

ELEMENTI PRESCRITTIVI PER L'ASSOLVIMENTO DEL RISPETTO DEI REQUISITI MINIMI
DEI CENTRI ANTIVIOLENZA E CASE RIFUGIO DI CUI ALL'INTESA 14/09/2022

SOGGETTI PROMOTORI (Artt. 1 comma 3 e 8 comma 2 dell'Intesa)

I Centri antiviolenza e le Case rifugio sono gestiti da:

a) associazioni/organizzazioni che dovranno dichiarare:

che l'associazione/organizzazione è operante nel settore del sostegno e dell'aiuto alle donne vittime di violenza, e ha maturato esperienze e competenze professionali specifiche in materia di violenza contro le donne;

che l'associazione/organizzazione utilizza una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, con personale specificamente formato;

che l'Associazione/organizzazione, laddove previsto, è iscritta nel Registro unico del Terzo Settore di cui al D.lgs. n. 117/2017 "Codice del Terzo settore"

che l'associazione/ organizzazione è operante nel settore del sostegno e dell'aiuto alle donne vittime di violenza e ha maturato esperienze e competenze professionali specifiche in materia di violenza contro le donne;

che l'associazione/organizzazione utilizza una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, con personale specificatamente formato;

che l'associazione/organizzazione ha nel proprio statuto da almeno cinque anni gli scopi del contrasto alla violenza maschile e di genere, del sostegno, della protezione e del supporto delle donne che hanno subito o subiscono violenza e dei/delle loro figli/e e dell'empowerment;

persegue statutariamente, in modo esclusivo o prevalente, le attività di prevenzione e contrasto alla violenza maschile, valutate anche in relazione alla consistenza percentuale delle risorse destinate in bilancio;

possiede una consolidata e comprovata esperienza quinquennale consecutiva in attività contro la violenza maschile sulle donne;

b) enti pubblici ed enti locali in forma singola o associata, avvalendosi esclusivamente delle professionalità di cui all'articolo 3 dell'Intesa;

c) soggetti di cui alle lettere a) e b), di concerto, d'intesa, in forma consorziata o in convenzione fra loro

PER I CENTRI ANTIVIOLENZA

➤ **Art. 1 commi 1 e 2 (Definizione):**

- eroga servizi di prevenzione e accoglienza, a titolo gratuito, nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato, a tutte le donne vittime di violenza maschile o che si trovino esposte a tale rischio, congiuntamente alle/i loro figlie/i minori, indipendentemente dal luogo di residenza.
- ha lo scopo di garantire protezione e supporto adeguati alle donne vittime di violenza maschile, come da disposizioni del decreto-legge 14 agosto 2013 n. 93, convertito con modificazioni nella legge 15 ottobre 2013 n. 119, e della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica (Convenzione di Istanbul).

- interviene altresì sulle dinamiche strutturali da cui origina la violenza maschile, violenza che provoca o è suscettibile di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica.
- sostiene percorsi personalizzati di fuoriuscita dalla violenza, utilizzando la metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, senza praticare discriminazioni di età, etnia, provenienza, cittadinanza, religione, classe sociale, livello di istruzione, livello di reddito, abilità, o altre discriminazioni.
- intervengono sulla prevenzione sensibilizzando il territorio.
- contribuisce alla formazione rivolta ad operatrici/ori dei servizi generali e partecipa alla strutturazione e/o al potenziamento delle reti territoriali antiviolenza.

➤ **Art. 2 (Requisiti strutturali e organizzativi):**

- L'immobile destinato a sede operativa del CAV deve possedere i requisiti previsti dalla normativa vigente nonché gli altri requisiti previsti dalle normative regionali in materia di autorizzazione e/o accreditamento e deve essere organizzato in locali idonei a garantire le diverse attività nel rispetto della privacy;

(Il requisito si considera soddisfatto attraverso il possesso di:

