovrebbero tendere;
- **rivedere i requisiti dell'Intesa Stato-Regioni**, anche alla luce dei risultati che emergeranno dalle rilevazioni in atto⁴;
- **prevedere un sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi specializzati**, specialmente se oggetto di finanziamenti *ad hoc*, come previsto dall'articolo 5-bis della l.119/2013⁵.

In merito agli **standard e/o principi guida** presi in considerazione nel presente rapporto, si propongono alcuni principi fondamentali, organizzati in tre aree di intervento:

1. **APPROCCIO ALLA VIOLENZA MASCHILE CONTRO LE DONNE:**
 - **un approccio fondato sul genere;**
 - **la violenza contro le donne come violazione dei diritti umani;**
 - **un approccio intersezionale** che riconosca e valorizzi le **diversità dei servizi** e che rispetti l'**eterogeneità delle donne che si rivolgono ai servizi.**
2. **I SERVIZI SPECIALIZZATI:**
 - **le donne al centro dei servizi**, definiti sulla base dei **loro bisogni** e atti a valorizzare l'**auto-determinazione** e l'**empowerment** delle donne stesse;
 - **i servizi specializzati offerti a titolo gratuito;**
 - **la qualità dei servizi** garantita anche attraverso **operatrici formate e spazi adeguati;**
 - **la sicurezza e l'anonimato** delle donne.
3. **GOVERNANCE**
 - una **governance** delle politiche, anche attraverso appositi sistemi di **monitoraggio** e di **valutazione;**
 - una **risposta coordinata e collaborativa** tra diversi enti, istituzioni e servizi;
 - **gli uomini maltrattanti responsabili** delle proprie azioni.

Rispetto alla revisione dei requisiti dell'Intesa Stato-Regioni e alla luce dei risultati delle rilevazioni in atto, potrebbe essere opportuno attivare **un confronto con l'associazionismo di riferimento, con le amministrazioni regionali e con gli enti/istituzioni maggiormente interessati/e**, in modo da limitarne le diverse interpretazioni. In particolare:

- per quanto riguarda i **centri antiviolenza**, si consiglia di rivedere gli articoli 1 (Definizione), 2 (Requisiti Strutturali) e 6 (Lavoro in rete). Risulta fondamentale individuare in modo chiaro i soggetti che possono **promuovere e gestire i centri antiviolenza**, superando l'interpretazione dell'art.1, comma 3, laddove non è chiaro se il requisito dello **Statuto** pertinente alle attività indicate e quello dei cinque anni di esperienza siano da considerare alternativi o meno. Rispetto allo Statuto, sembra necessario chiarire che cosa si intenda per **finalità prioritaria**. Risulta altrettanto importante chiarire quali siano i **requisiti strutturali ed organizzativi** a cui i centri devono tendere. Infine, è cruciale **rafforzare il ruolo dei centri antiviolenza all'interno delle Reti**

¹ The United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women, <http://www.unwomen.org/en>.

² Organisation for security and co-operation in Europe, <https://www.osce.org/>.

³ United Nations Population Fund, <https://www.unfpa.org/>.

⁴ Si fa riferimento all'attività del WP1 "Rilevazione dei soggetti territoriali specializzati e generali attivi ai sensi della normativa vigente" del progetto ViVa.

⁵ Legge 15 ottobre 2013, n. 119 (in G.U. n. 242 del 15 ottobre 2013 - in vigore dal 16 ottobre 2013) - 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. Art. 5bis, Azioni per i centri antiviolenza e le case-rifugio.

- **territoriali**, in quanto soggetti essenziali e cuore del funzionamento delle Reti stesse;
- rispetto alle **case rifugio**, si consiglia di rivedere gli articoli 8 (Definizione) e 9 (Requisiti Strutturali), prevedendo anche un ulteriore articolo sul lavoro in rete. Quando le case rifugio non sono **gestite** direttamente da centri antiviolenza, i soggetti interessati possono essere molteplici. **Definire chi sono gli enti promotori e gli enti gestori** delle case rifugio garantirebbe maggiore qualità dei servizi e sicurezza alle donne ospiti e alle/i loro figlie/i. Inoltre, definire se per case rifugio si intendono esclusivamente quelle ad indirizzo segreto o includere anche le strutture di comunità, aiuterebbe a far chiarezza sull'**eterogeneità delle strutture coinvolte**. Risulta necessario definire quale sia la **relazione tra i centri antiviolenza e le case rifugio** nelle fasi di protezione e supporto alle donne e alle/i loro figlie/i, e sarebbe opportuno prevedere uno specifico requisito affinché **anche le case rifugio aderiscano a Reti territoriali** e siano coinvolte in prima linea nell'operatività delle stesse.

Infine, potrebbe essere opportuno introdurre i riferimenti alla *Convenzione di Istanbul* e al *Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017 – 2020*, laddove pertinenti.

Abstract IT

Il presente studio intende fornire **alcuni strumenti** utili al Dipartimento Pari Opportunità **sugli standard internazionali ed europei adottati in tema di prevenzione e contrasto alla violenza maschile contro le donne**, rivolti sia agli Stati sia ai servizi specializzati e generali che accolgono le donne.

A partire da un'analisi *desk* di letteratura internazionale, europea e nazionale, il rapporto presenta **come a livello internazionale vi sia stata una sollecitazione a definire ed applicare degli standard per i servizi antiviolenza e come questa raccomandazione sia stata accolta a livello europeo**. Il rapporto fornisce un'analisi di raccomandazioni/report di organismi internazionali, della Convenzione di Istanbul e dell'*Explanatory report*, nonché dello studio del Consiglio d'Europa (2008) sugli *standard* dei servizi e dei recenti report WAVE (2015 e 2017). Il rapporto individua anche due casi studio in Europa, Portogallo e Regno Unito (Inghilterra), al fine di **mettere in luce non solo le esperienze attivate in ciascun paese, ma le possibili modalità di concertazione e confronto tra società civile e Stati centrali**.

Nella seconda parte, lo studio si focalizza **sul caso italiano**, analizzando i punti maggiormente controversi dell'**Intesa Stato-Regioni**, anche a partire dai lavori del c.d. Tavolo Normativa, costituitosi nel 2017 per la definizione del "Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017-2020". Infine, si analizza la classificazione adottata dal Progetto Arianna nel 2006 per aderire al numero di pubblica utilità 1522, e si presentano i casi di quelle Regioni che hanno adottato un apposito albo per i centri antiviolenza e per le case rifugio, o altre procedure di riconoscimento degli stessi soggetti.

Il rapporto propone **alcune riflessioni e raccomandazioni conclusive** anche sulla base delle esperienze internazionali ed europee presentate.

Abstract EN

The study aims at providing some **useful tools** for the Department for Equal Opportunity of the Italian Government **on international and European minimum standards for support services in the context of male violence against women**.

Through a desk-analysis review of international, European and national literature, the study presents **the extent to which international recommendations to adopt minimum standards have been implemented at the European level**. The report **analyses recommendations/reports of international bodies**, the Istanbul Convention and its Explanatory Report, as well as the 2008 Council of Europe study on minimum standards and the most recent WAVE reports (2015 and 2017); it also identifies two case studies in Europe, Portugal and the United Kingdom (England), in order **to highlight not only the experiences achieved in each country, but also the possible strategies of involvement of and dialogue between civil society and central states**.

In the second section, the study focuses on **the Italian country-case**, analysing the **most controversial issues of the so-called "Intesa Stato-Regioni"**, building on the activities of the so-called "Tavolo Normativa" working group, established in 2017 for the definition of the "National Strategic Plan on male violence against women 2017-2020". Furthermore, the study sheds light on the classification adopted by the "Arianna Project" in 2006 to join the public national helpline "1522", as well as on the cases of those Regions that have adopted a special register for anti-violence centres and shelters, or other procedures for recognizing these subjects.

The report concludes with **some final reflections and recommendations** based on the international and European experiences described.

INDICE

PREMESSA.....	10
1. CONCETTI E DEFINIZIONI.....	10
1.1 Violenza contro le donne	10
1.2 Servizi specializzati e generali	12
1.3 Standard	13
1.4 Cenni metodologici	14
2. ESPERIENZE INTERNAZIONALI ED EUROPEE.....	15
2.1 Il processo di definizione degli standard a livello internazionale	15
2.2 Il Consiglio d'Europa e la Convenzione di Istanbul	17
2.3 Esperienze in Europa.....	24
3. L'ESPERIENZA ITALIANA.....	37
3.1 La legge n.119/2013	37
3.2 L'Intesa Stato-Regioni del 27/11/2014: osservazioni.....	38
3.3 Il numero di pubblica utilità 1522 – Progetto Arianna.....	50
3.4 Esperienze regionali.....	52
4. RIFLESSIONI FINALI	55
FONTI NORMATIVE.....	59
SITOGRAFIA.....	60
INTERVISTE REALIZZATE.....	61

Servizi specializzati e generali: uno studio sugli standard

Premessa

Nell'ambito del progetto “ViVa – Monitoraggio, Valutazione e Analisi degli interventi di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne”, il presente rapporto intende fornire al Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri alcuni strumenti utili sugli *standard* internazionali ed europei per i servizi specializzati e generali attivi nella prevenzione e nel contrasto alla violenza maschile contro le donne, anche nell'ottica di un confronto finalizzato alla modifica dei criteri dell'Intesa Stato-Regioni⁶.

Questo studio intende, inoltre, essere di supporto per una classificazione dei servizi specializzati e generali alla luce dei risultati dalle mappature realizzate nell'ambito del progetto di ricerca⁷.

Il rapporto parte dalla definizione ed inquadramento dei concetti utilizzati, presenta le sollecitazioni internazionali nel definire ed applicare degli *standard* per i servizi antiviolenza e come queste siano state accolte a livello europeo, per poi affrontare, nella seconda parte, il caso italiano, analizzando i punti maggiormente controversi dell'Intesa Stato-Regioni e proponendo alcune riflessioni conclusive⁸.

1. Concetti e definizioni

1.1 Violenza contro le donne

La *Convenzione per l'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne* (CEDAW)⁹ del 1979 rappresenta un primo importante strumento internazionale giuridicamente vincolante in materia di diritti delle donne e definisce “*discriminazione contro le donne*” “ogni distinzione, esclusione o limitazione basata sul sesso, che abbia l'effetto o lo scopo di compromettere o annullare il riconoscimento, il godimento o l'esercizio da parte delle donne, indipendentemente dal loro stato matrimoniale e in condizioni di uguaglianza fra uomini e donne, dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale, civile, o in qualsiasi altro campo” [CEDAW 1979: articolo 1].

È tuttavia solo nel 1993 che la violenza contro le donne viene riconosciuta, a livello internazionale, come una violazione dei diritti umani. La Dichiarazione di Vienna e il Programma d'Azione adottati dalla

⁶ “Intesa relativa ai requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio, prevista dall'art. 3, comma 4, del DPCM del 24 luglio 2014”. Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 14/146/CU03/C8, seduta del 27/11/2014.

⁷ Si fa riferimento all'attività del WP1 “Rilevazione dei soggetti territoriali specializzati e generali attivi ai sensi della normativa vigente” del progetto “ViVa”.

⁸ Vorrei ringraziare Maura Misiti, Cristina Oddone, Adele Menniti e Pietro Demurtas per la disponibilità dimostrata nel fornire preziosi e puntuali commenti e suggerimenti nel corso della stesura del presente rapporto e Alice Mauri per il prezioso supporto nella revisione dello stesso.

⁹ Articolo 1: “*For the purposes of the present Convention, the term “discrimination against women” shall mean any distinction, exclusion or restriction made on the basis of sex which has the effect or purpose of impairing or nullifying the recognition, enjoyment or exercise by women, irrespective of their marital status, on a basis of equality of men and women, of human rights and fundamental freedoms in the political, economic, social, cultural, civil or any other field*”. Adottata nel 1979 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, disponibile al link: <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/>.

Conferenza Mondiale sui Diritti Umani (1993)¹⁰ specificano che i diritti delle donne e delle bambine sono una parte inalienabile, integrante ed indivisibile dei diritti umani universali¹¹, collocando le varie forme di discriminazione e violenza a cui le donne sono continuamente sottoposte in tutto il mondo all'interno della cornice più ampia della violazione dei diritti umani.

Sempre nel 1993 viene adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite la *Dichiarazione sull'eliminazione della violenza contro le donne*¹², che all'articolo 1 definisce la violenza contro le donne come “ogni atto di violenza fondata sul genere che abbia come risultato, o che possa probabilmente avere come risultato, un danno o una sofferenza fisica, sessuale o psicologica per le donne, incluse le minacce di tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, che avvenga nella vita pubblica o privata” [Dichiarazione sull'eliminazione della violenza contro le donne 1993: articolo 1].

La violenza contro le donne viene dunque riconosciuta a livello internazionale non solo come violazione dei diritti umani, ma anche come fondata sul genere.

Durante la IV Conferenza Mondiale sulle donne, tenutasi a Pechino nel 1995, la concettualizzazione di violenza contro le donne adottata precedentemente viene ribadita. All'articolo 113 della *Piattaforma d'Azione di Pechino*, infatti, la violenza contro le donne è definita come “qualsiasi atto di violenza di genere che provoca o potrebbe provocare un danno fisico, sessuale o psicologico o una sofferenza alle donne, incluse le minacce di compiere tali atti, la coercizione o la deprivazione arbitraria della libertà, cioè atti che si verificano sia in pubblico che in privato” [Piattaforma d'Azione di Pechino 1995: articolo 113]. Viene, inoltre, sottolineato come la violenza contro le donne sia la manifestazione di relazioni di potere storicamente ineguali tra uomini e donne, riconducendo le cause della violenza alle ineguaglianze di genere (articolo 118).

L'inquadramento della violenza contro le donne nella violazione dei diritti umani, nonché il riconoscimento della natura strutturale della violenza contro le donne fondata sul genere, in quanto manifestazione dei rapporti di forza storicamente diseguali tra i sessi, sono esplicitati appieno nella *Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica*, adottata a Istanbul l'11 maggio 2011, e conosciuta come Convenzione di Istanbul¹³. Già nel preambolo della Convenzione è indicato che “il raggiungimento dell'uguaglianza di genere *de jure* e *de facto* è un elemento chiave per prevenire la violenza contro le donne” e che la “violenza contro le donne è una manifestazione dei rapporti di forza storicamente diseguali tra i sessi, che hanno portato alla dominazione sulle donne e alla discriminazione nei loro confronti da parte degli uomini e impedito la loro piena emancipazione” [Convenzione di Istanbul 2011: preambolo].

Uno degli elementi innovativi della Convenzione di Istanbul è stato l'aver incluso nella definizione di violenza contro le donne anche la violenza economica, fino a quel momento non esplicitata in documenti internazionali giuridicamente vincolanti. La Convenzione, infatti, per violenza nei confronti delle donne si riferisce a “una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione contro le donne, comprendente tutti gli atti di violenza fondata sul genere che provocano o sono suscettibili di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica, comprese le minacce di compiere tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, sia nella vita pubblica, che nella vita privata” [Convenzione di Istanbul 2011: articolo 3, lett. a]. Inoltre, la Convenzione di Istanbul specifica in modo chiaro cosa si intende per violenza domestica: “l'espressione “violenza domestica” designa tutti gli atti di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all'interno della famiglia o del nucleo familiare o tra attuali o precedenti coniugi o partner, indipendentemente dal fatto che l'autore di tali atti condivida o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima” [Convenzione di Istanbul 2011: articolo 3, lett. b].

È all'interno di questo quadro e a partire dalla definizione contenuta nella Convenzione di Istanbul, che questo rapporto intende proporre una riflessione sugli *standard* dei servizi specializzati e generali.

¹⁰ 25 giugno 1993, <https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/Vienna.aspx>.

¹¹ Art. 18.

¹² Adottata con risoluzione n. 48/104 del 20 dicembre 1993.

¹³ *Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica Istanbul*, 11 maggio 2011.

1.2 Servizi specializzati e generali

I servizi di supporto alle donne vittime di violenza¹⁴ sono quelli che permettono alle donne di vivere in sicurezza, di trovare giustizia e di cercare di eliminare le conseguenze della violenza¹⁵, nonché di fuggire da situazioni di violenza e di riscattarsi da eventi traumatici¹⁶.

Questi si distinguono in servizi generali e specializzati. Una definizione di servizi specializzati nel contesto della violenza maschile contro le donne è fornito dal rapporto *Combating violence against women: minimum standards for support services*¹⁷.

Secondo questo studio condotto dal Consiglio d'Europa (2008), ripreso successivamente da un rapporto EIGE 2015 (*European Institute for Gender Equality*)¹⁸, i servizi specializzati includono: ascolto, supporto psicologico, sociale e legale, sostegno, *counselling*, protezione, accesso a forme di attivismo¹⁹, offrendo supporto e assistenza incentrata sulle donne che hanno subito violenza²⁰. Nello studio condotto dal Consiglio d'Europa, è inoltre specificato che questi servizi possono essere offerti sia da organizzazioni non governative che da enti governativi, ovvero dal mondo dell'associazionismo del privato sociale da un lato e dal mondo delle istituzioni dall'altro. A partire dagli anni Settanta del Novecento in Europa un tale supporto specializzato alle donne vittime di violenza viene offerto da gruppi di donne e associazioni femminili/femministe, che sono oggi riconosciute, anche a livello internazionale, quali punti di riferimento per l'assistenza e l'accoglienza delle donne vittime di violenza domestica.

In Italia è grazie all'attivismo di gruppi provenienti dall'UDI (Unione Donne Italiane²¹) e ad alcune aree del femminismo, che, tra la fine degli anni Ottanta e l'inizio degli anni Novanta hanno iniziato a nascere, in maniera autonoma, i primi centri antiviolenza e case delle donne in città quali Bologna, Milano e Palermo²². Nel corso di un decennio, si sono costituiti su tutto il territorio italiano circa 70 centri antiviolenza, riunitisi per la prima volta a Ravenna, nel 1996, durante il Convegno nazionale dei Centri Antiviolenza e Case delle Donne²³.

I principi fondanti dei servizi specializzati, derivanti dall'esperienza dell'associazionismo femminile e femminista, sia a livello europeo che nazionale, affondano le loro radici nella volontà di creare degli spazi in cui le donne si sentano libere di parlare e di raccontare la loro esperienza di violenza subita, in cui le donne vengano ascoltate e credute senza alcun pregiudizio e in cui vengano loro offerte diverse opzioni sui percorsi da intraprendere. L'accesso e l'utilizzo dei servizi offerti dovrebbe essere libero, gratuito e fondato sui principi di anonimato ed *empowerment*.

Il riconoscimento del valore fondante di queste pratiche, di relazione tra è riconosciuto anche nella Convenzione di Istanbul, ed in particolare agli articoli 20 e 22.

¹⁴ Per i documenti citati nel presente rapporto e tradotti da altre lingue, i termini utilizzati per indicare le donne vittime di violenza che usufruiscono dei servizi sono stati tradotti letteralmente. Le donne in alcuni casi sono state denominate "utenti", in altri "sopravvissute", in altri ancora "vittime".

¹⁵ Kelly, L. e Dubois, L. (2008a) *Combating violence against women: minimum standards for support services*, EG-VAW-CONF (2007) Study rev. September 2008. Strasbourg: Council of Europe.

¹⁶ EIGE (2013). Study on 'Collection of methods, tools and good practices in the field of domestic violence (area D of Beijing Platform for Action)' Support services, pag. 1.

¹⁷ Kelly, L. e Dubois, L. (2008a).

¹⁸ EIGE (2015). Preventing domestic violence — Good practices.

¹⁹ Ibidem, pag. 22.

²⁰ Walby et al., 2017. *The concept and measurement of violence a sharing economy against women and men*. Bristol: Policy Press,  University of Bristol.

²¹ <http://www.udinazionale.org/>

²² Bozzoli et al., 2013: 28. *Il lato oscuro degli uomini*. Roma: Ediesse Edizioni.

²³ I Centri Antiviolenza: dalla violenza maschile sulle donne alla costruzione di libertà femminili, disponibile al link <https://www.direcontrolavioleza.it/wp-content/uploads/2014/06/LizKelly-DefinizioneCentroAntiviolenza.pdf?x20461>, consultato il 10 aprile 2019.

Articolo 20 – Servizi di supporto generali

1. Le Parti adottano le misure legislative o di altro tipo necessarie per garantire che le vittime abbiano **accesso ai servizi destinati a facilitare il loro recupero**. Tali misure includeranno, se necessario, dei servizi quali le **consulenze legali e un sostegno psicologico, un’assistenza finanziaria, alloggio, istruzione, formazione e assistenza nella ricerca di un lavoro**.

2. Le Parti adottano le misure legislative o di altro tipo necessarie per garantire che le vittime abbiano **accesso ai servizi sanitari e sociali**, che tali servizi dispongano di risorse adeguate e di **figure professionali adeguatamente formate per fornire assistenza alle vittime e indirizzarle verso i servizi appropriati**.

All’articolo 22 si afferma che le Parti devono garantire **servizi di supporto immediati specializzati**, specificando che questi devono essere ripartiti geograficamente in modo adeguato.

Articolo 22 – Servizi di supporto specializzati

1. Le Parti adottano le misure legislative o di altro tipo necessarie per fornire o, se del caso, predisporre, secondo **una ripartizione geografica appropriata, dei servizi di supporto immediato specializzati**, nel breve e lungo periodo, per ogni vittima di un qualsiasi atto di violenza che rientra nel campo di applicazione della presente Convenzione.

2. Le Parti **forniscono o predispongono dei servizi di supporto specializzati per tutte le donne vittime di violenza e i loro bambini**.

Sia all’articolo 20, che all’articolo 22 vengono date alcune indicazioni per la definizione di *standard* minimi di tali servizi.

1.3 Standard

Nello studio del Consiglio d’Europa del 2008, gli *standard* minimi sono definiti come il “*minimo comun denominatore o standard basilare che tutti gli Stati e tutti i servizi dovrebbero aspirare a raggiungere*” [Kelly e Dubois 2008a: 10]. Essi dovrebbero prevedere per gli Stati e per tutti coloro che erogano i servizi *benchmarks* (principi guida), sul tipo di prestazioni finalizzate al supporto alle donne vittime di violenza, pur nel rispetto delle pratiche e dei principi alla base delle organizzazioni che li erogano.

