



# Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI DI GIUSTIZIA

**DOMANDA DI FINANZIAMENTO DI PROGETTI NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA PER LO SVILUPPO DI SERVIZI PUBBLICI PER L'ASSISTENZA GENERALE ALLE VITTIME DI OGNI TIPOLOGIA DI REATO.**

<b>TITOLO DEL PROGETTO: ReAgire</b>	
<b>DURATA (durata 12 mesi): Gennaio/Dicembre 2022</b>	
<b>Costo del finanziamento</b>	<b>€ 60.000</b>
<b>Importo dell'eventuale cofinanziamento</b>	<b>€ 0</b>
<b>COSTO TOTALE</b> <i>(come da scheda analitica dei costi allegata)</i>	<b>€ 60.000</b>

**1. Anagrafica soggetto proponente**

Denominazione del soggetto proponente:

Sede: Regione Abruzzo - Pescara

Indirizzo: Via Conte di Ruvo, 74

Telefono: 0857672153-0857672059

e-mail: [dpg023@regione.abruzzo.it](mailto:dpg023@regione.abruzzo.it)

PEC: [dpg023@pec.regione.abruzzo.it](mailto:dpg023@pec.regione.abruzzo.it)

**2. Responsabile del progetto:**  
(di regola coincidente con il soggetto proponente)

Nome e cognome: Dott. Tobia Monaco

Sede: Via Conte di Ruvo, 74 - Pescara

Telefono: 0857672059 - 3312990419

e-mail: [tobia.monaco@regione.abruzzo.it](mailto:tobia.monaco@regione.abruzzo.it)

PEC: [dpg023@pec.regione.abruzzo.it](mailto:dpg023@pec.regione.abruzzo.it)

Data, 30/09/2021

Firma

**3. Descrizione della partnership e cofinanziamento**

<i>Proponente</i>	<b>REGIONE ABRUZZO</b>	0
<i>Partner Attuatore</i>	<i>C.R.I.S.I. S.c.ar.l. ONLUS</i>	0
<i>Partner</i>	<i>Tribunale di Sorveglianza AQ</i>	0
<i>Partner</i>	<i>Tribunale per i Minorenni AQ</i>	0
<i>Partner</i>	<i>Il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria del Lazio, Abruzzo e Molise</i>	0
<i>Partner</i>	<i>Ufficio Interdistrettuale di esecuzione penale esterna del Lazio, Abruzzo e Molise</i>	0
<i>Partner</i>	<i>Centro per la Giustizia minorile per il Lazio, l'Abruzzo e il Molise</i>	0
<i>Partner</i>	<i>A.N.C.I. Abruzzo</i>	0
<i>Partner</i>	<i>Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale del Consiglio Regionale d'Abruzzo</i>	0

*Si prega di allegare una dichiarazione di partenariato per ciascun partner (comprendente le modalità di intervento ed eventualmente l'indicazione dell'importo del co-finanziamento).*

#### **4. Descrizione del progetto, specificando le modalità di erogazione dei servizi di assistenza generale alle vittime di reato.**

##### **Premessa**

L'idea progettuale muove dall'intento di realizzare nel territorio regionale d'Abruzzo un servizio generalista di supporto alle vittime di ogni tipologia di reato, in continuità con il Progetto R.I.M.E., già presentato a Cassa delle Ammende, a seguito della lettera di invito del 9 aprile 2021, n. 137996 - in via di definizione - a seguito di coprogettazione con tutti i soggetti pubblici che hanno sottoscritto l'Accordo di Partenariato, che si intende riproporre.

Il Partenariato già costituito annovera i seguenti Enti e soggetti pubblici e privati: Regione Abruzzo, Tribunale di Sorveglianza de L'Aquila, Tribunale per i minorenni, Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria del Lazio, Abruzzo e Molise, Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione penale esterna del Lazio, Abruzzo e Molise, Centro per la Giustizia Minorile per il Lazio, l'Abruzzo ed il Molise, ANCI Abruzzo, Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale del Consiglio Regionale d'Abruzzo e C.R.I.S.I. Soc. Coop. a r.l. ONLUS.