 - a) i requisiti richiesti dalle norme vigenti in materia di civile abitazione o di agibilità;*
 - b) la presenza di un locale adibito ai colloqui individuali, separato dagli altri spazi del Centro, al fine di garantire l'anonimato e la riservatezza).*
- Il CAV può articolarsi, in aggiunta alla sede anche con sportelli di ascolto e informativi sul territorio di facile accesso;
- Il CAV deve essere accessibile in presenza, almeno cinque giorni alla settimana e in modalità ibride (al telefono o on-line) tutti i giorni, ivi compresi i giorni festivi;

(Il requisito si considera soddisfatto con un'apertura di almeno 5 giorni su 7 giorni la settimana di almeno 15 ore complessive settimanali nella sede del Centro e/o attraverso gli sportelli sul territori).
- Il CAV deve garantire un numero di telefono dedicato, attivo tutti i giorni, compresi i festivi, ventiquattro ore su ventiquattro e collegato al 1522 nonché ai servizi essenziali della rete (PS, FFOO);

(Tale requisito, previa comunicazione alle Regioni e al 1522, può essere anche soddisfatto dalla rete di cui all'articolo 6 attraverso un protocollo che stabilisca un'organizzazione condivisa)
- ai fini dell'inserimento del CAV nella mappatura nazionale tenuta dal Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, le Regioni aggiornano e rendono pubblici i registri/albi con cadenza almeno semestrale;

(Il requisito si considera soddisfatto attraverso l'impegno a comunicare alla Regione Toscana le variazioni di sede, recapiti telefonici, orari di apertura al pubblico comprese le chiusure temporanee per ferie e festività. A tale proposito, oltre al rinnovo annuale dell'iscrizione all'elenco, dovrà essere data comunicazione al 30 settembre di ogni anno delle suindicate informazioni e anche in termini di conferma delle stesse).
- Il CAV deve possedere la Carta dei servizi esplicitando gli orari e i giorni di erogazione dei servizi nonché di apertura dei locali dedicati all'accoglienza gratuita alle donne;

(Il requisito si considera soddisfatto qualora la Carta dei Servizi contenga la mission del Centro, i servizi offerti, le prestazioni erogate e le modalità di accesso ai servizi (con le relative tempistiche e modalità di erogazione, la gestione dei reclami).
- Al CAV è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare e/o conciliazione, ivi compreso l'invio ad altri servizi che le applicano, nel rispetto dell'art. 48 della Convenzione di Istanbul.
- Il CAV non consente in alcun caso l'accesso ai locali del Centro agli autori della violenza e/o maltrattamenti.

➤ **Art. 3 (Operatrici):**

- Per le attività a diretto contatto con le donne vittime di violenza, il CAV, anche se gestito dall'Ente locale in forma singola o associata, si avvale esclusivamente di personale femminile che:
 - utilizza una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne non giudicante;
 - interviene nel rispetto del quadro di riferimento dei diritti umani e delle pari opportunità che fa capo alle leggi italiane e alla convenzione CEDAW, in particolare alla Raccomandazione n. 35, e alle disposizioni della Convenzione di Istanbul.
- Le operatrici, incluse le volontarie, devono essere adeguatamente formate, seguendo un approccio di genere:
 - sul tema della violenza maschile;
 - sulle sue cause strutturali e conseguenze;
 - sulla valutazione del rischio;
 - sui bisogni specifici di donne esposte a molteplici vulnerabilità;
 - sui principi della Convenzione di Istanbul;
 - sull'operatività del lavoro di rete, anche in tema di autonomia economica, lavorativa e abitativa.
- La formazione si ritiene adeguata quando consiste in almeno 120 ore di formazione iniziale (di cui almeno 60 di affiancamento). Le operatrici devono effettuare inoltre almeno 16 ore annue di aggiornamento.