Tali *benchmarks*, danno indicazioni sulla numerosità dei servizi disponibili, sui soggetti erogatori, sui principi e sulle pratiche che si dovrebbero adottare. Gli *standard* possono essere intesi come “*minimi?*” o come “*standard a cui aspirare?*” [Kelly e Dubois 2008a: 10]²⁴ e possono, dunque, essere intesi anche come uno strumento per promuovere e migliorare la qualità dei servizi.

Esistono quindi due tipologie di standard: **una riguarda gli Stati** e il modo in cui questi devono operarsi per attivare adeguate politiche per la prevenzione e il contrasto della violenza contro le donne, sostenendo e sviluppando un sistema integrato di servizi, sia generali che specializzati; l’altra ha a che fare

²⁴ Letteralmente definiti “*aspirational*” da Kelly e Dubois (2008a: 10).

con le **organizzazioni/associazioni/istituzioni** che direttamente erogano i servizi.

Con riferimento alla prima tipologia, la Convenzione di Istanbul ha di fatto individuato degli *standard* a cui è necessario adeguarsi in ambito politico e legislativo. Rispetto ai servizi, il rapporto esplicativo della Convenzione di Istanbul²⁵ e il precedente, già citato studio del Consiglio d'Europa²⁶, hanno individuato alcuni requisiti minimi per l'operatività.

Tutti i servizi (specializzati e generali) che, su ogni territorio nazionale, si occupano di violenza maschile contro le donne dovrebbero operare secondo quanto definito dalla Convenzione di Istanbul, nonché dalla normativa nazionale, pur mantenendo la propria specificità.

1.4 Cenni metodologici

L'analisi *deske* della letteratura nazionale ed internazionale in tema di previsione di *standard* di servizi anti-violenza e lo studio delle raccomandazioni/report di organismi internazionali quali, UN-WOMEN (*The United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women*)²⁷, OSCE (*Organisation for security and co-operation in Europe*)²⁸, UNFPA (*United Nations Population Fund*)²⁹ ed organismi/associazioni europei/e quali il Consiglio d'Europa, hanno permesso di individuare due casi di studio in Europa: Portogallo e Regno Unito (Inghilterra), da analizzare cercando di mettere in luce non solo le esperienze attivate in ciascun paese, ma le modalità di concertazione e confronto tra società civile e Stati centrali messe in atto per la definizione degli *standard*.

Il Portogallo è stato selezionato in virtù del fatto che nel 2016 il governo portoghese ha adottato degli *standard* specifici per i servizi specializzati anti-violenza e della possibilità di effettuare una visita sul campo, a Porto, in occasione della *International Conference on Sexual Harassment and Sexual Violence: Victims, Perpetrators and Bystanders*³⁰, durante la quale il gruppo di ricerca³¹ ha condotto alcune interviste mirate a membri della “*Commissione per la cittadinanza e l'uguaglianza di genere*” (CIG)³² e dell'associazionismo femminile.

Il Regno Unito, nello specifico l'Inghilterra, è stato selezionato per l'importante ruolo che ha avuto nello sviluppo di sistemi integrati di servizi nell'ambito del contrasto alla violenza maschile contro le donne. Seppur Italia e Inghilterra adottino modelli d'intervento diversi, l'analisi degli *standard*, così come definiti in Inghilterra, risulta utile a fini metodologici rispetto agli indicatori individuati.

L'analisi si è poi focalizzata sul contesto italiano, concentrandosi, da un alto, sui lavori del c.d. Tavolo Normativa³³, costituitosi nel 2017 per la definizione del *Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017-2020*, dall'altro sulla classificazione adottata dal Progetto Arianna nel 2006 come criterio di inclusione/esclusione dall'indirizzario di riferimento del numero di pubblica utilità 1522. Sono stati inoltre riportati anche i casi di quelle Regioni che hanno adottato un apposito albo per i centri anti-violenza e per le case rifugio, o altre procedure di riconoscimento degli stessi soggetti.

Le traduzioni effettuate hanno cercato di rispettare il più possibile la scelta originale nell'utilizzo dei termini quali, ad esempio, donne/utenti, vittime/sopravvissute.

²⁵ *Explanatory Report to the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence*, 11-5-2011, <https://rm.coe.int/16800d383a>.

²⁶ Ci si riferisce allo studio condotto da Kelly e Dubois nel 2008.

²⁷ <http://www.unwomen.org/en>.

²⁸ <https://www.osce.org/>

²⁹ <https://www.unfpa.org/>

³⁰ Il programma della conferenza può essere consultato a questo link: https://www.fpce.up.pt/love_fear_power/bystanders/conference.html.

³¹ La visita sul campo ha avuto luogo dal 7 al 10 ottobre 2018 nella regione di Porto, in Portogallo. La delegazione dell'IRPPS-CNR era composta da Maura Misiti, Adele Menniti, Pietro Demurtas, Cristina Oddone e Marta Pietrobelli.

³² CIG, <https://www.cig.gov.pt>.

³³ Il Tavolo normativa è uno dei Tavoli tematici attivati per la definizione del *Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017 – 2020*. I tavoli attivati sono i seguenti: Tavolo 1 - Quadro strategico; Tavolo 2 - Percorso di tutela alle vittime di violenza; Tavolo 3 - Analisi della normativa vigente relativa ai criteri adottati dalla Conferenza Stato-Regioni sui requisiti dei centri anti-violenza e delle case rifugio.

2. Esperienze internazionali ed europee

2.1 Il processo di definizione degli standard a livello internazionale

Diverse organizzazioni/organismi internazionali che operano nell'ambito del contrasto alla violenza maschile contro le donne, a partire dalla Conferenza di Pechino (1995)³⁴, hanno sentito l'esigenza di definire delle linee guida rivolte agli Stati e agli *stakeholders* attivi sul territorio e che si relazionano con le donne vittime di violenza. Tra queste/i: UN-WOMEN, OSCE e UNFPA. Le azioni scaturite da tale esigenza ricoprono un duplice interesse: da un lato per lo sviluppo di *standard* a cui hanno portato a livello territoriale, dall'altro per lo sviluppo di principi guida a livello globale che hanno generato.

2.1.1 UN-WOMEN

Alcune raccomandazioni sull'adozione di *standard* rivolti ai servizi antiviolenza provengono dalle Nazioni Unite, in particolare da UN-WOMEN (2012).

UN-WOMEN suggerisce che gli Stati, nello specifico i Dipartimenti/Uffici competenti, stabiliscano, in accordo con i centri antiviolenza e le case rifugio, apposite e "realistiche" linee guida, istruzioni e direttive (*realistic guidelines, instructions and directives*) sul loro funzionamento e sugli *standard* da rispettare³⁵.

Secondo quanto indicato da UN-WOMEN, le linee guida/direttive dovrebbero:

- definire le modalità di gestione (*decision-making*) del centro antiviolenza/casa rifugio;
- definire gli obiettivi e i servizi offerti;
- identificare degli *standard* minimi dei servizi, relativi alle modalità di erogazione e alla presenza sul territorio, quali:
 - anonimato e sicurezza delle donne vittime di violenza e delle/i loro figlie/i;
 - accessibilità;
 - apertura al pubblico;
 - gratuità dei servizi;
 - modalità di lavoro improntata a prospettiva di genere, *empowerment* e auto-determinazione delle donne;
 - formazione delle operatrici;
 - offerta di servizi attraverso un approccio olistico e integrato con gli altri *stakeholders*;
- suggerire lo sviluppo di *partnership* efficaci tra i diversi attori che si occupano di protezione delle donne vittime di violenza;
- definire le modalità di informazione/formazione di dipendenti pubbliche/i coinvolte/i nelle politiche di contrasto alla violenza contro le donne.

2.1.2 OSCE

Uno studio condotto da OSCE nel 2009³⁶, che raccoglie buone pratiche degli stati membri in tema di prevenzione e contrasto della violenza contro le donne, non individua esplicitamente *standard* per i servizi antiviolenza, ma indica alcuni principi generali a cui, chi opera nell'ambito della violenza di genere, dovrebbe adeguarsi, ovvero:

³⁴ Conferenza mondiale sui diritti delle donne, svolta a Pechino nel 1995, durante la quale è stata adottata la cosiddetta "Piattaforma di Azione di Pechino", <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/platform/>.

³⁵ <http://www.endvawnow.org/en/articles/1391-standards-and-regulations.html>, consultato il 21 marzo 2019.

³⁶ OSCE (2009). *Bringing Security Home: Combating Violence Against Women in the OSCE Region. A Compilation of Good Practices*. OSCE Secretariat, Office of the Secretary General, Gender Section June 2009.

- i diritti delle donne sono diritti umani: la violenza contro le donne è collegata ad altre violazioni dei diritti umani e le cause della violenza contro le donne sono da riscontrarsi nelle ineguaglianze strutturali tra uomini e donne, nella sperequazione nell'accesso al potere, nel controllo e nelle discriminazioni di genere;
- le donne sono al centro degli interventi: le caratteristiche essenziali di tutte le buone pratiche risiedono nell'*empowerment* delle donne, sia questo di tipo economico, politico o orientato a produrre un cambiamento nelle loro vite e nella società di appartenenza;
- gli uomini sono responsabili e devono essere coinvolti: la violenza contro le donne riguarda anche gli uomini. I programmi sono rivolti sia agli uomini maltrattanti, ma anche agli uomini non violenti in quanto mobilitati nella prevenzione della violenza contro le donne;
- impegno politico e leadership sono fondamentali: le buone pratiche sono quelle fondate e supportate da una chiara volontà politica delle autorità nazionali;
- gli interventi adottano approcci fondati sull'evidenza: tutti gli interventi efficaci sono sorretti da dati empirici accurati sulla violenza contro le donne, le sue cause e le sue conseguenze;
- coordinamento, cooperazione e partnership risultano indispensabili: un approccio multisettoriale che coordina e integra diversi attori è un principio che guida ogni miglioramento nella risposta alla violenza contro le donne;
- condividere i saperi, costruire competenze e promuovere formazione: questo avviene anche attraverso lo scambio di conoscenze e appositi programmi formativi;
- monitoraggio e valutazione sono alla base delle politiche: ogni strategia, approccio o progetto dovrebbe includere un piano di monitoraggio e di valutazione per rilevare i progressi e l'impatto ottenuto.

2.1.3 UNFPA e WAVE per i servizi sanitari

UNFPA (*Regional Office for Eastern Europe and Central Asia*) e WAVE (*Women Against Violence Europe*)³⁷ nel 2014 hanno redatto il rapporto *Strengthening Health System Responses to Gender-based Violence in Eastern Europe and Central Asia - A Resource Package*³⁸, individuando linee guida e strumenti utili per operatrici e operatori che operano nel sistema socio-sanitario. Le/i professioniste/i che operano nel sistema socio-sanitario hanno un ruolo fondamentale nel contrasto alla violenza contro le donne, soprattutto quando più *stakeholders* sono coinvolti nella protezione delle donne e loro figlie/i. Anche per questo sono stati individuati dei principi e degli *standard* che dovrebbero guidare chi opera in questo settore per contrastare la violenza contro le donne, quali:

- approccio fondato sul genere: chi opera nel settore socio-sanitario deve comprendere che la violenza contro le donne “è una manifestazione dei rapporti di forza storicamente diseguali tra i sessi, che hanno portato alla dominazione sulle donne e alla discriminazione nei loro confronti da parte degli uomini e impedito la loro piena emancipazione” [Convenzione di Istanbul 2011; preambolo];
- le donne al centro: chi fornisce supporto alle donne vittime di violenza in ambito socio-sanitario deve dare priorità ai diritti, ai bisogni e ai desideri delle donne:
 - assicurandone la sicurezza;
 - garantendone la dignità in un contesto che la supporti;
 - assicurando il rispetto della sua *privacy* e della confidenzialità;
 - promuovendone l'*empowerment* e l'autonomia;
- approccio fondato sui diritti umani: un tale approccio ha l'obiettivo, da un lato, di rafforzare le capacità delle donne vittime di violenza di conoscere e far valere i propri diritti umani, dall'altro di fornire adeguati strumenti a chi opera nel settore per supportare le donne vittime di violenza;

³⁷ www.wave-network.org.

³⁸ Disponibile al link <https://eeca.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/WAVE-UNFPA-Report-EN.pdf>, consultato il 21 marzo 2019.

- integrare il contrasto alla violenza nei servizi socio-sanitari già esistenti, invece di supportare servizi autonomi e indipendenti.

2.2 Il Consiglio d'Europa e la Convenzione di Istanbul

A livello europeo, un primo studio sulla definizione e successiva adozione degli *standard* minimi è stato condotto dal Consiglio d'Europa nel 2008³⁹ a partire dall'analisi dei servizi e pratiche esistenti nei paesi europei. Uno dei suoi principi cardine consisteva nel fatto che gli *standard* dovessero svilupparsi e definirsi nella cornice dei diritti umani, anche al fine di evitare che i servizi antiviolenza venissero considerati come una semplice costola delle politiche sociali⁴⁰.

A partire da tali presupposti, sono stati definiti dei principi fondativi:

- **comprendere la violenza contro le donne secondo un approccio di genere:** la violenza contro le donne è sia causa che conseguenza delle **ineguaglianze** tra donne e uomini, dovute ad una disparità delle relazioni di potere fondate sul genere;
- **dare priorità alla sicurezza e alla dignità umana:** i servizi assicurano che in tutti gli interventi venga data priorità alla sicurezza e alla dignità umana delle utenti⁴¹ e di operatrici/ori;
- **offrire servizi specializzati:** operatrici/ori hanno competenze specializzate e i servizi sono offerti sulla base dei bisogni delle utenti;
- **garantire diversità e libero accesso:** i servizi rispettano le diversità delle utenti che ne usufruiscono e sono anti-discriminatori. I servizi dovrebbero essere gratuiti, distribuiti territorialmente in modo omogeneo e gli interventi d'emergenza dovrebbero essere aperti 24/7;
- **offrire *advocacy* e supporto:** i servizi offrono sia supporto che sostegno alle utenti nel far valere e promuovere i loro diritti;
- **consolidare l'*empowerment* femminile:** le utenti che usufruiscono dei servizi devono poter parlare delle loro esperienze, devono conoscere i propri diritti e devono poter prendere le decisioni in un contesto che le supporti e che le tratti con dignità, rispetto e sensibilità;
- **offrire partecipazione e consultazione:** i servizi promuovono il coinvolgimento delle utenti nel loro sviluppo e nella loro valutazione;
- **garantire confidenzialità e riservatezza:** i servizi rispettano e osservano il diritto di riservatezza delle utenti, che devono essere informate delle situazioni in cui la loro riservatezza potrebbe essere limitata;
- **garantire una risposta coordinata:** i servizi operano in un contesto di cooperazione, collaborazione e coordinamento;
- **rendere i maltrattanti responsabili:** i servizi operano dalla parte delle vittime e nel loro rispetto, attivando percorsi di responsabilizzazione dei maltrattanti;
- ***governance* e responsabilità:** i servizi sono organizzati in modo efficace e assicurano alle utenti un servizio di qualità offerto da operatrici/ori competenti;
- **evitare la normalizzazione della violenza contro le donne:** i servizi creano modalità di relazione non violente, sia al loro interno che verso l'esterno, e utilizzano l'analisi di genere per sensibilizzare, educare e intraprendere attività di prevenzione, sia nelle comunità che con le persone.

Una volta definiti i principi fondativi dei servizi antiviolenza, lo studio sviluppa gli *standard* in tre diverse sezioni:

1. livelli di prestazione del servizio;

³⁹ Kelly, L. e Dubois, L. (2008a).

⁴⁰ Kelly, L. e Dubois, L. (2008a): pag. 22.

⁴¹ Lo studio parla di *service users*. Si è preferito tradurre letteralmente il termine, declinandolo al femminile, in quanto le donne sono le principali utenti di questi servizi.

2. *standard* minimi che si applicano a tutti i tipi di servizi e a tutte le forme di violenza;
3. *standard* che si applicano a specifici servizi, quali:
 - *helpline* (linea d’ascolto telefonico);
 - *advice/ advocacy project* (servizi di supporto/ *advocacy*/patrocinio);
 - *counselling* (sostegno psicologico);
 - *outreach* (servizi di prossimità per coinvolgere donne “difficili da raggiungere”);
 - *shelters* (case rifugio);
 - *rape crisis centres* (centri di emergenza in caso di stupro);
 - *sexual assault centres – SACs* (centri di riferimento per aggressioni sessuali).

In questo studio sono riportate le informazioni ritenute maggiormente significative, tenendo in considerazione il contesto italiano e la peculiarità dei servizi antiviolenza, soprattutto dei centri antiviolenza, che possono essere ricondotti agli *advice/ advocacy project*, ai servizi di *counselling* e a agli *shelters*. La tabella 2.1 riporta i livelli di prestazione del servizio e gli *standard* individuati relativi a specifici servizi.

Tabella 2.1 Standard minimi dei servizi antiviolenza

Tipologia del servizio ⁴²	Livelli di prestazione del servizio	Standard specifici
<i>Helpline</i> (Linea d’ascolto telefonico)	Una linea telefonica per tutte le forme di violenza contro le donne oppure una linea dedicata alla violenza domestica e una alla violenza sessuale.	<ul style="list-style-type: none"> • Personale specializzato formato per gestire tutte le forme di violenza contro le donne; • Consulenza/supporto in situazioni di crisi/emergenza; • Pubblicizzata (in particolare in luoghi sensibili come ospedali e centri sanitari) e, inserita negli elenchi telefonici.
<i>Advice/advocacy project</i> (Servizi di supporto/patrocinio)	Uno ogni 50.000 donne	<ul style="list-style-type: none"> • Operatrici/ori dovrebbero avere una sufficiente conoscenza di altri servizi e il personale dovrebbe essere in grado di fornire informazioni, consigli e segnalazioni su quanto segue: supporto e servizi sanitari; Forze dell’Ordine; diritti legali; diritti sociali, istruzione, formazione professionale; alloggio sicuro a breve termine, di transizione e/o permanente; servizi di assistenza all’infanzia e educazione alla genitorialità; protezione delle/i bambine/i; servizi per la cura di dipendenze da alcol e droghe; servizi per persone con disabilità; servizi di traduzione e/o assistenza all’immigrazione, anche per pratiche di regolarizzazione della presenza/riciesta di asilo; • Operatrici/ori dovrebbero essere in grado di spiegare le procedure di giustizia civile e penale, le opzioni di segnalazione e i diritti dell’utente del servizio; • I finanziamenti per i servizi di <i>advocacy</i> (patrocinio) non dovrebbero essere forniti in modo tale da compromettere la loro indipendenza; • La formazione di operatrici/ori dovrebbe articolarsi in un percorso di minimo 30 ore e prevedere: analisi di genere della violenza contro le donne; sviluppo delle abilità comunicative e di tecniche di intervento, in particolare in situazioni di crisi; riservatezza; istruzioni su come contattare i soggetti/servizi più adeguati; informazioni su trauma, <i>coping</i> e sopravvivenza; panoramica dei sistemi di giustizia penale e civile; aggiornamento costante sulle leggi statali pertinenti; informazioni sulla disponibilità di risorse statali e comunitarie; principio di non discriminazione e diversità; <i>empowerment</i>.

⁴² Per una chiarezza espositiva sono state riportate le denominazioni in inglese dei servizi e, accanto, la traduzione in italiano.

Tipologia del servizio ⁴²	Livelli di prestazione del servizio	Standard specifici
Counselling (Sostegno psicologico)	Uno ogni 50.000 donne	<ul style="list-style-type: none"> • Le/i <i>counsellors</i> devono elaborare percorsi personalizzati con la donna; • La formazione del/la <i>counsellor</i> dovrebbe includere un minimo di 30 ore e coprire: analisi di genere della violenza contro le donne; sviluppo delle abilità comunicative e di tecniche di intervento, in particolare in situazioni di crisi; riservatezza; istruzioni su come contattare i soggetti/servizi più adeguati; informazioni su trauma, <i>coping</i> e sopravvivenza; panoramica dei sistemi di giustizia penale e civile; aggiornamento costante sulle leggi statali pertinenti; informazioni sulla disponibilità di risorse statali e comunitarie; principio di non discriminazione e diversità; <i>empowerment</i>; • L'invio ad altri servizi terapeutici dovrebbe essere rivolto esclusivamente a professioniste/i adeguatamente qualificate/i che abbiano esperienza o formazione specialistica nel campo della violenza contro le donne; • Dovrebbe essere garantito l'accesso al supporto sia individuale sia di gruppo.
Outreach (Servizi di prossimità per coinvolgere donne "difficili da raggiungere")	Rivolto al più alto numero possibile di donne appartenenti a minoranze o con disabilità	<ul style="list-style-type: none"> • I servizi di prossimità dovrebbero essere rivolti anche a gruppi a rischio di esclusione sociale o che hanno difficoltà ad accedere ai servizi, nonché alle migranti. I materiali dovrebbero essere prodotti in un formato idoneo; • Il personale dovrebbe essere formato sulle specificità culturali.
Shelters (Case rifugio)	<p>Negli Stati membri in cui le case rifugio sono l'unica (o predominante) forma di servizio: un posto ogni 10.000 abitanti.</p> <p>Negli Stati membri in cui le case rifugio fanno parte di una più ampia strategia di intervento di comunità: un posto per famiglia⁴³ ogni 10.000 donne.</p> <p>Ci deve essere almeno una casa rifugio per ogni provincia/regione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I servizi nelle case rifugio devono essere forniti da personale femminile; • La sicurezza delle donne ospiti dovrebbe essere garantita attraverso indirizzi riservati e/o attraverso adeguate misure di sicurezza e monitoraggio; • Se il numero dei posti è insufficiente (...), la casa rifugio dovrebbe aiutare a trovare una sistemazione alternativa sicura e adeguata; • L'ospitalità in casa rifugio deve essere garantita fino a quando la donna ne abbia bisogno; • Supporto delle situazioni di emergenza e pianificazione della sicurezza per ciascuna donna; • Una valutazione dei bisogni scritta dovrebbe essere completata entro 3-7 giorni dall'ammissione e dovrebbe comprendere: bisogni sanitari/medici; informazioni sulla presenza di figlie/i; alloggio; opzioni legali; assistenza finanziaria; formazione professionale, impiego e istruzione; • La casa rifugio dovrebbe garantire consulenza legale, accompagnamento e altri servizi di supporto; • La casa rifugio dovrebbe fornire assistenza per garantire che le donne abbiano mezzi economici e siano indipendenti quando lasciano la casa rifugio; • La casa rifugio dovrebbe avere nello staff almeno una operatrice/operatore qualificata/o per l'assistenza all'infanzia; • La casa rifugio dovrebbe promuovere il rispetto e la non violenza in tutte le interazioni, comprese quelle tra adulti e bambine/i; • Se un posto non è disponibile a causa dell'età di un figlio

⁴³ Per "family place" si intende un luogo che ospita una donna con le/i sue/oi figlie/i in base al numero medio di figlie/figli per famiglia all'interno di ciascuno Stato.