L'ipotesi progettuale tiene conto di tre aspetti fondamentali sul piano del metodo:

- Si connota in termini di co-progettazione;
- Prevede una concertazione, in termini operativi, con i Soggetti istituzionali individuati come partner (v. Accordo di partenariato);
- Coinvolge la rete dei servizi sociali e sanitari, già presente e attiva sul territorio regionale, che si occupa di tutela dei soggetti fragili, vittime di abusi anche sessuali, racket, usura, bullismo e cyberbullismo, ecc.

Si configura, quindi, come una costruzione progressiva che ipotizza momenti di verifica e monitoraggio con il concorso degli Enti attuatori, delle Istituzioni coinvolte e la supervisione dell'Ente Regione.

La costituzione e promozione di servizi di assistenza alle vittime di reato rappresenta un impegno a cui gli Stati membri dell'Unione Europea hanno l'onere di ottemperare, potendo altresì ampliare i diritti previsti dalla normativa comunitaria, al fine di assicurare un livello di protezione più elevato. Gli Stati membri sono quindi esortati a instaurare condizioni adeguate che consentano di indirizzare le vittime verso servizi di assistenza, anche prendendo in considerazione lo sviluppo di «punti unici d'accesso» o «sportelli unici», che si occupino dei molteplici bisogni delle vittime allorché coinvolte in un procedimento penale, compreso il bisogno di ricevere informazioni, assistenza, sostegno, protezione e risarcimento (considerando 62 della Direttiva 2012/29/UE).

A tal fine, il progetto intende sviluppare due linee di intervento complementari, come di seguito esplicitato, nella convinzione dell'importanza di costruire una concreta sinergia tra tutti gli Organismi territoriali e quelli Giudiziari esistenti sul territorio, implementando i servizi già resi con quelli offerti dal privato sociale, da mettere in rete con l'attuazione della presente proposta progettuale.

Obiettivo del progetto è quello di raggiungere in maniera più capillare le vittime di ogni tipologia di reato, rivolgendosi alle Associazioni a cui afferiscono le vittime di reati specifici (vittime della strada; vittime dell'usura; vittime del dovere; vittime di violenza di genere; etc.) e gli enti a tutela dei consumatori (Adiconsum; Adoc; Arco; As.Cons. Abruzzo; Cittadinanzattiva Abruzzo; Codacons; Codici; Confconsumatori; Contribuenti Abruzzo; Federconsumatori; Guardiacivica Associazione cons.; Movimento Difesa del Cittadino Abruzzo), attraverso la costituzione di ulteriori connessioni di rete territoriali e la stesura di protocolli d'intesa e operativi.

## **Servizio generalista di Assistenza alle Vittime di Reato**

Il Servizio di Assistenza alle Vittime di Reato è pensato come un servizio pubblico e gratuito il cui obiettivo è offrire alle persone vittime di qualsiasi tipologia di reato, una soluzione concreta e immediata alla domanda di giustizia, dando un sostegno sia ai vissuti emozionali sia ai bisogni materiali. Si tratta di un luogo ed uno spazio di ascolto professionale, per tutti coloro che sono vittime di un reato, indipendentemente dall'esistenza di un procedimento giudiziario o di una denuncia. Il Servizio assicura la gratuità delle prestazioni, la riservatezza, il rispetto per l'autonomia e la dignità della vittima.

I destinatari del servizio sono le vittime di qualsiasi tipologia di reato, indipendentemente dalla loro età, genere, nazionalità, origine etnica, religione, condizione sociale ed economica, nonché i familiari o conviventi delle vittime, quando abbiano sofferto in conseguenza del reato (cd. vittime secondarie). Il Servizio di assistenza opera con particolare riguardo al sostegno ed alla prevenzione della vittimizzazione secondaria di soggetti svantaggiati, in quanto più vulnerabili e maggiormente esposti al rischio, quali anziani, disabili, donne, pazienti psichiatrici, immigrati, con particolare attenzione riservata alle differenze linguistiche e culturali. Le indagini statistiche condotte dai servizi di assistenza alle vittime di reato appartenenti all'esperienza italiana Rete Dafne hanno rilevato un maggiore numero di accessi relativamente ai reati contro la persona e la famiglia. Pertanto, una maggiore attenzione sarà destinata all'accoglienza e sostegno di vittime di atti persecutori, di violenza privata, di maltrattamenti in famiglia e lesioni personali, anche attraverso la costituzione di opportune reti di interazione e collaborazione con i servizi territoriali specifici dedicati.