(Per il riconoscimento del requisito relativo alla formazione i centri dovranno comunicare alla Regione Toscana, almeno, 15 giorni prima, il programma, i docenti, le date i luoghi e le modalità di svolgimento del corso. Dovranno inoltre essere garantiti e conservati la registrazione delle presenze e il rilascio di attestati di partecipazione).
- Il CAV deve assicurare un'adeguata presenza di operatrici di accoglienza e di figure professionali, quali ad esempio psicologhe, assistenti sociali, educatrici, mediatrici culturali ed avvocate civiliste e penaliste, esperte in diritto del lavoro e immigrazione, con una formazione specifica sul tema della violenza di genere, dell'elaborazione del vissuto violento, del trauma sui/sulle minori ed iscritte all'albo del gratuito patrocinio.
- Le operatrici di accoglienza e 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'ascolto, alla valutazione del rischio, all'accompagnamento nei percorsi di uscita dalla violenza e/o quanto altro necessario per le attività del Centro (empowerment, formazione, prevenzione sensibilizzazione, lavoro di rete).
- Il CAV deve garantire la formazione iniziale e continua per le operatrici e per le figure professionali ivi operanti, nonché l'attività di supervisione. Le conoscenze e le competenze del personale e la fornitura delle prestazioni devono essere specializzate.
- Non possono operare nel CAV le avvocate e le psicologhe che, nella loro libera attività professionale, svolgono ruoli a difesa degli uomini accusati o condannati per violenza e/o maltrattamenti.

➤ **Art. 4 (Servizi minimi garantiti):**

- Il CAV deve garantire a titolo gratuito almeno i seguenti servizi:
 - Ascolto: colloqui telefonici, online e/o incontri in presenza;
 - Informazione: dopo un primo ascolto è importante dare le prime informazioni utili alla donna rispetto al percorso che può co-costruire con il Centro e ai suoi diritti rispetto alla legge vigente;
 - Orientamento sociale: sostegno, accoglienza e accompagnamento alle donne in situazioni di violenza attraverso colloqui strutturati volti a co-costruire un percorso personalizzato di fuoriuscita dalla violenza;
 - Supporto psicologico: sostegno nell'elaborazione del vissuto violento attraverso percorsi individuali e/o tramite gruppi di auto mutuo aiuto, anche utilizzando le strutture ospedaliere, i presidi sanitari di base ed i servizi territoriali aventi personale adeguatamente formato;

- Supporto legale: colloqui di informazione e di orientamento di carattere legale sia in ambito civile che penale, di immigrazione e lavoro, e informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi dei procedimenti;
 - Raccordo con le case rifugio anche ai fini dell'inserimento.
 - Il CAV, previo consenso della donna, si raccorda:
 - con i servizi territoriali competenti per la tutela dei minori e per il sostegno alla genitorialità;
 - con i servizi sociali e con i centri per l'impiego per individuare percorsi di inclusione lavorativa e per favorire l'autonomia economica e l'orientamento al lavoro;
 - con gli enti locali e le agenzie per la casa, attraverso convenzioni e protocolli, per l'orientamento all'autonomia abitativa.
- **Art. 5 (Percorso di accompagnamento):**
- Il CAV assicura, ad ogni donna, un percorso personalizzato di protezione e sostegno, strutturato e definito con lei nel rispetto dei suoi tempi e della sua autodeterminazione.
 - Il CAV si avvale della collaborazione della rete dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio per favorire un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento della violenza subita nelle sue diverse dimensioni sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sessuale, sociale, culturale ed economico.
 - Il CAV utilizza gli strumenti disponibili a livello nazionale per la valutazione del rischio.
- **Art. 6 (Lavoro in rete):**
- Al fine di garantire alle donne e ai loro figli protezione sociale, reinserimento e interventi sanitari, il CAV partecipa alle reti territoriali interistituzionali. L'istituzione e il funzionamento della rete sono regolati da appositi protocolli o accordi territoriali con il coinvolgimento di tutti gli attori istituzionali sociali ed economici del territorio di riferimento coincidente con il territorio indicato dalla pianificazione regionale;
 - Il CAV in qualità di soggetto essenziale per il funzionamento delle reti territoriali interistituzionali antiviolenza:
 - a) partecipa alle reti territoriali antiviolenza e laddove non già esistenti contribuisce a promuoverne la creazione al fine di garantire alle donne in situazioni di violenza e alle/i loro figlie/i un'adeguata informazione, protezione e assistenza, e il raggiungimento dell'autonomia economica, lavorativa e abitativa;
 - b) promuove azioni di sensibilizzazione e conoscenza sul tema della violenza maschile contro le donne, a livello territoriale, inclusi i percorsi nelle scuole;
 - c) contribuisce alla formazione di operatrici/ori dei servizi che a vario titolo entrano in contatto con le donne in situazioni di violenza, anche al fine di evitare fenomeni di vittimizzazione secondaria.
 - L'individuazione del CAV o dei CAV di riferimento della rete territoriale tiene conto del radicamento e dell'esperienza maturata a livello territoriale. Non possono far parte della rete i CAV non in possesso di tutti i requisiti previsti dalla presente Intesa e non riconosciuti dalle regioni, anche attraverso appositi albi ed elenchi regionali e/o procedure di accreditamento regionale
(La partecipazione, qualora informale, alla rete dovrà essere attestata dall'ente coordinatore della rete. Ai fini di poter garantire l'iscrizione all'elenco regionale a nuovi centri la partecipazione alle reti istituzionali potrà essere attestata a partire dal secondo anno di iscrizione all'elenco regionale)
- **Art. 7 (Flusso informativo):**
- I CAV svolge attività di raccolta dati nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato delle donne e partecipa all'attività di raccolta di informazioni, ricerca e analisi, su base territoriale, regionale o provinciale se prevista, al fine di contribuire all'alimentazione di un sistema di monitoraggio e

