

LINEE GUIDA in materia di emergenza ed accoglienza donne vittime di violenza – approvate con Provvedimento del Direttore della SdS zona pisana n.128 del 2.11.2015

	azione	tempi	chi	con chi	risorse/strumenti	obiettivo tra servizi	obiettivo verso l'utenza
	accoglienza, informazione e colloquio di primo contatto		Segretariato sociale, Pronto Soccorso, Forze dell'Ordine, Consultorio, soggetti attuatori di servizi pubblici (CAV, Sportelli Migranti), servizi pubblici e privati sanitari (medici di base, farmacie), associazioni ed altri soggetti del terzo Settore (Patronati)		protocollo interistituzionale, materiale informativo condiviso	garantire capillarità e omogeneità di informazioni ed invii adeguati	costruire una prima comprensione della condizione iniziale della donna ed una primissima formulazione delle ipotesi di invio
emergenza	fase 1) segnalazione all'UF Servizio Sociale Territoriale	immediato	Forze dell'ordine, Pronto Soccorso, Servizi Sociali	Soggetto attuatore accoglienza in emergenza	n. telefono reperibilità 24h/24, scheda di segnalazione dal PS, referto/denuncia, Fax 050/954073	aumentare il numero di donne che intraprendono il percorso di uscita dalla violenza	tenere agganciata la donna e accompagnarla verso l'inizio del percorso di fuoriuscita dalla violenza
	fase 2) Se la donna dà il suo assenso ad essere contattata dai Servizi Sociali, la segreteria individua l'assistente sociale di riferimento per competenza territoriale e allerta la psicologa consultoriale	nell'ambito della giornata lavorativa	Segreteria UF Servizi Sociali territoriali	UF Servizi Sociali Territoriali e Psicologa Consultoriale			
	fase 3) Chiamata al numero di reperibilità 24h/24, trasferimento nella casa protetta e primo colloquio con la donna da parte dell'operatrice che la accoglie	durata massima 24gg.	Soggetto attuatore accoglienza in emergenza	Assistente sociale di riferimento e psicologa consultoriale	scheda del primo colloquio con l'operatrice dell'emergenza - (all.to colloquio)	aumentare il numero di donne che intraprendono il percorso di uscita dalla violenza	garantire un periodo di protezione al fine di permettere alla donna di acquisire consapevolezza sul percorso di uscita dalla violenza
	fase 4) segnalazione di avvenuto inserimento al servizio sociale, all'UC di riferimento e alla Questura di Pisa	entro 24h	Soggetto attuatore accoglienza in emergenza	UO Assistenza Sociale territoriale, UC Attività socio educative, Questura	Comunicazione in busta chiusa alla Questura. E' prevista, in caso di bisogno, l'erogazione di buoni spesa fino ad un massimo di €100 a nucleo accolto per il periodo di emergenza	promuovere l'integrazione tra servizi e la capacità di intervento	Tutelare la donna da possibili denunce di sottrazione di minori
A - residenti	fase 5) colloquio con assistente sociale e psicologa (UF consultoriale)	entro 4gg. Lavorativi	Assistente sociale territoriale		Scheda primo colloquio con ass. soc. (all.to colloquio)	Prima analisi delle situazione per comprendere bisogni e potenzialità	Accogliere e supportare la donna
			Psicologa consultoriale		Scheda primo colloquio con psicologa (all.to colloquio)	Valutazione psicodiagnostica	Accogliere e supportare la donna
	fase 6) colloquio con operatrice CAV , eventuale consulenza legale	entro 2gg. Lavorativi	Operatrice CAV, legale CAV	l'intervento della legale è concordato con l'assistente sociale di riferimento della donna		Valutazione della situazione relativamente al tema della violenza per individuare gli interventi successivi in maniera ottimale	Accogliere e supportare la donna