Uno sguardo speciale sarà rivolto agli utenti minorenni, quali soggetti fragili e bersaglio di fenomeni di violenza nelle sue diverse forme: violenza in famiglia, violenza di gruppo, bullismo o cyberbullismo. Il tutto anche grazie alla preziosa collaborazione dei Consultori familiari territoriali e alla rete dei servizi locali. Rispetto a questo specifico settore di intervento, saranno redatti protocolli operativi con i Centri Antiviolenza territoriali, con i Centri Ascolto Maltrattanti, con l'Ufficio Scolastico Regionale, in funzione dell'attivazione di interventi sinergici di tutela e protezione delle vittime.

### Modalità di erogazione del servizio

L'accesso al Servizio è pensato per favorire la semplicità e riservatezza nel contatto con gli operatori dedicati. Al Servizio si accede, pertanto, mediante molteplici canali:

-su invio da parte degli organismi giudiziari, delle Istituzioni Pubbliche del territorio, delle FF.OO, dei Pronto Soccorso, dei Medici di medicina generale: i soggetti invianti prospettano alla vittima l'esistenza del Servizio di Assistenza a loro dedicato, esplicitando i servizi offerti dalla rete. Qualora ritengano opportuno un intervento del Servizio e, in ogni caso, accertata la volontà della persona di accedere al servizio, i pubblici funzionari dovranno facilitare il contatto con il Servizio dedicato e compilare opportuni moduli/schede di accesso previamente forniti; -spontaneamente, recandosi nei "punti di accesso" agli orari stabiliti, telefonando ad un numero verde dedicato, attivo 24h su 24h, oppure mediante l'indirizzo e-mail dedicato.

Il Servizio, attivo su tutto il territorio regionale, avrà presidi fisici in locali idonei individuati dai Soggetti Partner. Alcuni interventi potranno essere realizzati, per esigenze particolari, anche all'esterno del Servizio, in ossequio al principio della prossimità ai destinatari.

Il *primo contatto* viene effettuato dall'operatore sociale di primo contatto e prevede l'instaurazione di un rapporto con gli utenti, finalizzato alla raccolta di dati utili relativi alla situazione personale delle vittime, agli interventi richiesti e ogni altra valida informazione che consenta di dare avvio ai successivi servizi specifici. In questa fase verrà assegnato un numero protocollo ed effettuata la creazione di una Cartella Utente. Il *primo colloquio* viene effettuato da un operatore del Servizio, durante il quale l'utente viene messo nelle migliori condizioni ambientali per affrontare un colloquio riservato. Si procede con la *presa in carico* e l'attivazione degli interventi specifici richiesti e valutati come idonei dalla equipe del servizio: accoglienza ed ascolto, informativa sui diritti, supporto

psicologico, gruppi di aiuto o mutuo-aiuto, informativa ed accoglienza ai servizi di giustizia riparativa, orientamento verso altri servizi professionali. A conclusione del percorso si procede all'*archiviazione del caso*.

Si precisa che la Regione Abruzzo intende avvalersi della società cooperativa C.R.I.S.I. Onlus – già individuata a seguito di una procedura di evidenza pubblica per la presentazione del Progetto RI.ME. di Cassa per le Ammende - , che ha già attivato e validato il primo Servizio generalista di Assistenza alla Vittime di Reato sul territorio regionale della Puglia, aderendo all'esperienza italiana della "Rete Dafne". Con la presente idea progettuale si vuole estendere questa esperienza sul territorio regionale d'Abruzzo, in raccordo con i servizi territoriali, pubblici e privati, sociali, sanitari e per il lavoro, ed accogliendo le specificità del territorio d'intervento.

Particolare cura sarà dedicata alla costruzione di connessioni con l'Associazionismo territoriale, in particolare con quelle associazioni che per statuto si occupano di tutela delle vittime – ad esempio: Libera per le vittime di mafia, Adiconsum per la tutela dei consumatori, Codici per le vittime di racket e usura. Al riguardo, si prevede, come attività propedeutica all'avvio delle azioni progettuali, una mappatura tesa alla individuazione delle risorse territoriali sinergiche per il perseguimento degli obiettivi.

