



716.1 GENERALITÀ, SCOPO e APPLICABILITÀ

Scopo della procedura è definire le responsabilità e modalità di programmazione, gestione, esecuzione, verifica, stato di avanzamento ed eventuale aggiornamento delle attività dello sportello di informazione, orientamento e consulenza relativa agli ambiti della tratta per prostituzione e del maltrattamento.

716.2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

GESTIONE SERVIZIO DI SPORTELLO

Il processo di erogazione del servizio di sportello è caratterizzato dalle seguenti fasi generali:

- Informazione, orientamento e consulenza;
- Filtro (raccolta e ascolto iniziale della richiesta);
- Presa in carico;
- Consulenza legale;
- Attività unità di strada;
- Verifica.

INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO

Le richieste in ingresso possono pervenire allo sportello telefonicamente o via mail da cittadini, volontari ed operatori del settore pubblico e privato, o dalle stesse donne vittime di tratta o di maltrattamento.

L'operatrice valuta la richiesta e può dare una consulenza immediata o rimandare ad un colloquio di approfondimento. Qualora l'approfondimento richieda all'operatrice una raccolta di maggiori informazioni o altre attività non immediatamente espletabili, ne informa l'utente e programma il/i contatti successivi con lo stesso e ulteriori attività/contatti.

L'operatrice registra la richiesta nelle schede:

- Mod. 7161 Scheda Richieste area tratta
- Mod. 7164 Scheda Richieste area maltrattamento

Nel caso vengano raccolti dati personali e/o sensibili, l'operatrice li gestisce secondo la normativa vigente. La tabulazione delle schede registrate e la raccolta complessiva dei dati viene realizzata all'interno di due schede specifiche, una per l'area tratta e una per l'area maltrattamento.

FILTRO

La funzione di filtro avviene dopo un primo colloquio con la persona interessata, in particolare rispetto alle prese in carico per l'invio in strutture di accoglienza gestite dalla stessa Cooperativa o da altri enti o in progetti territoriali.

Nelle prime fasi del contatto l'operatrice verifica che la richiesta presentata dall'utente sia congruente con le finalità del servizio.

PRESA IN CARICO

La richiesta può riguardare l'inserimento di donne vittime di tratta o di maltrattamento in progetti individuali. Le richieste possono pervenire: 1) direttamente dalle donne; 2) da enti pubblici o di privato sociale della rete nazionale e lombarda, da altri servizi.

Nel primo caso l'operatrice svolge colloqui per l'approfondimento della situazione, e può valutare l'inserimento iniziale in strutture del Pronto Intervento o in progetti di presa in carico territoriale, come previsto dal servizio.

Nel secondo caso, l'Ente richiedente invia una richiesta ufficiale che può comprendere una relazione conoscitiva sul profilo della potenziale ospite che sarà valutata dal CCS e dall'assistente sociale per un eventuale inserimento nella comunità gestita dalla Cooperativa o per progetti di presa in carico territoriale.

	NOME	DATA
Preparato da	M. Napoli <i>Mari Napoli</i>	13/09/2021
Approvato da	A. Lodi <i>Anna Maria Lodi</i>	14/09/2021



**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ
GESTIONE SERVIZIO SPORTELLO
DISAGIO DONNE
PG 716
Rev. 01**

Per gli inserimenti nella comunità di prima accoglienza della Cooperativa, la procedura segue i passaggi previsti nella PG 705 e nelle eventuali istruzioni operative del servizio che accoglie la donna.

Per ogni utente presa in carico viene creato un dossier ospite (vd. PG 401) contenente dati personali, profilo dell'utente e ricostruzione della storia personale, registrazione dei colloqui e delle relazioni, copia dei documenti, raccolta delle autorizzazioni al trattamento dei dati, registrazione del progetto educativo e della sua condivisione con l'ospite.

La chiusura della presa in carico avviene al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto educativo, e viene registrata formalmente nel dossier ospite.

CONSULENZA LEGALE

La richiesta può riguardare in specifico una consulenza di tipo legale; la registrazione avviene in questo caso nel Mod.7162. La chiusura della consulenza avviene al raggiungimento degli obiettivi della richiesta.

VERIFICA

I dati statistici desunti dalle registrazioni sono oggetto di esame periodico da parte di RDA e CCS con gli operatori ed eventualmente con gli enti invianti. Sono inoltre utilizzati per l'attività di riesame del servizio, come previsto nella PG 501.

ATTIVITA' DELL'UNITA' DI STRADA

L'Unità di strada contatta le donne vittime di tratta direttamente sulla strada.

Gli spostamenti avvengono con un'auto di servizio della Cooperativa e prevedono contatti con donne vittime della tratta per mettere a disposizione assistenza e sostegno su bisogni ed esigenze diverse. Per la registrazione delle uscite è prevista una scheda che indica la zona di intervento, l'équipe in servizio e un campo libero per la registrazione delle osservazioni.

Le operatrici consegnano alle donne che si fanno avvicinare un volantino plurilingue con il cellulare di servizio dell'ente e il tipo di assistenza previsto, e danno la loro disponibilità in caso di un successivo contatto da parte delle donne. I contatti avvenuti vengono registrati in modo tale da garantire l'anonimato (una sigla, le iniziali della donna, o il nome che la donna dichiara).

La richiesta e i dati della donna vengono registrati in un dossier, in cui a ciascuna donna viene assegnato un codice, e in un database ad accesso riservato, come previsto dalla normativa sulla privacy. Il database è funzionale al monitoraggio del fenomeno da parte dell'Osservatorio Regionale, che rielabora i dati in modo anonimo e a fini statistici.

Su richiesta della donna l'Unità di Strada effettua accompagnamenti ai servizi socio-sanitari del territorio. Nel caso vengano raccolti dati personali e/o sensibili, la raccolta della liberatoria al trattamento dei dati avviene nella scheda di registrazione predisposta dal servizio nel momento dell'accompagnamento alla sede della visita.

A cadenza generalmente mensile vengono realizzati incontri di coordinamento tra l'équipe del SeD e quella dell'Unità di Strada, che costituiscono i momenti di verifica dell'andamento e degli esiti dell'attività. Il riesame del Sistema di Qualità viene realizzato congiuntamente al SeD.

716.3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- ◆ Mod. 7161 Scheda richieste tratta
- ◆ Mod. 7162 Scheda consulenza legale
- ◆ Mod. 7164 Scheda richieste area maltrattamento
- ◆ PG 401 Gestione documentazione del Sistema della Qualità
- ◆ PG 404 Gestione privacy
- ◆ PG 705 Gestione processo accoglienza residenziale