

RELAZIONE

1. Utenza

La specificità dello sportello promosso da Eccetera Aps per l'accoglienza e l'ascolto è quella di essere di stampo generalista, ossia di essere rivolto alle persone vittime di qualsiasi tipologia di reato e ai loro familiari e/o conviventi. L'auspicio è quello di raggiungere le fasce della popolazione che risultano più vulnerabili ed esposte anche al rischio di vittimizzazione secondaria: minori, giovani, donne, anziani, persone con disabilità e rifugiati. L'aver subito un evento criminoso può in molti casi costituire un fattore specifico di vulnerabilità e dare vita a bisogni specifici che necessitano di risposte mirate.

2. Accesso

a) Modalità di comunicazione/pubblicizzazione dell'iniziativa/progetto

L'iniziativa è stata pubblicizzata tramite la produzione e la diffusione di materiale informativo (locandine, brochures), con la pubblicazione di contenuti specifici sul sito dell'associazione e sulla relativa pagina Facebook.

Il progetto dello sportello per le vittime di reato e calamità è stato inoltre presentato ai servizi del territorio e alla cittadinanza durante l'evento inaugurale tenutosi in data 28/11/2022 presso la sala prof. Marco Biagi di Via Santo Stefano 119 a Bologna. L'evento è stato promosso attraverso un mirato invio di mail a servizi e istituzioni, tramite il sito internet, la pagina Facebook e con l'affissione di locandine in punti strategici della città (Centri di Salute Mentale, Servizio sociale, facoltà universitarie e biblioteche).

b) Modalità di partecipazione da parte dei cittadini

Il cittadino può raggiungere il servizio e prendere contatto con gli operatori volontari nelle seguenti modalità:

- accesso libero e diretto durante le ore di apertura dello sportello in Via Guerrazzi 14/D;
- attraverso richiesta via mail;
- per mezzo di un contatto telefonico;
- tramite il canale social di Facebook.

c) Gratuità/onerosità delle attività proposte

Il servizio offerto è a titolo GRATUITO.

d) Orario di apertura dell'iniziativa/progetto

Lo sportello è accessibile dal mese di Ottobre 2022, tutti i giovedì dalle ore 16.00 alle ore 19.00, presso la sede di Via Guerrazzi 14/D (è stato poi possibile ampliare l'orario di apertura al mercoledì mattina dalle 10 alle 13 grazie ad un finanziamento dell'Otto per mille della Chiesa Valdese).

La reperibilità telefonica è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 19.

Gli operatori hanno premura di leggere la casella email e accedere ai canali social quotidianamente, rispondendo non appena possibile.

3. Svolgimento attività

a) Descrizione dettagliata delle modalità di svolgimento dell'iniziativa/progetto

Dalla sottoscrizione del Patto di collaborazione al 31 dicembre del 2022 ci siamo dedicati ad un lavoro preliminare di coinvolgimento e formazione di operatori volontari, di avvio e gestione dello sportello, di presa di contatto con la cittadinanza e di diffusione dell'iniziativa, di costruzione di una rete coi servizi presenti sul territorio, con le istituzioni e con le Forze dell'Ordine, di pianificazione degli obiettivi futuri.

Ci siamo confrontati pressoché quotidianamente e riuniti settimanalmente in equipe. Abbiamo partecipato a eventi e a cicli di formazione ad hoc sui temi propri del progetto.

SPORTELLLO DI ACCOGLIENZA - Durante gli orari di apertura dello sportello in Via Guerrazzi 14/D abbiamo potuto raccogliere l'interesse da parte di alcuni cittadini, fornendo loro informazioni circa il nuovo servizio proposto. Abbiamo garantito reperibilità telefonica dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 19:00 e accolto telefonicamente o via mail i primi contatti con i cittadini interessati a conoscere l'iniziativa. Abbiamo reperito il materiale necessario affinché lo sportello risultasse funzionale (archivio per la documentazione sensibile, elementi di cartoleria, moduli necessari, etc.) e accogliente.

EVENTO DI PRESENTAZIONE - L'evento di presentazione del giorno 28/11/2022 è stata una proficua occasione per incontrare e avvicinare reciprocamente le realtà con le quali avevamo intessuto dei contatti, formalizzando i comuni intenti nel dare vita al progetto. Hanno presenziato e sono intervenuti Rosa Maria Amorevole (presidente del Quartiere S. Stefano), Gianni Devani (coordinatore del Centro per le vittime di reato e calamità di Casalecchio), Barbara Bannetta (referente dei progetti italiani della Chiesa Valdese), Marco Bouchard (presidente di Rete Dafne Italia), Gian Guido Nobili (Responsabile dell'Area Sicurezza Urbana e Legalità della Regione Emilia Romagna), Arianna Turco e Federica Mozzorecchia (Presidente e Vicepresidente Eccetera).