Tipologia del servizio ⁴²	Livelli di prestazione del servizio		Standard specifici
			<p>maschio, la casa rifugio dovrebbe aiutare a trovare un posto sicuro alternativo per la famiglia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • La casa rifugio dovrebbe aiutare a garantire l'educazione delle/i figlie/i; • Le donne ospiti dovrebbero avere accesso a un telefono; • Sia il personale che l'ambiente dovrebbero essere rispettosi delle diversità culturali; • La formazione per le/i volontarie/i e il personale che lavora nei centri di accoglienza dovrebbe essere di almeno 30 ore e coprire: analisi di genere della violenza contro le donne; sviluppo delle abilità comunicative e di tecniche di intervento, in particolare in situazioni di crisi; riservatezza; protezione delle figlie/i; accesso ai servizi di traduzione e disabilità; istruzioni su come contattare i soggetti/servizi più adeguati; Informazioni su trauma, <i>coping</i> e sopravvivenza; valutazione del rischio; principio di non discriminazione e diversità; <i>empowerment</i>; • Il re-inserimento e i servizi di <i>follow-up</i> dovrebbero essere disponibili per le donne ex-ospiti e alle/i loro figlie/i.
<i>Rape crisis centres</i> (Centri di emergenza in caso di stupro)	Uno ogni	200.000 donne	In Italia, questa tipologia di servizio è compresa tra quelle offerte dai centri antiviolenza.
<i>Sexual assault centres</i> (Centri di riferimento per aggressioni sessuali)	Uno ogni	400.000 donne	In Italia, questa tipologia di servizio è compresa tra quelle offerte dai centri antiviolenza.
<i>Intervention projects</i> (Progetti di intervento)	Non previsto		<ul style="list-style-type: none"> • Dovrebbero essere concepiti come collaborazioni inter-istituzionale; • Tutti gli interventi dovrebbero coinvolgere <i>partnership</i> con organizzazioni di supporto delle donne/organizzazioni non governative; • La cooperazione tra polizia e magistratura per il progetto d'intervento dovrebbe essere obbligatoria; • Altre istituzioni da coinvolgere dovrebbero essere: i servizi sanitari e i servizi sociali.

Le indicazioni proposte nello studio del Consiglio d'Europa sono state in parte recepite dalla **Convenzione di Istanbul** e in particolare nell'*Explanatory report*⁴⁴, in cui vengono definite le caratteristiche sia dei servizi specializzati che dei servizi generali.

Servizi specializzati

Il paragrafo 132 dell'*Explanatory report* (rif. all'articolo 22 della *Convenzione di Istanbul*), e la seconda parte del paragrafo 125 (riferito all'articolo 20 della Convenzione di Istanbul) sottolineano che i servizi specializzati devono essere strutturati sulla base di **specifici bisogni delle donne vittime di violenza** e devono essere diretti al loro ***empowerment***.

*132. L'obiettivo di tali servizi è garantire che venga rispettato il complesso compito di **accrescere l'autonomia e l'indipendenza delle vittime di violenze attraverso un supporto ed un'assistenza ottimale, definita in base alle specifiche necessità**. La maggior parte di questo compito viene **svolto dalle organizzazioni femminili** e, per esempio, dalle autorità locali che forniscono servizi di supporto, il cui personale è specializzato ed ha maturato una profonda conoscenza ed esperienza nell'ambito della violenza basata sul genere. È importante*

⁴⁴ Explanatory Report to the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence, 11-5-2011, <https://rm.coe.int/16800d383a>.

garantire che **questi servizi siano sufficientemente diffusi a livello geografico nel paese e che siano accessibili a tutte le vittime. Inoltre, questi servizi ed il personale addetto devono essere in grado di affrontare le diverse tipologie di violenza oggetto della presente Convenzione e fornire supporto a tutti i gruppi di vittime, inclusi i gruppi più difficili da raggiungere. La tipologia di supporto che questi servizi dedicati devono offrire include la assegnazione di alloggi o sistemazioni sicure, un supporto medico immediato, la raccolta di prove mediche forensi per i casi di stupro e di violenza sessuale, consulenza psicologica a breve e lungo termine, cura del trauma, consulenza legale, patrocinio, servizi di prossimità, linee telefoniche di sostegno per indirizzare le vittime verso la giusta tipologia di supporto e servizi specifici per i bambini vittime e testimoni di atti di violenza.**

125. Nell'ambito della fornitura di servizi alle vittime, deve essere fatta una distinzione tra servizi di supporto generali e specializzati. (...) Per contro, i servizi di supporto specialistici sono quelli che forniscono supporto ed assistenza ad hoc, sulla base delle esigenze, spesso immediate, delle vittime di determinate forme di violenza nei confronti delle donne e di violenza domestica; si tratta di servizi non destinati al vasto pubblico. Se da un lato i servizi di supporto generali sono forniti o finanziati dal settore pubblico, quelli specializzati sono per la maggior parte offerti dalle ONG.

Anche il *Rapporto EIGE del 2015* dà alcune indicazioni rispetto ai servizi specializzati. In particolare, afferma che i servizi che si occupano di violenza domestica devono essere promossi da organizzazioni specializzate e individua alcune tipologie di servizi, tra cui: ascolto, accoglienza, ospitalità, mutuo-aiuto, protezione e accesso all'attivismo⁴⁵.

Servizi generali

Per quanto riguarda i servizi generali, l'*Explanatory report*, ai paragrafi 125, 126 e 127 (riferiti all'articolo 20 della *Convenzione di Istanbul*), sottolinea la distinzione tra servizi specializzati e generali e indica che quest'ultimi sono offerti da istituzioni pubbliche di diverso tipo, quali **servizi sociali, servizi sanitari e servizi per l'impiego**⁴⁶:

125. Nell'ambito della fornitura di servizi alle vittime, deve essere fatta una distinzione tra servizi di supporto generali e specializzati. I servizi di supporto generali sono quelli offerti dal settore pubblico, quali: servizi sociali, sanitari e per l'impiego; si tratta di servizi a lungo termine non esclusivamente pensati per le vittime di violenza ma per il vasto pubblico. (...).

126. L'Art. 20, comma 1, prevede che i servizi di assistenza sociale, quali i servizi per gli alloggi, per l'impiego o la disoccupazione, i servizi della pubblica istruzione, quelli per la formazione, i servizi di consulenza psicologica e legale, nonché quelli di assistenza finanziaria, rispondano alle specifiche necessità delle vittime delle forme di violenza oggetto della presente Convenzione. Anche se molte vittime già si sono rivolte a tali servizi, ciò non significa che la loro particolare situazione ed il trauma vissuto siano stati affrontati o presi in considerazione in modo opportuno o sistematico. Alle Parti viene pertanto richiesto di garantire alle vittime l'accesso a tali servizi, che le stesse siano trattate in modo appropriato così farle sentire supportate e che le loro necessità vengano opportunamente soddisfatte.

⁴⁵ EIGE (2015). *Preventing domestic violence — Good practices*, pag. 22. **Support services.** *Support services dealing with domestic violence are specialised organisations or units within general services that provide help to the victims of violence, usually women and their children. Options include: listening; advice; advocacy; shelter; self-help; counselling; protection and prosecution; and access to activism.*

⁴⁶ Anche per i servizi generali si è preferito riportare i paragrafi in lingua originale. Si veda il successivo **Box 1** per uno schema riassuntivo delle principali caratteristiche dei servizi generali.

127. I servizi sanitari e sociali sono spesso i primi ad entrare in contatto con le vittime. Il comma 2 mira a garantire che tali servizi dispongano di risorse adeguate, per rispondere alle necessità delle vittime a lungo termine. Inoltre, sempre nel comma 2, si enfatizza l'importanza della formazione del personale sulle diverse forme di violenza, le specifiche necessità delle vittime e su come rispondere alle stesse in modo da farle sentire supportate.

Tabella 2.2 Convenzione di Istanbul: servizi generali e specializzati

Servizi generali	Servizi specializzati
<ul style="list-style-type: none"> • I servizi generali sono offerti dai servizi sociali, dai servizi sanitari e socio-sanitari e dai servizi di supporto nella ricerca del lavoro e della casa; • I servizi generali sono destinati ad un vasto pubblico; • I servizi generali prevedono un supporto di lungo periodo e non sono erogati da soggetti che si occupano esclusivamente di violenza contro le donne; • Gli operatori e le operatrici dei servizi generali devono: <ul style="list-style-type: none"> ○ rispettare i bisogni della donna vittima di violenza; ○ essere adeguatamente formate/i su tutte le forme di violenza di genere indicate dalla Convenzione di Istanbul. 	<ul style="list-style-type: none"> • I servizi specializzati sono offerti per la maggior parte da organizzazioni non governative (ONG); • I servizi specializzati non sono destinati ad un vasto pubblico; • Devono essere distribuiti sul territorio (geograficamente) in modo adeguato; • Devono garantire un supporto immediato alle donne vittime di violenza; • Devono promuovere l'<i>empowerment</i> delle donne vittime di violenza attraverso servizi definiti sulla base dei loro bisogni; • Sono promossi da organizzazioni di donne o da enti/autorità locali attraverso operatrici specializzate e formate sulla violenza di genere; • Devono essere in grado di fornire supporto a vittime di tutte le tipologie di violenza incluse nella Convenzione di Istanbul; • Devono prevedere un'adeguata protezione delle donne vittime di violenza e delle/dei loro figlie/i, garantendo l'assegnazione di alloggi o sistemazioni sicure; • Devono garantire un supporto medico immediato, la raccolta di prove mediche forensi per i casi di stupro e di violenza sessuale; • Devono garantire specifici servizi per le/i figlie/i vittime di violenza diretta e assistita; • Devono garantire consulenza psicologica a breve e lungo termine, cura del trauma, consulenza legale, patrocinio, servizi di prossimità, linee telefoniche dedicate.

Empowerment

Un cenno particolare merita il principio di *empowerment* che, come indicato dalla *Convenzione di Istanbul* (articoli 1, 6, 12 e 18) e dalla letteratura in materia, dovrebbe essere alla base del supporto fornito alle donne stesse, sia dalle associazioni che prevalentemente si occupano di violenza di genere sia dai servizi generali.

In Italia, l'approccio olistico dei centri antiviolenza, in particolare quelli aderenti alla rete D.i.Re⁴⁷, *“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”*⁴⁸. La metodologia d'accoglienza, infatti, si basa sul *“rafforzamento (empowerment) dell'identità della donna e sulla relazione tra donne”*⁴⁹. Anche per questo tutte le operatrici e le volontarie si impegnano a *“rispettare la riservatezza delle informazioni personali relative alle donne e ad attenersi all'obbligo morale di seguire i principi ispiratori dell'intervento (lavorare con il consenso e per il vantaggio della*

⁴⁷ Donne in rete contro la violenza (D.i.Re), <https://www.direcontrolaviolenza.it/>.

⁴⁸ I Centri Antiviolenza: dalla violenza maschile sulle donne alla costruzione di libertà femminili, pag. 3, in <https://www.direcontrolaviolenza.it/wp-content/uploads/2014/06/LizKelly-DefinizioneCentroAntiviolenza.pdf?x20461>.

⁴⁹ I Centri Antiviolenza (...), pag.3

donna; fornire protezione, ecc.)⁵⁰. La relazione tra la donna e le operatrici del centro antiviolenza è il cuore delle attività del centro stesso e si basa su un reciproco rapporto di fiducia e sul rispetto dei tempi e delle volontà e dei bisogni delle donne.

Anche gli *standard* minimi che sono stati individuati a livello europeo relativamente ai servizi antiviolenza sottolineano l'importanza del rafforzamento dei processi di *empowerment*, intesi come consolidamento della capacità della donna di scegliere consapevolmente e autonomamente⁵¹, soprattutto in un contesto in cui le disuguaglianze di potere basate sul genere sono alla base delle violenze⁵².

Un recente studio condotto dal Consiglio d'Europa (Kelly, 2018)⁵³ distingue tra **servizi generali, servizi specializzati e servizi specializzati all'interno dei servizi generali**. Questi ultimi si riferiscono a quelle/gli operatrici/ori e/o gruppi di lavoro, all'interno di servizi generali, che **forniscono supporto solo alle vittime di violenza** contro le donne o violenza domestica. Questi servizi possono essere gestiti, per esempio, da chi fornisce alloggi o supporto socio-sanitario, con personale impiegato e dedicato al supporto delle donne vittime di violenza. Un esempio possono essere case rifugio specializzate gestite da strutture di ospitalità non dedicate esclusivamente alla violenza; oppure servizi specializzati con personale dedicato e formato sul tema della violenza contro le donne all'interno delle strutture ospedaliere.

2.2.1 Il Report WAVE del 2015

Il *WAVE Report del 2015*⁵⁴, successivo allo studio del Consiglio d'Europa del 2008, analizza lo stato dei servizi specializzati antiviolenza a livello europeo, distinguendo tra *women's shelters* (case rifugio) e *women's centres* (centri per le donne). Di seguito si riportano le principali raccomandazioni/punti di attenzione emersi in relazione alle due categorie individuate.

Women's shelters (case rifugio):

- garantiscono protezione, ospitalità, *counselling* e supporto alle donne vittime di violenza;
- i servizi specialistici che gestiscono *women's shelters* devono:
 - fondarsi su una comprensione della violenza contro le donne e della violenza domestica in ottica di genere e concentrarsi sui diritti umani e sulla sicurezza della vittima (Convenzione di Istanbul, art.18 comma 3);
 - rispettare, in particolare, i bisogni delle donne diversamente abili e delle donne migranti;
 - garantire l'accesso 24h su 24, 7 giorni su 7;
- lo *standard* minimo è di “*un posto ogni 10.000 abitanti?*”.

*Women's centres*⁵⁵ (centri per le donne):

- sono tenuti a offrire supporto specializzato non-residenziale (indipendentemente dall'ospitalità);

⁵⁰ I Centri Antiviolenza (...), pag. 6.

⁵¹ Task team on shelter, South Africa, 2001. *Minimum standards on shelters for abused women*. 21 February 2001, VEP Secretary, Department of Social Development, Pretoria, South Africa, pag. 2: *The resourcefulness of each child, youth, families, women and older persons should be promoted by providing opportunities to use and build their own capacity and support networks on their own choices and sense of responsibility.*

⁵² Kelly, L. and Dubois, L., 2008b. *Setting the standard: a study on and proposals for minimum standards for violence against women support services, EG-VAW-CONF (2007) Study*, Council of Europe. Strasbourg, France, pag. 31: (...) *inherent in violence against women is being subjected to the power and control of another human being, being treated as worth less than other. (...) Empowerment is also evident in processes of participation and consultation. (...).*

⁵³ Kelly, L. (2018). *Mapping support services for victims of violence against women in line with the Istanbul Convention standards. Methodology and tools*. November 2018, Council of Europe, pag. 8: *Specialist services within general services refer to workers/teams which provide support ONLY to victims of violence against women/domestic violence. Such specialist support may be developed by, for example, housing providers or within health settings, with staff employed or located there whose role is to provide support to victims of violence against women. Included here would be specialist shelters provided by larger housing providers, rather than NGOs, which are ONLY for victims of domestic violence.*

⁵⁴ Logar R. and the WAVE Team (2015). *Wave report 2015 on the role of specialist women's support services in Europe*, Vienna: WAVE – Women against Violence Europe.

⁵⁵ Questi centri ricomprendono: *women's crisis or counselling centres, rape crisis centres, pro-active intervention centres, regional domestic violence centres and similar services serving only or predominantly women.*

- devono:
 - essere diffusi su tutto il territorio;
 - avere finanziamenti sicuri;
 - essere collegati a una rete di servizi;
 - essere pubblicizzati;
- i servizi per i gruppi di minoranze etniche e per le donne in situazioni difficili devono essere implementati.

WAVE indica, inoltre, un set di *standard* minimi che i servizi specializzati antiviolenza dovrebbero avere, a partire dallo studio del Consiglio d'Europa del 2008, così individuati:

- almeno una linea telefonica nazionale di assistenza che affronta tutte le forme di violenza contro le donne, operativa 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e gratuita;
- una rete nazionale di case rifugio specializzate che accolgono donne e bambine/i;
- assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e supporto immediato presso i centri di accoglienza per donne;
- almeno una casa rifugio ogni 10.000 abitanti;
- standard minimo qualitativo: una stanza, incluso il bagno, per famiglia;
- un centro per le sopravvissute alla violenza sessuale ogni 200.000 donne;
- un centro di *counselling* femminile ogni 50.000 donne, che fornisce un intervento di emergenza e sostegno a breve e lungo termine alle donne vittime di violenza e alle/i loro figlie/i, nonché sostegno specializzato per gruppi più vulnerabili (donne di minoranze etniche, donne migranti con o senza permesso di soggiorno, giovani donne, donne richiedenti asilo, donne con disabilità, donne anziane e altre);
- un centro di intervento sulla violenza contro le donne e sulla violenza domestica per distretto giudiziario, che fornisca supporto proattivo e sostegno alle donne sopravvissute alla violenza dopo interventi di polizia, sanitari o di altre agenzie;
- difesa gratuita da parte di una/un avvocat/a indipendente, in tutti i procedimenti legali e istituzionali, per le donne vittime di violenza;
- servizi di sensibilizzazione a disposizione delle donne vittime di violenza anche nelle zone rurali;
- sostegno a breve e lungo termine, compreso il supporto psicologico e la terapia, finalizzato al superamento delle esperienze traumatiche di violenza;
- servizi di sostegno specializzati per le donne gratuiti e finalizzati a responsabilizzare le donne e garantire la loro sicurezza; tali servizi dovrebbero inoltre avere accesso alle risorse necessarie per fornire un sostegno adeguato alle/i figlie/i delle donne vittime di violenza.

2.3 Esperienze in Europa

2.3.1 Portogallo

Negli ultimi due decenni il Portogallo ha messo in atto politiche significative nella prevenzione e nel contrasto della violenza contro le donne. Oltre ad essere stato il primo paese a ratificare la Convenzione di Istanbul (5 febbraio 2013)⁵⁶, il Portogallo può contare su una forte regia nazionale/centrale, sostenuta dal **CIG – Commissione per la cittadinanza e l'uguaglianza di genere**⁵⁷, un organismo fondamentale per il coordinamento, lo sviluppo e la valutazione di progetti e piani d'azione nel settore dell'uguaglianza di genere e del contrasto alla violenza contro le donne, nonché nello sviluppo dei servizi antiviolenza.

⁵⁶ La Convenzione di Istanbul è entrata in vigore l'1 agosto 2014.

⁵⁷ Fondato da Maria de Lourdes Pintasilgo nel 1975, con il nome di "Commissione per la condizione delle donne". Divenuta poi "Commissione per l'uguaglianza e i diritti delle donne" nel 1991, per giungere al nome attuale nel 2007, <https://www.cig.gov.pt>.

Stando a quanto indicato nel rapporto inviato al GREVIO⁵⁸ (8 settembre 2017), e al *WAVE Country Report* (2017)⁵⁹, i servizi antiviolenza presenti nel paese sono i seguenti:

- linea telefonica, denominata *SIVVD – Domestic Violence Victim Information Service*, che opera 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e fornisce informazioni alle donne vittime di violenza;
- 39 case rifugio (*women's shelters*) per un totale di 669 posti letto, accessibili 24/7. L'ospitalità dura 6 mesi, estendibili ad altri 6;
- alloggi d'emergenza, aperti 24/7: 126 posti per situazioni di emergenza e per ospitalità di breve periodo;
- 130 centri di prima accoglienza (o *focal points*), aperti dalle 9.00 alle 18.00;
- 1 rifugio per uomini vittime di violenza domestica.

Il *network* dei servizi è finanziato attraverso fondi pubblici dal Governo portoghese che attiva specifici accordi con le organizzazioni che gestiscono i servizi. Le organizzazioni che gestiscono i servizi possono avere nature giuridiche diverse e si distinguono tra associazioni femministe, associazioni femminili, organizzazioni religiose, associazioni del privato sociale e Croce Rossa. Tutti i soggetti che gestiscono i servizi aderiscono alla **Rete Nazionale di Sostegno per le Vittime di Violenza Domestica**, istituita dalla Legge 112/2009 sulla violenza domestica⁶⁰, che da un lato permette allo Stato, attraverso il CIG, di monitorare l'attività dei servizi e, dall'altro, consente ai servizi di avviare una stretta collaborazione con il governo centrale. Per essere riconosciuti da parte dello Stato e ricevere finanziamenti pubblici, i servizi devono adeguarsi e rispettare **gli standard nazionali stabiliti nel 2016**, c.d. *Guida dei requisiti minimi per intervenire in situazioni di violenza domestica e violenza di genere*⁶¹.

La definizione di tali standard è stata il frutto di un lavoro di confronto e discussione da parte di un gruppo costituito da “*accademici, dalle principali organizzazioni che si occupano del tema (l'Associazione Donne Contro la Violenza – AMCV⁶², Unione Donne Alternative e Risposta – UMAR⁶³ e Associazione Portoghese di Aiuto alle Vittime – APAV⁶⁴), da rappresentanti del governo e dal CIG*”⁶⁵, a partire da quanto indicato nella documentazione europea esistente e in applicazione della Convenzione di Istanbul⁶⁶.