In stretta collaborazione con l'ANCI, partner di progetto, saranno avviate ulteriori azioni dedicate a percorsi di sensibilizzazione e informazione relative alle tematiche della giustizia riparativa, della tutela delle vittime e dei servizi di prossimità presenti e da implementare sul territorio attraverso il coinvolgimento e la collaborazione con tutti gli Enti di ambito sociale e i loro servizi. L'approccio alle tematiche proposto risulta essere particolarmente innovativo e sperimentale per il territorio Abruzzese, soprattutto per quanto riguarda i servizi che gli Ecad offriranno sui singoli territori, tanto nella fase di coprogettazione, quanto in quella operativa, attuando la politica sociale del Welfar Mix, auspicata dal nuovo Piano Sociale Regionale.

Gli elementi di innovazione e di sperimentazione verranno attuati anche attraverso il ricorso a metodologie facilitanti per il tramite di incontri da remoto con tutti gli Ecad della Regione Abruzzo (24).

Il progetto si avvale della collaborazione anche degli Enti di Terzo settore afferenti ai diversi albi di appartenenza (Cooperative sociali, Aps, ecc.) già attivi e operanti nell'assistenza delle vittime di specifici reati.

L'obiettivo finale, da svilupparsi nel lungo termine, è riconducibile alla Costituzione di un Protocollo operativo che, condiviso da tutti gli attori sociali coinvolti, porti alla trasformazione di tutte le esperienze attuate nei singoli territori in buone prassi.

#### **Tavoli di concertazione**

Il progetto si avvarrà di un tavolo di concertazione, finalizzato alla creazione di reti stabili tra Enti pubblici, Associazioni, Organizzazioni del terzo settore, Servizi pubblici e privati che concorrono a vario titolo nella presa in carico di Soggetti fragili, vittime di ogni tipologia di reato per creare condivise procedure finalizzate all'attivazione di percorsi di assistenza, protezione e tutela al fine di assicurare accoglienza, supporto e legittimazione dei propri diritti.

### **5. Azioni di rafforzamento della rete dei servizi di assistenza generale alle vittime di ogni tipologia di reato; qualità del partenariato coinvolto e modalità di coinvolgimento, sistemi di verifica e controllo della qualità dei servizi erogati con particolare riferimento al rispetto di quanto previsto nella Direttiva 2012/29/UE.**

La proposta progettuale intende costituire un servizio regionale di sostegno alle vittime di qualsiasi tipologia di reato che soddisfi il principio di prossimità, ovvero di vicinanza alle persone che desiderano usufruire di un supporto professionale. A tal fine è necessario implementare una rete di assistenza territoriale omogenea, improntata sui valori della competenza, professionalità, collaborazione reciproca, complementarietà e prossimità. Il progetto sarà coordinato dalla Regione Abruzzo, che ha già individuato presso ciascun Partner del progetto una figura referente (v. l'Accordo di Partenariato), già componente del Gruppo Tecnico di Coordinamento Regionale

per i progetti finanziati da Cassa Ammende, costituito con D.D./DPG023/21 del 31/5/2021. Il G.T.C.R. si riunirà almeno tre volte l'anno per monitorare ex ante, in itinere ed ex-post lo svolgimento delle attività progettuali. L'attuazione del presente progetto, che si pone in continuità e come implementazione del progetto RI.ME. presentato a Cassa delle Ammende, sarà oggetto di specifica convenzione di affidamento alla Società Cooperativa C.R.I.S.I. ar.l. ONLUS, che individuerà, presso i presidi diffusi sul territorio regionale, una figura referente territoriale delle attività da realizzare.