COSTRUZIONE DI UNA RETE - La costruzione di una rete di contatti ha avuto il fine di presentare la nostra iniziativa, motivarne gli intenti e gli obiettivi: diverse figure hanno manifestato interesse a conoscerci, testimoniando una necessità da parte della città di un servizio di stampo generalista per vittime di reato e calamità.

Grazie alla virtuosa sinergia che si è potuta creare tra il progetto in collaborazione con il Quartiere e il progetto che svolgiamo come partner della Rete Dafne, titolare dei fondi dell'Otto per Mille Valdese, abbiamo avuto l'occasione di entrare in contatto con diversi soggetti istituzionali. Tra questi:

- L'Area Sicurezza Urbana e Legalità della Regione Emilia Romagna, che ha sostenuto il proposito della nostra associazione riconoscendola come possibile realtà di riferimento del terzo settore nella città di Bologna, altrimenti sfornita di un servizio di stampo generalista.
- il Comune di Bologna: oltre alla stipula del Patto di collaborazione oggetto della presente rendicontazione, abbiamo effettuato un incontro di sensibilizzazione con l'Assessore al Welfare e alla Sanità.
- L'associazione Vittime del Salvemini: alcuni soci e operatori volontari della nostra associazione hanno avuto in questi mesi la preziosa opportunità di frequentare la realtà del Centro per le vittime di reato e calamità di Casalecchio di Reno, potendo osservare e operare nello sportello lì presente, già collaudato, e costruire con gli operatori del Centro una linea diretta di collaborazione reciproca.
- L'associazione Rete Dafne Italia: ci accompagna l'ispirazione all'esperienza di lavoro di Rete Dafne Italia, rete che si occupa di assistenza alle vittime di reato secondo la Direttiva Europea 2012/29/UE. Si tratta di un servizio generalista diffuso sul territorio nazionale, pubblico e gratuito per l'assistenza alle persone vittime di reato, offerto grazie alla collaborazione tra amministrazioni locali, azienda sanitaria, autorità giudiziaria, forze dell'ordine e associazioni del privato sociale che hanno per scopo la cura delle persone e delle relazioni che hanno sofferto in conseguenza di un reato. Realtà di riferimento, con la quale siamo continuativamente in contatto, per occasioni di scambio, formazione, collaborazione.
- L'Autorità giudiziaria: nei primi mesi del progetto abbiamo svolto incontri di conoscenza e sensibilizzazione con rappresentanti del Tribunale e della Procura.
- Il Servizio Sociale
- Le forze dell'ordine e di polizia: abbiamo avuto un primo importante contatto con il Comando della Compagnia dei Carabinieri di Bologna Centro e con il Responsabile del Nucleo Territoriale Santo Stefano della Polizia Locale. Tali realtà istituzionali, in prima linea nel lavoro con le vittime, si configurano come i primi soggetti invianti e hanno risposto con entusiasmo ai primi incontri di informazione e sensibilizzazione.

INFORMAZIONE, DIVULGAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE - Abbiamo prodotto e poi distribuito del materiale informativo (locandine e brochure) che presentasse il servizio offerto tramite lo sportello (la gratuità, gli orari di apertura, i contatti e la reperibilità telefonica degli operatori). La diffusione di conoscenze e sensibilizzazione sui diritti delle vittime e sulle nostre iniziative è stata costante. Abbiamo cercato di raggiungere la cittadinanza sia in forma telematica, pubblicando contenuti sul profilo Facebook dell'Associazione, tramite i canali dei nostri partner (Centro Astalli, Aics, realtà presso le quali i nostri operatori volontari collaborano) e tramite il nostro sito, sia distribuendo le nostre locandine e le brochure negli spazi comunitari delle diverse zone della città (Centri sociali, Università, biblioteche, Case della Salute, etc).

FORMAZIONE DEI VOLONTARI - approfondimento al punto seguente.

b) Qualificazione degli operatori impegnati e loro esperienza

Gli operatori impegnati nelle attività inerenti al progetto sono psicologi e psicoterapeuti, soci fondatori di Eccetera Aps. Si sono incontrati provenendo da esperienze lavorative nei diversi campi del sociale e della salute mentale (lavoro in istituzione con minori o con utenti psichiatrici, con richiedenti asilo, nei consultori di psicologia, etc).

Il loro operato è guidato dal lavoro di équipe e dal desiderio di mantenere viva un'esperienza di formazione continua.