osservazione sul fenomeno della violenza contro le donne nelle sue varie forme, anche sulla base delle disposizioni e indicazioni di rilevazione proposte dal Dipartimento per le Pari Opportunità, dall'ISTAT e dalle Regioni.

(Viene considerato elemento imprescindibile anche la partecipazione al sistema di rilevazione dati dell'Osservatorio regionale sulla violenza di genere. Ai fini di poter garantire l'iscrizione all'elenco regionale a nuovi centri in sede di prima iscrizione sarà sufficiente produrre la richiesta di disponibilità al conferimento di dati da effettuare all'Osservatorio regionale sulla violenza di genere)

PER LE CASE RIFUGIO

La Casa, ai sensi dell'Intesa

➤ **Art. 8 (Definizione), comma 1:**

- è struttura dedicata a indirizzo riservato o segreto, che ospita a titolo gratuito le donne e le/i loro figlie/i minori che si trovano in situazioni di violenza e che necessitano di allontanarsi per questioni di sicurezza dalla loro abitazione usuale, garantendo loro protezione indipendentemente dal luogo di residenza e dalla cittadinanza, o dal fatto di avere o meno denunciato i maltrattamenti alle autorità preposte.
- **è struttura dedicata a bassa intensità' assistenziale** soggetta ad autorizzazione al funzionamento secondo le procedure previste dalle normative regionali e può essere di tre tipologie, in relazione al livello di rischio ed alla fase del percorso di fuoriuscita:
 - a) per la pronta emergenza, in collaborazione con il CAV di riferimento territoriale;
 - b) per la protezione delle donne ed eventuali loro figli e figlie laddove ricorrano motivi di sicurezza (protezione di primo livello), in collaborazione con il CAV di riferimento territoriale;
 - c) per l'accompagnamento verso la semiautonomia (protezione di secondo livello) in collaborazione con il CAV di riferimento territoriale.

(Il requisito si considera soddisfatto qualora la struttura, intesa come singola unità abitativa, sia esclusivamente dedicata a donne che subiscono violenza e ai loro bambini)

➤ **Art. 9 (Requisiti strutturali) e organizzativi):**

- La casa è articolata in locali, in possesso di agibilità, idonei a garantire dignitosamente i servizi -di accoglienza e ospitalità alloggiativa alle donne che subiscono violenza e alle/i loro figlie/i minorenni

(Il requisito si considera soddisfatto attraverso:

i requisiti richiesti dalla normativa regionale di cui alla LR 41/2005 articolo 22, comma 1, lettera a): Art. 22 Strutture soggette ad obbligo di comunicazione di avvio di attività e DPGR 2/R/ del 9/1/2018 articolo 23 (utenza accolta); articolo 24 (requisiti generali); articolo 25 (requisiti specifici).