#### ***Implementazione della rete nel territorio di competenza.***

Questa azione prevede attività di sensibilizzazione e promozione del servizio presso la cittadinanza, anche per il tramite delle scuole o dell'associazionismo locale, nonché presso le Forze dell'Ordine, i Servizi alla Persona degli Enti Locali, gli Ambiti Sociali Territoriali, l'Autorità Giudiziaria, Camere Penali, più in generale Istituzioni Pubbliche a contatto con vittime di reato. L'obiettivo è quello di potenziare la Rete diffusa dei servizi di assistenza, attraverso le specifiche competenze di ciascun soggetto coinvolto. Le attività possono prevedere webinar e seminari, momenti di formazione/informazione, creazioni di protocolli d'intesa ed operativi, momenti di confronto volti ad implementare e migliorare la rete ed il servizio, previo confronto con l'Ente attuatore Società Cooperativa CRISI. L'art.25 della Direttiva 2012/29/UE richiede, infatti, che gli Stati membri provvedano ad erogare una formazione generale e specialistica, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, a funzionari, giudici, pubblici ministeri, avvocati, pur nel rispetto della loro indipendenza. Questa azione si sviluppa per l'intera durata del progetto, al fine di garantire una formazione permanente e di creare occasioni di confronto/riscontro sull'esperienza maturata dal Servizio.

#### ***Costruzione della rete nel territorio regionale.***

Questa azione prevede l'attuazione del principio di prossimità, poiché intende costituire "punti di accesso" presenti sul territorio regionale, eventualmente presso sedi fornite dagli enti aderenti progressivamente alla Rete. Pertanto, sarà necessario implementare collaborazioni volte alla costruzione di un servizio sostenibile nel tempo. Le azioni di costruzione ed implementazione della Rete saranno operativamente realizzate dai partner, con il coordinamento dell'Ente proponente finalizzate anche alla individuazione di sedi operative, preferibilmente presso associazioni, cooperative sociali che realizzano programmi e interventi socioassistenziali, psicoeducativi in favore di target di popolazione fragile secondo le politiche regionali e il conseguente supporto economico.

#### ***Sensibilizzazione.***

Nella prima fase di avvio del progetto la Soc. Coop. C.R.I.S.I. Onlus provvederà alla sensibilizzazione degli operatori locali individuati per l'accompagnamento, ascolto e sostegno delle vittime di reato, con focus dedicati a particolari categorie fragili. Sono previsti momenti di formazione teorici e pratico-esperienziali. L'art.25 comma 5 della Direttiva 2012/29/UE richiede, infatti, una formazione che miri "ad abilitare l'operatore a riconoscere le vittime e a trattarle in maniera rispettosa, professionale e non discriminatoria".

***Erogazione del servizio.*** Con riferimento all'erogazione del servizio di sostegno alle vittime di reato, questo sarà realizzato dagli operatori della Società Cooperativa CRISI sotto la supervisione continua dell'Ente proponente. L'elaborazione dei dati e delle statistiche degli accessi al Servizio sarà effettuata attraverso la realizzazione di una banca dati. Sulla base delle informazioni raccolte ed elaborate, saranno effettuate relazioni trimestrali sulle attività poste in essere ed un report finale sull'intero andamento del progetto e sulla ricaduta in termini di benefici per l'utenza, comprendendo in essa anche la collettività coinvolta. Saranno, altresì, organizzati periodicamente momenti di confronto tra i partner progettuali finalizzati al miglioramento degli interventi espletati da ciascuno, in termini di qualità, efficacia e coordinamento delle azioni.

**6. Obiettivi specifici che si intendono raggiungere e risultati attesi al termine dell'iniziativa progettuale. Descrivere la rete dei partner coinvolti ed il ruolo da ciascuno ricoperto nell'erogazione dei servizi offerti alle vittime di reato.**

La presente proposta progettuale intende perseguire i seguenti obiettivi specifici:

- rafforzare la rete territoriale regionale per il riconoscimento e supporto delle vittime di reato;
- formare gli operatori locali per garantire interventi professionali qualificati e sostenibili nel tempo;
- diminuire il rischio di vittimizzazione secondaria;
- contenere i danni psicologici rivenienti dall'aver subito un reato.

I risultati attesi al termine dell'iniziativa progettuale sono:

- costituzione e rafforzamento di una rete territoriale sostenibile per l'erogazione di servizi di assistenza alle vittime di reato;
- operatori locali formati e qualificati per l'accoglienza e supporto di vittime di reato;
- miglioramento in qualità e tempo di intervento delle azioni a tutela delle vittime di reato.