Nello specifico gli *standard* portoghesi, in linea con lo studio condotto dal Consiglio d'Europa⁶⁷, definiscono sia alcuni principi fondativi che specifici *standard/requisiti* richiesti ai servizi specializzati antiviolenza. I principi fondativi, su cui si basano gli *standard/requisiti*, sono i seguenti⁶⁸:

- Principio di difesa dei diritti umani;
- Principio di uguaglianza e di non discriminazione;
- Principio di autonomia di decisione e di consenso;

⁵⁸ Report submitted by Portugal pursuant to Article 68, paragraph 1 of the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence (Baseline Report), <https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/portugal>.

⁵⁹ Futter-Orel S. and the WAVE Team, 2017. *Wave country report. The situation of women's specialist support services in Europe*. http://fileserver.wave-network.org/researchreports/WAVE_CR_2017.pdf.

⁶⁰ Modificata con la L. 129/2015 (https://dre.pt/home/-/dre/70179158/details/maximized?print_preview=print-preview), stabilisce il quadro giuridico applicabile per la prevenzione di questa forma di violenza e per la protezione e assistenza delle vittime, http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1138&tabela=leis.

⁶¹ <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2016/09/Guia-de-requisitos-m%C3%ADnimos-de-interven%C3%A7%C3%A3o-em-situa%C3%A7%C3%B5es-de-viol%C3%Aancia-dom%C3%A9stica-e-viol%C3%Aancia-de-g%C3%A9nero.pdf>.

⁶² <http://www.amcv.org.pt/>.

⁶³ <http://www.umarfeminismos.org/>.

⁶⁴ https://apav.pt/apav_v3/index.php/pt/.

⁶⁵ Intervista a Margarida Medina Martins, fondatrice dell'Associazione Donne Contro la Violenza (AMCV), condotta il 9 ottobre 2018 con Cristina Oddone. L'Associazione AMCV, oltre a fornire servizi a supporto delle donne vittime di violenza, mette in atto azioni di *lobby* nei confronti del governo per migliorare e implementare le politiche di supporto ai servizi antiviolenza.

⁶⁶ Intervista a Manuel Albano, direttore della delegazione nord, Commissione per l'Uguaglianza di Genere (CIG), condotta il 10 ottobre 2018 con Cristina Oddone e Pietro Demurtas.

⁶⁷ Kelly, L. e Dubois, L. (2008a).

⁶⁸ Si precisa che la Guida pubblicata sul sito del CIG è in lingua portoghese. Ad oggi, non esiste una traduzione inglese o in altre lingue.

- Principio di riservatezza e di anonimato;
- Principio di sicurezza;
- Principio di qualità dei servizi;
- Principio di cooperazione;
- Principio di gratuità.

Gli *standard*/requisiti sono suddivisi in 4 aree per un totale di 37 requisiti, come indicato nella tabella 2.3.

Tabella 2.3 Aree e requisiti per i servizi specializzati. Portogallo⁶⁹

Nr.	Area	Requisiti
1	<p>Intervento (dall'art. 1 al 17) L'intervento specializzato rivolto a donne vittime di violenza domestica e violenza di genere deve essere realizzato da organizzazioni indipendenti e senza scopo di lucro il cui scopo sia, tra l'altro, la promozione dei diritti umani e dell'uguaglianza di genere e la lotta contro tutte le forme di violenza e discriminazione.</p> <p>Gli art. dal 13 al 16 sono dedicati alle vittime in una particolare situazione di vulnerabilità.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. I servizi devono garantire che l'intervento professionale con le donne vittime di violenza domestica e di genere si svolga in tutte le sue fasi all'interno della cornice del rispetto dei diritti umani, pur nel rispetto del modello definito dal singolo servizio; 2. I servizi forniti in questo settore sono soggetti al principio di uguaglianza e di non discriminazione; 3. I servizi devono garantire la centralità della vittima per tutta la durata dell'intervento; 4. I servizi devono garantire che la sicurezza e la protezione dei diritti delle vittime siano la priorità dell'intervento; 5. I servizi devono garantire che l'intervento avvenga con il consenso informato da parte dell'utente; 6. I servizi devono fornire un intervento privo di giudizi di valore, facilitando la narrazione della vittimizzazione, comprendendo i motivi della ricerca del servizio, valorizzando la narrazione dell'utente e rendendo il maltrattante responsabile delle aggressioni; 7. I servizi devono garantire la riservatezza delle informazioni e l'anonimato della vittima; 8. I servizi devono essere accessibili a tutte le vittime, indipendentemente dalle loro caratteristiche, dalle loro storie e dall'area geografica di residenza. Tutte le vittime devono vedersi garantita uguale possibilità di accesso ai servizi; 9. I servizi devono garantire che le/i professioniste/i conoscano, rispettino e applichino la legislazione nazionale e le linee guida internazionali a cui il Portogallo ha aderito in tema di violenza domestica e di genere e a tal fine devono garantire la loro formazione continua; 10. I servizi dovrebbero fornire all'utente informazioni sui suoi diritti, i servizi e le risposte esistenti e le fasi del percorso di supporto; 11. I servizi dovrebbero promuovere l'esercizio dei diritti da parte dell'utente in una prospettiva di advocacy; 12. I servizi devono agire in una logica partecipativa e collaborativa, promuovendo il coinvolgimento dell'utente; 13. Nel caso di vittime in situazioni di particolare vulnerabilità, quali la limitazione fisica e/o cognitiva, i servizi devono garantire l'accessibilità delle strutture e adeguate modalità di intervento; 14. Nel caso di vittime in situazioni di particolare vulnerabilità, quali l'età, i servizi devono garantire modalità di intervento adeguate; 15. Nel caso di vittima in situazioni di particolare vulnerabilità, quali le donne immigrate, i servizi devono fornire traduttori/rici e/o interpreti al fine di fornire un servizio di qualità alle/gli utenti la cui madrelingua non è portoghese e potrebbe quindi trovarsi in una situazione di particolare vulnerabilità, evitando possibili situazioni di non corretta interpretazione delle informazioni fornite e/o dei loro diritti;

⁶⁹ In questa tabella sono state inserite le informazioni maggiormente significative per ciascuna area/requisito. Per una lettura completa riferirsi alla Guida scaricabile al seguente link: <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2016/09/Guia-de-requisitos-m%C3%ADnimos-de-interven%C3%A7%C3%A3o-em-situa%C3%A7%C3%B5es-de-viol%C3%AAncia-dom%C3%A9stica-e-viol%C3%AAncia-de-g%C3%A9nero.pdf>. Quanto riportato nel testo è frutto di una traduzione dell'autrice dei documenti ufficiali.

Nr.	Area	Requisiti
		<p>16. Nel caso di vittima in particolare in situazioni di vulnerabilità, quali le donne lesbiche, gay, bisessuali, transessuali o intersessuali (LGBTI), i servizi devono essere adeguatamente preparati per garantire la non discriminazione basata sull'orientamento sessuale, l'espressione di genere e/o l'identità di genere, anche attraverso l'uso di un linguaggio appropriato e inclusivo, la strutturazione degli spazi, come le strutture sanitarie senza riferimenti al sesso e alla disponibilità di materiale informativo e consultabile negli spazi previsti per l'intervento. Operatrici/ori dovrebbero avere una formazione adeguata sulle questioni LGBTI;</p> <p>17. I servizi devono garantire intervento immediato in una situazione di crisi, in particolare per quanto riguarda la stabilizzazione della vittima, la definizione delle priorità, la valutazione del rischio, l'identificazione dei bisogni immediati della vittima e le strategie di sicurezza a breve termine.</p>
2	<p>Struttura (dall'art. 18 al 21)</p> <p>La sicurezza delle vittime che si rivolgono ai servizi e delle/dei professioniste/i che le supportano sono una priorità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le vittime e le altre persone coinvolte nella situazione di violenza, incluse/i le/i bambine/i, hanno diritto a un intervento che garantisca la loro sicurezza e che non aumenti i rischi; • I servizi devono dare priorità alla sicurezza, inclusa quella del personale, in ogni momento e luogo dell'intervento. 	<p>18. I servizi devono garantire che gli spazi fisici riservati all'intervento siano conformi alla legislazione esistente in materia di edilizia e accessibilità, in particolare delle persone con disabilità;</p> <p>19. I servizi devono garantire che gli spazi fisici riservati all'intervento debbano garantire la sicurezza e la privacy dell'utente e delle/i professioniste/i;</p> <p>20. I servizi devono garantire che l'intervento sia progettato in unità o strutture idonee a servire diversi tipi di utenza. Non possono essere sviluppate, nello stesso spazio, intervento con vittime e maltrattanti;</p> <p>21. I servizi devono garantire che tutte le informazioni relative all'intervento siano archiviate in un luogo sicuro e che solo le/i professioniste/i direttamente coinvolte/i possano accedervi.</p>
3	<p>Risorse umane (dall'art. 22 al 29)</p> <p>I requisiti minimi per le risorse umane sono rivolti al team tecnico e non tecnico, al coordinamento dei servizi, nonché a tirocinanti e/o alle/i volontarie/i.</p>	<p>22. Le organizzazioni devono garantire l'idoneità delle risorse umane (lavoratrici/ori e volontarie/i) a contatto regolare con minori;</p> <p>23. Le organizzazioni che forniscono servizi nel settore della violenza domestica dotarsi di volontarie/i e/o tirocinanti;</p> <p>24. Le organizzazioni che aderiscono alla rete garantiscono la formazione iniziale e continua delle risorse umane coinvolte nell'intervento, sulle tematiche di uguaglianza di genere, violenza domestica e violenza di genere, (...), oltre che su valutazione e gestione del rischio, intervento in emergenza e intervento con le vittime in situazioni di particolare vulnerabilità;</p> <p>25. Le organizzazioni che gestiscono i servizi sono responsabili della costituzione dei team tecnici sulla base di criteri oggettivi relativi alle mansioni da svolgere, al profilo professionale e alla qualifica;</p> <p>26. Le organizzazioni che gestiscono i servizi dovrebbero effettuare una valutazione regolare (preferibilmente annuale) delle esigenze di formazione dell'intero team tecnico, non tecnico, del coordinamento dei servizi, delle/dei tirocinanti e/o volontarie/i (se presenti) e una successiva definizione di un piano di formazione, garantendo la soddisfazione dei bisogni di formazione continua;</p> <p>27. Le organizzazioni che gestiscono i servizi dovrebbero fornire ai team tecnici (inclusi tirocinanti e volontarie/i) una regolare supervisione tecnica su questioni relative alle loro funzioni. La metodologia da adottare nella supervisione dovrebbe essere una scelta del coordinamento dei</p>

Nr.	Area	Requisiti
		<p>servizi;</p> <p>28. Le organizzazioni devono assicurare che i loro servizi stabiliscano periodi (...) di autovalutazione annuali per l'intero team tecnico e non tecnico, per il coordinamento dei servizi, nonché per tirocinanti e/o volontarie/i;</p> <p>29. Le organizzazioni che gestiscono i servizi devono stabilire procedure disciplinari che sanzionino comportamenti inappropriati e/o discriminatori da parte di qualsiasi membro del team tecnico, non tecnico, del coordinamento dei servizi, di tirocinanti e/o volontarie/i. I servizi devono avere meccanismi trasparenti e pubblicizzati per ascoltare e rispondere ai reclami e/o ai suggerimenti fatti dall'utente.</p>
4	<p>Collaborazione interistituzionale (dall'art. 30 al 37)</p> <p>L'intervento in casi di violenza domestica e violenza di genere si basa su una visione olistica della situazione in cui si trova l'utente e il problema, considerando l'individualità di ogni persona e la sua traiettoria di vita, le circostanze presenti, le aspettative di futuro.</p>	<p>30. I servizi devono agire in una prospettiva di sussidiarietà;</p> <p>31. I servizi che aderiscono alla rete nazionale devono operare in una logica di networking e cooperazione, senza compromettere le specifiche caratteristiche di ognuno;</p> <p>32. I servizi, al fine di garantire un approccio collaborativo, devono conoscere la rete, la legislazione e tutti i servizi locali o nazionali disponibili nell'ambito del contrasto della violenza domestica di genere;</p> <p>33. I servizi devono garantire che la condivisione di informazioni personali con altre strutture all'interno di reti o modelli equivalenti di cooperazione interistituzionale sia preceduta da un consenso informato scritto dell'utente. Negli altri casi in cui il trasferimento o la condivisione di informazioni accade per motivi legali, l'utente deve essere informata/o;</p> <p>34. I servizi dovrebbero promuovere procedure per garantire che la riservatezza e, ove possibile, l'anonimato, delle/gli utenti non siano violati;</p> <p>35. I servizi di rete dovrebbero cooperare con il sistema nazionale per la protezione di bambine/i e giovani, in conformità con la legislazione in vigore;</p> <p>36. I servizi, ove necessario, dovrebbero coordinarsi con il Servizio per gli stranieri⁷⁰ e altri servizi (pubblici o privati) a sostegno degli immigrati, in particolare per regolarizzare la documentazione e fornire traduttori/rici e/o interpreti;</p> <p>37. I servizi dovrebbero promuovere buone pratiche di lavoro inter-agenzie a livello nazionale, regionale o locale attraverso la creazione di reti, protocolli o mediante altre strategie correlate.</p>

⁷⁰ Ci si riferisce al *Serviço de Estrangeiros e Fronteiras*, integrato nel Ministero degli Affari Interni, <https://www.sef.pt/pt/Pages/homepage.aspx> (consultato il 10 aprile 2019).

La valutazione dei servizi, nonché il controllo del rispetto dei requisiti sono in capo al CIG. La Commissione monitora i servizi attraverso **visite periodiche** e ogni organizzazione presenta una relazione di attività. Il CIG deve presentare un **rapporto semestrale alla Presidenza del Consiglio dei Ministri**, che, a sua volta, deve rendere conto al Parlamento.

2.3.2 Regno Unito: Inghilterra

Nel Regno Unito, fin dagli anni '70, è stato sviluppato e sostenuto molto attivamente il sistema di servizi per le donne che subiscono violenza, nonché programmi per uomini maltrattanti. Secondo il *WAVE Country Report 2017*⁷¹, la situazione dei servizi antiviolenza in Inghilterra⁷² è la seguente:

- linea telefonica di pubblica utilità denominata *The National Domestic Violence Helpline*⁷³, esistente dal 2003, gestita da due organizzazioni femminili *Women's Aid*⁷⁴ e *Refuge*⁷⁵. La linea telefonica funziona h24, 7 giorni su 7, è gratuita, offre supporto in diverse lingue e riceve finanziamenti statali;
- case rifugio (*women's shelters*) per le donne: 276 con un totale di 3.832 posti letto. Alcune case rifugio garantiscono l'accesso 24 ore su 24 e altre un accesso diretto per le donne in situazione di emergenza. La durata tipica dell'ospitalità in casa rifugio è di circa 3-6 mesi, tuttavia questo può variare enormemente (da poche settimane a oltre 18 mesi), sulla base della situazione della donna. Le case rifugio sono presenti in tutto il paese⁷⁶. Tuttavia il loro numero (e quello dei posti letto) è estremamente variabile, poiché dipende dall'esito delle gare d'appalto che garantiscono l'accesso ai finanziamenti. La natura dei finanziamenti è frammentaria e varia da casa rifugio a casa rifugio: circa il 46% dei finanziamenti proviene dalle autorità locali; il 14% da finanziamenti di beneficenza; l'11% da sovvenzioni governative/statutarie; e il 24% da sussidi per l'alloggio⁷⁷;
- i centri per le donne (*women's centres*) forniscono servizi di sensibilizzazione, supporto e consulenza⁷⁸ e servizi per donne appartenenti a minoranze etniche⁷⁹ e alcuni sono anche centri di emergenza in caso di stupro (*rape crisis centres*) e centri di riferimento per aggressioni sessuali (*sexual assault referral centres*)⁸⁰;
- esistono infine alcuni servizi, aderenti a *Women's Aid* che forniscono sostegno specialistico a donne con bisogni particolari, come lo *stalking*, la prostituzione, la tratta, le mutilazioni genitali femminili, il matrimonio forzato e la cosiddetta violenza basata sull'onore.

Nel marzo 2016, il governo britannico ha pubblicato la sua *Strategia 2016-2020* per contrastare la violenza contro le donne e le bambine (*Ending Violence against Women and Girls. Strategy 2016 – 2020*⁸¹), che

⁷¹ Futter-Orel and the WAVE Team, 2017. *Wave country report. The situation of women's specialist support services in Europe.* http://files.wave-network.org/researchreports/WAVE_CR_2017.pdf.

⁷² L'analisi è focalizzata esclusivamente sulla situazione dell'Inghilterra e non della Scozia, del Galles o dell'Irlanda del Nord, al fine di dare un contributo lineare sullo sviluppo degli *standard* in questa zona del paese.

⁷³ Tel: + 44 0800 2000 247.

⁷⁴ <https://www.womensaid.org.uk/about-us/who-we-are/>.

⁷⁵ <https://www.refuge.org.uk>.

⁷⁶ Intese come regioni elettorali.

⁷⁷ Per approfondire le modalità di finanziamento delle case rifugio in Inghilterra si veda: Lipscombe, S., Wilson, W. e Bellis, A., 2017. *Funding for domestic violence refuges, 2017.* House of Commons Library, Debate Pack Number CDP-2017-250, 8 December 2017: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&ccd=1&ved=0ahUKEwiv8d6v6abcAhUjOsAKHbPNCfCQFggqMAA&url=http%3A%2F%2Fresearchbriefings.files.parliament.uk%2Fdocuments%2FCDP-2017-0250%2FCDP-2017-0250.pdf&usq=AOvVaw0fcS5KpL-s586jKvpgGyF>.

⁷⁸ Quali: *Domestic Violence Advisors (DVA's)*, *Multi-agency risk assessment conferences (MARACs)*, *Independent sexual violence advisors (ISVAs)*.

⁷⁹ Quali: Imkaan, <https://www.imkaan.org.uk>.

⁸⁰ I *rape crisis centres* e i *sexual assault referral centres* fanno quasi tutti parte dell'organizzazione "Rape Crisis England & Wales". Inoltre, *Survivors Trust (TST)* è un'agenzia nazionale che raccoglie 130 servizi specializzati per sopravvissute di violenza sessuale nel Regno Unito e in Irlanda.

⁸¹ https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/522166/VAWG_Strategy_FINAL_PUBLICATION_MASTER_vRB.PDF.

prevedeva la successiva pubblicazione del c.d. *National Statement of Expectations (NSE)*, finalizzato a chiarire ai partner locali quale sia una adeguata fornitura di servizi antiviolenza. Questo documento è il *Violence Against Women and Girls. National Statement of Expectations*⁸² pubblicato nel dicembre 2016, che individua cinque “obiettivi” (*expectations*) a cui si i servizi dovrebbero aspirare a:

1. collocare la **donna al centro** dei servizi;
2. avere una chiara **attenzione sui maltrattanti** affinché **alla vittima sia garantita la sicurezza**;
3. adottare un **approccio strategico** a livello di sistema di servizi, riconoscendo la **natura fondata sul genere della violenza** contro le donne e le ragazze;
4. essere **gestiti localmente** e orientati alla tutela degli individui ad ogni livello;
5. **aumentare la consapevolezza locale**, coinvolgendo e potenziando le comunità per trovare soluzioni finalizzate a prevenire la violenza contro le donne e le ragazze.

Sebbene il Governo britannico abbia individuato alcuni principi “fondativi” rivolti ai servizi specializzati antiviolenza, è grazie al lavoro di organizzazioni del privato sociale che nel corso degli anni sono stati definiti gli *standard* dei servizi antiviolenza. Nel 2013 le principali organizzazioni attive in questo ambito⁸³, che fungono anche da organizzazioni “ombrello” e si occupano di fornire supporto alle donne vittime di violenza, hanno costituito il *Violence Against Women and Girls (VAWG) Sector Sustainability Working Group* al fine di definire alcuni *standard* rivolti ai servizi specializzati antiviolenza. Nel 2014 lo sviluppo degli *standard* è stato affidato alla *Child and Woman Abuse Studies Unit (CWASU)* presso la *London Metropolitan University* e nel 2016 sono stati redatti i c.d. “*Sector Sustainability Shared Standards. Shared values that apply across the VAWG sector*”⁸⁴. Le organizzazioni coinvolte, nonché le loro aree di competenza, sono riconosciute come le principali nel settore della violenza contro le donne e le ragazze nel Regno Unito. Queste sono:

- *Imkaan*: lavora con donne e ragazze di minoranza etnica sopravvissute⁸⁵ alla violenza;
- *Rape Crisis England & Wales*: lavora con donne e ragazze sopravvissute allo stupro e alle violenze sessuali;
- *Respect*: lavora con le donne sopravvissute alla violenza maschile e lavora anche con i maltrattanti;
- *SafeLives*: lavora per porre fine agli abusi domestici e garantire sicurezza alle famiglie;
- *Women’s Aid*: lavora per porre fine agli abusi domestici contro donne e bambini.

Lo scopo del lavoro sugli *standard* condotto dalle associazioni è stato quello di individuare una gestione condivisa e congiunta dei servizi specializzati nel settore della violenza contro le donne e le ragazze, validi per tutti i servizi specializzati accreditati presso le cinque realtà. Tali *standard* sono da intendersi non come autonomi/indipendenti (*stand alone*), ma come fondamentali, minimi e comuni.

Sono stati individuati 11 *overarching principles* (principi fondativi), ciascuno a sua volta articolato in *standard*, corredati dagli indicatori per la loro rilevazione (tabella 2.4).

⁸² https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/574665/VAWG_National_Statement_of_Expectations_-_FINAL.PDF.

⁸³ Queste sono: *Imkaan*, *Rape Crisis England & Wales*, *Respect*, *SafeLives* e *Women’s Aid*. Il lavoro è stato finanziato da *Rape Crisis England & Wales*, come precisato successivamente nel rapporto.

⁸⁴ <https://1q7dqy2unor827bqjls0c4rn-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2016/11/Shared-Standards-Whole-Document-Final-30.11.2016.pdf>

⁸⁵ Nella traduzione dall’inglese all’italiano si è preferito utilizzare lo stesso termine della versione originale, laddove possibile.