- La Casa deve garantire il diritto all'anonimato e alla riservatezza alle donne e agli eventuali figli e figlie minori ospiti.
- La Casa deve assicurare alloggio e beni primari per la vita quotidiana alle donne in situazioni di violenza e alle/i loro figlie/i minori, in relazione al percorso della donna ed al progetto personalizzato predisposto.
- La casa si raccorda con i CAV presenti sul territorio ed i servizi territoriali al fine di garantire alle donne in situazioni di violenza supporto sanitario, psicologico, legale e sociale, l'inclusione abitativa nonché il supporto ai bisogni educativi e di socializzazione per le/i loro figlie/i minori.
(Il requisito si considera soddisfatto qualora la casa rifugio sia funzionalmente collegata al Centro antiviolenza e operi in stretto contatto con i servizi del territorio).
- L'ospitalità può essere d'emergenza o di medio-lungo periodo. In particolare, la permanenza nelle case per la protezione di primo livello non può superare i 180 giorni, salvo comprovate e motivate

esigenze – valutate dal personale della Casa Rifugio ospitante – decorsi i quali la donna può essere collocata, d'intesa con i CAV ed i servizi sociali territoriali che hanno in carico la donna stessa, o presso case per la semiautonomia (protezione di secondo livello), sempre per un massimo di 180 giorni, ovvero presso altre soluzioni abitative che garantiscano la piena autonomia.

- Al fine dell'inserimento delle Case nella mappatura nazionale tenuta dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, le Regioni aggiornano e rendono pubblici gli elenchi con cadenza almeno semestrale.

(Il requisito si considera soddisfatto attraverso l'impegno a comunicare alla Regione Toscana le variazioni di denominazione. A tale proposito, oltre al rinnovo annuale dell'iscrizione all'elenco, dovrà essere data comunicazione al 30 settembre di ogni anno la suindicata informazione anche a titolo di conferma)

➤ **Art. 10 (Operatrici):**

- La Casa, anche se gestita da Enti locali in forma singola o associata, deve: avvalersi di personale qualificato, esclusivamente femminile, adeguatamente formato e specializzato sul tema della violenza di genere indipendentemente dal profilo professionale posseduto. Le operatrici devono essere in grado di operare secondo la metodologia della relazione tra donne, intesa come pratica fondata sulla lettura strutturale della violenza maschile ed essere in possesso di competenze adeguate all'ascolto, alla valutazione del rischio, all'accompagnamento nei percorsi di fuoriuscita dalla violenza delle donne e delle/dei loro figlie/i e/o quanto altro necessario per le attività della Casa.

- Alle operatrici della Casa è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare e/o conciliazione.

- La Casa deve garantire al personale impiegato, incluso il personale volontario, una formazione permanente e strutturata al fine di rendere ogni operatrice e figura professionale in grado di accogliere, assistere e supportare le donne ospiti e di garantire la loro sicurezza durante tutto il percorso personalizzato di fuoriuscita dalla violenza, nel rispetto dei loro tempi e della loro autodeterminazione. La formazione si ritiene adeguata quando consiste in almeno 120 ore di formazione iniziale (di cui almeno 60 di affiancamento) nonché almeno 16 ore annue di aggiornamento.

(Per il riconoscimento del requisito relativo alla formazione le case dovranno comunicare alla Regione Toscana, almeno, 15 giorni prima, il programma, i docenti, le date i luoghi e le modalità di svolgimento del corso. Dovranno inoltre essere garantiti e conservati la registrazione delle presenze e il rilascio di attestati di partecipazione).

- La Casa deve garantire l'attività di supervisione per le operatrici e per le figure professionali ivi operanti.
- Il personale della Casa deve intervenire nella relazione con le donne accolte nel rispetto del quadro normativo di riferimento dei diritti umani e delle pari opportunità, che fa capo alle leggi italiane ed alla Convenzione CEDAW, in particolare alla Raccomandazione n. 35 e alle disposizioni della Convenzione di Istanbul.
- Non possono operare nella Casa le avvocate e le psicologhe che, nella loro libera attività professionale, svolgono ruoli a difesa degli uomini accusati e/o condannati per violenza e/o maltrattamenti.