**7. Indicare per ciascuna attività le risorse professionali impiegate:**

**1. Descrivere le modalità di erogazione del servizio per l'assistenza alle vittime di reato nel rispetto della Direttiva 2012/29/UE:**

Il servizio viene erogato secondo protocolli/procedure standardizzati e validati presso i Servizi generalisti di assistenza alle vittime di reato attivi in Italia aderenti alla Rete Dafne Italia.

Al Servizio si accede su invio da parte degli organismi giudiziari, delle Istituzioni Pubbliche del territorio, delle FF.OO, dei Pronto Soccorso, dei Medici di Medicina di base: i soggetti invianti prospettano alla vittima l'esistenza del Servizio di Assistenza a loro dedicato, esplicitando i servizi offerti dalla rete. Qualora ritengano opportuno un intervento del Servizio e, in ogni caso, accertata la volontà della persona di accedere al servizio, i pubblici funzionari dovranno facilitare il contatto con il Servizio dedicato e compilare opportuni moduli/schede di accesso previamente forniti; spontaneamente, recandosi nei "punti di accesso" agli orari stabiliti, telefonando ad un numero verde dedicato, attivo 24h su 24h, oppure mediante l'indirizzo email dedicato.

Il Servizio, attivo su tutto il territorio regionale, avrà presidi fisici in locali idonei individuati dai Soggetti della costituenda ATS, enti partner e quelli aderenti alla rete. Alcuni interventi potranno essere realizzati, per esigenze particolari, anche all'esterno del Servizio, in ossequio al principio di prossimità ai destinatari.

Incontro informativo: Il primo ascolto è un momento estremamente delicato in cui la vittima ha la possibilità di esprimere i suoi bisogni con tutto il tempo e la cura necessari, in un clima di fiducia e riservatezza. L'operatore già debitamente formato, in condizioni di massima riservatezza, stabilisce un primo contatto, con l'obiettivo di ascoltare le esigenze dell'utente, fornire un orientamento rispetto alle possibilità di assistenza offerte dal Servizio ed alle opportunità presenti sul territorio.

Preso in carico: Successivamente al primo incontro informativo, qualora la vittima decida di avvalersi di uno o più percorsi forniti dal servizio, inizia la fase della presa in carico che può avere durata variabile a seconda delle esigenze e dei bisogni rappresentati.

Consulenza legale: Il consulente legale si occupa di fornire alle persone offese informazioni relative alla procedura giudiziaria (denuncia, procedure, indennizzo, preparazione alle udienze, etc.). In particolare le informazioni attengono alle modalità ed alle possibilità di tutela nel processo penale; alle informazioni in merito alla costituzione di parte civile; alle possibilità risarcitorie ed alle modalità alternative di riparazione del danno arrecato dall'offesa; alle modalità di svolgimento del processo; alle modalità e condizioni di accesso ai fondi specifici previsti per determinati tipi di vittime; alle informazioni sull'esercizio dei propri diritti nei vari rapporti con gli uffici pubblici.

Orientamento verso altri servizi professionali: L'orientamento verso altri servizi ha lo scopo di orientare le persone che si rivolgono al Servizio alle opportunità presenti sul territorio e ai servizi pubblici e del privato sociale

(avvocati, servizi sociali e medico-psicologici, assicurazioni, associazioni specializzate) che si occupano di protezione, lavoro, formazione, casa, accesso alle cure, accesso a fondi di risarcimento.

Sostegno psicologico: L'aver subito un reato comporta una reazione emotiva ed uno stato di sofferenza ed impotenza che richiede un tempo di elaborazione. Il percorso di sostegno psicologico, della durata variabile e valutata caso per caso, permette di elaborare il dolore, elicitare e riattivare le risorse personali che permettono alla vittima di ritornare ad una vita normale. Laddove si ritenga necessario, è prevista la possibilità di avvalersi della consulenza psichiatrica per visite specialistiche, valutazioni psicodiagnostiche, breve psicoterapia e terapie farmacologiche. Allo scopo, si provvederà ad una mappatura dei Servizi sanitari deputati presenti sul territorio. Ove se ne ravvisi l'opportunità, possono essere attivati gruppi di auto-mutuo-aiuto che perseguono l'obiettivo di sostenere le vittime, facendo sì che, dopo un periodo di elaborazione del vissuto personale, siano loro stesse in grado di fornire aiuto ad altre persone che si trovano nella stessa situazione. L'esperienza del gruppo di aiuto, oltre ad essere una fortissima esperienza di condivisione, facilita l'apprendimento delle strategie di fuoriuscita dalla condizione di vittimizzazione e dei metodi di gestione dello stress.