B - non residenti nella zona	comunicazione al Servizio Sociale di residenza dell'avvenuta accoglienza e richiesta di elaborazione del PIA.	entro 4gg. lavorativi	Servizio Sociale territoriale accogliente	Servizio sociale territoriale di residenza	Scheda del primo colloquio con l'operatrice dell'emergenza E' previsto il rimborso del costo giornaliero dell'accoglienza da parte del Comune/Servizio Sociale di provenienza,	Incrementare il numero di donne che intraprendono la strada di uscita dalla violenza	aumentare il grado di certezza e finalizzazione del percorso
C - non residenti nel territorio nazionale	La responsabile dell'UF Assistenza Sociale territoriale indica a rotazione l'AS che sarà competente per la situazione. Verrà fatto un colloquio per capire se sia possibile avviare un procedimento di regolarizzazione sul territorio	entro 4gg. lavorativi	UF Servizio Sociale Territoriale	Servizio sociale territoriale	Scheda del primo colloquio con l'operatrice dell'emergenza	Incrementare il numero di donne che intraprendono la strada di uscita dalla violenza	aumentare il grado di certezza e finalizzazione del percorso
	Se la donna dà il suo assenso ad essere contattata dai Servizi Sociali, il servizio presso la quale si è rivolta segnala la situazione alla segreteria dell'UO Assistenza Sociale Territoriale. La segreteria di conseguenza individua l'assistente sociale di riferimento per competenza territoriale e allerta la psicologa consultoriale		Centro Antiviolenza, Segretariato sociale, Dormitorio, Unità di strada, Terzo settore, rete dei servizi socio-sanitari	Servizi Sociali Territoriali e Consultorio		facilitare il passaggio di informazioni, promuovere integrazione capacità di intervento tra i servizi	
	Colloquio con la donna		Servizi Sociali Territoriali e Consultorio		Scheda primo colloquio con ass. soc. e psicologa(all.to colloquio)		Avviare una relazione con la donna per facilitare l'inizio di un percorso di fuoriuscita dalla violenza
	stesura del PIA e valutazione della possibilità di accoglienza residenziale	entro 15 gg. dall'ingresso in struttura o dalla presa in carico	Assistente sociale di riferimento per la donna	psicolog* consultoriale, operatrici CAV. Operatrici emergenza* e operatrici convivenza guidata* (*se coinvolte).UF SMA, Ser.T., UF SMIA	scheda PIA	garantire uno strumento condiviso che guidi la presa in carico e chiarisca i compiti di ogni professionalità operante	Chiarire con la donna bisogni, necessità ed impegni reciproci per raggiungere il risultato concordato
nuovo ingresso	incontro quindicinale (2° e 4° giovedì del mese) delle diverse figure professionali per condividere le informazioni e analizzare la situazione. Valutazione percorso post emergenza. Se le donne, dopo l'accoglienza, esprimono problemi di dipendenza o problemi di carattere psichiatrico devono essere coinvolti i servizi competenti allo scopo di operare l'appropriata presa in carico	2° e 4° giovedì del mese	Assistente sociale referente, assistente sociale della struttura di accoglienza, psicologa consultoriale, operatrici CAV, operatrici emergenza* e operatrici convivenza guidata* (*se coinvolte).	Operatrici strutture residenziali fuori dalla provincia di Pisa, Ser.T. e UF SMA dove necessari	verbale dell'incontro, firmato e condiviso tra tutte le figure professionali presenti	garantire la presenza di tutte le figure professionali necessarie per leggere e valutare al meglio la situazione	aumentare la comprensione del problema in vista dell'appropriatezza e della sostenibilità della soluzione
accoglienza in struttura - residente	Accoglienza della donna e dei minori in casa rifugio con valutazione del commissione multiprofessionale che porrà particolare attenzione al clima interno della struttura e dei progetti in essere delle donne già inserite	6 mesi salvo rivalutazione del percorso della donna da parte dell'AS di rfm	Soggetto attuatore accoglienza -casa rifugio	Case rifugio sul territorio nazionale	Verbale commissione multiprofessionale (all.to) L'invio in case rifugio diverse da quella in convenzione anche attraverso l'attivazione di specifici protocolli e convenzioni	aumentare il livello di concertazione tra i servizi	Garantire la sicurezza della donna e dei figli
autorizzazione amministrativa	invio di richiesta di accoglienza all'UC Attività SocioEducativa e successiva autorizzazione da parte dell'UC	entro 24h	Soggetto attuatore accoglienza -casa rifugio	UC Attività Socio educative		mantenere costante il flusso di informazioni tra i servizi	tenere agganciata la donna e accompagnarla verso l'inizio del percorso di fuoriuscita dalla violenza