➤ **Art. 11 (Servizi minimi garantiti):**

- La Casa garantisce gratuitamente protezione e ospitalità alle donne e alle/i loro figlie/i minori, salvaguardandone la riservatezza, l'anonimato, l'incolumità fisica e psichica, per i tempi previsti dal percorso personalizzato di uscita dalla violenza.
- La Casa, in collaborazione con il CAV anti violenza e con la rete dei servizi territoriali, co-costruisce e attua nei tempi e con le modalità condivise con la donna ospitata il percorso

personalizzato, provvedendo anche alla protezione e cura di eventuali minori a carico, sulla base della valutazione del rischio.

- La Casa partecipa alle reti territoriali anti-violenza e opera in maniera integrata con le FFOO e la rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali territoriali, tenendo conto delle necessità fondamentali per la protezione delle donne e delle/i loro figlie/i, incluse quelle socio-abitative ed economiche.
- La Casa deve fornire nei confronti delle/dei figlie/i minori delle donne ospiti servizi di sostegno per il superamento della violenza subita o assistita, servizi educativi e di supporto scolastico, attraverso la rete territoriale in stretto raccordo con i servizi sociali degli Enti Locali.
- La Casa, insieme al CAV di riferimento della donna in fuoriuscita dalla violenza ed in stretta collaborazione con i servizi competenti del territorio di riferimento, deve garantire in condizione di sicurezza e protezione, gli incontri con le/i figlie/i eventualmente collocati presso altra struttura.
- La Casa deve possedere la Carta dei servizi.
- La Casa facilita il raccordo con i servizi amministrativi dell'ente locale al fine di istituire e garantire indirizzi fittizi per le donne che non devono essere rintracciate. Alle donne che chiedono protezione, in una città in cui non sono residenti e in cui decidano di fermarsi dopo l'uscita dalla Casa, deve essere garantita la possibilità di ottenere la residenza e contestualmente la possibilità della "presa in carico" da parte dei servizi sociali (es. se hanno figli minori o in situazione di indigenza).

➤ **Art. 12 (Flusso informativo):**

- Le Case rifugio svolgono attività di raccolta dati nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato delle donne, e partecipano all'attività di raccolta di informazioni, ricerca e analisi, su base territoriale, regionale o provinciale se prevista, al fine di contribuire all'alimentazione di un sistema di monitoraggio e osservazione sul fenomeno della violenza contro le donne nelle sue varie forme, anche sulla base delle disposizioni e indicazioni di rilevazione proposte dal Dipartimento per le Pari Opportunità e dall'ISTAT e dalle Regioni.
(Viene considerato elemento imprescindibile anche la partecipazione al sistema di rilevazione dati dell'Osservatorio regionale sulla violenza di genere. Ai fini di poter garantire l'iscrizione all'elenco regionale alle nuove case rifugio in sede di prima iscrizione sarà sufficiente produrre la richiesta di disponibilità al conferimento di dati da effettuare all'Osservatorio regionale sulla violenza di genere)

➤ **Art. 13 (Obblighi per i Centri e le case rifugio):**

- I CAV e le Case Rifugio, qualora siano destinatari di finanziamenti pubblici, devono garantire, a pena di revoca delle risorse pubbliche assegnate, l'attività per un periodo di tempo almeno pari a quello per il quale è stato erogato il finanziamento e devono garantire l'adempimento di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di trasparenza, pubblicando sui propri canali di comunicazione la misura dei finanziamenti ricevuti dagli Enti pubblici.
- I CAV e le Case Rifugio, nell'arco di tempo relativo ai finanziamenti pubblici ottenuti, contribuiscono alle attività di monitoraggio e valutazione sia quantitative che qualitative sull'uso appropriato dei finanziamenti stessi e sull'efficacia del lavoro svolto.