Sono stati diversi i momenti di formazione. La formazione specifica sulle tematiche relative al progetto ha avuto luogo recentemente a Verona, in occasione dell'avvio di un progetto di assistenza alle vittime sul territorio veneto promosso da Rete Dafne Italia. La formazione si è articolata in otto incontri e ha trattato l'inquadramento giuridico europeo in materia di tutela della vittima di reato e la legislazione nazionale, estendendosi agli aspetti psicologici e di vulnerabilità della vittima di reato. In tal modo, gli operatori impegnati nel servizio di assistenza dei cittadini hanno potuto e potranno garantire un approccio uniforme e mirato.

Gli operatori di Eccetera sono stati coinvolti dalla Fondazione emiliano-romagnola per le vittime dei reati negli incontri di formazione promossi dal progetto E.R.V.I.S. - EMILIA ROMAGNA VICTIM SUPPORT, progetto finanziato dal Ministero della Giustizia e coordinato dalla Regione Emilia Romagna, con l'obiettivo di aprire centri territoriali a stampo generalista sul territorio emiliano-romagnolo a partire dalla sperimentazione di tre centri già esistenti (Modena, Formigine e Unione Reno Lavino e Samoggia) per il sostegno delle vittime di ogni tipologia di reato, coerentemente con quanto previsto dalla Direttiva europea.

c) Eventuale collaborazione con partner

Eccetera APS si è avvalsa della collaborazione proficua con altre associazioni e associazioni partner: Centro Astalli Bologna, Centro per le vittime di reato e calamità di Casalecchio di Reno, Rete Dafne, Rete AICS.

Il Centro Astalli è nato grazie a un gruppo di volontari impegnati in esperienze di aiuto ai migranti: offre al nostro progetto la possibilità di essere ospitati fisicamente presso lo sportello di Via Guerrazzi 14/D.

La partnership con il Centro per le vittime di Casalecchio di Reno garantisce alla nostra associazione la possibilità di confrontarsi con una realtà che condivide intenti e propositi, già operativa su un territorio limitrofo.

Eccetera APS è affiliata da due anni alla Rete AICS, tramite il circuito di Aics Bologna: abbiamo avuto la preziosa occasione di poter collaborare alla realizzazione di un progetto di contrasto alla dispersione scolastica e abbiamo tuttora la possibilità di sostenerci reciprocamente nelle attività che proponiamo. Aics promuove la diffusione delle nostre iniziative e tiene vivo il nostro desiderio di offrire alla cittadinanza servizi che possano intercettare e incontrare le esigenze specifiche del territorio.

Valutazione raggiungimento obiettivi

a) Criticità riscontrate

L'avvio di un progetto richiede necessariamente un tempo valido per un rodaggio. In questi primi mesi il lavoro al quale ci siamo dedicati è un lavoro inaugurale, di individuazione e taratura dei nostri obiettivi, di studio e formazione per i nostri operatori, di tessitura di contatti, di divulgazione dei nostri propositi e dell'etica che ci orienta. Sono stati passaggi necessari per farsi conoscere e per predisporre un servizio per la cittadinanza.

Lo stampo generalista che anima il nostro progetto spesso non è conosciuto e ciò richiede un'accurata presentazione e sensibilizzazione delle istituzioni, delle istituzioni invianti e della cittadinanza stessa.

b) Feedback utenti

In questi primi mesi di lavoro ci siamo resi conto, anche in virtù del consenso e dell'entusiasmo raccolto da parte delle istituzioni contattate, che questo territorio ha bisogno di un servizio per le vittime di reato di stampo generalista di cui è mancante.

Allo stesso tempo questa mancanza ci sta ponendo di fronte ad un rallentamento dei tempi di partenza per via del necessario imporsi di una fondamentale fase iniziale durante la quale, non solo si mettono a conoscenza gli interlocutori dell'esistenza del servizio ma anche si costruisce insieme ad essi e in base alle loro esigenze una metodologia e una modalità condivisa di invio delle persone offese.

Abbiamo però anche appreso dall'esperienza dei colleghi che prima di noi hanno avviato servizi di stampo generalista, sia le Rete Dafne di altre città italiane, sia dai vicini di Casalecchio di Reno, che per tutti l'inizio si è rivelato lento per poi registrare negli anni un importante incremento delle richieste d'aiuto.

Secondo la lunga esperienza di Rete Dafne Italia il numero delle richieste tende a crescere progressivamente per i primi 3/5 anni di attività.

La relazione può essere corredata da materiale fotografico e/o multimediale.

Bologna, li 28/1/23

Annamaria