accoglienza in struttura - NON residente in zona	Invio relazione al responsabile UC Attività Socio Educative con successiva convocazione del commissione Multiprofessionale per valutare l'inserimento in struttura		Servizio Sociale inviante	al soggetto attuatore, all'assistente sociale di riferimento della struttura e all'UC Attività Socio Educative		aumentare il livello di concertazione tra i servizi	
	Accoglienza della donna e dei minori in casa rifugio con valutazione del commissione multiprofessionale che porrà particolare attenzione al clima interno della struttura e dei progetti in essere delle donne già inserite		Soggetto attuatore accoglienza -casa rifugio		Verbale commissione multiprofessionale (all.to 2)	evitare la dispersione di informazioni, promuovere integrazione e capacità di intervento	Garantire la sicurezza della donna e dei figli
autorizzazione amministrativa	invio richiesta di accoglienza all'UC Attività Socio Educative, riportante l'impegno di spesa per la persona inviata, e successiva autorizzazione da parte dell'UC	entro 24h	Assistente sociale di riferimento della donna	UC Attività Socio Educative	E' previsto il rimborso del costo giornaliero dell'accoglienza da parte del Comune/Servizio Sociale di provenienza,	mantenere costante il flusso di informazioni tra i servizi	
sostegno legale	Consulenze legali da attivare al momento dell'ingresso in struttura e da condividere con l'AS titolare della presa in carico		Legali CAV	Assistente sociale titolare della presa in carico			Individuare il miglior modo per effettuare la denuncia per aumentare le possibilità di successo dell'azione legale
sostegno psicologico	Colloqui individuali. Gruppi di sostegno		psicolog* consultoriale, psicolog* CAV				Sostenere la donna nelle scelte di vita e nell'avvio del nuovo percorso
mediazione culturale	Colloqui con varie figure professionali con la collaborazione di mediator* culturali		operatori/trici del soggetto attuatore del servizio di mediazione culturale	Altri soggetti operanti sul territorio nel campo della mediazione	Attivazione di specifiche convenzioni e protocolli con soggetti pubblici e privati, anche singoli consulenti	garantire agli operatori dei servizi la comprensione della situazione e dei bisogni della donna	garantire il corretto passaggio di informazione la comprensione delle condizioni
sostegno alla genitorialità	Osservazioni, colloqui con genitori e interventi con minori da parte degli educatori previa valutazione dell'AS titolare della presa in carico		Assistente sociale di riferimento della donna	UF SMIA, Educativa territoriale minori		condivisione delle finalità	Garantire la sicurezza e la cura dei minori
accompagnamento ai servizi sanitari	Accompagnamenti nel reperimento delle informazioni e nel disbrigo delle pratiche		operatori dei soggetti attuatori delle strutture	servizi sanitari		garantire la circolazione delle informazioni relative alle donne in carico	Garantire le cure essenziali a donna e minori
segnalazione e invio Ser.T. e UF SMA	Se nel corso dell'accoglienza o della presa in carico emergono problematiche legate alla salute mentale o alle tossicodipendenze, si avvia la collaborazione con il Ser.T. e/o UF SMA per l'invio, la valutazione e la presa in carico specifica.		Responsabile UF Servizi Sociali Territoriali su richiesta dei Servizi Sociali	responsabile UF SMA, psichiatria competente per territorio, responsabile Ser.T. e diversi professionisti operanti	accordo/protocollo di collaborazione	Presa in carico da parte dei servizi specialistici ed eventuale collocazione in strutture adeguate	Porre le basi per un percorso realistico di uscita dalla violenza
autonomia lavorativa	Accompagnamento al reperimento di informazioni, stesura del CV, contatto con agenzie competenti, sostegno alla ricerca attiva del lavoro.		operatori/trici del soggetto attuatore delle strutture	Centro per l'Impiego, informagiovani, agenzie interinali, cooperative sociali e terzo settore			
	Attivazione di specifiche misure nell'ambito dei servizi territoriali, attivabili in presenza di contributi o fondi dedicati (es. tirocini formativi, borse lavoro, tirocini socio-terapeutici, rimborso spese di formazione e tutte le altre misure che perseguono l'obiettivo...)		assistente sociale di riferimento della donna e commissione multiprofessionale	Centro per l'Impiego, informagiovani, agenzie interinali, cooperative sociali, terzo settore, ecc...	Verbale commissione multiprofessionale che individua soggetti destinatari e misura attivata. Appositi accordi e convenzioni fra e con Enti e/o soggetti ospitanti. Possono essere previsti contributi alle donne.	Sostenere e attivare percorsi con il sostegno delle reti formali e non	Rinforzare l'autostima e sostenere l'autonomia

autonomia abitativa	Accompagnamento al reperimento di informazioni, alla partecipazione a bandi ERP, a bandi di contributo per l'affitto. Ricerca di soluzioni alternative (es. comodato d'uso gratuito, housing sociale, etc)		Soggetti attuatori accoglienza	APES, Ufficio Casa Comuni, AUSER, Sindacati degli inquilini, ecc	accordi/protocolli di collaborazione	Assicurare l'accoglienza in fase di emergenza Attivare i percorsi istituzionali possibili per il raggiungimento di soluzioni abitative Garantire una base minima di posti nelle strutture di accoglienza	Restituire uno spazio privato e sostenere l'autonomia
	L'équipe può fare richiesta di verifica della situazione alla commissione multiprofessionale per eventuale supporto alla riprogettazione.	2° e 4° giovedì del mese	Assistente sociale di riferimento della donna, assistente sociale delle strutture di accoglienza, psicolog* consultoriale, operatrici CAV, operatrici emergenza* e operatrici convivenza guidata* (*se coinvolte).	Operatrici strutture residenziali fuori dalla provincia di Pisa, assistenti sociali di riferimento delle donne ospiti non residenti	verbale dell'incontro, firmato e condiviso tra tutte le figure professionali presenti	garantire la presenza di tutte le figure professionali necessarie per leggere e valutare al meglio la situazione	aumentare la comprensione del problema in vista dell'appropriatezza e della sostenibilità della soluzione
	* Monitoraggio e verifica complessiva delle linee guida ed eventuale modifica * Elaborazione, monitoraggio e revisione degli strumenti condivisi (Vademecum, manuale d'uso, allegati) * Verificare la congruità delle rette per non residenti in relazione con i costi del servizio	almeno una volta all'anno	GRUPPO TECNICO DI MONITORAGGIO: Resp. UF servizi sociali territoriali, resp. UO servizi consultoriale, resp. UC attività socio-educativi, resp. UC Alta marginalità. referente staff SdS, assistenti sociali delle strutture, almeno un referente per soggetto attuatore delle strutture			facilitare i passaggi e le collaborazioni tra operatori e operatrici dei servizi e delle strutture	Aumentare l'efficacia e l'efficienza degli interventi rivolti alle donne vittime di violenza