Tabella 2.4 Principi, standard e indicatori⁸⁶

Principi fondativi	Standard	Indicatori
1. Capire in che modo la violenza e l'abuso sono fondati sul genere	1.1 Il servizio deve comprendere i modi in cui violenza e abuso sono fondati sul genere	1.1.1 Dichiarazione chiara dei valori dell'associazione/organizzazione sulla dimensione di genere della violenza (ad esempio tramite sito Web, <i>mission</i> o materiale promozionale); 1.1.2 La formazione offerta (ad esempio al personale, alle volontarie, ai membri del consiglio di amministrazione) deve riflettere questi valori fondamentali .
	1.2 Il servizio deve fornire una risposta significativa al fatto che la violenza è fondata sul genere	1.2.1 Per le donne sopravvissute è previsto uno spazio riservato per accedere ai servizi ; 1.2.2 Viene fornito uno spazio di sicurezza separato per i sopravvissuti di sesso maschile (se applicabile) tramite cui accedere ai servizi; 1.2.3 A tutte le donne sopravvissute è offerta l'opportunità di essere seguite da un'operatrice donna .
2. Approccio intersezionale	2.1 Il servizio riconosce l'impatto di molteplici abusi che si intersecano e opera per garantire che un servizio non discriminatorio sia disponibile e accessibile a tutte coloro che potrebbero averne bisogno	2.1.1 La <i>mission</i> e i valori dell'associazione/organizzazione riflettono la consapevolezza dell'esistenza di molteplici sistemi di abuso e sottomissione che si intersecano tra loro (patriarcato, razzismo, omofobia, ecc.); 2.1.2 Le politiche e i servizi sono pensati all'interno di un solido contesto di uguaglianza ; 2.1.3 Gli indici di coinvolgimento e di utilizzo sono monitorati ; 2.1.4 Il linguaggio e le pratiche di intervento sono anti-oppressive e esistono solide procedure di denuncia contro il razzismo e altre forme di discriminazione; 2.1.5 Il lavoro è intrapreso in collaborazione con altre agenzie per aumentare la comprensione e la capacità di risposta ai bisogni delle sopravvissute e per affrontare più efficacemente le pratiche discriminatorie.
3. Diversità e uguaglianza	3.1 L'organizzazione monitora e risponde alla diversità dei bisogni tra la popolazione	3.1.1 Viene effettuato un monitoraggio regolare del profilo e delle esigenze delle utenti del servizio e di tutta la popolazione; 3.1.2 Il servizio presenta dati relativi a come ha risposto alla diversità delle esigenze nella pianificazione e nell'offerta degli interventi.
4. Migliorare la sicurezza delle utenti e del personale dei servizi e promuovere pratiche sicure	4.1 Il servizio promuove la sicurezza di tutte le donne (e delle/i bambine/i, dove applicabile)	4.1.1 È previsto un protocollo che indica i rischi che il maltrattante può causare alla sopravvissuta e alle/i figlie/i ; 4.1.2 È prevista una procedura per valutare sistematicamente il rischio che l'autore del reato rappresenta per la sopravvissuta e per eventuali figlie/i e per riesaminare periodicamente la sicurezza delle sopravvissute e delle/i loro figlie/i (se pertinente).
	4.2 Il servizio offre uno spazio sicuro per le utenti del servizio , attraverso un approccio intersezionale al genere	4.2.1 I servizi sono offerti in uno spazio per sole donne che sia sicuro e appropriato ; 4.2.2 Nel servizio di assistenza, l'operatrice/volontaria deve essere donna ; 4.2.3 I sopravvissuti di sesso maschile (se pertinenti) possono accedere ai servizi in uno spazio separato sicuro e appropriato .
	4.3 Il servizio garantisce un ambiente di lavoro sicuro per il personale	4.3.1 È prevista una procedura di valutazione e gestione della sicurezza del personale sia sul luogo di lavoro che fuori.
	4.4 Il servizio garantisce attraverso sistemi di reclutamento e	4.4.1 Il servizio si adopera per garantire che il personale sia adeguatamente qualificato e attrezzato per lavorare con le sopravvissute di violenza contro le donne e le ragazze prima

⁸⁶ In questa tabella sono state inserite le informazioni maggiormente significative per ciascun principio/*standard*/indicatore. Nella traduzione dall'inglese all'italiano si è preferito utilizzare termini maggiormente aderenti alla versione originale, laddove possibile. Per una lettura completa riferirsi al report scaricabile al seguente link: <https://1q7dqy2unor827bqjls0c4rn-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2016/11/Shared-Standards-Whole-Document-Final-30.11.2016.pdf>.

Principi fondativi	Standard	Indicatori
	formazione che il proprio personale lavori in modo sicuro e prevede un adeguato supporto e supervisione	di iniziare a lavorare con loro; 4.4.2 Il personale partecipa regolarmente a sessioni di supervisione in cui possono essere sollevate anche questioni di sicurezza.
	4.5 Il servizio lavora anche al fine di migliorare le pratiche di altre agenzie/organizzazioni dando priorità alla sicurezza e al benessere delle donne e delle ragazze	4.5.1 Il servizio deve dare notizia del proprio contributo al lavoro integrato con altre agenzie (attraverso protocolli di riferimento, accordi sui livelli di servizio, ecc.); 4.5.2 Gli accordi di partenariato riflettono le esigenze specifiche delle utenti del servizio.
	4.6 Il servizio adotta una politica di riservatezza che protegge la sicurezza e l'incolumità delle utenti	4.6.1 È prevista una politica di garanzia della riservatezza e della sicurezza dei dati personali delle utenti dei servizi in conformità con il <i>Data Protection Act</i> ; 4.6.2 Le copie cartacee dei file dei casi sono conservate in archivi sicuri ; 4.6.3 I dati online dell'utente del servizio sono memorizzati in modo sicuro (ad esempio su dispositivi protetti da <i>password</i>); 4.6.4 Laddove le informazioni siano condivise tra agenzie che collaborano, (..) queste sono regolate da un protocollo che tutela gli interessi e i diritti alla privacy delle utenti dei servizi.
5. Dignità e rispetto	5.1 Le utenti del servizio sono trattate dal personale con dignità e rispetto	5.1.1 Il codice di condotta del personale deve garantire una risposta rispettosa e che creda alle utenti dei servizi; 5.1.2 Il linguaggio e le pratiche del personale devono essere anti-oppressive ; 5.1.3 Il feedback delle utenti del servizio deve dimostrare che le utenti dei servizi si sentono ascoltate e credute .
6. Eliminare i danni della violenza, migliorare le libertà e il benessere delle donne e delle ragazze	6.1 L'organizzazione consente all'utente del servizio di ristabilire il controllo e la direzione della/sulla propria vita	6.1.1 La fornitura di servizi è mirata a soddisfare le esigenze specifiche delle sopravvissute ; 6.1.2 Sono previsti percorsi di supporto individuali per tutte le utenti ; 6.1.3 Le utenti del servizio sono in grado di fare le proprie scelte riguardo al supporto che ricevono o all'intervento da intraprendere; 6.1.4 Il feedback delle utenti del servizio deve mostrare la maturazione di un grado maggiore di consapevolezza dei propri diritti a vivere libere da violenze e discriminazioni; 6.1.5 Le valutazioni dei risultati includono indicatori sul benessere e sul recupero .
7. Partnership integrate tra servizi specializzati	7.1 L'organizzazione ha una dichiarazione chiara e scritta del suo scopo e dei suoi valori . Le utenti del servizio sono informate sull'ambito, i limiti e l'indipendenza dei servizi	7.1.1 Le <i>partnership</i> positive tra i servizi anti violenza specializzati preservano e promuovono un approccio intersezionale delle caratteristiche di ognuno di essi; 7.1.2 Politiche, piani e materiale informativo devono indicare chiaramente l'indipendenza del servizio specializzato , definiscono l'utenza e l'ambito di azione.
	7.2 Il servizio è attivamente coinvolto in partnership produttive con altre organizzazioni e si impegna ad un lavoro congiunto sulla violenza contro le donne e le ragazze	7.2.1 Le diverse e varie esigenze della popolazione o delle popolazioni sono rappresentate e articolate all'interno di pratiche multi-attoriali ; 7.2.2 Le informazioni aggiornate sul servizio specializzato sono condivise con altri soggetti; 7.2.3 I partenariati sono formalizzati da protocolli scritti o contratti di servizio e sono aggiornati regolarmente; 7.2.4 E' fornito supporto a gruppi di utenti di servizi e gruppi di sopravvissute per partecipare a consultazioni e discussioni strategiche.

Principi fondativi	Standard	Indicatori
	7.3 L'organizzazione ha un protocollo per segnalare o riferire alle istituzioni competenti	7.3.1 Le utenti del servizio sono segnalate o indirizzate ad altri servizi quando le loro esigenze non rientrano nel campo di intervento del servizio a cui si sono rivolte o nel caso di esigenze aggiuntive; 7.3.2 Opportune risposte multi-attoriali ai bisogni della popolazione o delle popolazioni sono facilitate caso per caso attraverso il lavoro di <i>partnership</i> e collaborazione integrate; 7.3.3 Sono necessarie informazioni aggiornate relative alla sicurezza e all'adeguatezza di altri servizi pertinenti ; 7.3.4 Si rilevano aspetti dubbi relativi ad altri servizi ; 7.3.5 Si intraprendono attività con altri enti per promuovere, sostenere e migliorare la risposta alle vittime ; 7.3.6 C'è un chiaro percorso dentro e fuori l'organizzazione.
8. Prevenzione	8.1 L'organizzazione promuove e si impegna nel lavoro di prevenzione per porre fine alla violenza contro donne e ragazze	8.1.1 È previsto un impegno di servizio nell'utilizzare meccanismi che evidenziano la necessità di prevenire specifiche forme di violenza contro le donne ; 8.1.2 Si dà comunicazione dell'impegno del servizio nel lavoro di prevenzione della violenza tramite siti Web e social media, attività nelle scuole, all'università e in altri contesti che coinvolgano i/le giovani
9. Partecipazione e coinvolgimento delle utenti	9.1 L'organizzazione dà la possibilità a donne e ragazze di impegnarsi attivamente nella valutazione e nello sviluppo strategico del servizio e le informa sui cambiamenti	9.1.1 È prevista una strategia per coinvolgere donne e ragazze nella valutazione e nello sviluppo strategico del servizio ; 9.1.2 È prevista una gamma di meccanismi attraverso cui donne e ragazze possono farlo; 9.1.3 È prevista una struttura per la raccolta e l'analisi del feedback ; 9.1.4 È previsto un processo di elaborazione per fornire alle donne e alle ragazze il risultato della loro partecipazione.
	9.2 Il servizio sostiene le donne e le ragazze a partecipare attivamente a più ampie questioni sociali che riguardano la loro vita	9.2.1 Le donne e le ragazze hanno il potere di sviluppare le loro abilità e conoscenze sui processi di cambiamento democratico e sociale (ad esempio attraverso il lavoro di gruppo); 9.2.2 Le donne e le ragazze sono invitate a prendere parte a consultazioni e campagne politiche.
10. Risultati	10.1 L'organizzazione monitora i risultati e la pertinenza dei servizi, assicurando che siano accessibili a tutta la comunità	10.1.1 I servizi raccolgono regolarmente dati sui risultati ottenuti e possono evidenziare come sono utilizzati al fine di sviluppare i servizi e affrontare lacune/esigenze non soddisfatte per la popolazione con cui lavorano; 10.1.2 Sono individuate azioni per colmare le lacune identificate; 10.1.3 I membri del personale sono formati a comprendere l'importanza di monitorare i progressi.
	10.2 I metodi di monitoraggio sono significativi per le utenti del servizio	10.2.1 I risultati sono identificati nei percorsi delle sopravvissute ; 10.2.2 I metodi utilizzati per coinvolgere donne e ragazze offrono loro l'opportunità di condividere le proprie storie di cambiamento.
	10.3 I risultati contribuiscono alla raccolta di evidenze e conoscenze a livello locale e nazionale sulla violenza contro le donne e le ragazze	10.3.1 La misurazione dei risultati è riconosciuta come un meccanismo attraverso il quale il servizio può contribuire alla conoscenza del fenomeno della violenza contro donne e ragazze; 10.3.2 I servizi partecipano al lavoro delle organizzazioni di secondo livello per costruire la base di conoscenze condivise.
11. Governance e leadership	11.1 I servizi specializzati costruiscono una modalità	11.1.1 Sono previsti meccanismi per consentire alle utenti del servizio, alle/i volontarie/i e al personale a tutti i livelli di comunicare direttamente con il consiglio di amministrazione e

Principi fondativi	Standard	Indicatori
	positiva di gestione del potere	contribuire ai processi decisionali; 11.1.2 Sono previsti sistemi efficaci di presa in carico di reclami; 11.1.3 Le utenti del servizio e il personale sono informate/i dei loro diritti ad avere voce all'interno del servizio e dei meccanismi a loro disposizione per farlo.
	11.2 Le posizioni chiave di responsabilità sono detenute da donne e il personale riflette la diversità delle utenti del servizio	11.2.1 I servizi specializzati sono guidati e governati da donne che rappresentano la diversità delle donne e delle ragazze che accedono al servizio; 11.2.2 Sono previste strategie per affrontare la scarsa rappresentazione di determinati gruppi di donne.

Oltre alla definizione di principi, *standard* ed indicatori da parte delle organizzazioni sopra citate, va considerato che a partire dal 2013 *Women's Aid Federation of England*⁸⁷ ha sviluppato, anche in collaborazione con l'associazione *Imkaan*, una definizione di *standard* nazionali di qualità, in risposta all'esigenza espressa dai servizi ad essa aderenti di dimostrare il modo unico attraverso il quale i servizi di supporto specializzati comportano un cambiamento duraturo nella vita di donne e ragazze sopravvissute alla violenza domestica.

Nel gennaio 2018 è stata pubblicata una versione rivista dei c.d. *National quality standards for services supporting women and children survivors of domestic violence*⁸⁸, che individua i criteri di qualità a cui i servizi devono dimostrare di rispondere per poter aderire alla federazione, ovvero:

- **sicurezza e dignità:** sostegno ai diritti delle donne e delle/i bambine/i alla vita, alla loro libertà e dignità.
- **diritti e accesso:** uguale accesso ai diritti per tutte le sopravvissute e aiuto nel superamento degli ostacoli all'uguaglianza.
- **salute fisica ed emotiva:** promozione dei più alti *standard* di salute fisica, sessuale, riproduttiva e mentale, promuovendo il recupero a lungo termine e il benessere.
- **stabilità, resilienza ed autonomia:** le donne sopravvissute sono sostenute per raggiungere stabilità a lungo termine, indipendenza e libertà dagli abusi.
- **bambine/i e giovani:** sostegno ai diritti delle/i bambine/i e delle/i giovani alla sicurezza, all'educazione e alla famiglia.
- **leadership e prevenzione:** le voci di donne e ragazze guidano lo sviluppo di risposte strategiche alla violenza.
- **governance e responsabilità:** l'organizzazione/associazione dimostra la *leadership* delle donne nello sviluppo dei servizi ed è responsabile nei confronti delle sopravvissute e della comunità.

Questi *National Quality Standard* sono stati utilizzati come criteri di valutazione per gli ultimi tre cicli di finanziamenti nazionali sulla violenza domestica da parte del *Department of Communities and Local Government*⁸⁹, a dimostrazione di come l'attività di organizzazioni e associazioni sia sempre fondamentale nello sviluppo di buone pratiche.

Alcuni spunti di riflessione

In conclusione, se UN-WOMEN, OSCE e UNFPA hanno individuato dei principi guida per chi entra in contatto con le donne vittime di violenza e loro figlie/i, lo studio del Consiglio d'Europa è entrato più in profondità sia rispetto ai principi fondativi rivolti agli stati, sia in relazione agli *standard* minimi a cui ogni servizio antiviolenza dovrebbe adeguarsi.

Lo studio del Consiglio d'Europa è stato inoltre molto utile per la definizione degli *standard* in Portogallo e in Inghilterra. In entrambi i paesi, anche a partire da quel documento, grazie all'attivismo di associazioni femminili e femministe e a un lavoro di confronto tra diversi enti si è giunti alla definizione di *standard* minimi per i servizi specializzati.

A partire da queste esperienze è possibile fornire alcuni spunti/suggerimenti per la definizione di *standard* in Italia, anche nell'ottica di una eventuale revisione dei requisiti dell'Intesa Stato-Regioni⁹⁰.

⁸⁷ E' un'organizzazione "dal basso" che opera per fornire servizi antiviolenza e costruire un futuro in cui la violenza domestica non è tollerata.

⁸⁸ <https://1q7dqy2unor827bjils0c4rn-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2018/01/National-Standards-2018.pdf>.

⁸⁹ Ora denominato *Ministry of Housing, Communities and Local Government*, <https://www.gov.uk/government/organisations/ministry-of-housing-communities-and-local-government>.

⁹⁰ Intesa relativa ai requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio, prevista dall'art. 3, comma 4 del D.P.C.M. del 24 luglio 2014, <http://www.regioni.it/download/news/390501/>.

3. L'esperienza italiana

3.1 La legge n.119/2013

La Legge 15 ottobre 2013, n. 119⁹¹ (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) rappresenta un momento importante per l'Italia nell'ambito delle politiche di prevenzione e contrasto alla violenza maschile contro le donne, in quanto viene definita la necessità dell'adozione di un "Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere"⁹² (art. 5) e vengono stanziati apposite risorse per sostenere e potenziare le forme di assistenza e di sostegno alle donne vittime di violenza e loro figlie/i (art. 5bis). È proprio nello stanziare le risorse per i centri e i servizi di supporto alle donne vittime di violenza che sono definiti alcuni *standard* rispetto agli stessi servizi.

L'articolo 5 bis, nello specifico, al comma 2, indica che le risorse debbano essere ripartite tra le Regioni, tenendo conto di una serie di indicatori tra cui il numero di centri antiviolenza e case rifugio già esistenti, nonché della necessità di riequilibrare il numero di suddetti centri antiviolenza e case rifugio.

Art. 5bis 1/119/2013, comma 2

2. Il Ministro delegato per le pari opportunità, previa intesa in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, provvede annualmente a ripartire tra le regioni le risorse di cui al comma 1 tenendo conto:

- a. della programmazione regionale e degli interventi già operativi per contrastare la violenza nei confronti delle donne;*
- b. del numero dei centri antiviolenza pubblici e privati già esistenti in ogni regione;*
- c. del numero delle case-rifugio pubbliche e private già esistenti in ogni regione;*
- d. della necessità di riequilibrare la presenza dei centri antiviolenza e delle case rifugio in ogni regione, riservando un terzo dei fondi disponibili all'istituzione di nuovi centri e di nuove case-rifugio al fine di raggiungere l'obiettivo previsto dalla raccomandazione Expert Meeting sulla violenza contro le donne - Finlandia, 8-10 novembre 1999.*

Rispetto alla necessità di riequilibrare il numero di centri antiviolenza e case rifugio sul territorio nazionale, viene citata la raccomandazione *Expert Meeting* sulla violenza contro le donne - Finlandia, 8-10 novembre 1999⁹³, la quale, individuando alcuni *standard* minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio (letteralmente: *shelters/refuges*), stabilisce che vi debbano essere:

- 1 spazio per famiglia (*1 family place*) ogni 10.000 abitanti;
- 1 "centro di ascolto" (*drop-in centre*) ogni 50.000 abitanti.

La raccomandazione indica ulteriori *standard* rivolti a centri antiviolenza e case rifugio, sia dal punto di vista dell'approccio (come, ad esempio, il fatto che l'*empowerment* delle donne debba essere al centro degli interventi, così come il rispetto della loro *privacy*), sia dal punto di vista dei servizi offerti (servizi di supporto, servizi legali, gruppi di donne, ecc.), sia relativamente al personale impiegato (il personale deve conoscere le dinamiche della violenza e deve essere adeguatamente remunerato e formato).

⁹¹ In Gazzetta Ufficiale n. 242 del 15 ottobre 2013; in vigore dal 16 ottobre 2013.

⁹² Il "Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere" è stato adottato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 luglio 2015 e registrato dalla Corte dei Conti il 25 agosto 2015. Attualmente è in vigore il "Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017-2020", approvato in sede di Conferenza Stato-Regioni il 23 novembre 2017.

⁹³ *Recommendations of EU-Expert Meeting in Jyväskylä (1999), Finnish Presidency of the Council of the European Union, July – December 1999, Conference of Experts – Police Combating Violence Against Women, Jyväskylä November 1999*, disponibile al link: <https://www.legislationline.org/documents/id/8730>, consultato il 10 aprile 2019.

Rispetto alla definizione di centri antiviolenza e case rifugio, l'articolo 5 bis, al comma 3, individua i soggetti che possono promuovere centri antiviolenza e case rifugio.

Art. 5bis legge 119/2013, comma 3

3. I centri antiviolenza e le case-rifugio, alle quali è garantito l'anonimato, sono promossi da:

- a. enti locali, in forma singola o associata;*
- b. associazioni e organizzazioni operanti nel settore del sostegno e dell'aiuto alle donne vittime di violenza, che abbiano maturato esperienze e competenze specifiche in materia di violenza contro le donne, che utilizzino una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, con personale specificamente formato;*
- c. soggetti di cui alle lettere a) e b), di concerto, d'intesa o in forma consorziata.*

Questa definizione è ripresa anche dall'Intesa Stato-Regioni del 24 luglio 2014, che definisce i requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio, come riportato nel successivo paragrafo.

3.2 L'Intesa Stato-Regioni del 27/11/2014: osservazioni

L'individuazione di *standard* per i servizi specializzati in Italia è stata avviata con la definizione della c.d. *Intesa relativa ai requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio, prevista dall'art. 3, comma 4 del D.P.C.M. del 24 luglio 2014*, adottata dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome il 27 novembre 2014.

L'Intesa è così strutturata:

- Capo I (Centri antiviolenza)
 - Art. 1 (Definizione)
 - Art. 2 (Requisiti strutturali e organizzativi)
 - Art. 3 (Operatrici)
 - Art. 4 (Servizi minimi garantiti)
 - Art. 5 (Percorso di accompagnamento)
 - Art. 6 (Lavoro in rete)
 - Art. 7 (Flusso informativo)
- Capo II (Case rifugio)
 - Art. 8 (Definizione)
 - Art. 9 (Requisiti strutturali e organizzativi)
 - Art. 10 (Operatrici)
 - Art. 11 (Servizi minimi garantiti)
 - Art. 12 (Flusso informativo)
 - Art. 13 (Obblighi per i Centri e le case rifugio)
 - Art. 14 (Disposizioni finali)

Nelle tabelle 3.1 e 3.2 sono riportate alcune osservazioni su specifici articoli/commi dell'Intesa Stato-Regioni, a partire dalla proposta del Dipartimento Pari Opportunità (DPO) successiva agli incontri del *Tavolo normativa*⁹⁴ e da proposte integrative a quest'ultima.