Informazione ed accompagnamento ai servizi di giustizia riparativa: Gli operatori di riferimento, sin dal primo colloquio con la vittima, informano la stessa sulla esistenza di un Servizio di Giustizia riparativa e sulla possibilità di accedervi.

## **2. Numero delle risorse professionali impiegate nei servizi di assistenza alle vittime:**

- n.1 coordinatore tecnico;
- n. 1 amministrativo;
- n.1 esperto monitoraggio e valutazione;
- n.1 supervisore;
- n.1 esperto comunicazione;
- n.5 operatori di primo contatto
- n.2 psicologi;
- n.2 avvocati;
- n.3 mediatori/facilitatori/sensibilizzatori.

## **3. Specificare la formazione professionale ed esperienziale richiesta e certificata per il predetto personale impiegato nei servizi di assistenza alle vittime:**

Tutti gli operatori impegnati presso il Servizio sono in possesso di esperienza e professionalità qualificate, di una formazione specifica nell'accompagnamento, ascolto e sostegno per le vittime di reato conseguita presso centri accreditati riconosciuti a livello nazionale ed europeo, oltre ad una esperienza professionale nei medesimi servizi o in servizi assimilabili in strutture pubbliche o private.

## **4. Numero di ore di impiego delle predette risorse nei servizi di assistenza alle vittime:**

- n.1 coordinatore tecnico: 40 ore
- n. 1 amministrativo: 100 ore
- n.1 esperto monitoraggio e valutazione: 260 ore
- n.1 supervisore: 260 ore
- n.1 esperto comunicazione: 100 ore
- n.5 operatori di primo contatto: 60 ore ciascuno

n.2 psicologi: 260 ore; 208 ore  
n.2 avvocati: 260 ore; 208 ore  
n.3 mediatori/facilitatori/sensibilizzatori: 280 ore ciascuno

## **8. Indicare per ciascun servizio i destinatari che si prevede di raggiungere con gli interventi previsti nel progetto.**

### **1. Numero destinatari per i servizi di assistenza generale alle vittime di ogni tipologia di reato:**

I destinatari del servizio sono:

- le vittime di qualsiasi tipologia di reato indipendentemente dalla loro età, genere, nazionalità, origine etnica, religione, condizione sociale ed economica;
- i familiari o conviventi delle vittime, quando abbiano sofferto in conseguenza del reato (vittime secondarie);
- i soggetti più vulnerabili e maggiormente esposti al rischio quali: minori, anziani, disabili, donne, pazienti psichiatrici.

Maggiore attenzione sarà destinata all'accoglienza e sostegno di vittime di atti persecutori, di violenza privata, di maltrattamenti in famiglia e lesioni personali, statisticamente in aumento; nonché agli utenti minorenni, quali soggetti fragili e bersaglio di fenomeni di violenza nelle sue diverse forme: violenza in famiglia, violenza di gruppo, bullismo o cyberbullismo.

Il servizio intende raggiungere almeno 80 destinatari, cosiddetti diretti. Ad essi va aggiunto il numero di destinatari indiretti che può essere stimato in 250 unità.

## **9. Ambito territoriale di riferimento**

Il progetto intende costituire un servizio di supporto alle vittime di reato attivo su tutto il territorio regionale d'Abruzzo. Saranno individuati presidi stabili nelle città de L'Aquila e di Chieti, possibilmente presso le sedi legali ed operative degli enti partner della rete. Inoltre, saranno altresì individuati spazi/presidi di accoglienza ed ascolto in altre città della Regione nel corso dell'attività di costruzione della rete di collaborazione, al fine di soddisfare il principio di prossimità all'utenza.

## **10. Descrizione del sistema di monitoraggio e valutazione**

Si intende riservare una particolare attenzione alla fase di monitoraggio e valutazione del progetto e di tutte le attività, attraverso un sistema di strumenti e indicatori già collaudati.