⁹⁴ Come indicato in nota 33, il Tavolo normativa è uno dei Tavoli tematici attivati per la definizione del *Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017 – 2020*.

Tabella 3.1 Centri antiviolenza CAPO I

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
<p>Art. 1 (Definizione) comma 1</p>	<p>I Centri antiviolenza sono strutture in cui sono accolte – a titolo gratuito – le donne di tutte le età ed i loro figli minorenni, le quali hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, indipendentemente dal luogo di residenza.</p>	<p>1. I Centri antiviolenza di seguito denominati "Centri" sono servizi di supporto specializzati (art.22 della Convenzione di Istanbul) che accolgono, a titolo gratuito le donne di tutte le età, indipendentemente dal luogo di residenza, che abbiano subito o che si trovino esposte alla minaccia di ogni forma di violenza congiuntamente ai loro figlie/i minori, al fine di garantire loro protezione e supporto adeguati.</p> <p>2. I Centri sostengono i singoli percorsi di fuoriuscita dalla violenza, intervengono sulla formazione e la prevenzione sensibilizzando il territorio e contribuendo alla strutturazione e/o potenziamento della rete territoriale.</p>	<p>Nessuna</p>	<ul style="list-style-type: none"> Al comma 2 specificare che i Centri antiviolenza utilizzano una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne; Richiamare il Piano nazionale antiviolenza alla priorità 2.1 <i>Presenza in carico</i> (pag. 27).
<p>Art. 1 (Definizione) Comma 2</p>	<p>I Centri antiviolenza, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 5-bis, comma 3, del decreto-legge n.93 del 2013, convertito con modificazioni dalla legge 119 del 2013, sono promossi da:</p> <ol style="list-style-type: none"> enti locali, in forma singola o associata; associazioni e organizzazioni operanti nel settore del sostegno e dell'aiuto alle donne vittime di violenza, che abbiano maturato esperienze e competenze specifiche in materia di violenza contro le donne, che utilizzino una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, con personale specificatamente formato sulla violenza di genere; soggetti di cui alle lettere a) e b), di concerto, d'intesa o in forma consorziata. 	<p>3. I Centri sono gestiti esclusivamente da:</p> <ol style="list-style-type: none"> Associazioni e organizzazioni operanti nel settore del sostegno e dell'aiuto alle donne vittime di ogni forma di violenza fondata sul genere che provoca o è suscettibile di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica, comprese le minacce, che utilizzino una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, con personale specificatamente formato sulla tematica della violenza maschile contro le donne. <p>5. Gli enti locali, in forma singola o associata, possono essere promotori sul</p>	<p>I due commi sono uguali (cambia la numerazione). Viene aggiunto un comma sulle modalità di affidamento della gestione dei servizi da parte di Enti locali ad Associazioni:</p> <p>In ragione della specificità sancita per i centri antiviolenza dalla normativa internazionale e nazionale e in virtù del rispetto dei requisiti sopra richiesti, nei procedimenti di gara per l'affidamento in gestione del servizio dovrà escludersi la possibilità di fare riferimento all'istituto dell'avvalimento (89co.4 del D.Lgs 50/2016). Nel caso di consorzio o di</p>	<p>Le proposte non si riferiscono più esclusivamente all'ente promotore, ma indicano che i centri sono gestiti da (...), anche se l'art.5-bis della legge 119/2013 parla di ente promotore e non di ente gestore.</p>

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
		<p>proprio territorio dei Centri (o sportelli) avvalendosi esclusivamente di associazioni e/o di organizzazioni in possesso dei requisiti di cui al comma 3 lettere b) e c).</p>	<p>associazioni temporanee di scopo il possesso dei requisiti deve essere posseduto almeno dall'organizzazione che si candida a gestire il centro antiviolenza, intendendo per soggetto gestore l'ente esecutore/attuatore degli interventi e delle attività.</p>	
<p>Art. 1 (Definizione) comma 3</p>	<p>Le associazioni e le organizzazioni di cui al comma 2, lettera b) devono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • essere iscritte agli Albi/registri regionali del volontariato, della promozione o della cooperazione sociale o iscritte ai registri regionali delle Onlus presso l'Agenzia delle entrate ovvero ad Albi regionali appositamente istituiti; • avere nel loro Statuto i temi del contrasto alla violenza di genere, del sostegno, della protezione e dell'assistenza delle donne vittime di violenza e dei loro figli quali finalità esclusive o prioritarie, coerentemente con quanto indicato con gli obiettivi della Convenzione di Istanbul, ovvero dimostrare una consolidata e comprovata esperienza almeno quinquennale nell'impegno contro la violenza alle donne. 	<p>Le Associazioni e le organizzazioni di cui al comma 3 lettera a) devono:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. essere iscritte agli Albi/registri regionali del volontariato, della promozione o della cooperazione sociale o iscritte ai registri delle Onlus presso l'Agenzia delle entrate; b. avere nel loro Atto Costitutivo i temi del contrasto alla violenza di genere, del sostegno, della protezione e del supporto delle donne vittime di violenza e dei loro figli quali finalità esclusive o prioritarie, coerentemente con quanto indicato con gli obiettivi della Convenzione di Istanbul e devono dimostrare una consolidata e comprovata esperienza almeno quinquennale nell'impegno contro la violenza maschile alle donne. 	<p>Le Associazioni e le organizzazioni di cui al comma 3 lettera a) devono:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. essere iscritte agli Albi/registri regionali del volontariato, della promozione o della cooperazione sociale o iscritte ai registri delle Onlus presso l'Agenzia delle entrate; b. avere nel loro Atto Costitutivo i temi della prevenzione e del contrasto della violenza di genere, anche nell'ambito della finalità più complessiva di tutela e promozione dei diritti delle donne, quali finalità esclusive o prioritarie, coerentemente con quanto indicato con gli obiettivi della Convenzione di Istanbul; c. devono dimostrare 	<ul style="list-style-type: none"> • Sostituire l'Atto costitutivo allo Statuto; • Chiarire cosa si intende per finalità prioritaria (in termini di <i>budget</i>? In termini di azioni realizzate?); • Non considerare l'ovvero come alternativo.

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
			una consolidata e comprovata esperienza almeno quinquennale nell'impegno contro la violenza maschile alle donne.	
Art. 2 (Requisiti strutturali e organizzativi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. La struttura destinata a sede operativa del Centro antiviolenza, di seguito denominato "Centro", deve possedere i requisiti di abitabilità e deve essere articolata in locali idonei a garantire le diverse attività nel rispetto della privacy. 2. Il Centro può articolarsi con sportelli sul territorio dove vengono svolte diverse attività. 3. Il Centro garantisce un'apertura di almeno 5 giorni alla settimana, ivi compresi i giorni festivi. 4. Il Centro deve garantire un numero di telefono dedicato attivo 24h su 24, anche collegandosi al 1522. 5. Il Centro deve aderire al numero telefonico nazionale di pubblica utilità 1522 e deve assicurare l'ingresso nella mappatura tenuta dal Dipartimento per le pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, nonché l'iscrizione negli appositi registri previsti dalla norme regionali e/o accreditamento in relazione a quanto previsto dalle normative regionali. 6. Il Centro adotta la Carta dei servizi, garantendo l'accoglienza con giorni e orari di apertura al pubblico in locali appositamente dedicati a tale attività. 7. Non è consentito l'accesso ai locali del Centro agli autori della violenza e dei maltrattamenti. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Struttura destinata a sede operativa del Centro deve possedere i requisiti di abitabilità e deve essere articolata in locali idonei a garantire le diverse attività nel rispetto della privacy. Il Centro può articolarsi anche con sportelli informativi sul territorio. 2. Il Centro deve possedere un numero telefonico dedicato collegato con il 1522, (di proprietà del Dipartimento Pari Opportunità), assicurando l'ingresso nella mappatura nazionale. 3. Il Centro deve garantire la reperibilità tutti i giorni dell'anno compresi i festivi h24, e l'apertura almeno 5 giorni alla settimana. 4. Il Centro adotta la Carta dei servizi garantendo l'accoglienza con giorni e orari di apertura al pubblico in locali ad hoc. 5. Al Centro è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare. 6. Non è consentito l'accesso ai locali del Centro agli autori della violenza e/o maltrattamenti. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Struttura destinata a sede operativa del Centro deve possedere i requisiti di abitabilità e deve essere articolata in locali idonei a garantire le diverse attività nel rispetto della privacy e può articolarsi anche con sportelli sul territorio. 2. Il Centro deve essere collegato, assicurando l'ingresso nella mappatura, con il numero di pubblica utilità 1522 (di proprietà del Dipartimento Pari Opportunità) e altresì deve garantire la reperibilità telefonica tutti i giorni dell'anno compresi i festivi h24. 3. L'apertura del Centro può articolarsi in 5 giorni alla settimana e deve possedere un numero telefonico dedicato anche collegandosi con il 1522. <p>Commi 4, 5, 6: nessuna integrazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarire che cosa si intende per apertura di 5 giorni alla settimana; • Chiarire che cosa si intende per numero di telefono dedicato attivo 24h 24. Un numero di telefono, se non disattivato, è sempre attivo.
Art. 3 (Operatrici)	1. Il Centro deve avvalersi esclusivamente di personale femminile adeguatamente	1. Il Centro deve avvalersi esclusivamente di personale	1. Nessuna integrazione 2. Il Centro deve assicurare	<ul style="list-style-type: none"> • Citare l'art. 15 della Convenzione di

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
	<p>formato sul tema della violenza di genere.</p> <p>2. Il Centro deve assicurare un'adeguata presenza di figure professionali specifiche, quali: assistenti sociali, psicologhe, educatrici professionali e avvocate civiliste e penaliste con una formazione specifica sul tema della violenza di genere ed iscritte all'albo del gratuito patrocinio.</p> <p>3. Al personale del Centro è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare.</p> <p>4. Il Centro deve garantire la formazione iniziale e continua per le operatrici e per le figure professionali.</p>	<p>femminile con esperienza pluriennale in materia, adeguatamente formato e specializzato sul tema della violenza maschile contro le donne.</p> <p>2. Il Centro deve assicurare un'adeguata presenza di figure professionali specifiche quali: operatrici telefoniche, assistenti sociali, psicologhe, educatrici, avvocatesse civiliste e penaliste iscritte all'albo del gratuito patrocinio.</p> <p>3. Le figure professionali devono essere in grado di operare, secondo la metodologia della relazione tra donne come pratica centrale fondata sulla lettura della violenza di genere come fenomeno politico e sociale complessivo strutturale ed essere in possesso di competenze adeguate all'analisi della domanda, alla valutazione del rischio, all'accompagnamento nei percorsi di uscita dalla violenza e/o quanto altro necessario per le attività del Centro (formazione, prevenzione sensibilizzazione, lavoro di rete).</p> <p>4. = Intesa.</p> <p>5. Alle avvocatesse e alle psicologhe è fatto divieto di svolgere, nella loro libera attività professionale, ruoli a difesa degli autori di violenza e/o maltrattamenti.</p> <p>Il Centro deve garantire al personale impiegato una formazione permanente e strutturata (allegato 1 da definire) al fine di rendere ogni figura professionale in grado di accogliere, accompagnare nel percorso di fuoriuscita dalla violenza, supportare legalmente e psicologicamente le donne vittime di</p>	<p>un'adeguata presenza di figure professionali specifiche quali: operatrici telefoniche, assistenti sociali, psicologhe, educatrici, mediatrici culturali, avvocatesse civiliste e penaliste iscritte all'albo del gratuito patrocinio</p> <p>Commi 3 e 4. Nessuna integrazione</p> <p>5. Alle avvocatesse e alle psicologhe che collaborano con il Centro è fatto esplicito divieto di svolgere la propria attività professionale, a difesa degli autori di violenza agita nei confronti delle donne che si rivolgono e/o vengono seguite dallo stesso Centro.</p> <p>Comma 6. Nessuna integrazione</p>	<p>Istanbul (formazione delle figure professionali);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citare il Piano strategico nazionale alla Priorità 1.3. "Formare le operatrici e gli operatori del settore pubblico e del privato sociale".

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
		violenza che accedono al Centro nonché il percorso di sostegno e di accompagnamento all'autonomia.		
Art. 4 (Servizi minimi garantiti)	<p>Il Centro deve garantire i seguenti servizi minimi a titolo gratuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ascolto: colloqui telefonici e preliminari presso la sede per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili; b. Accoglienza: garantire protezione e accoglienza gratuita alle donne vittime di violenza a seguito di colloqui strutturati volti ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato; c. Assistenza psicologica: supporto psicologico individuale o anche tramite gruppi di auto mutuo aiuto, anche utilizzando le strutture ospedaliere ed i servizi territoriali; d. Assistenza legale: colloqui di informazione e di orientamento, supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale, e informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile, di cui all'articolo 2, comma 1, della legge 119 del 2013; e. Supporto ai minori vittime di violenza assistita; f. Orientamento al lavoro attraverso informazioni e contatti con i servizi sociali e con i centri per l'impiego per individuare un percorso di inclusione lavorativa verso l'autonomia economica; g. Orientamento all'autonomia abitativa attraverso convenzioni e 	<p>Il Centro deve garantire, a titolo gratuito, almeno i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. = Intesa; b. Garantire sostegno e accoglienza gratuita alle donne vittime di violenza a seguito di colloqui strutturati volti ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita dalla violenza; c. Assistenza psicologica: supporto psicologico individuale o in gruppo, anche tramite gruppi di auto-mutuo-aiuto; d. Assistenza legale: colloqui di informazione e di orientamento, supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale, e informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile. <p>Lettere e), f) e g) = Intesa</p> <p>2. Il Centro, al fine di responsabilizzare la collettività elabora interventi di prevenzione e informazione culturale anche al fine di un radicale cambiamento culturale e delle convenzioni sociali che vittimizzano le donne; promuove percorsi di sensibilizzazione e formazione per tutti gli attori che a vario titolo entrano in contatto con le donne vittime di</p>	<p>Il Centro deve garantire, a titolo gratuito per le donne, almeno i seguenti servizi: (...)</p> <p>Tutte le lettere: nessuna integrazione.</p> <p>Comma 2: nessuna integrazione.</p>	<p>Valutare se prevedere che il servizio di supporto ai minori vittime di violenza assistita sia offerto anche di concerto con associazioni - organizzazioni che se ne occupano nello specifico.</p>

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
	protocolli con enti locali e altre agenzie.	violenza.		
Art. 5 (Percorso di accompagnamento)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il percorso personalizzato di protezione e sostegno è costruito insieme alla donna e formulato nel rispetto delle sue decisioni e dei suoi tempi. 2. Ai fini di cui al comma 1, il Centro, utilizzando anche la collaborazione con le Forze dell'Ordine, si avvale della rete dei competenti servizi pubblici con un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento delle diverse dimensioni della violenza subita sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sessuale, sociale, culturale ed economico. 3. Il Centro si attiene alle indicazioni nazionali per la valutazione del rischio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il Centro deve garantire, ad ogni donna presa in carico, un percorso personalizzato di protezione e sostegno strutturato insieme alla stessa e definito nel rispetto dei suoi tempi e della sua autodeterminazione. 2. Il Centro, anche con la collaborazione delle Forze dell'Ordine, si avvale della rete dei competenti servizi pubblici e privati presenti nel territorio con un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento della violenza subita nelle diverse dimensioni anche sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sessuale, sociale, culturale ed economico. 3. Il Centro per la valutazione del rischio si avvale delle indicazioni a livello nazionale, in coerenza con quanto stabilito nel Piano nazionale antiviolenza. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il Centro ad ogni donna presa in carico deve garantire (...) 2. Nessuna integrazione. 3. Il Centro per la valutazione del rischio si avvale delle indicazioni a livello nazionale. 	Valutare se utilizzare il termine "donna presa in carico" o sostituirlo con "donna con la quale viene formulato un percorso personalizzato di uscita dalla violenza".
Art. 6 (Lavoro in rete)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al fine di garantire alle donne e ai loro figli protezione sociale, reinserimento e interventi sanitari, il Centro partecipa alle reti territoriali interistituzionali promosse dagli enti locali. L'istituzione e il funzionamento della rete sono regolati da appositi protocolli o accordi territoriali condotti dagli enti locali con il coinvolgimento di tutti gli attori sociali, economici e istituzionali del territorio di riferimento coincidente con il territorio indicato nella pianificazione regionale. 2. Il Centro assicura collegamenti diretti con le case rifugio e gli altri centri antiviolenza esistenti sul territorio. 3. Le Regioni si impegnano a monitorare i protocolli e gli accordi territoriali di cui al comma 1 e a darne comunicazione, con 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il Centro contribuisce a promuovere la creazione di reti territoriali interistituzionali al fine di garantire alle donne vittime di violenza e ai loro figlie/i minori un'adeguata protezione e assistenza, anche favorendone l'accesso ai servizi per l'inclusione lavorativa al fine di facilitarne il raggiungimento dell'autonomia economica. 2. L'istituzione e il funzionamento della rete sono regolati da appositi protocolli o accordi territoriali concordati con il coinvolgimento di tutti gli attori del territorio di riferimento che a diverso titolo entrano in contatto con le donne vittime di violenza. 	Nessuna integrazione	<ul style="list-style-type: none"> • Rafforzare il ruolo del centro antiviolenza nelle reti territoriali: Il centro è un soggetto fondamentale e cruciale delle Reti; • Rispetto alla versione originale dell'Intesa, le proposte successive ridimensionano il ruolo dei centri antiviolenza nelle Reti; • Il Comma 3 delle proposte e potrebbe essere più coerente se inserito nell'art. 2 (requisiti strutturali e organizzativi);

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
	cadenza annuale, al Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri.	3. Il Centro può gestire anche Case rifugio o/e altri Centri esistenti sul territorio.		<ul style="list-style-type: none"> Richiamare il Piano nazionale strategico al paragrafo 5 – Governance territoriale (pag. 38/39).
Art. 7 (Flusso informativo)	1. I Centri antiviolenza svolgono attività di raccolta e analisi di dati e di informazioni sul fenomeno della violenza in linea con il Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere.	1. I Centri devono raccogliere i dati in loro possesso, nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato delle donne prese in carico e partecipare all'attività di analisi e informazioni, su base territoriale, regionale o provinciale se prevista, al fine di collaborare alla predisposizione di un sistema di osservazione privilegiato e completo del fenomeno della violenza contro le donne nelle sue varie forme, ai sensi dell'Accordo siglato in data 21 marzo 2017 tra il Dipartimento per le pari opportunità e l'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT).	1. I Centri devono raccogliere i dati in loro possesso, nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato delle donne prese in carico e partecipare all'attività di analisi e informazioni, su base territoriale, regionale o provinciale se prevista, al fine di collaborare alla predisposizione di un sistema di osservazione privilegiato e completo del fenomeno della violenza contro le donne nelle sue varie forme.	<ul style="list-style-type: none"> Opportuno richiamare il rispetto dell'anonimato e della riservatezza; Citare l'articolo 11 della Convenzione di Istanbul (Raccolta dei dati e ricerca); Richiamare il Piano nazionale antiviolenza, pag. 34 – Il sistema informativo.

Tabella 3.2 Case rifugio CAPO II

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
<p>Art. 8 (Definizione)</p>	<p>1. Le Case rifugio sono strutture dedicate, a indirizzo segreto, che forniscono alloggio sicuro alle donne che subiscono violenza e ai loro bambini a titolo gratuito e indipendentemente dal luogo di residenza, con l'obiettivo di proteggere le donne e i loro figli e di salvaguardarne l'incolumità fisica e psichica.</p> <p>2. Le Case rifugio, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 5-bis, comma 3, del decreto-legge n.93 del 2013, convertito con modificazioni dalla legge 15 ottobre 2013, n. 119, sono promosse da:</p> <p>a. enti locali in forma singola o associata;</p> <p>b. associazioni e organizzazioni operanti nel settore del sostegno e dell'aiuto alle donne vittime di violenza, che abbiano maturato esperienze e competenze specifiche in materia di violenza contro le donne, che utilizzino una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, con personale specificamente formato;</p> <p>b. c) soggetti di cui alle lettere a) e b), di concerto, d'intesa o in forma consorziata.</p>	<p>1. Le Case Rifugio, di seguito denominata "casa", sono strutture dedicate, a indirizzo pubblico o segreto, che forniscono alloggio sicuro alle donne che subiscono violenza e alle/ai loro bambine/i a titolo gratuito, indipendentemente dal luogo di residenza, al fine di assicurare loro protezione e garantirgli l'incolumità fisica e psichica.</p> <p>2. Le Case sono gestite esclusivamente da associazioni e/o organizzazioni di cui all'art.1 comma 3 lettere a), b) e c) della presente intesa che già gestiscono Centri anti violenza.</p>	<p>Nessuna integrazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valutare se lasciare esclusivamente l'indirizzo segreto o inserire anche l'indirizzo pubblico; • Le proposte prevedono che le Case siano gestite esclusivamente da associazioni/organizzazioni che già gestiscono centri anti violenza: l'art. 5-bis legge 119/2013 indica che anche gli enti locali possano promuovere case rifugio; • Riferimento all'art. 23 della Convenzione di Istanbul (case rifugio); • Richiamare il Piano nazionale anti violenza alla priorità 2.1 <i>Presa in carico</i> pag. 27.
<p>Art. 9 (Requisiti strutturali e organizzativi)</p>	<p>1. La Casa Rifugio, di seguito denominata "Casa", corrisponde a casa di civile abitazione ovvero ad una struttura di comunità, articolata in locali idonei a garantire dignitosamente i servizi di accoglienza.</p> <p>2. La Casa deve garantire l'anonimato e la riservatezza.</p> <p>3. La Casa deve assicurare alloggio e beni</p>	<p>1, 2, 3 = Intesa</p> <p>4. La Casa anche in raccordo con i Centri anti violenza garantisce supporto psicologico, legale e sociale per le donne che hanno subito violenza e i loro figli.</p> <p>5. La Casa deve essere collegata, assicurando l'ingresso nella</p>	<p>Nessuna integrazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valutare se inserire le specifiche "civile abitazione" e "struttura di comunità", anche sulla base di quanto viene definito nell'articolo precedente; • Chiarire che cosa si

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
	<p>primari per la vita quotidiana alle donne che subiscono violenza e ai loro figli.</p> <p>4. La Casa deve raccordarsi con i Centri anti violenza e gli altri servizi presenti sul territorio al fine di garantire supporto psicologico, legale e sociale per le donne che hanno subito violenza e i loro figli.</p> <p>5. La Casa deve assicurare l'ingresso nella mappatura tenuta dal D.P.O. nonché l'iscrizione negli appositi registri previsti dalla normativa nazionale.</p>	<p>mappatura, con il numero di pubblica utilità 1522 (di proprietà del Dipartimento per le pari opportunità).</p>		<p>intende per beni primari.</p>
<p>Art. 10 (Operatrici)</p>	<p>1. La casa deve assicurare personale, esclusivamente femminile, qualificato e stabile, adeguatamente formato e specializzato sul tema della violenza di genere.</p> <p>2. Al personale della Casa Rifugio è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare.</p> <p>3. La Casa deve garantire la formazione iniziale e continua per il personale e per le figure professionali ivi operanti.</p>	<p>1. La Casa deve avvalersi di personale qualificato, esclusivamente femminile, adeguatamente formato e specializzato sul tema della violenza di genere indipendentemente dal profilo professionale posseduto, sia esso in area giuridica, sociale, educativa, psicologica o relativo ad altri eventuali profili <i>professionali legati</i> alle nuove figure previste in ambito di interventi sociali. Le operatrici devono essere in grado di operare secondo la metodologia della relazione tra donne come pratica centrale fondata sulla lettura della violenza di genere come fenomeno politico e sociale complessivo strutturale e essere in possesso di competenze adeguate all'analisi della domanda, alla valutazione del rischio, all'accompagnamento nei percorsi di uscita dalla violenza delle donne e dei/delle loro figlie/i e/o quanto altro necessario per le attività della Casa.</p> <p>2. Alle operatrici della Casa è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare.</p> <p>3. La Casa deve garantire al personale impiegato una formazione permanente e strutturata (allegato 1)</p>	<p>Nessuna integrazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Introdurre un modulo "minimo" per la formazione del personale retribuito e volontario o un numero minimo di ore di formazione all'anno; • I commi 3 e 4 delle proposte possono essere uniti in un unico comma; • Citare l'articolo 15 della Convenzione di Istanbul (formazione delle figure professionali); • Citare il Piano strategico nazionale alla Priorità 1.3. "Formare le operatrici e gli operatori del settore pubblico e del privato sociale".

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
		<p>al fine di rendere ogni figura professionale in grado di accogliere, assistere e supportare le donne ospiti e di garantire loro sicurezza durante tutto il percorso che le accompagna, nel pieno della loro consapevolezza, alla fuoriuscita dalla violenza.</p> <p>4. La Casa deve garantire la formazione iniziale e continua per il personale e per le figure professionali ivi operanti.</p>		
<p>Art. 11 (Servizi minimi garantiti)</p>	<p>1. La casa garantisce protezione e ospitalità alle donne e ai loro figli minorenni, a titolo gratuito, salvaguardandone l'incolumità fisica e psichica, per i tempi previsti dal percorso personalizzato.</p> <p>2. La casa definisce e attua il progetto personalizzato volto alla fuoriuscita delle donne dalla violenza, provvedendo anche alla cura di eventuali minori a carico, nei tempi e con le modalità condivise con la donna accolta.</p> <p>3. La casa opera in maniera integrata con la rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali territoriali, tenendo conto delle necessità fondamentali per la protezione delle persone che subiscono violenza.</p> <p>La casa deve fornire adeguati servizi educativi e di sostegno scolastico nei confronti dei figli minori delle donne che subiscono violenza.</p>	<p>Comma 1 = Intesa</p> <p>2. La Casa, insieme al Centro di riferimento, co-definisce e attua nei tempi e con le modalità condivise con la donna ospitata il percorso personalizzato volto alla fuoriuscita dalla violenza, provvedendo anche alla cura di eventuali minori a carico.</p> <p>3. La Casa, insieme al centro di riferimento, opera in maniera integrata con la rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali territoriali, tenendo conto delle necessità fondamentali per la protezione delle donne e dei/delle loro figli/e ospiti della Casa.</p> <p>4. La Casa deve fornire anche attraverso la rete territoriale adeguati servizi educativi e di sostegno scolastico nei confronti dei/delle figli/e minori delle donne che subiscono violenza.</p> <p>5. La Casa, insieme al centro di riferimento e in stretta collaborazione con i servizi competenti del territorio di riferimento, deve garantire in condizione di sicurezza e protezione, gli incontri con i figli maggiorenni eventualmente collocati presso altra struttura.</p>	<p>Nessuna integrazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rafforzare la relazione casa rifugio-centro anti violenza nell'accompagnamento della donna al percorso di uscita dalla violenza; • Valutare se inserire le differenti tipologie di accoglienza; • Potrebbe essere opportuno prevedere un articolo <i>ad hoc</i> sul lavoro di Rete anche per le case rifugio (simile a quello per i centri anti violenza), anche al fine di richiamare il Piano nazionale al paragrafo 5 - <i>Governance territoriale</i> (pag. 38/39).
<p>Art. 12 (Flusso)</p>	<p>Le Case rifugio contribuiscono a svolgere l'attività di raccolta e analisi di dati e di</p>	<p>1. Le Case devono raccogliere i dati in loro possesso, nel rispetto della</p>	<p>1. Le Case devono raccogliere i dati in loro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opportuno richiamare il rispetto

Nr. articolo	Articolo originale dell'Intesa Stato-Regioni	Proposte successive ai lavori del Tavolo Normativa	Proposte integrative	Osservazioni IRPPS-CNR
informativo)	informazioni sul fenomeno della violenza, in linea con il Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere, in collaborazione con le istituzioni locali	riservatezza e dell'anonimato delle donne ospiti e partecipare all'attività di analisi e informazioni, su base territoriale, regionale o provinciale se prevista, al fine di collaborare alla predisposizione di un sistema di osservazione privilegiato e completo del fenomeno della violenza contro le donne nelle sue varie forme.	possesso, nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato delle donne ospiti e partecipare all'attività di analisi e informazioni, su base regionale, al fine di collaborare alla predisposizione di un sistema di osservazione privilegiato e completo del fenomeno della violenza contro le donne nelle sue varie forme.	dell'anonimato e della riservatezza; <ul style="list-style-type: none"> • Citare l'articolo 11 della Convenzione di Istanbul (Raccolta dei dati e ricerca); • Richiamare il Piano nazionale antiviolenza, pag. 34 – Il sistema informativo.

Alcuni spunti di riflessione

La definizione dei requisiti dell'Intesa Stato-Regioni è stato un **passaggio fondamentale** nell'individuazione di quei soggetti che operano in qualità di centri antiviolenza e di case rifugio sul territorio nazionale. Tuttavia la formulazione di alcuni articoli ha generato interpretazioni discordanti che rischiano di generare tensioni tra le amministrazioni regionali, locali e il governo centrale, nonché tra i centri antiviolenza e le case rifugio stesse.

In particolare, per quanto riguarda i **centri antiviolenza** risulta fondamentale individuare in modo chiaro i soggetti che possono **promuoverli e gestirli**, nonché chiarire che cosa si intende per “ente promotore” di un centro antiviolenza (soprattutto nel caso di ente pubblico). Allo stesso modo, è essenziale superare l'interpretazione dell'articolo 1, comma 3, laddove non è chiaro se il requisito dello **Statuto** pertinente alle attività indicate e quello dei cinque anni di esperienza siano da considerare alternativi o meno. Inoltre, rispetto allo Statuto, sembra necessario chiarire che cosa si intenda per **finalità prioritaria**, se questa debba essere valutata, ad esempio, in termini di *budget* o di azioni messe in campo. Le associazioni che gestiscono centri antiviolenza sono organizzazioni del privato sociale. Ognuna di loro ha la propria specificità, peculiarità e identità. Proprio per questo risulta indispensabile valorizzare l'attività di quelle associazioni che da molti anni operano esclusivamente per il supporto alle donne vittime di violenza e alle/i loro figlie/i.

Risulta altrettanto importante chiarire quali siano i **requisiti strutturali ed organizzativi** a cui i centri devono tendere, dal momento che non si evince se la reperibilità h24, ad esempio, sia rivolta alle donne o alle/i operatrici/ori delle Reti antiviolenza o che cosa si intenda concretamente per apertura di cinque giorni alla settimana, ivi compresi i festivi (è sufficiente che il centro sia aperto un'ora al giorno?). Infine, è cruciale **rafforzare il ruolo dei centri antiviolenza all'interno delle Reti territoriali**, in quanto soggetti essenziali e cuore del funzionamento delle Reti stesse.

Rispetto alle **case rifugio**, è necessario rivederne la definizione considerando che, quando le case rifugio non sono **gestite** direttamente da centri antiviolenza, i soggetti interessati possono essere molteplici. **Definire chi sono gli enti promotori e gli enti gestori** delle case rifugio tutelerebbe quelle associazioni che da anni operano in questo ambito, e garantirebbe maggiore qualità dei servizi e sicurezza alle donne ospiti e alle/i loro figlie/i. Inoltre, definire se per case rifugio si intendono esclusivamente quelle ad indirizzo segreto o includere anche le strutture di comunità, aiuterebbe a far chiarezza sull'**eterogeneità delle strutture coinvolte**.

A ciò si aggiunga che definire quale sia la **relazione tra i centri antiviolenza e le case rifugio** nelle fasi di protezione e supporto alle donne e alle/i loro figlie/i, garantirebbe un maggiore raccordo tra i principali servizi specializzati anche in un'ottica di lavoro di rete. A questo proposito, sarebbe opportuno prevedere uno specifico requisito affinché **anche le case rifugio aderiscano a Reti territoriali** e siano coinvolte in prima linea nell'operatività delle stesse.

Infine, riformulare alcuni articoli dell'Intesa Stato-Regioni, aggiornandoli anche ai dettami della *Convenzione di Istanbul* e del *Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017 – 2020*, garantirebbe **una più lineare conoscenza dei servizi specializzati antiviolenza** sul territorio nazionale, permettendo di implementare l'azione del numero di pubblica utilità 1522.

3.3 Il numero di pubblica utilità 1522 – Progetto Arianna

Il progetto sperimentale *Arianna (Attivazione Rete nazionale Antiviolenza)*, attivato il 27 dicembre 2005, quale azione di sistema, aveva i seguenti obiettivi:

- fornire un servizio nazionale di accoglienza telefonica alle donne vittime di violenza, attraverso il numero di pubblica utilità 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 antiviolenza, 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 numero di pubblica utilità 1522 è stato attivato nel 2006⁹⁵, concepito come servizio di accoglienza

⁹⁵ <https://www.1522.eu/>.

telefonica e strutturato come un “servizio remoto” con l’obiettivo, da un lato, di facilitare l’emersione del fenomeno e, dall’altro, di mettere in contatto la donna in condizione di bisogno con chi opera sui territori. Attualmente il soggetto gestore del numero di pubblica utilità è Telefono Rosa⁹⁶.

Di seguito sono riportati i soggetti e i requisiti di iscrizione al numero di pubblica utilità 1522 a valere sul progetto sperimentale “Arianna”.

Servizi pubblici specializzati

- a. La totalità dei servizi pubblici dedicati alla violenza verso le donne ed in possesso dei seguenti requisiti:
 - servizi per i quali l’ente pubblico si avvale di **proprio personale specializzato (adeguatamente formato)** sul fenomeno e sulle metodologie di intervento *gender-oriented*) per la direzione e la gestione del servizio, anche con il supporto di volontarie;
 - erogazione di **specifiche prestazioni** rivolte alle vittime di violenza di genere e *stalking*, tra cui: ascolto telefonico, accoglienza sociale, consulenza psicologica, consulenza legale, *counselling* psicologico e/o presa in carico terapeutica, cure mediche, consulenza psichiatrica, prestazioni mediche specialistiche, altro;
 - **numero telefonico fisso** dedicato all’attività di accoglienza dei casi;
 - **collegamenti con gli altri servizi** socio-sanitari e Forze dell’Ordine presenti sul territorio per la presa in carico e per la protezione delle vittime e delle/i loro figlie/i minori.
- b. I servizi erogati in regime di convenzione, ai sensi della normativa vigente, devono avere i requisiti sopra descritti (a titolo di esempio, nel caso di esternalizzazione dei servizi sociali).

Centri antiviolenza e centri ascolto gestiti da associazioni di donne o dal privato sociale

I centri antiviolenza e/o centri/sportelli di ascolto gestiti da associazioni di donne o da altri organismi del privato sociale, anche in regime di finanziamento pubblico, che siano in possesso dei seguenti requisiti:

- a. **statuto** tra le cui finalità è previsto, in via esclusiva o prioritaria, il tema del contrasto della violenza di genere e *stalking*;
- b. associazioni di donne e/o organismi senza scopo di lucro;
- c. iscrizione ad albi regionali tematici (laddove esistano);
- d. attivazione, da almeno un anno, del servizio di cui si richiede l’inserimento in mappatura;
- e. presenza di **personale specializzato**, retribuito e/o volontario con profili professionali specifici (operatrici di accoglienza, assistenti sociali, avvocate/i, psicologhe, etc.) e adeguatamente formato, con particolare attenzione all’ottica di genere ed alla presa in carico e trattamento di donne vittime di violenza intra ed extra familiare;
- f. *curriculum* che descriva in modo dettagliato le attività, già realizzate, a sostegno delle donne vittime di violenza;
- g. congruità del numero e dei profili professionali presenti rispetto alle prestazioni erogate;
- h. erogazione di prestazioni rivolte alle donne vittime di violenza tra cui: ascolto telefonico, accoglienza sociale, consulenza psicologica, consulenza legale, *counselling* psicologico e/o presa in carico terapeutica, cure mediche, consulenza psichiatrica, prestazioni mediche specialistiche, altro;
- i. **numero telefonico fisso dedicato** all’attività di accoglienza dei casi;
- j. **collegamenti con gli altri servizi** pubblici e privati presenti sul territorio per la presa in carico e per la protezione delle vittime, da attestare attraverso copia di:
 - lettere di collaborazione;
 - accordi con enti o istituzioni;
 - protocolli di rete.

Altre associazioni e/o cooperative che gestiscono anche servizi antiviolenza

Le associazioni e/o cooperative no profit che gestiscono nell’ambito della loro attività anche servizi antiviolenza, purché in possesso dei seguenti requisiti:

- a. **statuto**, che prevede tra le finalità, un esplicito riferimento al tema della violenza di genere e *stalking*;

⁹⁶ Dal dicembre 2012 l’Associazione gestisce il Numero di Pubblica Utilità “1522, <https://www.telefonorosa.it/>.

- b. iscrizione ad albi regionali tematici (laddove esistano);
- c. *curriculum* che descriva in modo dettagliato le attività, già realizzate, a sostegno delle vittime di violenza di genere e *stalking*;
- d. attivazione, da almeno un anno, del servizio di cui si richiede l'inserimento in mappatura;
- e. **presenza di un servizio dedicato di accoglienza** e sostegno alle donne vittime di violenza;
- f. presenza di **personale specializzato**, retribuito e/o volontario, con profili professionali specifici (operatrici di accoglienza, assistenti sociali, avvocate/i, psicologhe, etc.) e con particolare attenzione all'ottica di genere ed alla presa in carico e trattamento di donne vittime di violenza intra ed extra familiare, e con **modus operandi che punti all'empowerment delle donne**;
- g. erogazione di prestazioni rivolte alle vittime di violenza di genere e *stalking* tra cui: ascolto telefonico, accoglienza sociale, consulenza psicologica, consulenza legale, *counselling* psicologico e/o presa in carico terapeutica, cure mediche, consulenza psichiatrica, prestazioni mediche specialistiche, altro;
- h. **congruità del numero e dei profili professionali** presenti rispetto alle prestazioni erogate;
- i. **numero telefonico fisso** dedicato all'attività di accoglienza dei casi;
- j. **collegamenti con gli altri servizi** pubblici e privati presenti sul territorio per la presa in carico e per la protezione delle vittime, da attestare attraverso copia di:
 - Lettere di collaborazione;
 - Accordi con enti o istituzioni;
 - Protocolli di rete.

Servizi pubblici e privati anti *stalking*

Requisiti come sopra.

Alcune osservazioni

- Non sono elencate le case rifugio/strutture di ospitalità;
- Per i servizi pubblici specializzati sono indicati solo i requisiti e non le tipologie di servizi;
- Per i centri antiviolenza gestiti da associazioni di donne e i servizi antiviolenza gestiti da altri soggetti che si occupano **anche** di violenza contro le donne, valgono gli stessi requisiti minimi;
- Per i centri antiviolenza non è richiesta la reperibilità h24. Per servizio h24 si intende: *“esclusivamente, quel servizio erogato con le medesime modalità nel corso delle 24 ore, 365 giorni l'anno compresi festivi e prefestivi, con operatrici/operatori dedicate/i e presenti nella sede operativa del servizio”*;
- Per tutti i servizi è previsto il lavoro in rete, attraverso collegamenti con i servizi sul territorio.

3.4 Esperienze regionali

A livello regionale, anche a seguito della c.d. Intesa Stato-Regioni, **alcune Regioni hanno adottato procedure specifiche per l'iscrizione di centri antiviolenza e case rifugio ad Albi dedicati o per il loro riconoscimento**. Nella tabella 3.3 si riportano le esperienze regionali maggiormente significative in merito al riconoscimento da parte delle amministrazioni regionali dei soggetti che operano in qualità di centri antiviolenza e case rifugio, anche per dimostrare come *standard* nazionali (i.e. i requisiti previsti dall'Intesa Stato-Regioni), siano stati adottati a livello regionale. Si è voluto dare rilevanza soprattutto, ma non esclusivamente, ad esperienze messe in campo successivamente all'Intesa Stato-Regioni. La tabella vuole essere descrittiva delle procedure adottate, rilevate attraverso un'analisi documentale dei principali documenti regionali (Leggi regionali, Piani regionali e atti amministrativi)⁹⁷.

⁹⁷ Per la definizione di questo paragrafo ringrazio Valentina Falcone, per il suo contributo con il *Deliverable* n.4 - dicembre 2018 - Falcone V. (2018). Raccolta e analisi comparativa delle leggi regionali in materia di violenza maschile contro le donne, ai fini dell'attuazione operativa del Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017-2020, CNR-IRPPS.

Tabella 3.3 Esperienze regionali

Regione	Legge/Atto amministrativo	Descrizione
Basilicata	Legge regionale 18 dicembre 2007, n. 26⁹⁸ "Istituzione Osservatorio regionale sulla violenza di genere e sui minori".	Art. 3 - Presso l'Osservatorio è costituito un Registro ove sono iscritti i centri antiviolenza operanti sul territorio regionale.
Campania	Legge regionale 11 febbraio 2011, n. 2⁹⁹ "Misure di prevenzione e di contrasto alla violenza di genere". <i>Integrata con le modifiche apportate dalle leggi regionali 27 gennaio 2012, n. 1, 9 agosto 2012, n. 27, 6 maggio 2013, n. 5 e 31 marzo 2017, n. 10.</i>	Art. 3 - Centri antiviolenza e case di accoglienza per le donne maltrattate <i>Comma 6:</i> è istituito, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza regionale, il Registro dei centri antiviolenza e delle case di accoglienza di cui al presente articolo. La Giunta regionale, con propria delibera, sentita la commissione consiliare competente in materia, definisce i requisiti e le procedure di iscrizione nel suddetto Registro nonché le modalità di tenuta e di aggiornamento dello stesso.
Emilia Romagna	Legge regionale 27 giugno 2014, n. 6¹⁰⁰ "Legge quadro per la parità e contro le discriminazioni di genere". Deliberazione di Giunta regionale (DGR) n. 586/2018: "Istituzione dell'elenco regionale dei centri antiviolenza e delle loro dotazioni in attuazione del "Piano regionale contro la violenza di genere" approvato con deliberazione dell'assemblea legislativa n. 69/2016".	Il "Piano Regionale contro la violenza di genere", approvato con deliberazione dell'Assemblea legislativa n. 69 del 4 maggio 2016, al punto 6.4 "Elenco regionale dei Centri antiviolenza e delle loro dotazioni" prevede l'istituzione dell'elenco regionale dei centri antiviolenza e delle loro dotazioni quali sportelli, case rifugio, alloggi di transizione. La DGR 586/2018 istituisce l'elenco dei centri antiviolenza e delle loro dotazione e all'allegato A, individua i "Requisiti per l'iscrizione all'Elenco Regionale dei Centri Antiviolenza e delle loro dotazioni".
Lombardia	Legge regionale 3 luglio 2012, n. 11¹⁰¹ "Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore di donne vittime di violenza". <i>Modificata dalla legge regionale del 29/12/2016, n. 34.¹⁰²</i> DGR 6714/2017 e DGR 5878/2016: Supporto alle Reti territoriali antiviolenza.	Art. 3 - Rete regionale antiviolenza <i>Comma 6:</i> è istituito con deliberazione della Giunta regionale l'albo dei centri antiviolenza, delle case rifugio e delle case di accoglienza di cui al comma 1, lettere b) e c). Con la medesima deliberazione, sentiti il Tavolo di cui all'articolo 5 e la commissione consiliare competente, sono definiti i requisiti e le procedure di iscrizione, nonché le modalità di tenuta e di aggiornamento dell'albo. Albo istituito con DGR 6526/2017: Istituzione dell'albo regionale dei centri antiviolenza, delle case rifugio e delle case di accoglienza di cui all'art. 3 della l.r. 3 luglio 2012, n. 11 (richiesta di parere alla Commissione consiliare competente). I centri antiviolenza e le case rifugio con cui i Comuni capifila delle Reti territoriali interistituzionali antiviolenza si convenzionano devono possedere i requisiti previsti dall'Intesa Stato-Regioni del 27/11/2014.
Piemonte	Legge regionale 24 febbraio 2016, n. 4¹⁰³ "Interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e per il sostegno alle donne	Art. 8 - Istituzione dell'albo regionale dei centri antiviolenza e delle case rifugio.