Tanto il monitoraggio, quanto la valutazione saranno finalizzati a controllare il raggiungimento degli obiettivi previsti, valutare l'opportunità di eventuali azioni correttive, valutare il livello di efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate. Si valuteranno pertanto i seguenti aspetti del servizio erogato:

- interni (gestione risorse umane, flessibilità organizzativa nella gestione delle risorse e dei tempi);
- esterni (partecipazione e soddisfazione dell'utenza, lavoro di rete con il territorio).

La valutazione viene intesa come verifica di efficacia per il singolo, per la rete primaria e per la collettività, prescindendo quindi dalla semplice autovalutazione, confermando così l'idea che conta moltissimo non solo il beneficio che l'intero intervento procura al singolo utente del servizio, ma anche il cambiamento che scaturisce all'interno delle reti sociali formali e informali. Una valutazione dei gradi di intervento è necessaria per valutare i risultati raggiunti e pertanto sarà redatta una relazione semestrale sulle attività.

Per verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti sarà effettuata un'analisi qualitativa e quantitativa dell'esperienza mediante l'elaborazione di un report finale sull'intero andamento del progetto e sulla ricaduta in termini di benefici per l'utenza. Il monitoraggio sarà a cadenza trimestrale.

### 11. Programma e cronoprogramma

<i>fase</i>	<i>Obiettivi specifici</i>	<i>Attività previste dal progetto</i>	<i>Strumenti, metodi e risorse</i>
1	Presenza in carico	<p>Colloquio informativo</p> <p>Sostegno psicologico</p> <p>Consulenza legale</p> <p>Orientamento</p> <p>Accompagnamento ai servizi di assistenza</p>	<p>Strumenti: offerta informazioni sulle prestazioni offerte dal Servizio Metodi: colloqui individuali Risorse: operatori sociali</p> <p>Strumenti: colloqui Metodi: ascolto empatico Risorse: psicologo/psicoterapeuta</p> <p>Strumenti: raccolta dell'esperienza di vittimizzazione Metodi: definizione dei diritti e individuazione delle strategie di tutela Risorse: avvocato penalista</p> <p>Strumenti: raccolta dati anamnestici Metodi: valutazione della motivazione all'intervento di ulteriori Servizi Risorse: operatori sociali</p> <p>Strumenti: colloqui motivazionali Metodi: valutazione della fattibilità del percorso di assistenza Risorse: operatori sociali/mediatori</p>
2	Sensibilizzazione	Incontri di sensibilizzazione/ informazione/ formazione sul territorio rivolto agli operatori	<p>Strumenti: strutturazione del gruppo Metodi: pratico-esperienziale Risorse: operatori sociali/mediatori/facilitatori</p>

3	Disseminazione	<p>Predisposizione materiale divulgativo</p> <p>Incontri di sensibilizzazione</p> <p>Costruzione ed implementazione della rete territoriale regionale</p> <p>Diffusione dei risultati</p>	<p>Strumenti: definizione informazioni essenziali Metodi: utilizzo social Risorse: esperto della comunicazione</p> <p>Strumenti: diffusione del materiale divulgativo Metodi: campagna di comunicazione Risorse: esperto della comunicazione</p> <p>Strumenti: webinar/seminari, incontri formativi/informativi Metodi: Protocolli operativi/Convenzioni, gestione relazioni e corrispondenza Risorse: operatori locali Partner</p> <p>Strumenti: raccolta dati qualitativi e quantitativi Metodi: struttura data base Risorse: esperto monitoraggio</p>
4	Supervisione/Coordinamento	<p>Coordinamento delle attività</p> <p>Supervisione individuale e di gruppo</p>	<p>Strumenti: predisposizione activity plan Metodi: predisposizione calendarizzata azioni di verifica Risorse: coordinatore</p> <p>Strumenti: calendarizzazione periodica delle attività di supervisione Metodi: studio di casi Risorse: supervisore</p>
5	Monitoraggio e valutazione	Monitoraggio e valutazione delle attività	<p>Strumenti: raccolta dati qualitativi e quantitativi Metodi: struttura data base Risorse: esperto monitoraggio</p>

### Cronoprogramma

Fase												
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1												
2												
3												
4												
5												

Pescara, 30/09/2021

Il Dirigente del Servizio DPG023  
Dott. Tobia Monaco