⁹⁸ Il testo della legge è disponibile a questo link: http://www.regione.basilicata.it/giunta/files/docs/DOCUMENT_FILE_243156.pdf.

⁹⁹ Il testo della legge è disponibile a questo link: <http://www.regione.campania.it/assets/documents/lr2-2011-vigente.pdf>.

¹⁰⁰ Il testo della legge è disponibile a questo link:

<http://demetra.regione.emilia-romagna.it/al/articolo?urn=er:assemblealegislativa:legge:2014:6>.

¹⁰¹ Il testo della legge è disponibile a questo link:

<http://normelombardia.consiglio.regione.lombardia.it/NormeLombardia/Accessibile/main.aspx?view=showdoc&iddoc=lr002012070300011>.

¹⁰² Il testo della legge di modifica è disponibile a questo link:

<http://normelombardia.consiglio.regione.lombardia.it/NormeLombardia/Accessibile/main.aspx?view=showpart&selnode=lr002016122900034&idparte=lr002016122900034>.

¹⁰³ Il testo della legge è disponibile a questo link:

<http://www.regione.piemonte.it/governo/bollettino/abbonati/2016/08/attach/l201604.pdf>.

Regione	Legge/Atto amministrativo	Descrizione
	2018, n. 22. ¹⁰⁹	Art. 4 – Case rifugio Comma 5: Le case rifugio rispondono ai requisiti sanciti dalla normativa nazionale e dagli strumenti di attuazione nazionale (...).

4. Riflessioni finali

L'individuazione di principi guida e *standard* a livello internazionale ed europeo ha sicuramente fornito ai singoli Stati alcuni stimoli nella definizione di requisiti o *standard* minimi per lo sviluppo di servizi specializzati. Questo è quanto avvenuto per Portogallo e Inghilterra che, avvalendosi dell'attivismo e del lavoro di associazioni femminili e femministe, hanno individuato degli *standard* per i servizi antiviolenza. È interessante sottolineare come nel processo di definizione degli *standard* siano stati fondamentali il **coinvolgimento attivo dell'associazionismo di riferimento** e, nel caso del Portogallo, avere come riferimento un documento internazionale giuridicamente vincolante quale la **Convenzione di Istanbul** e il documento prodotto dal Consiglio d'Europa per la definizione degli *standard* rivolti ai servizi specializzati.

Dall'analisi della documentazione internazionale, europea e dei due casi studio, si evince come l'adozione di *standard* nell'ambito del contrasto alla violenza maschile contro le donne, permetta ad uno Stato *in primis* di avere **un obiettivo a cui tendere**, soprattutto al fine di **garantire un sistema integrato di qualità di servizi di supporto alle donne** e alle/i loro figlie/i; in secondo luogo, di **conoscere quali sono i soggetti che operano** per supportare le donne che subiscono violenza su tutto il territorio nazionale e, infine, di poter **monitorare e valutare** periodicamente l'esistenza e la qualità dei suddetti servizi, dal momento che nella maggior parte dei casi sono offerti da associazioni del privato sociale.

Per quanto riguarda il **contesto italiano**, forte è l'**eterogeneità dei soggetti** che forniscono supporto alle donne che subiscono violenza e che operano in qualità di centri antiviolenza, sportelli, altre strutture che offrono un aiuto o case rifugio. È certamente vero che l'Italia si è dotata dei requisiti per i centri antiviolenza e per le case rifugio, attraverso la sopra-citata Intesa Stato-Regioni del 2014. È vero che il ruolo attivo di centri antiviolenza, in particolare della rete D.i.Re e di Telefono Rosa, è stato fondamentale nella definizione di questi requisiti. Lo è altrettanto, però, che una completa conoscenza di tutti i soggetti che sul territorio offrono servizi specializzati sarà possibile solo a seguito della pubblicazione dei risultati delle indagini in corso¹¹⁰ e che i requisiti così come definiti dall'Intesa Stato-Regioni hanno generato in questi anni alcuni problemi. Inoltre, è da sottolineare come, secondo il *Country Report* di WAVE del 2017, l'Italia non raggiunga gli *standard* di posti letto in case rifugio, con uno stimato 89% di posti letto mancanti¹¹¹.

Conoscere quanto esiste sul territorio e quali servizi specializzati sono offerti è indispensabile per poter promuovere delle politiche strutturali che garantiscano un sistema integrato di servizi di qualità. A tal fine, anche alla luce delle esperienze internazionali ed europee analizzate, risulta opportuno:

- **definire, in accordo con l'associazionismo di riferimento e le principali istituzioni coinvolte**, degli *standard* e/o principi guida a cui tutti i servizi antiviolenza dovrebbero tendere;
- **rivedere i requisiti dell'Intesa Stato-Regioni**, anche alla luce dei risultati che emergeranno dalle rilevazioni in atto;
- **prevedere un sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi specializzati**, specialmente se oggetto di finanziamenti *ad hoc*, come previsto dall'art. 5-bis della l.119/2013¹¹².

In merito agli *standard* e/o principi guida presi in considerazione nel presente rapporto, si propongono alcuni principi fondamentali, organizzati in tre aree di intervento:

¹⁰⁹ Il testo della legge di modifica è disponibile a questo link:

<https://bur.regione.veneto.it/BurVServices/pubblica/DettaglioLegge.aspx?id=372638>.

¹¹⁰ Ci si riferisce alle rilevazioni in atto, condotte da ISTAT e da IRPPS-CNR sui centri/servizi antiviolenza e sulle case rifugio e strutture di accoglienza.

¹¹¹ Futter-Orel S. and the WAVE Team, 2017. *Wave country report. The situation of women's specialist support services in Europe*, disponibile al link http://fileserver.wave-network.org/researchreports/WAVE_CR_2017.pdf, consultato il 10 aprile 2019 pag. 68.

¹¹² Art. 5bis, Azioni per i centri antiviolenza e le case-rifugio.

1. APPROCCIO ALLA VIOLENZA MASCHILE CONTRO LE DONNE:

- **un approccio fondato sul genere** che riconosca la natura strutturale della violenza contro le donne, causa e conseguenza delle ineguaglianze tra donne e uomini, dovute a una disparità delle relazioni di potere fondate sul genere;
- **la violenza contro le donne è una violazione di diritti umani;**
- **un approccio intersezionale** che riconosca e valorizzi le **diversità dei servizi** e che rispetti **l'eterogeneità delle donne che si rivolgono ai servizi.**

2. I SERVIZI SPECIALIZZATI:

- **le donne devono essere al centro dei servizi:** i percorsi che le donne intraprendono devono essere definiti sulla base dei **loro bisogni** e i servizi devono valorizzare l'**auto-determinazione** e l'**empowerment** delle donne stesse;
- **i servizi specializzati** devono essere offerti **a titolo gratuito;**
- **la qualità dei servizi** deve essere garantita, anche attraverso **operatrici formate e spazi adeguati;**
- la **sicurezza** e l'**anonimato** delle donne devono essere garantiti.

3. GOVERNANCE

- una **solida governance** delle politiche e dei servizi attivati è necessaria, anche attraverso appositi sistemi di **monitoraggio** e di **valutazione;**
- una **risposta coordinata e collaborativa** tra diversi enti, istituzioni e servizi è fondamentale per garantire un adeguato supporto alle donne e ai/lle loro figli/e;
- gli **uomini maltrattanti** devono essere resi **responsabili** delle proprie azioni.

Rispetto alla revisione dei requisiti dell'Intesa Stato-Regioni e alla luce dei risultati delle rilevazioni in atto, potrebbe essere opportuno attivare **un confronto con l'associazionismo di riferimento, con le amministrazioni regionali e con gli enti/istituzioni maggiormente interessati**, in modo da limitare le diverse interpretazioni. Anche alla luce delle proposte di revisione dell'Intesa Stato-Regioni, successive allo svolgimento dei c.d. "Tavoli Normativa", si formulano le seguenti osservazioni/proposte:

- introdurre i riferimenti alla *Convenzione di Istanbul* e al *Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017 – 2020*, laddove pertinenti, come indicato nelle tabelle 3.1 e 3.2 del presente rapporto;
- rivedere gli articoli 1 (Definizione), 2 (Requisiti Strutturali) e 6 (Lavoro in rete) per i centri antiviolenza¹¹³;
- rivedere gli articoli 8 (Definizione), 9 (Requisiti Strutturali) per le case rifugio, prevedendo anche un ulteriore articolo sul lavoro in rete¹¹⁴;
- prevedere un sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi, al fine di conoscere costantemente quali sono i soggetti che operano sul territorio, in qualità di centri antiviolenza e case rifugio.

La revisione dei requisiti dell'Intesa Stato-Regioni, nonché l'individuazione di *standard* e/o principi guida, potrebbe agevolare le amministrazioni coinvolte nell'individuazione dei soggetti che operano in qualità di centri antiviolenza e case rifugio garantendo a questi ultimi **maggiore riconoscimento**. Vista la frammentarietà ed eterogeneità che caratterizzano la realtà dei servizi specializzati in Italia, infatti, individuare degli *standard* di riferimento chiari potrebbe aiutare a superare i conflitti che a volte si generano non solo tra centri antiviolenza e istituzioni, ma anche tra centri antiviolenza che fanno riferimento a network, metodologie e pratiche diverse.

Per lo Stato, il fatto di dotarsi di *standard* nazionali è di aiuto non solo per **ampliare la visione e l'evoluzione delle politiche di contrasto alla violenza maschile contro le donne, conoscendo i soggetti che gestiscono i servizi specializzati** anche nell'ottica di allocare risorse *ad hoc* per il loro

¹¹³ Si rimanda alla tabella 3.1 per un maggiore dettaglio delle osservazioni agli articoli.

¹¹⁴ Si rimanda alla tabella 3.2 per un maggiore dettaglio delle osservazioni agli articoli.

supporto, ma può anche essere utile per **potenziare i centri antiviolenza e le case rifugio esistenti**, che operano da più o meno tempo sul territorio nazionale, **valorizzando ciascuna specificità, esperienza e pratica**. Tutto ciò rientra pienamente nel campo di applicazione della Convenzione di Istanbul, in particolare degli articoli 8¹¹⁵ e 9¹¹⁶ che prevedono, il primo lo stanziamento di specifiche risorse per lo sviluppo di queste politiche e, il secondo, il riconoscimento e il sostegno delle organizzazioni e associazioni della società civile che operano per il contrasto alla violenza maschile contro le donne.

In Italia c'è una linea telefonica di pubblica utilità (1522) ed esistono centri antiviolenza e case rifugio che forniscono un adeguato supporto alle donne che subiscono violenza e ai/lle loro figli/e. Tuttavia, conoscere al meglio questi servizi, monitorandoli anche al fine di garantire un supporto economico e valutare se la numerosità dei servizi è sufficiente rispetto alla domanda degli stessi, è un passaggio fondamentale per programmare una politica pubblica.

In conclusione, si può affermare che l'adozione di *standard* rappresenta un orizzonte verso il quale sia gli stati sia i servizi antiviolenza devono tendere, anche in relazione al fatto che gli uni e gli altri operano all'interno di una cornice normativa internazionale che già individua alcuni requisiti minimi e un orizzonte di principi verso cui tendere (fra tutte, la Convenzione di Istanbul).

Se l'**attivismo delle associazioni femminili e femministe è fondamentale** per lo sviluppo delle politiche che intendono prevenire e contrastare la violenza maschile contro le donne, è altrettanto vero che l'**interesse e la volontà politica di uno stato e delle amministrazioni locali e regionali sono necessarie** affinché queste politiche vengano sviluppate nella prospettiva di garantire dei servizi di supporto integrati e di qualità alle donne che subiscono violenza e alle/i loro figlie/i. La capacità di dialogo e di cooperazione tra le parti determina l'efficacia dei servizi erogati, e, in ultima istanza, la qualità del supporto nei confronti delle donne, per le quali **questi servizi vengono offerti**.

Sono proprio queste ultime, infatti, ad avere maggior bisogno di conoscere quali tipologie di supporto esistano sul territorio e a quali servizi possano scegliere di rivolgersi e a voler essere ascoltate, supportate e aiutate, senza pregiudizi, in uno spazio sicuro e protetto.

¹¹⁵ Articolo 8 (Convenzione di Istanbul) – *Risorse finanziarie*. ^[1]Le Parti stanziavano le risorse finanziarie e umane appropriate per un'adeguata attuazione di politiche integrate, di misure e di programmi destinati a prevenire e combattere ogni forma di violenza rientrante nel campo di applicazione della presente Convenzione, ivi compresi quelli realizzati dalle ONG e dalla società civile. ^[2]

¹¹⁶ Articolo 9 (Convenzione di Istanbul) – *Organizzazioni non governative e società civile*. ^[1]Le Parti riconoscono, incoraggiano e sostengono a tutti i livelli il lavoro delle ONG pertinenti e delle associazioni della società civile attive nella lotta alla violenza contro le donne e instaurano un'efficace cooperazione con tali organizzazioni. ^[2]

Fonti bibliografiche

- Bozzoli A., Merelli M., Ruggerini M.G. (2013). “Il lato oscuro degli uomini”. Roma: Ediesse Edizioni.
- De Vido S. (2016). “Donne, violenza e diritto internazionale. La Convenzione di Istanbul del Consiglio d'Europa del 2011”. Milano: Mimesis.
- EIGE (2013). “Study on ‘Collection of methods, tools and good practices in the field of domestic violence (area D of Beijing Platform for Action)’ Support services”, Vilnius, Lithuania: EIGE.
- EIGE (2015). “Preventing domestic violence — Good practices”, Vilnius, Lithuania: EIGE
- Futter-Orel S., and the WAVE Team (2017). “Wave country report. The situation of women’s specialist support services in Europe”. Vienna: WAVE, disponibile al seguente indirizzo: http://files.wave-network.org/researchreports/WAVE_CR_2017.pdf, consultato il 10 aprile 2019.
- HM Government (2016). “Ending Violence against Women and Girls. Strategy 2016 – 2020”, *March* 2016, disponibile al seguente indirizzo: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/522166/VAWG_Strategy_FINAL_PUBLICATION_MASTER_vRB.PDF, consultato il 10 aprile 2019.
- Home Office (2016). “Violence Against Women and Girls. National Statement of Expectations”, December 2016, disponibile al seguente indirizzo: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/574665/VAWG_National_Statement_of_Expectations_-_FINAL.PDF, consultato il 10 aprile 2019.
- “I Centri Antiviolenza: dalla violenza maschile sulle donne alla costruzione di libertà femminili”, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.direcontrolaviolenza.it/wp-content/uploads/2014/06/LizKelly-DefinizioneCentroAntiviolenza.pdf?x20461>, consultato il 10 aprile 2019.
- Imkaan, Rape Crisis England & Wales, Respect, SafeLives and Women’s Aid (2016). “Sector Sustainability Shared Standards. Shared values that apply across the VAWG sector”, Bristol: Imkaan, Rape Crisis England & Wales and Women’s Aid Federation England, disponibile al seguente indirizzo: <https://1q7dqy2unor827bqjls0c4rn-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2016/11/Shared-Standards-Whole-Document-Final-30.11.2016.pdf>, consultato il 10 aprile 2019.
- Kelly, L. (2018). “Mapping support services for victims of violence against women in line with the Istanbul Convention standards. Methodology and tools”, November 2018, Strasbourg: Council of Europe, disponibile al seguente indirizzo: <https://rm.coe.int/mapping-support-services-vaw/16808ec66b>, consultato il 10 aprile 2019.
- Kelly L. (1988). “Surviving sexual violence”, Cambridge: Polity Press.
- Kelly L. e Dubois L. (2008a) “Combating violence against women: minimum standards for support services, EG-VAW-CONF (2007) Study rev. September 2008”. Strasbourg: Council of Europe, disponibile al seguente indirizzo: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf), consultato il 10 aprile 2019.
- Kelly, L. e Dubois, L. (2008b). “Setting the standard: a study on and proposals for minimum standards for violence against women support services. EG-VAW-CONF (2007) Study”. Strasbourg: Council of Europe, disponibile al seguente indirizzo: <https://rm.coe.int/1680096e49>, consultato il 10 aprile 2019.
- Lipscombe S., Wilson W. e Bellis, A. (2017). “Funding for domestic violence refuges, 2017”. House of Commons Library, Debate Pack Number CDP-2017-250, 8 December 2017, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiv8d6v6abcAhUjOsAKHbPNCfCQFggqMAA&url=http%3A%2F%2Fresearchbriefings.files.parliament.uk%2Fdocuments%2FCDP-2017-0250%2FCDP-2017-0250.pdf&usq=AOvVaw0fcS5KpL-s586JjKVpqGyF>, consultato il 21 marzo 2019.
- Logar R. and the WAVE Team (2015). “Wave report 2015 on the role of specialist women’s support services in Europe”, Vienna: WAVE – Women against Violence Europe, disponibile al seguente indirizzo: https://files.wave-network.org/researchreports/WAVE_Report_2015.pdf, consultato il 10 aprile 2019.
- OSCE (2009). “Bringing Security Home: Combating Violence Against Women in the OSCE Region. A Compilation of Good Practices”. OSCE Secretariat: Office of the Secretary General, Gender Section

- June 2009, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.osce.org/secretariat/37438?download=true>, consultato il 21 marzo 2019.
- “Report submitted by Portugal pursuant to Article 68, paragraph 1 of the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence (Baseline Report)”, 8 September 2017, disponibile al seguente indirizzo: <https://rm.coe.int/portugal-state-report/168074173e>, consultato il 21 marzo 2019.
- Task team on shelter, South Africa (2001). “Minimum standards on shelters for abused women”. 21 February 2001, Pretoria, South Africa: VEP Secretary, Department of Social Development, disponibile al seguente indirizzo: http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/minimum_standards_southafrica_2001.pdf, consultato il 21 marzo 2019
- UN-WOMEN (2012). “Standards and regulations”, disponibile al seguente indirizzo: <http://www.endvawnow.org/en/articles/1391-standards-and-regulations.html>, consultato il 21 marzo 2019.
- UNFPA e WAVE (2014). “Strengthening Health System Responses to Gender- based Violence in Eastern Europe and Central Asia - A Resource Package”, Istanbul and Vienna: UNFPA and WAVE, disponibile al seguente indirizzo: <https://eecca.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/WAVE-UNFPA-Report-EN.pdf>, consultato il 10 aprile 2019.
- Walby S. et al., (2017). “The concept and measurement of violence a sharing economy against women and men”, Bristol: Policy Press, ^[1]University of Bristol.
- Women’s Aid (2018). “National quality standards for services supporting women and children survivors of domestic violence”. Bristol: Women’s Aid, disponibile al seguente indirizzo: <https://1q7dqy2unor827bjils0c4rn-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2018/01/National-Standards-2018.pdf>, consultato il 10 aprile 2019.

Fonti normative

- Beijing Declaration and Platform for Action, Fourth World Conference On Women*, A/Conf.177/20, 4-15 September 1995, disponibile al seguente indirizzo: <http://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20full%20report%20E.pdf>, consultato il 10 aprile 2019.
- Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW)*, 18 December 1979, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.ohchr.org/documents/professionalinterest/cedaw.pdf>, consultato il 21 marzo 2019.
- Convenzione del Consiglio d’Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica*, 11 maggio 2011, Istanbul: Consiglio d’Europa, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/09000016806b0686>, consultato il 21 marzo 2019.
- Explanatory Report to the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence*, 11 May 2011, disponibile al seguente indirizzo: <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=0900016800d383a>, consultato il 10 aprile 2019.
- GULA DE REQUISITOS MINIMOS DE INTERVENÇÃO EM SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E VIOLÊNCIA DE GÉNERO*, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2016/09/Guia-de-requisitos-m%C3%ADnimos-de-intervenção-em-situações-de-violência-doméstica-e-violência-de-género.pdf>, consultato il 10 aprile 2019
- Intesa relativa ai requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio, prevista dall’art. 3, comma 4, del DPCM del 24 luglio 2014*, disponibile al seguente indirizzo: <http://www.regioni.it/download/news/390501/>, consultato il 10 aprile 2019.
- La Dichiarazione di Vienna e il Programma d’Azione adottati dalla Conferenza Mondiale sui Diritti Umani* (1993), disponibile al seguente indirizzo: <https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/Vienna.aspx>, consultato il 10 aprile 2019.

<https://www.gov.uk/government/organisations/ministry-of-housing-communities-and-local-government>
Organisation for security and co-operation in Europe (OSCE), <https://www.osce.org/>
Refuge, <https://www.refuge.org.uk>
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, <https://www.sef.pt/pt/Pages/homepage.aspx>
Telefono Rosa, <https://www.telefonorosa.it/>
The United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women (UN-WOMEN),
<http://www.unwomen.org/en>
Unione Donne Alternative e Risposta (UMAR), <http://www.umarfeminismos.org/>
Unione Donne in Italia (UDI) <http://www.udinazionale.org/>
United Nations Population Fund (UNFPA), <https://www.unfpa.org/>
Women Against Violence Europe (WAVE), www.wave-network.org
Women's Aid, <https://www.womensaid.org.uk/about-us/who-we-are/>
1522, <https://www.1522.eu/>

Interviste realizzate

Intervista a Margarida Medina Martins, fondatrice dell'Associazione Donne Contro la Violenza (AMCV), condotta il 9 ottobre 2018 con Cristina Oddone.

Intervista a Manuel Albano, direttore della delegazione nord, Commissione per l'Uguaglianza di Genere (CIG), condotta il 10 ottobre 2018 con Cristina Oddone e Pietro Demurtas.



PROGETTO DI MONITORAGGIO,
VALUTAZIONE E ANALISI
DEGLI INTERVENTI DI PREVENZIONE
E CONTRASTO ALLA VIOLENZA
CONTRO LE DONNE



Consiglio Nazionale delle Ricerche
Istituto di Ricerche sulla Popolazione
e le Politiche Sociali



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Pari Opportunità